

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, EN LA EJECUCIÓN DEL
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE BULLYING, EN EL CTP
DE CARRIZAL, CIRCUITO 01, DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE
ALAJUELA, PERÍODO 2021.

Trabajo final de investigación aplicada sometida 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.

LIGIA DEL CARMEN SOTO VÁSQUEZ

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.

2022

Dedicatoria

Primeramente, a Dios, porque me has dado salud y la sabiduría para enfrentar este reto. Gracias por tú amor, por bendecirme con esta oportunidad y guiarme para alcanzarla.

A mis padres, gracias por el apoyo, por escucharme, por estar siempre ahí para mí, los amo con todo mi corazón.

A mi hermano, gracias por escucharme, aconsejarme y apoyarme en mis momentos de angustia e incertidumbre... te quiero mucho.

A mi cuñada, gracias por escucharme y aconsejarme, pero sobre todo gracias por bendecirme con mis dos grandes tesoros, mis sobrinos, te quiero mucho.

A mis sobrinos, gracias por siempre estar para mí, por apoyarme y regalarme infinitos momentos de felicidad...los amo.

A la Universidad de Costa Rica, por creer en mí, por ver mí potencial y aceptarme para formar parte de esta institución, gracias.

A los profesores, quienes a lo largo de la carrera transmitieron sus conocimientos y me apoyaron en el proceso de aprendizaje.

A mis amigas, por escucharme, apoyarme, creer en mí y motivarme a seguir adelante cuando sentía que ya no podía más...

A mí, porque a pesar del temor, la incertidumbre, los obstáculos, perseveraré y hoy puedo ver cumplida otra meta. Jamás olvides que los límites están en tú mente, nunca dejes de luchar por tus sueños, vale la pena.

Agradecimientos

Profesor, Jerson Mora Calderón: Agradezco mucho su ayuda, porque desde el curso demostró el interés en la lectura de mi anteproyecto, motivándome y orientándome a seguir adelante. Ha sido un honor contar con sus recomendaciones y comentarios a mi tesis, también agradezco su compromiso con mi investigación.

A los profesores Roberto Levy Porras y Armando Chacón Mora: Les agradezco ser los lectores de mi tesis, muchas gracias por sus recomendaciones y comentarios para realizar una mejor investigación.

A la Directora Ingrid Jiménez López: Agradezco profundamente a la Directora del Colegio Técnico Profesional de Carrizal, por su compromiso y apertura con el proceso investigativo, sin su apoyo no habría podido culminar mi investigación, fueron muchas las negativas, hasta que te encontré, gracias por apoyarme.

Al personal docente (académico técnico) y personal administrativo del Colegio Técnico de Carrizal: que apoyaron de manera desinteresada mi investigación y completaron de forma expedita los formularios a pesar del difícil momento que estábamos viviendo por el COVID-19, gracias. En especial a la **Orientadora Ana María Vargas Herrera**, por ser mi apoyo y contacto con el personal, muchas gracias.

Al Director Sergio Corella Hidalgo: Agradezco profundamente al Director del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas, por su apoyo en la investigación, aunque no se contó con el apoyo suficiente del personal por lo que no se pudo tomar en cuenta en la investigación, desde la administración se demostró anuencia y compromiso para apoyar esta investigación.

A la Universidad de Costa Rica y profesores: Agradezco profundamente a la Universidad de Costa Rica y sus profesores por ver el potencial en mí y brindarme la oportunidad, gracias a cada uno de mis profesores que me guiaron y apoyaron en este proceso, de cada uno guardo hermosos momentos, gracias por formar parte de mi proceso educativo.

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

Dr. Víctor Hugo Orozco Delgado
Representante de la Decana Sistema de Estudios de Posgrado

M.A.E Jerson José Mora Calderón
Profesor Guía

Dr. Armando Chacón Mora
Lector

M.A.E Roberto Levy Porras
Lector

Dra. Adriana Venegas Oviedo
Directora del Programa de Posgrado en Administración Educativa

Ligia del Carmen Soto Vásquez
Sustentante

TABLA DE CONTENIDOS

<i>Dedicatoria</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimientos</i>	<i>iii</i>
<i>Hoja de aprobación</i>	<i>iv</i>
<i>Resumen</i>	<i>viii</i>
<i>Lista de tablas</i>	<i>ix</i>
<i>Lista de figuras</i>	<i>xi</i>
<i>Lista de abreviaturas</i>	<i>xiii</i>
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1. Presentación	1
2. Justificación del problema y su importancia	2
3. Planteamiento del problema.	8
4. Objetivos	9
4.1 Objetivos Generales	9
4.2 Objetivos Específicos	10
5. Contextualización del Centro Educativo	11
7. Organigrama de la institución	16
8. Matricula Estudiantes	17
9. Especialidades técnicas del Colegio	18
10. Escudo del colegio.....	17
11. Filosofía del colegio	19
CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE	21
1. Presentación	21
2. Investigaciones internacionales.....	21
3. Investigaciones nacionales	24
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	28
1. Presentación	28
2. Educación	28
3. Administración Educativa	30
4. Gestión de la Educación en los centros educativos.....	31
5. Capacitación.....	32
6. Bullying	33
6.1. Signos tempranos de bullying.....	36
6.2. Tipos de bullying.....	37
6.3. Prevención del bullying	38
7. Mejores resultados a la hora de prevenir el bullying.....	50
8. Protocolo de actuación ante situaciones de bullying.	51
9. Leyes, códigos y reglamentos	63
9.1. Código de la Niñez y Adolescencia N°7739	63
9.2. Declaración Universal de Derechos Humanos.....	64
9.3. Ley N° 7184, Convención sobre los Derechos de la Niñez	65
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	67
1. Presentación	67
2. Enfoque de investigación.....	68
3. Tipo de investigación	70
4. Población y muestra	71

5.	Fuentes de información.....	72
6.	Categoría de análisis.....	73
7.	Operacionalización de los instrumentos.....	74
8.	Técnicas.....	68
8.1.	Cuestionario.....	68
8.2.	Encuesta.....	70
8.3.	Lista de Cotejo (técnica de análisis documental).....	71
9.	Instrumentalización.....	73
10.	Procedimiento de recopilación de información.....	74
11.	Procedimiento de análisis.....	75
12.	Triangulación.....	76
13.	Modelo de triangulación.....	78
14.	Alcances y limitaciones.....	81
CAPÍTULO V: SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN..		85
1.	Presentación.....	85
2.	Caracterización de la población.....	86
3.	Categoría de análisis.....	86
4.	Resultados de los instrumentos aplicados.....	89
5.	Descripción de resultados.....	100
5.1.	Capacitación en la temática de bullying y su protocolo.....	100
5.2.	Prevención, divulgación y comité convivir.....	104
5.2.1.	Prevención del bullying.....	104
5.2.2.	Divulgación de información relacionada con el bullying y su protocolo.....	105
5.2.3.	Comité Convivir.....	105
6.	Aplicación del protocolo y acciones interinstitucionales.....	107
6.1.	Aplicación del protocolo de bullying.....	107
6.2.	Apoyo Interinstitucional.....	109
7.	Debilidades y fortalezas.....	110
8.	Confrontación de las acciones de la institución con respecto a lo propuesto en el protocolo de bullying.....	111
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		114
1.	Presentación.....	115
2.	Conclusiones.....	115
3.	Recomendaciones.....	120
CAPÍTULO VII: PROPUESTA PARA EL ABORDAJE DEL BULLYING MEDIANTE HERRAMIENTAS E-LEARNING.....		125
1.	Presentación.....	125
2.	Justificación de la propuesta.....	126
3.	Objetivos.....	130
3.1.	Objetivo General.....	130
3.2.	Objetivos Específicos.....	130
4.	Referente Teórico.....	131
4.1.	Administración educativa.....	131
4.2.	Gestión educativa.....	132

4.3. Capacitación.....	133
4.4. Proceso de capacitación.....	134
4.5. Tendencias en capacitación.....	135
4.6. E-learning.....	135
5. Propuesta para el abordaje de situaciones de bullying, mediante herramientas e-learning.....	136
1. Presentación	136
2. Fundamentación de la propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning.....	135
3. Representación gráfica del modelo	137
4. Momento #1. Prevención.....	138
4.1. Momento #1: Tarea capacitación.....	139
4.2. Representación gráfica del modelo de capacitación.....	140
4.3. Explicación de tareas en la capacitación del protocolo de bullying y su protocolo	141
4.4. Momento #1: Tarea 2. Actividades de prevención	143
5. Momento #2. Intervención	148
5.1. Momento #2. Intervención. Tarea 1. Identificación de la situación de bullying	148
5.2. Momento #2. Intervención. Tarea 2. Implementación del protocolo de bullying	149
6. Momento #3. Evaluación	149
6.1. Propuesta metodológica	149
7. Cronograma.....	150
8. Viabilidad de las propuesta y guía para la implementación del protocolo de bullying	152
9. A manera de cierre.....	153
REFERENCIAS.....	157
<i>Anexo #1: Encuesta dirigida a docentes</i>	<i>169</i>
<i>Anexo #2: Cuestionario gestión del protocolo de bullying.....</i>	<i>171</i>
<i>Anexo #3: Lista de cotejo implementación protocolo bullying.....</i>	<i>174</i>
<i>Anexo #4: Entrevista gestión de la implementación del protocolo de bullying, dirigida a orientador</i>	<i>175</i>
<i>Anexo #5: Entrevista sobre la gestión de la implementación del protocolo de bullying dirigida a supervisión/asesoría orientación/orientadores.....</i>	<i>177</i>
<i>Anexo #6: Instrumento para la evaluación de la capacitación</i>	<i>179</i>
<i>Anexo #7: Momento #1.comprobante de actividades de prevención</i>	<i>180</i>
<i>Anexo #8: Momento #3. Evaluación de acciones realizadas para enfrentar la situación de bullying.....</i>	<i>181</i>

Resumen

Esta investigación se denomina análisis de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el CTP de Carrizal, circuito 01, Dirección Regional de Educación de Alajuela, período 2021. Debido a la existencia y la persistencia de situaciones de bullying en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, es importante analizar las acciones de la gestión administrativa en la implementación del protocolo de actuación en situaciones de bullying. Es importante acotar que las situaciones de acoso provocan consecuencias institucionales en la convivencia, el desempeño escolar y la motivación (elemento indispensable para aprender). Por otro lado; los ambientes libres de bullying son un derecho de todas las personas. Aunque esta investigación se realiza en un centro educativo, el protocolo de actuación en situaciones de bullying, publicado en el año 2016, es de acatamiento obligatorio en todas las instituciones estatales del Ministerio de Educación Pública (MEP), por lo que este documento contiene recomendaciones generalizables a todos los centros educativos que aplican este protocolo.

Este estudio, se basa en el enfoque de investigación mixta. Para obtener los datos, e información complementaria y holística de ambos enfoques, se utilizan los instrumentos de la encuesta, el cuestionario, la entrevista y la lista de cotejo como técnica de análisis documental.

Posterior a analizar la información recolectada, se concluye que dentro de las acciones implementadas por la gestión administrativa para ejecutar el protocolo de actuación en situaciones de bullying, se encuentran la capacitación y la intervención. Sin embargo; aunque se ha capacitado a todo el personal en el tema del bullying y su protocolo, se necesita evaluar cada capacitación con el objetivo de conocer sus alcances y limitaciones. También; se observa dificultad para identificar las situaciones de bullying y la necesidad de concientizar a los estudiantes, encargados, personal docente y administrativo, sobre la importancia de espacios libres de bullying.

LISTA DE TABLAS

Tabla		Página
Tabla N°1	Distribución de los centros educativos del Circuito 01 De la Dirección Regional de Educación de Alajuela	p.10
Tabla N°2.	Distribución del personal del Colegio Técnico Profesional de Carrizal, año 2020	p.14
Tabla N°3.	Población y muestra participante	p.59
Tabla N°4	Generalidades sobre docentes participantes CTP Carrizal	p.60
Tabla N°5.	Categorías de análisis	p.61
Tabla N°6.	Operacionalización metodológica: Proceso de gestión. para implementar el protocolo de bullying.	p.63
Tabla N°7.	Instrumentos utilizados en la investigación	p.75
Tabla N°8.	Modelo de triangulación	p.78
Tabla N°9.	Categoría de análisis: Proceso de gestión para Implementar el protocolo de bullying.	p.87
Tabla N°10.	Distribución indicadores según la categoría de análisis	p.88
Tabla N°11.	Resultados de los instrumentos aplicados	p.89
Tabla N°12.	Principales fortalezas y debilidades encontradas en el Protocolo de bullying	p.110
Tabla N°13.	Confrontación de acciones ejecutadas en el centro Educativo, con lo propuesto en el protocolo	p.112
Tabla N°17.	Principales debilidades y fortalezas del protocolo de p Bullying	p.118

Tabla N°18. Guía para la implementación del protocolo de bullying	p.146
Tabla N°19. Pasos del protocolo de bullying	p.148
Tabla N°20. Cronograma	p.151

LISTA DE FIGURAS

Figura	Página
Figura N°1. Ubicación geográfica distrito de Carrizal de Alajuela	p.11
Figura N°2. Vista Satelital de CTP de Carrizal	p.12
Figura N°3. Fotografía, CTP de Carrizal	p.12
Figura N°4. Organigrama institucional	p.15
Figura N°5. Especialidades Colegio Técnico de Carrizal	p.16
Figura N°6. Escudo del Colegio Técnico de Carrizal	p.17
Figura N°7. Tipos de Bullying	p.33
Figura N°8. Ruta para la implementación del protocolo de bullying	p.50
Figura N°9. Pasos del protocolo de bullying	p.50
Figura N°10. Triangulación múltiple	p.78
Figura N°11. Esquematización de la información	p.100
Figura N°12. Encuesta docente, pregunta 1	p.101
Figura N°13. Encuesta docente, pregunta 5	p.102
Figura N°14. Información relevante en cuanto a la capacitación en la temática del bullying y su protocolo	p.103
Figura N°15. Encuesta docente, pregunta 13	p.107
Figura N°16. Necesidades para mejorar la aplicación del protocolo de Bullying	p.108
Figura N°18. Características requeridas en el protocolo de bullying, según los participantes de esta investigación.	p.124
Figura N°19. Momentos de la propuesta de rediseño del Protocolo.	p.136

de actuación ante situaciones de bullying

Figura N°20. Desglose de actividades de cada momento de la propuesta de rediseño del Protocolo de actuación ante situaciones de bullying.	p.137
Figura N°21. Principales tareas del momento prevención	p.138
Figura N°22. Propuesta de capacitación en el tema de bullying y su protocolo.	p.139
Figura N°23. Decisiones tomadas en cada etapa del proceso de capacitación del bullying y su protocolo.	p.140
Figura N°24. Apariencia de canal de YouTube. Propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, CTP Carrizal.	p.141
Figura N°25. Apariencia de la evaluación en Google Forms. Propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, CTP Carrizal.	p.142
Figura N°26. Infografía sobre el bullying, dirigida a encargados y familia de estudiantes del CTP de Carrizal.	p.144
Figura N°27. Buzón de las emociones, dirigida a estudiantes del CTP de Carrizal.	p.145
Figura N°28. Características del bullying	p.147

LISTA DE ABREVIATURAS

M.E.P.	Ministerio de Educación Pública
CSE	Consejo Superior de Educación
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
D.R.E.A.	Dirección Regional de Educación de Alajuela
C.D.N	Convención sobre los Derechos del Niño
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
PANI	Patronato Nacional de la Infancia.
ONG	Organización no gubernamental.
MS	Ministerio de Salud.
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social

LISTA DE ANEXOS

Anexo	Página
Anexo N°1. Encuesta dirigida a docentes	p.168
Anexo N°2. Cuestionario gestión del protocolo de bullying	p.170
Anexo N°3. Lista de cotejo implementación protocolo de bullying	p.173
Anexo N°4. Entrevista gestión de la implementación de protocolo de bullying, dirigida a orientador	p.174
Anexo N°5. Entrevista sobre la gestión de la implementación del protocolo de bullying dirigida a supervisión/asesoría orientación/orientadores	p.176
Anexo N°6. Instrumento para la evaluación de la capacitación	p.178
Anexo N°7. Momento 1, comprobante de actividades de prevención	p.179
Anexo N°8. Momento 3, evaluación de acciones realizadas para enfrentar la situación de bullying	p.180



Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, Ligia del Carmen Soto Vásquez, con cédula de identidad 206040121, en mi condición de autor del TFG titulado Análisis de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying,
en el CTP de Carrizal, circuito 01, Dirección Regional de Educación de Alajuela, período 2021

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI NO *

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Presentación

En este capítulo se presenta la justificación del problema y su importancia, el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos y la contextualización del centro educativo. Además, se analiza la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, centro educativo estatal de Costa Rica, donde se desarrolla esta investigación.

Durante el año 2012, el Ministerio de Educación Pública (MEP), elabora el “Protocolo específico para el acoso, matonismo o bullying y el ciberbullying en los centros educativos de secundaria”. Posteriormente, para el año 2016, surge el “Protocolo de actuación en situaciones de bullying”, finalmente para el año 2018, se publica el “Protocolo de atención del bullying contra población LGTB inserta en los centros educativos”. Dichos protocolos surgen de la necesidad de promover espacios de convivencia sana, en los Centros Educativos del MEP.

El “Protocolo de actuación en situaciones de bullying” es una herramienta con la que cuenta el administrador educativo, para gestionar el bullying y promover marcos de convivencia sana, que favorezcan ambientes de armonía y respeto. El protocolo de actuación en situaciones de bullying, versión 2016, 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. (MEP, 2016, p.5)

A lo largo de la historia el bullying ha estado presente en los centros educativos, constituyéndose en un problema para los jóvenes que conviven en las instituciones. “El término bullying, se comenzó a utilizar en la década de los años setenta del siglo pasado, para referirse a ciertas formas de maltrato escolar que se daba en las instituciones educativas, específicamente durante los recreos” (Arias, 2018, p.4).

A continuación, se desarrolla la justificación del problema y su importancia, el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos y la contextualización del centro educativo, donde se ejecuta esta investigación.

2. Justificación del problema y su importancia

Históricamente, la sociedad ha sufrido múltiples cambios a nivel económico, social, político y cultural, que ha afectado al mundo, con el surgimiento de un nuevo paradigma, denominado científico tecnológico. Las familias, base de la sociedad, han sufrido cambios en su conformación, actualmente existen familias sin hijos, biparentales con hijos, entre otras. Por esta razón; se debe evitar hablar de un único modelo familia.

La educación, es prioridad, para casi todos los países y sus gobiernos. Adicionalmente; existen diversas organizaciones, que luchan para que la enseñanza sea un derecho inherente de todas las personas. La finalización de los estudios de secundaria, es requisito para el ingreso a la educación superior, y las

universidades dan la oportunidad de culminar una carrera, para cubrir la demanda de profesionales del país.

En el año 2016, el Consejo Superior de Educación (CSE), aprueba la elaboración una nueva Política Educativa, que tome en cuenta el escenario actual al que nos enfrentamos. Esta política, se denomina “La persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad” y tiene por objetivo orientar la educación costarricense, establecer los fundamentos filosóficos, epistemológicos, pedagógicos y humanistas, que guían las políticas de la Educación General Básica.

Inserto en el marco filosófico de esta política, encontramos el paradigma del humanismo, que orienta el desarrollo personal, incluyendo aspectos emocionales. Esta investigación propone la educación basada en los Derechos Humanos y los Deberes Ciudadanos, se invita a tener nuevas maneras de pensar, de vivir y de relacionarse con otras personas (sinergia), utilizando herramientas adecuadas para integrarnos al mundo. Para esto, es necesaria la transformación curricular, que proponga la participación, favorezca los espacios que generen vínculos de convivencia y el desarrollo del potencial de cada persona en el centro educativo.

La actual política educativa, indica... “La persona docente...será mediadora en procesos complejos de aula, en el marco del respeto y la tolerancia hacia la diversidad, en un ambiente libre de bullying, violencia y discriminación” (Consejo Superior de Educación, 2016, p.20). Esta política, se basa en los Derechos Humanos y los Deberes Ciudadanos. Es un derecho de todos los individuos gozar de espacios libres de bullying, que promuevan el acceso al conocimiento y les permita formarse como futuros profesionales. Es por este motivo que, el bullying presente en los ambientes escolares, merece especial atención del gestor

educativo; ya que interfiere con el cumplimiento de artículos del Código de la Niñez y la Adolescencia, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención de los Derechos de la Niñez, el Programa Nacional de Convivencia en Centros Educativos, el Protocolo de Actuación en Situaciones de Bullying y de la actual Política Educativa que tiene como objetivo “orientar la educación costarricense en una novedosa etapa de su desarrollo”. (Consejo Superior de Educación, 2016, p.1). Para efectos de esta investigación, el bullying es definido 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 (Ministerio de Educación Pública, 2016, p.6).

La realidad a la que se enfrentan los administradores educativos, es de adolescentes que hacen uso de diversos medios como la televisión, los juegos electrónicos o videojuegos, y otros instrumentos que les facilitan acceder a información y material multimedia con connotaciones violentas. Lo que podría provocar la habituación o normalización de conductas de matonismo, que se manifiestan en los centros educativos. Al respecto se menciona:

Vivimos una cultura de violencia que se manifiesta en los diferentes ámbitos de la vida social. Nuestros niños adolescentes están expuestos a esta violencia día a día en las calles, en la televisión, en

los videojuegos, en las chanchas de fútbol, en los hogares, en enfrentamientos en fiestas, casos de violencia de género, etc. La repetida exposición de los jóvenes a la violencia puede producir cierta habituación, con el riesgo que se vea como algo normal e inevitable en las escuelas y colegios de Costa Rica. (Navas, 2006, p.22)

La población de estudio de esta investigación, se caracteriza por ser parte de una generación que asimila el uso de las TIC, del Internet y los Smartphone o teléfonos inteligentes. Es por esta razón que, es imperativo que el gestor administrativo tome conciencia del contexto en el cual se encuentran los adolescentes, lo cual afecta el comportamiento de los jóvenes, ya que muchos son expuestos a patrones de violencia, que posteriormente reproducidos. Es importante indicar, las TIC son una importante herramienta para promover el cambio y así favorecer espacios de comunicación y convivencia.

En cuanto al bullying, se indica que las “situaciones relacionadas con esta forma de ataque y agresión a las personas son cada vez más frecuentes en los medios de comunicación” (Luengo, 2014, p.31). Es en los hogares y centros educativos, donde se debe de luchar y educar para tener ambientes libres de bullying, que promuevan la inclusión y la equidad expuesta en nuestra actual Política Educativa.

Los administradores educativos juegan un papel importante en la prevención y/o eliminación del bullying, al ser entes activos para la mejora de la educación costarricense, cabe recalcar que los docentes de los niveles secundaria en Costa Rica se caracterizan por ser “jóvenes y que presentan serios problema de calidad en su formación inicial” (Estado de la Nación, 2019, p.133).

El gestor administrativo tiene diversos deberes, uno de ellos y tal vez el más global e importante es el de velar por el adecuado funcionamiento del centro educativo. Por lo tanto, deben promover ambientes sanos en lo que respecta a la convivencia estudiantil, que fomenten o promuevan el acceso a la educación de calidad y ambientes libres de bullying.

En este mismo tema, la UNESCO (La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), indica que alrededor del mundo, uno de cada tres estudiantes con edades comprendidas entre los 13 y los 15 años, sufren acoso o bullying (UNESCO, 2018).

En cuanto al bullying en Costa Rica, el Fondo de las Naciones Unidad para la Infancia (UNICEF); indica que,

...La incidencia de casos de bullying han ido en aumento, tanto en frecuencia como en severidad, y sus efectos son cada vez más evidentes, sobre todo en la autoestima de nuestra niñez y juventud. Cada vez son más los casos de niños (as) y adolescentes que sufren de males como la inseguridad, el sentimiento de inadecuación y los problemas en el manejo de la ansiedad social, entre otros; lo cual contribuye a problemas sociales como el aumento en las tasas de suicidio, la deserción escolar, el estilo de vida sedentario y la obesidad, el aumento de ciertos tipos de delincuencia, entre otros. (UNICEF, 2017, p.34)

Por lo anterior y respondiendo a la actual política educativa, las personas que trabajan con niños (as) y adolescentes, deben velar por ambientes libres de maltrato, que atiendan el tema del bullying, para que las cifras de violencia sean cada vez menores, y así favorecer espacios adecuados para acceder al mundo del conocimiento. En caso de que la protección del menor sea incumplida y sufra lesiones por maltrato, el funcionario podría enfrentar hasta acusaciones penales, sino comprueba que siguió el debido proceso.

Por otro lado; el Séptimo Informe Estado de la Educación costarricense, indica que:

Por último, se destaca una serie de resultados alarmantes sobre la relación entre rendimiento estudiantil y violencia, especialmente en zonas afectadas por la delincuencia y la pobreza, un tema que requiere especial atención del MEP, por el impacto negativo que genera en la probabilidad de que los niños de esas áreas alcancen las competencias necesarias para insertarse con éxito en la actual sociedad del conocimiento (Programa Estado de la Nación, 2019, p. 82).

Las citas anteriores, evidencian, la necesidad por mejorar el tema del bullying en las escuelas costarricenses. Por lo tanto, esta investigación es una herramienta útil para conocer y mejorar en este tema.

El bullying, al ser un problema social actual, es conveniente investigar más sobre el. La institución donde se desarrolla esta investigación, y en general las instituciones costarricenses, se verían beneficiadas no sólo a nivel administrativo, sino también a nivel de gestión curricular, con la implementación del protocolo de

bullying, ya que tiene relevancia a nivel nacional. Entonces; es imperativo analizar la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying. Lo que permitirá elaborar una propuesta contextualizada a las necesidades del Colegio Técnico Profesional de Carrizal.

Por otro lado; el interés académico de esta investigación es conocer desde la gestión las acciones ejecutadas para la implementación del protocolo, identificando las fortalezas y debilidades de las mismas. En cuanto al ámbito profesional, esta investigación invita a conocer sobre dicho protocolo, y a analizar la gestión al ejecutar el protocolo para afrontar las situaciones de bullying en los Centros Educativos.

Desde esta perspectiva, a nivel de gestión del administrador educativo, cobra importancia determinar las acciones ejecutadas por el gestor educativo, para la implementación del protocolo, el cual es de carácter obligatorio y responde a la necesidad de protocolizar un procedimiento para abordar las situaciones de bullying que se presenten.

3. Planteamiento del problema.

¿Cuáles son las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de atención del bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01, de la Dirección Regional de Educación de Alajuela?.

A nivel global. “La violencia y el acoso escolar son problemas importantes en todo el mundo” (UNESCO, 2019, p.1). Específicamente en Costa Rica, se indica:

...la incidencia de casos de *bullying* ha ido en aumento, tanto en frecuencia como en severidad, y sus efectos son cada vez más evidentes, sobretudo en la autoestima de nuestra niñez y juventud. Cada vez son más los casos de niños (as) y adolescentes que sufren de males como la inseguridad, el sentimiento de inadecuación y los problemas en el manejo de la ansiedad social, entre otros; lo cual contribuye a problemas sociales como el aumento en las tasas de suicidio, la deserción escolar, el estilo de vida sedentario y la obesidad, el aumento de ciertos tipos de delincuencia, entre otros. (UNICEF, 2017, p.34)

Por lo anteriormente indicado, es imperativo evaluar las acciones administrativas que están ejecutando para ejecutar el protocolo del bullying. Para dar respuesta a esta investigación, se establecen los siguientes objetivos.

4. Objetivos

A continuación, se detallan los objetivos generales y específicos que guían el proceso de investigación.

4.1 Objetivos Generales

- Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.
- Elaborar una propuesta para el abordaje del bullying, mediante herramientas e-learning, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

4.2 Objetivos Específicos

- Reconocer las acciones que se realizan desde la gestión, para la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, MEP, durante el periodo 2020-2021.
- Determinar las debilidades y fortalezas, respecto a la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, del Ministerio de Educación Pública, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal del Circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.
- Comparar las acciones propuestas en el Protocolo de actuación en situaciones de bullying con lo gestionado en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

- Elaborar una propuesta para el abordaje del bullying, mediante herramientas e-learning, para su ejecución en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2022.

5. Contextualización del Centro Educativo

5.1. Nombre del Centro Educativo

Colegio Técnico Profesional de Carrizal

5.2. Descripción administrativa del colegio

Este es un colegio público académico de secundaria, que además imparte la educación técnica. Su horario es diurno. Según OIT (Organización Internacional del Trabajo), la educación técnica es definida como la formación donde “se aprenden las habilidades que tienden a proporcionar la capacidad práctica, el saber y las actitudes necesarias para el trabajo en una ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de la actividad económica” (MEP, 2017, p.1). Esta institución pertenece al Circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela. Dicha dirección está conformada por 21 instituciones de carácter público, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla N°1. Distribución de los centros educativos del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela

Modalidad	Centro Educación Especial	Preescolar	Escuela	Colegio Diurno	Colegio Nocturno	Colegio Técnico Diurno	Colegio Técnico Nocturno	Total
Cantidad	1	2	9	2	4	2	1	21

Fuente: Elaboración propia Soto (2019), con información tomada de https://www.drea.co.cr/instituciones_circuitos/01

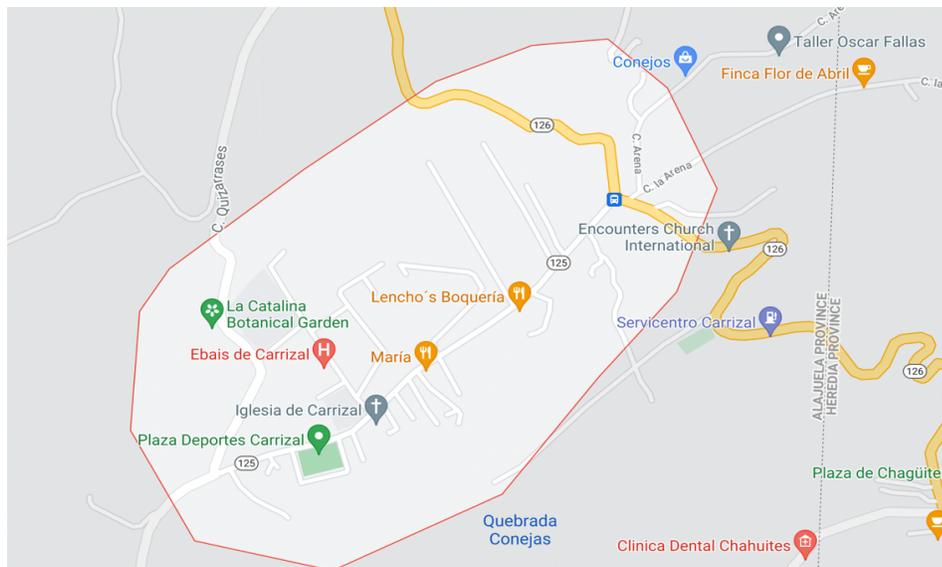
5.3. Ubicación y descripción geográfica de la institución

El Colegio Técnico Profesional de Carrizal, esta ubicado en la provincia de Alajuela, esta es la provincia número dos, de Costa Rica. Específicamente, esta situado en el distrito de Carrizal. Su dirección exacta es, Carrizal, 200 metros oeste de Calle Quizarrases o del templo católico de Carrizal, 125 metros norte, Carrizal, Alajuela.

5.4. Ubicación geográfica del distrito de Carrizal de Alajuela

A continuación, haciendo uso de Google Maps, se muestran lugares relevantes alrededor de la institución.

Figura N°1. Ubicación geográfica distrito de Carrizal de Alajuela.



Fuente: Google Maps.

5.5. Vista satelital del Colegio

Haciendo uso de Google Maps. A continuación; se muestra la vista satelital del CTP (Colegio Técnico Profesional) de Carrizal.

Figura N°2. Vista Satelital de CTP de Carrizal



Fuente: Google Maps.

5.6. Imagen del Colegio

A continuación, se muestra una fotografía, de un espacio, del CTP de Carrizal.

Figura N°3. Fotografía, CTP de Carrizal



Fuente: Imagen tomada de internet.

5.7. Historia del colegio

Su fundación data en el año 2000, mediante la resolución DEPP 573-0029-2000, bajo la administración de Miguel Ángel Rodríguez Echeverría, su primer nombre fue Liceo de Carrizal. Inicialmente, se ubicaron, en el Salón Comunal, específicamente; en las aulas de catecismo y en el gimnasio de la escuela de la comunidad, esta situación se prolongó por un periodo de 3 años. Comenzó, con un nivel de tercer ciclo, cinco grupos en sétimo año, dos en octavo y uno en noveno, su directora en ese entonces era la MSc. Victoria Rodríguez Rivera, y contaba con un personal docente constituido por dieciséis profesores y cuatro administrativos, una matrícula inicial fue de 180 alumnos.

Parte del nombre de la institución (Carrizal) responde a un bambú que crece en dicha zona. Dentro de los atractivos turísticos se encuentran la gruta de la virgen de Lourdes, el jardín de orquídeas La Catalina, y las fiestas patronales. Su topografía se caracteriza por ser una zona geográfica montañosa. Anualmente, se realizan las fiestas patronales durante la primera y segunda semana de enero. El Liceo inicio labores en febrero del 2000.

6. Personal docente y administrativo

A continuación, se detalla la conformación de la planilla del personal de Colegio Técnico Profesional de Carrizal. Aquí, se muestra el desglose del personal docente y los funcionarios administrativos.

Tabla N°2. Distribución general de funcionarios CTP Carrizal

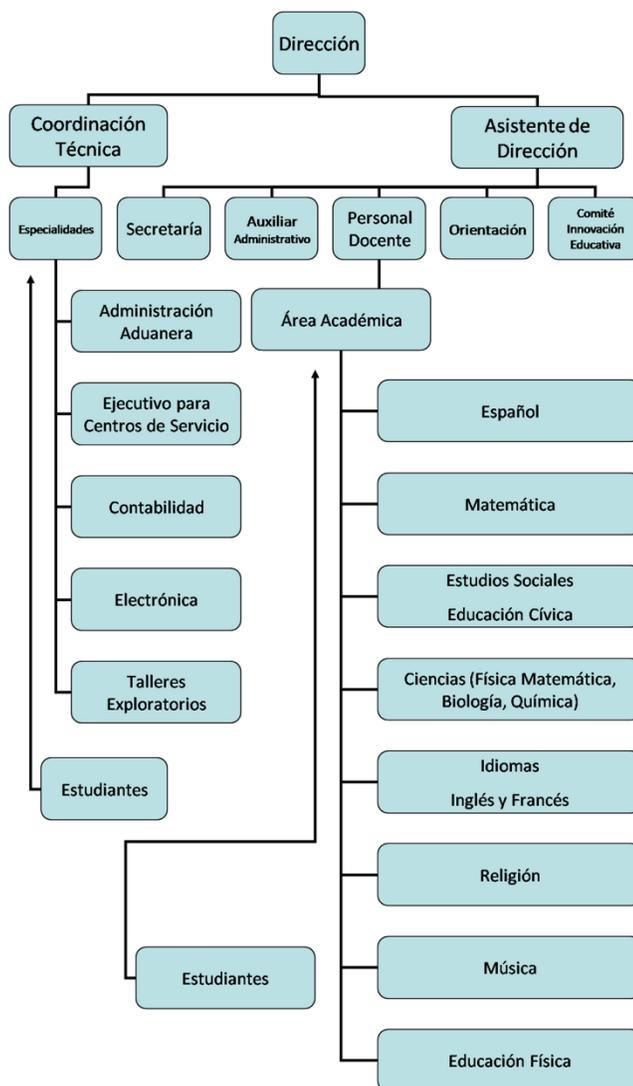
Distribución general funcionarios	
PUESTO	CANTIDAD
Directora	1
Subdirectora	1
Oficinista	1
Auxiliar administrativo	2
Coordinadores técnicos	2
Coordinadores académicos	1
Docente Técnico	40
Docente Académico	39
Orientadores.	2
Bibliotecólogo	1
Personal reubicado	5
Guardas de seguridad	4
Cocineras	3
Conserjes	4
TOTAL DE FUNCIONARIOS	106

Fuente: Elaboración propia Soto (2020), con información proporcionada por el centro educativo

7. Organigrama de la institución

En cuanto al organigrama institucional el director es quien encabeza dicha institución. El gestor, cuenta con el apoyo de la coordinación técnica, académica y la asistente de Dirección, la figura de la coordinación técnica y académica, es el canal entre la Dirección y docentes técnicos. A continuación, se muestra el organigrama institucional.

Figura N°4. Organigrama institucional



Fuente: Imagen tomada de <http://colegiodecarrizal.blogspot.com/2009/11/organigrama-de-la-institucion.html>

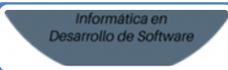
8. Matricula Estudiantes

Cuenta con una población actual de 1350 estudiantes, anualmente ingresan aproximadamente 210 discentes. La institución puede atender a 42 grupos de manera simultánea.

9. Especialidades técnicas del Colegio

El Colegio Técnico de Carrizal, permite a los estudiantes obtener una especialidad que les permite su inserción al mercado laboral. Su oferta técnica se muestra en la figura n°5.

Figura N°5. Especialidades Colegio Técnico de Carrizal

	Administración y operación aduanera: Estudia lo relacionado con importación y exportación de productos, lo que permite el intercambio de artículos.
	Banca y finanzas: Estudia lo relacionado con las finanzas y su gestión.
	Contabilidad General: Estudia los movimientos económicos y financieros de una empresa.
	Dibujo técnico: Estudio el diseño gráfico de las cosas, puede ser representado de manera física o virtual.
	Electrónica industrial: Estudia la electrónica enfocada en las necesidades de las industrias (altas tensiones y corrientes)
	Informática-software: Diseño de software, basados en diversas plataformas
	Ejecutivo para centros de servicios: Aprendizaje en áreas como estadística, ética, servicio al cliente y planificación.
	Turismo de alimentos y bebidas: Formación de profesionales en áreas gastronómicas locales e internacionales.

Fuente: Elaboración propia Soto (2021), basada en información de <http://www.ctpcarrizal.com/swctpc/links/especialidades.html#>.

10. Escudo del Colegio

El escudo de la institución, esta formado por diversos elementos, como montañas, un libro abierto, un sol, un globo terráqueo, la computadora y frutos de café. El sol y las montañas representan el clima que caracteriza a esta región (viento, lluvia y sol), los frutos del café, representan el génesis de la comunidad, caracterizada por agricultores de este grano. El cuaderno abierto simboliza la apertura de este centro educativo en el año 2000, la computadora y el globo terráqueo hacen alusión al contexto tecnológico al que se enfrentan los estudiantes. A continuación; se muestra la imagen del escudo de la institución.

Figura N°6. Escudo del Colegio Técnico de Carrizal



Fuente: Imagen tomada de https://www.ecured.cu/Colegio_Técnico_Profesional_Carrizal

11. Filosofía del colegio

A continuación, se detallan el lema, misión, visión y los valores del Colegio Técnico Profesional de Carrizal:

 Lema: “Educación con excelencia”

- ✚ Misión: Contribuimos con la formación integral de estudiantes, basados en la calidad y el sentido técnico-humanista, para fomentar la identidad personal y social del joven quien constituye la base fundamental del desarrollo socioeconómico del país..

- ✚ Visión: Ser un centro educativo de calidad que logre la adaptación de nuevos especialistas en diferentes áreas, según las necesidades de la sociedad actual.

- ✚ Valores: Responsabilidad, integridad, solidaridad y respeto.

Este colegio brinda a los estudiantes la oportunidad de cursar una carrera técnica en banca y finanzas, contabilidad, informática en desarrollo de software, dibujo técnico, agro jardinería, electrónica industrial, administración y operación aduanera, ejecutivo para Centros de Servicios, turismo en alimentos y bebidas e inglés técnico, lo que les permite integrarse al mercado laboral al egresar del colegio.

CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE

1. Presentación

Este apartado se sustenta en la revisión y análisis de investigaciones asociadas a la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situación en situaciones de bullying. Estos estudios, proceden de distintos centros bibliográficos de la Universidad de Costa Rica y de la consulta de otras fuentes de información como bases de datos especializados en educación como Eric y education database. Este capítulo es importante, ya que contribuye a conocer diversos puntos de vista que comparten como objetivo la gestión administrativa del protocolo del bullying.

Seguidamente, se recopila la información principal de las investigaciones seleccionadas, para esto se dividen en investigaciones Internacionales y Nacionales

2. Investigaciones internacionales

Relacionado con el tema de esta investigación se encuentra la tesis denominada “Protocolo de Actuación e Intervención ante situaciones de acoso escolar en la isla de La Palma”. Elaborada por Acosta (2018). Esta es una investigación española; cuantitativa y hace uso del instrumento la encuesta.

El objetivo general de este estudio es comprobar el alcance que tiene el protocolo de actuación anti-acoso en los colegios de la isla de la Palma. Para el logro de este objetivo general plantea los siguientes objetivos específicos: conocer si existe conocimiento sobre el protocolo de actuación, conocer si se ha ejecutado este protocolo en alguna situación de acoso escolar y valorar los resultados de la aplicación del protocolo.

Dentro de sus hallazgos principales se puede citar la necesidad de concientizar al personal docente sobre este fenómeno y como enfrentar o abordar dichas situaciones de bullying, en el centro educativo.

Una segunda tesis relacionada con este estudio, también realizada en el país de México, específicamente en la Universidad del Caribe, es la titulada: “Gestión de la convivencia escolar en educación básica: percepción de los padres”. Elaborada por Mendoza y Barrera, (2018), Esta es una investigación descriptiva con diseño transversal.

El objetivo de esta investigación es conocer la percepción de los padres de familia, respecto a las estrategias implementadas por la gestión, para atender episodios del comportamiento agresivo entre estudiantes.

Las conclusiones de este estudio indican que, los padres no son notificados por escrito cuando los estudiantes participan en un conflicto ni son invitados a talleres para aprender a mejorar las relaciones interpersonales.

Por otro lado, se encuentra la tesis denominada: “Violencia y gestión escolar: la opinión de directores de las escuelas primarias de Colima, México”, elaborada por Gómez, (2017). Esta investigación utiliza la metodología cualitativa y hace uso de técnicas como la entrevista.

El objetivo general que guía esta tesis es, analizar los aspectos, consideraciones y decisiones que adoptaron los directores de escuelas primarias públicas de Colima para enfrentar el bullying escolar en su plantel. Sus objetivos específicos son identificar los conflictos que se presentaron en la institución y el uso de los distintos procedimientos formales e informales para resolverlos, caracterizar los aspectos problemáticos de la gestión y pedagógica que lleva a cabo el director de manera cotidiana.

Dentro de sus principales hallazgos se puede citar que, la gestión amerita mucha presión y que deben de abordar diversas problemáticas que requieren también de soluciones expeditas; se requiere de más información y apoyo para enfrentar las situaciones de bullying; opinan que es poco ágil aplicar los protocolos en caso de bullying; y requieren mayor capacitación en tópicos como la resolución de conflictos; los padres de familia no apoyan en resolución de conflicto; y aunque el bullying atenta contra la convivencia escolar se necesita mucho tiempo para solucionarlo.

Seguidamente, encontramos la tesis denominada: “Gestión de convivencia escolar y violencia escolar en la Institución Educativa N° 81758 “Telmo Hoyle de los Ríos” del distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019”, elaborada por Flores, (2019), en el país de Perú. Haciendo uso de la metodología cuantitativa, tipo aplicada, con diseño no experimental de tipo transversal-correlacional con dos variables, con una población de 44 docentes de la Institución Educativa N° 81758 “Telmo Hoyle de los Ríos”.

El objetivo general de este estudio es determinar la relación entre gestión de convivencia escolar y violencia escolar en la Institución Educativa N° 81758 del centro poblado Víctor Raúl, distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019. Sus objetivos específicos son los siguientes: determinar el nivel de gestión de convivencia escolar; determinar el nivel de violencia escolar; determinar la relación entre gestión de convivencia escolar y las dimensiones de violencia escolar; determinar la relación entre y violencia escolar y las dimensiones de gestión de convivencia escolar. Su principal hallazgo es que, es necesario incluir documentos de gestión institucional directrices sobre violencia o bullying y convivencia escolar.

Otra investigación relacionada con esta tesis es la denominada: “caracterización de la gestión de la convivencia escolar en el marco de las

orientaciones de la política pública en el colegio Darío Salas”. Por Ferrara, Quiroz t Uhart (2019), realizada en Chile. Hace uso de la metodología cualitativa.

El objetivo general de esta investigación es identificar las características de la gestión de la convivencia escolar en el colegio Darío Salas de la comuna Puerto Montt, en el marco de las orientaciones provistas por la política pública en esta área. Sus objetivos específicos son revisar el estado del arte respecto a la gestión de la convivencia escolar en establecimientos educacionales, identificar desde la bibliografía los factores involucrados en la gestión de la convivencia escolar, identificar los lineamientos asociados a la gestión de la convivencia escolar presentes en los instrumentos de gestión del Colegio Darío Salas y de qué forma se ajustan a las orientaciones provistas por la política pública, caracterizar la implementación de las orientaciones e iniciativas de gestión de la convivencia escolar en el Colegio Darío Salas, diseñar una propuesta de mejora a la gestión de la convivencia escolar que favorezca la construcción de un clima de convivencia escolar positivo en el Colegio Darío Salas. Su principal conclusión es que se gestione con perfeccionamiento, tomando en cuenta los cambios constantes y necesidad de actualización que es necesaria en todas las áreas.

3. Investigaciones nacionales

De las investigaciones realizadas en Costa Rica, relacionadas con el objeto de estudio de esta investigación, se encuentra la tesis de Quirós, (2017) denominada: “Gestión del abordaje del bullying en el Instituto superior Julio Acosta García”. La metodología utilizada fue la descriptiva, su fin era registrar, describir y analizar la situación del bullying por lo que se hace uso de la técnica del cuestionario auto administrado, para recolectar la información necesaria.

El objetivo general de esta investigación es analizar la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García. Por otro lado; los objetivos específicos que guían esta tesis son determinar los tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo, identificar las acciones de gestión del abordaje del bullying aplicadas en el Instituto Superior Julio Acosta García, describir los procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying y establecer una propuesta para mejorar la gestión para el abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.

Dentro de los principales resultados de esta investigación se puede citar que el bullying físico, está presente en el Centro Educativo de Julio Acosta García. Por lo que se le insta al personal docente y administrativo a combatir el mismo, el bullying verbal, tiene secuelas graves, por lo que se debe de tratar de manera enérgica e inmediata.

Otra investigación relacionada con la presente es la denominada “Análisis de la gestión en el abordaje de la discriminación y el bullying por orientación sexual e identidad de género en el Liceo Mauro Fernández Acuña perteneciente a la Dirección Regional de San José Norte”. La autora de esta tesis es Mora, (2018). La misma fue elaborada para obtener el grado de Licenciatura, en la U.C.R. El objetivo general de la misma es analizar la gestión de la administración educativa, concretamente la del director (entiéndase en el abordaje de la discriminación y “bullying” por orientación sexual identidad de género en el Liceo Mauro Fernández Acuña. El tipo de investigación es cuantitativa y su enfoque es descriptivo.

Sus principales hallazgos son el desconocimiento de la normativa y protocolos de discriminación y bullying. Además de qué muchos estudiantes afirman que hay bullying hacia las personas sexualmente diversas situación desconocida por la Dirección.

Por otro lado, otra tesis relacionada con el objeto de estudio de esta investigación es la denominada “Gestión de la convivencia escolar en educación básica: percepción de los padres”. Elaborada por Mendoza y Barrera, (2018), en la U.C.R., para obtener el grado académico de Licenciatura en Antropología Social. Tiene por objetivo la mediatización, en medios audiovisuales en los Centros Educativos costarricenses, específicamente el objetivo general de la esta es explorar el proceso de mediatización del violencia escolar en dispositivos audiovisuales y en redes sociales por parte de las y los estudiantes de colegio público urbanos mediante la investigación cualitativa en el contexto social del Liceo del Sur y el Liceo de Aserrí. La metodología utilizada es la cualitativa. En cuanto a sus principales hallazgos se cita que, las TIC pueden repercutir en la mediatización de la violencia escolar, y esta ocurre tanto en entornos físicos como virtuales.

Ligado con el tema de esta investigación se encuentra la tesis denominada “Convivencia escolar: Gestión y su incidencia en la prevención y abordaje de las situaciones de violencia escolar presentes en el Liceo Salvador Umaña Castro, Dirección Regional San José Norte, Circuito 02”. Por Levy (2017) de la Universidad Estatal de Costa Rica, para obtener el título de maestría en Administración Educativa. La misma trata sobre el tema de la gestión de la convivencia escolar y su mejoramiento a través de un plan de convivencia que adaptado a los protocolos de actuación del Programa Convivir. El objetivo general es analizar la gestión y su incidencia en la prevención y abordaje de situaciones de violencia escolar presentes en el Liceo Salvador Umaña Castro, Dirección Regional San José Norte, durante el año 2017. Dentro de los hallazgos más sobresalientes se encuentran que, la violencia tiene repercusiones en la calidad educativa y que para fortalecer la convivencia escolar existe el Programa Convivir (creado por el MEP). El bullying pone en riesgo la sana convivencia escolar, algunas de las actividades en el centro

educativo son los eventos masivos y contar con el apoyo de personal docente que promueven clases relacionadas con la convivencia y el bullying.

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

1. Presentación

En este capítulo se describen temas importantes para el desarrollo de esta investigación como lo son, educación, Administración Educativa, Gestión Educativa, capacitación, bullying (signos tempranos, tipos, prevención), el protocolo de actuación ante situaciones de bullying y leyes, códigos y reglamentos. A continuación; se desarrollará la información de cada uno de estos términos.

2. Educación

La educación en Costa Rica, es el medio para la formación en los valores y los conocimientos de los ciudadanos del mañana. Cabe recalcar que esto se ve reflejado en los currículos educativos y responde a la realidad política, económica y cultural del país.

En la Constitución Política de Costa Rica, se plasmó que, la educación primaria es gratuita, obligatoria y costeada por el Estado, con el fin de asegurar la enseñanza de los menores costarricenses. Históricamente, el sistema educativo ha pasado por una serie de etapas que han influenciado la realidad de educación actual; durante la conquista los primeros docentes fueron misioneros españoles, por lo que la población fue evangelizada y se le enseñó el castellano, cabe recalcar; que debido a la influencia de la religión en la educación, se fomenta la formación de los valores cristianos como lo es la solidaridad, el respeto, los valores humanos, entre otros.

La actual Política Educativa; denominada: “La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”, está impregnada de una formación

de carácter humanístico, donde se promulga que el sujeto es transformador de la sociedad y centro del proceso educativo. Esto quiere decir; que la educación debe estar centrada en el estudiante, basado en los derechos humanos y desarrollarse de manera sostenible. La formación sin valores, genera antivalores como el desprecio, el irrespeto, desinterés.

La educación: “actúa en un sistema integral, nutrido por políticas estatales, respaldadas por enfoques económicos según la visión de quienes asumen las estructuras de poder en el contexto mundial, regional y nacional...” (Garbanzo & Orozco, 2007, p.97)

Por consiguiente, es importante, mantener una educación integral; rica en valores y conocimientos, que desarrollen personas capaces de desenvolverse de acuerdo a los requerimientos de la sociedad.

A partir del año 2000; la UNESCO y el Foro Mundial sobre la Educación, acuerdan seis objetivos fundamentales para la enseñanza: “universalización de la educación primaria, el aprendizaje para jóvenes, y adultos a lo largo de la vida, la alfabetización de adultos, la igualdad entre los sexos y la calidad en la educación” (Campos, 2010, p.2)

Es por esta razón, que debe de existir igualdad entre ambos sexos y es prohibido cualquier tipo de discriminación, que atente contra la salud física, emocional y la equidad en la educación. Es un deber de quienes trabajan con niños (as) ofrecerles ambientes sanos en lo que respecta a la convivencia estudiantil, y basados en los derechos humanos (libres de bullying).

El educador debe de influir de manera positiva en sus alumnos y debe de... “incitarles y ayudarles a descubrir, interpretar y construir la realidad” (Martínez, Esteban, Jover, & Payá, 2016, p.311).

En conclusión, la educación, es la forma en la que se transmiten los valores y los conocimientos a las futuras generaciones, para formar a los ciudadanos del mañana. Por lo que es indispensable ser conscientes de la responsabilidad de los educadores al formar las futuras generaciones y luchar por espacios seguros y libres de bullying.

3. Administración Educativa

Esta tiene por objeto de estudio la organización de la enseñanza, por lo que se apoya de las Ciencias de la Educación, la teoría administrativa y las demás disciplinas como los son: economía, psicología, sociología, política y el derecho. (Salas Madriz, 2003).

La administración educativa es definida como una disciplina científica, porque existe una carrera en las universidades públicas y privadas, cuenta con un manual de puesto para regular su ejercicio, además; su teoría, metodología y práctica, son evaluadas. En otras palabras; la administración es “la disciplina responsable de la gestión de las organizaciones educativas” (Garbanzo & Orozco, 2007, p.95)

Ciertamente, la Administración Educativa es importante porque analiza las instituciones educativas, las define, cumple objetivos, observa las necesidades de los Centros, resuelve y ejecuta proyectos para cubrir las necesidades del Centro Educativo y por ende mejora la educación costarricense, en otras palabras; es la responsable de gestionar las instituciones educativas.

Siguiendo con esta línea de pensamiento Chiavenato (2007) la administración: “(...) a partir del siglo XX, es que surgió y estalló en un desarrollo de notable auge e innovación” (p. 28). Esto que hace que esta disciplina de la administración sea reciente o moderna.

La administración, también es un “Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas”. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996, p.11). Otra acepción, conlleva la gestión directiva de la educación, “que tiene por competencia directa el proceso de toma de decisiones relacionadas con la determinación, diseño, dirección y desarrollo de lo que debe ser enseñado y aprendido por el ser social y la sociedad” (Arroyo, 2009, p.7)

4. Gestión de la Educación en los centros educativos

La gestión educativa, puede ser definida como:

el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo, siendo un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos que se pretenden alcanzar”, es decir, son las acciones realizadas por un colectivo escolar orientado a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje. (Villareal, 2005, p.1)

La gestión educativa implica "...dirigir el funcionamiento y desarrollo de un sistema" (Molins, 1998, p.25). También; es el proceso mediante el cual el administrador o gestor, dirige y desarrolla un Centro Educativo, con el objetivo de darle una dirección a la institución; para ello considera las leyes, las normativas, la pedagogía, la didáctica, la política actual y otras disciplinas.

El gestor, debe de dirigir la comunidad educativa para promover el logro de los objetivos. Dentro de las características de un buen administrador se encuentran, buenas relaciones interpersonales, conocimiento administrativo, ser asertivo, responsable, líder, hábil para comunicarse de manera escrita y oral, creativo, con iniciativa, hábil para adaptarse, organizado, discreto, honesto y autentico y algunas

de las funciones del Director son planificar, organizar, ejecutar, asesorar, supervisar, motivar, evaluar, investigar e informar y ser la figura que representa, coordina, dirige y guía, con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales de la educación costarricense. Para esto el Director debe tomar en cuenta una serie de pautas importantes, como lo son, las actuales normativas, leyes y protocolos que deben ser implementados, para garantizar la transparencia de las acciones ejecutadas en el Centro Educativo.

5. Capacitación

La capacitación "...es un elemento necesario para desarrollar conciencia en los docentes sobre este problema cotidiano entre estudiantes" (Jaramillo, 2018, p.118). Por otro lado; "la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (Siliceo, 2004, p.25). El proceso de capacitación es, una herramienta para subsanar las debilidades en la formación de los educadores que permite la actualización de los profesionales, en este caso en el tema del bullying y su protocolo.

Para que el proceso de capacitación sea completo, debe ser

...Una actividad sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma. (García, 2011, p.3-4)

Por otro lado, las fases mencionadas en el proceso de capacitación son: “determinar las necesidades, establecimiento de objetivos, plan de capacitación, elaboración de programas, desarrollo de la metodología, medición de los resultados y seguimiento” (González, M & Tarragó, C, 2008, p.3-5).

6. Bullying

Etimológicamente, el término de bullying proviene del inglés “bully”, cuya traducción es bravucón o matón y está ligado a conductas como agresión física o verbal, intimidación, la tiranización, insultos y amenazas.

El concepto de bullying fue utilizado por primera vez en el año 1993, por Olweus, quien lo definió como:

...El maltrato hacia iguales en la edad escolar, en el que puede mediar la provocación o no, llevarse a cabo en forma grupal o individual; presentarse de manera persistente, y sostenida hacia una persona y provocar situaciones emocionales que socaven la estabilidad de quienes lo padecen. Este maltrato puede darse de diversas formas como: empujones, golpes, amenazas con armas, provocando daños físicos, o mediante el uso de insultos, chantaje e intimidaciones, cuyo daño es emocional y en muchos casos irreversible, ameritando la ayuda de profesionales para superarlo. (Olweus, 1998, citado en Cabezas y Monge, 2010, pp.135-136).

En síntesis, el bullying es un maltrato, en el que existe o no provocación, ejercido por una o varias personas de manera constante, que afecta la integridad

emocional y física. Algunas de las manifestaciones de este tipo de abuso son: golpes, empujar, agredir física o verbalmente, intimidar.

A criterio del MEP, 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. (Ministerio de Educación Pública, 2016, pág. 6)

Justamente (Barudy, 1998, citado en Cabezas y Monge, 2007), menciona que, un desencadenante del bullying es “el entorno social en que se desarrolla el estudiante, cuyos modelos son los adultos, y en este marco social viven experiencias de castigo, maltrato verbal, insultos, regaños, y sus escenarios están conformados por el hogar y la escuela” (p.136). Lo que recalca la importancia del desarrollo de los niños (as) en espacios sociales, escolares y familiares libres de bullying.

Actualmente, se dice que “La agresión física es mayormente ejercida por los varones, mientras que las mujeres generalmente agreden utilizando la difamación, los rumores, condicionando la amistad”. (Olweus, 1993, citado en Cabezas y Monge, 2007, pp. 136-137).

Dentro de manifestaciones del bullying, se pueden citar, conductas reiterativas con el objetivo de dañar a otra persona considerada como indefensa por el agresor. La intimidación ejercida puede ser verbal, física, psicológica, sexual, material o haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

En las situaciones de bullying se identifican los siguientes actores: el agresor (una o varias personas, es quien ejerce la violencia), la víctima y los observadores o testigos. Por otro lado; para que una situación de violencia sea considerada bullying debe de ser intencional, existir una relación de desigualdad o de poder, darse en varias ocasiones y darse entre pares (estudiantes).(MEP,2016,p.6). A continuación; se definen cada uno de los actores involucrados en las situaciones de bullying.

- Agresor: Para Gamboa & Valdés, el agresor es una persona caracterizada por ser agresivo, impulsivo y una marcada necesidad de dominación.
- Víctima: Para Gamboa & Valdés, la víctima es una persona vulnerable, generalmente presenta una fuerza física menor que los demás, por lo que es blanco de otras personas con mayor fuerza.
- Espectador: Para Gamboa & Valdés, el espectador es la persona o personas que son participes al observar y no hacer nada por detener el abuso, en otras palabras, es cómplice del abuso. (Gamboa & Valdés, 2012, p.7)

Por otra parte, se ha demostrado que el bullying afecta el rendimiento. Así lo indica el informe de la UNESCO al mencionar que “los estudiantes que se ven expuestos a menos situaciones de violencia mostraron un mejor desempeño que aquellos que son objeto de agresión” (LLECE, 2001, p.51).

Es preocupante que Costa Rica, es “el segundo país de Latinoamérica en bullying y entre los más comunes se encuentran la agresión verbal”. (Mora, 2018, p.1). Por otro lado; “un 60% de estudiantes han sido víctimas de bullying” (Recio,

2018, p.1), esto que quiere decir que más de la mitad de los discentes han sufrido este abuso. En suma, es importante recordar;

el bullying es una construcción social multidimensional que se alimenta de la cultura del miedo, se manifiesta en abuso físico, psicológico, dominio o control y una expresión asimétrica de poder durante las interacciones sociales que se desarrollan dentro de los espacios educativos o fuera de ellos. (Arias, 2018 ,p.1).

Dentro de las consecuencias del bullying, se pueden citar: cambios en la dinámica institucional, deterioro de la convivencia, afectación en el desarrollo y ejercicio de los derechos, cambios en el rendimiento académico y estrés.

6.1. Signos tempranos de bullying

Aquí es importante, primero que nada, identificar los signos de acoso, con la finalidad de atender esta situación de manera temprana. Algunos de estos indicativos son:

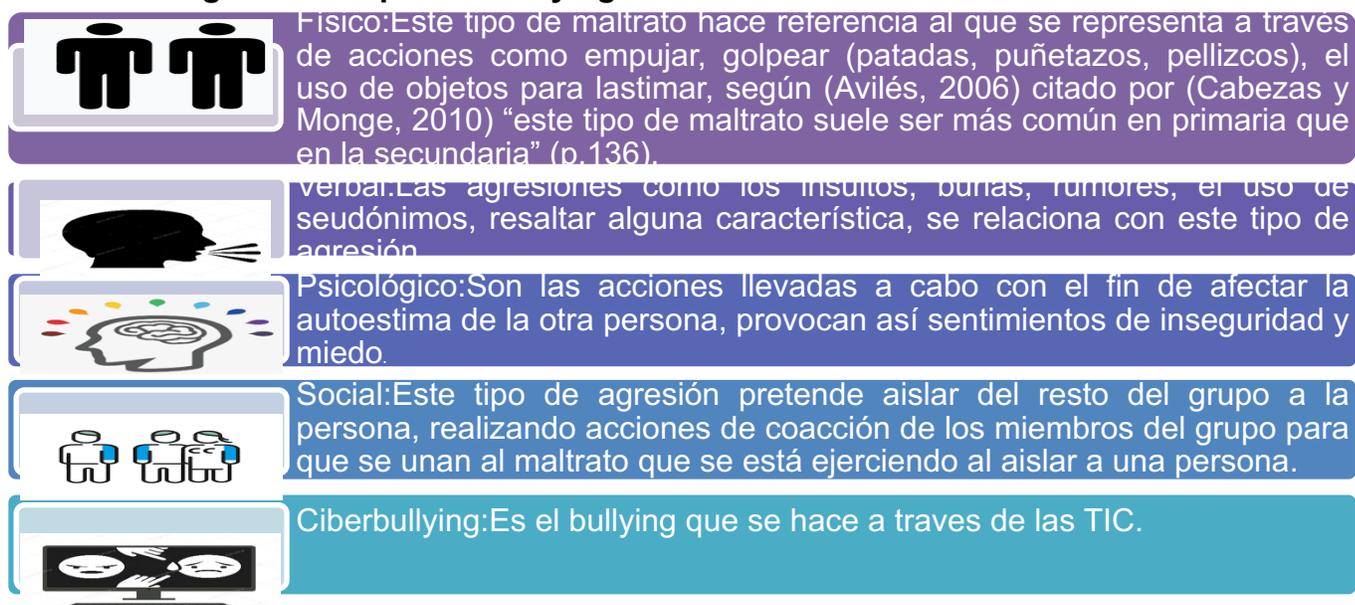
- Regresa a casa con la ropa o pertenencias sucias, dañadas o rotas.
- Presenta moretones, cortes, golpes o cualquier otra señal de violencia que no puede ser explicada.
- Tiene pocos amigos, inclusive ninguno.
- Le da temor ir al colegio o escuela.
- Toma rutas, que no son la más indicada para llegar al colegio o escuela.
- Demuestra desinterés por la escuela o colegio y su rendimiento escolar baja.
- Parece estar triste, su humor cambiar constantemente, presente signos como dolor de cabeza, de estómago, o alguna otra dolencia física.
- Se le dificulta dormir, presenta insomnio y pesadillas frecuentemente.

- Presenta baja autoestima y se le ve ansioso. (Kowlaski, Limber, & Agatston, 2008, pp.60-61).

6.2. Tipos de bullying

Para Cabezas y Monge, 2007, existen cuatro tipos de bullying, el físico, el verbal, el psicológico y social. Sin embargo; también existe otro tipo de bullying, el denominado ciberbullying. El protocolo de actuación ante situaciones de bullying utiliza una técnica nemotécnica para identificar los tipos de bullying, COMPAS (ciberbullying, físico, material, psicológica, verbal y sexual). A continuación, la figura N°7 se muestra y detalla cada uno de ellos.

Figura N°7. Tipos de Bullying



Fuente: Elaboración propia Soto (2019), con información tomada del Protocolo de actuación en situaciones de bullying del MEP (2016)

6.3. Prevención del bullying

Algunas de las funciones del administrador educativo son: planear, dirigir, coordinar y supervisar la institución a su cargo. Las decisiones del gestor afectan y dirigen las acciones a ejecutar en el centro educativo, para prevenir y abordar las situaciones de bullying que se presentan en la institución. Prevenir es "...preparar y disponer de manera anticipada para evitar un riesgo..."(RAE, 2020, s.p).

Para la OMS, es importante prevenir el bullying, porque

El fenómeno de la violencia en la actualidad es reconocido como un problema de salud, que produce un impacto negativo en las condiciones de vida de las personas, por lo que la violencia se considera como un factor productor de enfermedad (Organización Mundial de la Salud, 2002, p.224).

A nivel educativo, el bullying afecta diversas dimensiones como se indican en las siguientes citas

el mayor impacto de esta problemática ha sido en el área socioemocional, seguido de una incidencia en el aprendizaje, principalmente en la motivación, en razón de que el 29.2% manifestó abiertamente su deseo de no continuar asistiendo al centro educativo. (Morales & Villalobos, 2017, p.25)

Deterioro de su salud física y psicológica, repercusiones a la hora de relacionarse social y familiarmente, bajo rendimiento escolar, conductas como autoagresión incluso el suicidio, culpabilizarse o aceptar la situación, ya que asume que se presenta debido a su

personalidad y sentimiento de inseguridad generalizado y falta de convivencia.(MEP,2016)

Por lo anteriormente indicado, y por la afectación en diversas áreas de la vida de los estudiantes, es imperativo prevenir el bullying en las instituciones educativas. La aplicación del protocolo de actuación ante situaciones de bullying, no evitan que los estudiantes la pasen mal, ya que lo que se hace con el protocolo es intervenir la situación de bullying.

Dentro de las acciones que puede promover y ejecutar el gestor administrativo para prevenir las situaciones de bullying que se presentan en el centro educativo, se pueden citar las siguientes:

- Capacitar al personal: capacitar en identificación y resolución pacífica de la violencia escolar es trascendental en la lucha de habituación de la violencia, en una sociedad cada vez más inconsciente de problemas fundamentales que coartan la convivencia, el cambio y la paz. (Andino, 2018, p.117)
- Evaluar la situación del bullying: El gestor, puede conocer la situación actual del bullying y la efectividad de las acciones ejecutadas para prevenir las situaciones de acoso escolar en el centro educativo haciendo uso de diversas herramientas, como la encuesta.
- Velar por la participación de los encargados de los estudiantes: el compromiso de los hogares contra el bullying es indispensable, por lo que es necesario incluir a los encargados en los planes de prevención contra el bullying.
- Establecer normas en el Plan Anual de Trabajo, que regulen las situaciones de bullying en el centro educativo.

- Ejecutar actividades deportivas y artísticas: actividades deportivas y artísticas (como los sociodramas), que motiven a la convivencia sana y que fomentan valores como la empatía.

En síntesis, las instituciones educativas previenen el acoso escolar 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”. (MEP, 2016, p.7). Es importante prevenir el acoso, como un medio para evitar que el bullying se asiente en la realidad de las instituciones educativas. Para realizar estas acciones de prevención el administrador cuenta con programas como:

6.3.1. El Programa Educación y Género, 2019, de la Organización de las Naciones Unidas: Para la UNESCO, la igualdad de género, es definido como la postura donde

Las mujeres y los hombres gozan de la misma condición y tienen las mismas oportunidades para hacer efectivos el disfrute pleno de sus derechos humanos y su potencial a fin de contribuir al desarrollo nacional, político, económico, social y cultural y de beneficiarse de sus resultados. (Organización de las Naciones Unidas, 2019, p.1).

6.3.2. Educación para la Paz, como medida para prevenir el bullying: La paz es alcanzar la fraternidad y la justicia, en un ambiente social igualitario. El documento del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) “va a la escuela”, surge de la necesidad de promover los derechos de los niños (as) y adolescentes de las diversas comunidades educativas. Dentro de las acciones que se proponen en dicho documento para favorecer la cultura de paz, está el consenso,

la solidaridad entre todos (as) los actores involucrados en la educación. El documento educación para la paz, es una fuente de información para prevenir y mitigar el tema del bullying en los centros educativos.

El Protocolo de actuación en situaciones de bullying, menciona en repetidas ocasiones el término de cultura de paz como un medio para la prevención del bullying en los centros educativos. En este protocolo, la cultura de paz es definida como una serie de valores, actitudes y aptitudes, que rechazan el bullying, evitan los conflictos, solucionan los problemas haciendo uso del diálogo y la negociación.

Por lo anterior, y ante una necesidad creciente de tratar el bullying a nivel mundial, es imperativo educar a las personas para crear ambientes de paz, que favorecen el aprendizaje y la socialización. La Educación para la paz, según el Programa de Educación y Género del Grupo de Educación Popular con Mujeres (2002), es definida como:

(...) asumir una forma de vida donde el respeto, la tolerancia y la equidad sean el motor de las acciones que realiza cada persona todos los días, para que exista justicia y democracia en la familia, en el trabajo, en la escuela, en la comunidad, en la ciudad, en el país, entre los pueblos y entre las naciones. (p.14)

En síntesis, la educación para la paz es, inculcar en los estudiantes valores que formen parte de su filosofía de vida, valores como el respeto, la tolerancia a las diferencias, la igualdad, la justicia, la democracia en todos los espacios, en el trabajo, la escuela, la familia, la comunidad, en el país.

La educación para la paz, según (García y Ugarte, 1997, p.8) gira en tres ejes fundamentales:

1. Paz positiva: Un ambiente donde la cooperación, el respeto y la confianza forman parte de las relaciones interpersonales, en otras palabras, donde los Derechos Humanos sean sagrados.
2. No violencia: En esta misma línea donde los Derechos Humanos, deben de ser respetados, este propone a los funcionarios y discentes, tomar acciones que garanticen los Derechos.
3. Manejo creativo del conflicto: Tomar acciones para el manejo de los conflictos en los Centros Educativos, donde los valores como la equidad, la justicia y el respeto sean la arista de estas acciones.

Una propuesta para educar para la paz, es la pedagogía de la confianza, la cual propone educar desde la infancia a los niños (as) para la resolver los conflictos de manera asertiva, ya que repercute de manera directa en las acciones que tomen posteriormente para resolver las situaciones que se les presente de manera adecuada.

6.3.3 Enfoque educación para el desarrollo de las habilidades psicosociales:

Según; Melero, 2010, el enfoque educación para el desarrollo de las habilidades psicosociales, es una herramienta para prevenir el bullying. A continuación; se mencionan las diez habilidades para la vida, que conforman este enfoque.

1. Conocimiento de sí mismo (a).
2. Comunicación asertiva.
3. Toma de decisiones.
4. Pensamiento creativo.
5. Manejo de sentimientos y emociones.

6. Empatía.
7. Relaciones interpersonales.
8. Solución de problemas.
9. Pensamiento crítico.
10. Manejo del estrés.

El objetivo, de la educación para la paz, es:

Desarrollar comportamientos de iniciativa, de autonomía, de solidaridad, de hacer que los niños, niñas y jóvenes adquieran el sentido crítico, pero también enriquecer sus capacidades de análisis y de reflexión a partir de elementos de conocimientos históricos, filosóficos, científicos, entre otros. (Secretaría de Educación del Distrito Federal, 2010, p. 37)

En conclusión; educar para la paz, da competencias a los niños (as), para que enfrenten los conflictos de manera crítica, con respeto e igualdad, y así promover espacios libres de bullying.

6.3.3. Programa Convivir: El programa convivir, es un documento que orienta y guía al administrador educativo en acciones para prevenir las situaciones de bullying, este documento es creado por el MEP, en el año 2011.

El Programa Nacional de convivencia en centros educativos (Convivir). Es un instrumento que indica la importancia de que se “ejecuten acciones que favorezcan que las personas que allí comparten sus vidas crezcan y se desarrollen en toda su plenitud” (Ministerio de Educación Pública, 2011, p.5).

El programa Convivir, está conformado por dos módulos. El primer módulo, trata sobre la definición de convivencia y su importancia, así como la situación actual del mismo dentro del centro educativo. El segundo módulo, expone actividades, así como una guía para priorizar como se mejora la convivencia en la institución.

El objetivo del programa convivir es: “fortalecer las relaciones de convivencia en la comunidad educativa, así como a propiciar relaciones basadas en el respeto, el disfrute de la diversidad, la participación y el sentido de pertenencia e identidad” (Ministerio de Educación Pública, 2019). Para cumplir con este objetivo el equipo del programa convivir, cuenta con el apoyo de protocolos de actuación. Esta investigación se basa, en el protocolo de actuación en situaciones de bullying.

Convivir, está conformada de: un director (a), un docente, un orientador y dos estudiantes. Los discentes, son los encargados de luchar contra cualquier manifestación que atente contra la prevención del bullying.

6.3.4. Escucha activa: Un tema trascendental a nivel administrativo para prevenir y atender las situaciones de bullying, es la escucha activa. Esta es definida como “la habilidad de escuchar bien, esto es, escuchar con comprensión y cuidado” (Gómez & Rodríguez, 2011, p.157)

La escucha activa es importante en la prevención del bullying, por que es una herramienta, para empatizar y comprender a las personas que nos rodean. Favorece la asertividad y la negociación. Lo que promueve la cultura de paz y la convivencia armónica. Para que la escucha activa se dé, deben de existir dos elementos:

...el primero de ellos se trata de tener una adecuada disposición psicológica, es decir, prepararse para escuchar y este hecho es facilitado si observamos a nuestro interlocutor e intentamos identificar los contenidos fundamentales de lo que nos dice así como lo que pretende y los sentimientos que subyacen en su discurso. El segundo elemento consiste en expresarle de forma clara al otro que le escuchas, para ellos podemos utilizar la comunicación verbal emitiendo expresiones del tipo “ya veo”, “aja”, etc., o comunicación no verbal expresada a través del mantenimiento del contacto ocular, afirmaciones con la cabeza, inclinación del cuerpo y otros gestos corporales. (Gómez & Rodríguez, 2011, p.158)

Lo que quiere decir; para que la escucha activa se dé, es necesario, que el receptor este en disposición para escuchar (comprender), lo que se le esta diciendo y mostrar la escucha atenta a través de devoluciones (verbalizando o lenguaje no verbal (gestos o ademanes).

La escucha activa, es importante en los hogares; ya que motiva y educa a los estudiantes para expresar sus sentimientos y emociones de manera asertiva, favoreciendo la resolución de conflictos a través de la comunicación, expresando y escuchando las necesidades de los demás (empatía).

Según Estanqueiro (2014) hay diversos niveles de escucha según el entendimiento que se tiene:

Parafrasear, es decir, resumir lo que ha dicho...

Reflejar el estado emocional. Además de que se le ha entendido, se le muestra que se sabe cómo se siente.

Validar: mostrar que se acepta lo que dice aunque no se esté de acuerdo.

Estar completamente de acuerdo.

En cualquier caso se puede cualificar lo que se dice como una opinión propia y no como una afirmación indiscutible. Se hace introduciendo un tono en la expresión que relativice lo que se dice o utilizando frases como: desde mi punto de vista, en mi opinión, etc.(p.32)

6.3.4.1. Contribución de la escucha activa para prevenir, minimizar y atender las situaciones de bullying.

La escucha activa, es una habilidad comunicativa, que promueve y estimula la negociación, la empatía, para resolver las situaciones de bullying, en un ambiente de respeto y entendimiento. La escucha activa, también; es una herramienta que promueve las habilidades pro sociales y un recurso anti-bullying con la que cuentan los centros educativos.

Algunos de los beneficios de utilizar la escucha activa en la resolución de conflictos o situaciones de bullying son: generar empatía, mejorar la comunicación, mejorar las habilidades sociales. Carls Rogers, indica que la escucha activa es utilizada en áreas como la enfermería, la psicoterapia y la resolución de conflictos. (Davidhizar R. 2004; Robertson, K. 2005).

Una de los puntos más importantes a la hora de atender las situaciones de bullying, es la prevención, ya que esto evita que los estudiantes la pasen mal al

tener que enfrentarse a una situación de acoso. Desde la dirección, los docentes y estudiantes que practiquen la escucha activa pueden identificar factores de riesgo ante una posible situación de intimidación para atenderle antes de que sus consecuencias sean mayores y se deba de ejecutar el protocolo de bullying. Además; los estudiantes que practican la escucha activa pueden resolver sus conflictos de manera armónica, favoreciendo la convivencia, y evitando que se den las situaciones de intimidación.

La escucha activa, permite conocer cuáles son los conflictos y dificultades que se presentan entre los estudiantes, lo que genera la oportunidad de atender los problemas que se pueden estar presentando.

6.3.4.2. Importancia de la escucha activa a nivel educativo y administrativo

En el ámbito educativo la escucha activa toma especial relevancia, ya que:

La adecuada escucha que les permite expresarse, manifestar sus inquietudes sin juicios, valorar sus pre saberes, disipar sus miedos y potencializar sus habilidades. Así la conjunción de la inteligencia emocional, su relación con el aprendizaje y el puente que la escucha activa proporciona puede mejorar los niveles de conciencia, estimular el interés por el conocimiento y potencia las habilidades que todo ser humano posee, transformando la educación, haciendo transversal el desarrollo de la inteligencia emocional como motor que motiva el progreso de cada persona, empoderándola para que asuma con responsabilidad su proceso y realice su vida de la mejor manera posible. (Carvajal & Santaella, 2020, p.17)

La cita anterior indica algunos de los beneficios de la escucha activa, como lo son: favorecer la expresión, además de favorecer la adquisición de conocimientos ya que promueve que los estudiantes presten atención a lo que se les está enseñando. Otro de los beneficios de la escucha activa en el ámbito educativo, es ser:

...una excelente herramienta para que puedan tener un desarrollo de sus habilidades sociales, ir perdiendo el miedo a relacionarse con las demás personas, ir generando confianza entre ellos y poder romper el condicionamiento negativo con el que los jóvenes se han quedado al no tener opción y así elegir con libertad otras maneras de enfrentar la vida y ser su mejor versión. (Hormazábal, ,p.53)

6.3.4.3. Rol del Director para favorecer la escucha activa

El Director como agente de cambio, es una importante herramienta para impulsar la escucha activa a nivel institucional. Es indispensable incluir a los docentes, estudiantes y familias; para familiarizarlos en este tipo de comunicación asertiva, empática...

Promover la educación emocional, es un compromiso de todos. La convivencia escolar debe de ser una prioridad para el director para que se le dé la relevancia requerida. La interacción en los Centros Educativos, es innegable; y es aquí donde muchas de las herramientas para relacionarse son adquiridas, por lo que la escucha activa debe ser prioridad para el director y demás actores educativos. Así se evidencia en la siguiente cita:

Cuando el niño llega a la escolaridad y se comunica verbalmente, se da por desarrollada su oralidad y por tanto su proceso de escucha, sin embargo: se evidencia constantemente que, la mayoría de los estudiantes escuchan distraídamente debido al poco entrenamiento y ausencia de la escucha activa en el aula. Asimismo, encontramos aula inscritas en la perspectiva tradicionalista, olvidando que son los más ricos escenarios comunicativos, en donde el niño potencia sus ideales, pensamientos e interacción social. (Mercedes, 2018, p.6)

La manera en la que se abordan los conflictos desde la dirección asesora, orienta y educa a todos. Entonces; si las dificultades son abordadas de manera estricta, buscando culpables, ignorando el conflicto y sin escuchar, evitan llegar a la raíz del conflicto para así solucionarlo. Es importante que tanto el gestor todos los involucrados en una situación de bullying, escuchen cuidadosamente para comprender lo expresado por los involucrados en el conflicto y más importante aún ganar la confianza de los estudiantes para conocer las situaciones de conflicto y prevenir las situaciones de bullying a través de la escucha activa.

6.3.4.4. Herramientas para fomentar la escucha activa

Parte del papel de los directores y personal docente es fomentar la escucha activa en los Centros Educativos, como una técnica y herramienta que promueve y previene las situaciones de bullying y por consiguiente la resolución de conflictos. Para esto es importante que desde la gestión se promueva y motive la escucha activa, ejecutando actividades que desarrollen y generen el interés. Por ejemplo; pedirle a los estudiantes que escojan una canción de su interés, deben de

escucharla con atención, e indicar de que trata (el tema central), también; mencionar que instrumentos escucha, en resumen hacer un análisis completo de la canción escuchada.

Actualmente; existe diversa literatura relacionada con el tema de la escucha activa y la resolución de conflictos, en Costa Rica, específicamente en la Universidad de Costa Rica, en el documento denominado propuesta para la elaboración de un manual de conflictos para la gestión de los conflictos estudiantes, por Chacón, 2013, invita y motiva a conocer más sobre el tema de la escucha activa como una técnica de gran relevancia en la atención y gestión de los conflictos que se dan entre los estudiantes.

7. Mejores resultados a la hora de prevenir el bullying

Según Kowlaski, Limber, & Agatston, (2008), en la Campaña Nacional para la Prevención Escolar (Health and Services Administration HRSA) en Estados Unidos, indican que las acciones que han dado mejores resultados a la hora de prevenir el bullying son las siguientes

1. Concentrarse en el entorno escolar. Con el objetivo de reducir el acoso escolar en la institución.
2. Valorar el acoso escolar presente en el Centro Educativo: para conocer la situación actual de la institución.
3. Contar con el apoyo de la familia y del personal. Con el fin de prevenir el bullying.
4. Creación de un grupo para coordinar actividades contra el acoso. Un conjunto de personas que luchan contra el bullying.

5. Formación del personal docente y administrativo en el bullying.
6. Normas y políticas del colegio anti-bullying.
7. Supervisión constante de los adultos.
8. Invertir tiempo de clases para prevenir el bullying.
9. Intervención consistente y oportuna de las situaciones de bullying.
10. Estas acciones se deben mantener por largo tiempo, no se trata de hacerlo una vez y ya. (pp.72-75)

8. Protocolo de actuación ante situaciones de bullying: El protocolo de actuación del Ministerio de Educación Pública, fue creado con el objetivo de intervenir los casos de bullying que se presentan en los Centros Educativos Públicos de Costa Rica. Un protocolo se define como una serie de pasos a seguir en determinadas situaciones. En Costa Rica; existen varios protocolos para guiar labor del Administrador, por ejemplo; el Protocolo de actuación en situaciones de bullying.

El protocolo, es un instrumento útil 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” (Ministerio de Educación Pública, 2015, p.3)

Según la guía de consulta de los protocolos de respuesta para equipos directivos y profesorado ante situaciones problemáticas en los centros educativos, los protocolos cumplen dos objetivos fundamentales como lo es brindar a los (as) docentes teoría sobre los diversos problemas con los que se pueden enfrentar y ofrecer una serie de pasos para actuar en determinadas situaciones.

El protocolo actuación en situaciones de bullying, del Ministerio de Educación Pública, es un instrumento que “brinda 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.” (Ministerio de Educación Pública, 2015, p.3).

Por otro lado, el protocolo que es analizado en esta investigación tiene su primera versión en el año 2012 y una segunda versión del año 2016. Este fue elaborado por el MEP y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). También; existe un protocolo de atención del bullying contra población LGTB inserta en los centros educativos, del año 2018, elaborado por el MEP.

Según el protocolo de actuación ante situaciones de bullying, para enfrentar las situaciones de acoso en las instituciones, es necesaria: la responsabilidad de todos (as), recursos y tener una clara denotación de la ruta a seguir en estas situaciones. Por otro lado; su atención debe basarse en cuatro momentos claves: detección, atención y restauración de la convivencia. A continuación; se explican cada uno de estos momentos.

8.1. Pasos para enfrentar el bullying, según el protocolo: Según este documento existen tres momentos con los que todo centro educativo debe de cumplir.

Momento #1. Prevenir el bullying: Empleando acciones metodológicas que promuevan la el respeto, autoestima, formas adecuadas de resolver los conflictos (constructivamente, dialogando, negociando), con límites claramente delimitadas ante este tipo de situaciones, viviendo la cultura

de paz, la convivencia, prohibiendo la violencia y abordando sus raíces, protegiendo a todos (as), haciendo uso apropiado de los recursos, comunicando a la familias las acciones para evitar o detener la violencia. (MEP, 2016,p.7)

Momento #2. Implementar la ruta del Protocolo de actuación en situaciones bullying (si hay una situación de bullyig). (MEP, 2016,p.19)

Momento #3. Restaurar la convivencia: Posterior a atender la situación de bullying se debe de tomar acciones para restaurar la convivencia de los afectados y la comunidad educativa. (MEP, 2016,p.36)

8.2. Ruta para la correcta implementación del protocolo de bullying

Según el protocolo de actuación en situaciones de bullying del MEP, versión 2016, para la activación del protocolo, se debe de seguir la ruta conformada por ocho pasos. A continuación, se detalla cada uno.

PASO 1. Detección de la situación de bullying: Se debe de estar atento ante la información, sospecha o detección de una situación de bullying, el personal docente, de orientación, el equipo interdisciplinario debe activar el protocolo. Por el contrario, si un oficial de seguridad o personal misceláneo, se da cuenta o sospecha sobre esta situación, sólo debe de informar inmediatamente a la dirección o en su ausencia a personal docente, orientador o equipo interdisciplinario si existiera, en este escenario, la persona a quien el oficial de seguridad o personal misceláneo le informe, será el encargado. En caso de que familiares, estudiante, víctima, testigos (as), informen sobre la sospecha o detección de una situación de bullying, la

persona a quien le informaron será la encargada de activar el protocolo, siempre y cuando no sea el oficial de seguridad o el personal misceláneo, ya que ellos (as) sólo deben informar de la situación y proceder como se explicó anteriormente.

Se debe de corroborar que la situación cumple con las condiciones necesarias para ser considerada bullying (intencional, que exista una relación de desigualdad o desequilibrio de poder, que se de en repetidas ocasiones y que se dé entre pares (discentes).

PASO 2. Comunicación a dirección: En cualquier escenario, quien recibe la información, sospecha u observa una situación debe realizar la comunicación escrita a la Dirección del Centro Educativo indicando la activación del protocolo. En caso de no contar con el apoyo de Dirección, se debe continuar con la activación.

También; se puede contar con el apoyo de otros (as) compañeros (as) para que llamen a la directora (a) y así no abandonar el lugar donde se está dando la situación. En este paso se debe de verificar que se esté protegiendo y respetando los derechos de los involucrados.

PASO 3. Atención de la situación: En esta parte se deben de tomar acciones para detener la situación de bullying, evitar que se repitan condiciones que provocan la situación, involucrar a otras instituciones en caso de ser necesario, garantizar la seguridad de la víctima y conversar individualmente con las personas involucradas. En caso de que alguna persona esté en crisis, se debe intervenir y remitir a la entidad o persona indicada para su tratamiento. Se debe evitar usar la mediación entre iguales (obligar a que se disculpen o den la mano). Es importante; hacer uso de la privacidad y ser cauteloso, para evitar consecuencias mayores.

PASO 4. Comunicación con las familias: La persona encargada debe comunicar la situación, citar y confirmar la asistencia del padre, madre o encargado, de la víctima, de quien supuestamente ejerce el bullying y de los testigos (en caso de existir). Haciendo uso del teléfono u otro medio de comunicación. Es importante; según el protocolo en situaciones de bullying, que se convoquen los núcleos familiares involucrados por separado. Posteriormente; cuando se sienta que ya el daño ha sido reparado puede citar las familias conjuntamente.

PASO 5. Entrevista con todas las partes: En este apartado se especifican acciones con cada uno de los involucrados en la situación

- Con quien sufre el bullying: Se debe:
 - Escuchar y creer lo expuesto por la víctima, para lograr acceder a sus sentimientos.
 - Apoyarlo ofreciéndole su ayuda y confidencialidad.
 - Brindarle acompañamiento.

- Con testigos u observadores: Es importante:
 - Asegurar la confidencialidad y felicitarlo (a) por denunciar la situación.
 - Incentivarlos para que no participen directa ni indirectamente en la situación. Sino más bien que sea un apoyo para la víctima.
 - De ser necesario, referir a la instancia requerida.

- Con quien o quienes violentan: Aquí se debe:
 - Garantizar la confidencialidad.
 - Motivarlo para subsanar el daño.
 - Favorecer el compromiso por detener el bullying.

- Evitar implicar el nombre de la víctima.
- Dar seguimiento durante varias semanas.
- De ser necesario, referirlo a la instancia correspondiente.

- Entrevista con el padre, madre o encargado de la víctima: Debemos de,
 - Darles tranquilidad.
 - Brindarle el apoyo necesario, para que se sienta acompañado.
 - Informarle las medidas más adecuadas.

- Entrevista con el padre, madre o encargado de la persona que presuntamente ejerció el bullying: Se debe
 - Escuchar atentamente.
 - Evitar juzgar y culpabilizar.
 - Intentar detener el acoso (solicitando la colaboración).
 - Pedir confidencialidad a las familias involucradas.
 - Evitar el castigo físico.
 - Explicar las medidas físicas que se van a aplicar en la institución.
 - Solicitar empatía, para con la familia de la víctima.
 - Periódicamente informar a la familia los resultados de las medidas acordadas.
 - Mantener una aptitud de cero tolerancia ante el bullying.
 - También, se debe de informar la existencia de recursos institucionales (opciones para referir en caso de que sea necesario). Explicar las pautas para apoyar a la familia, y las medidas que se deben tomar dentro del centro y fuera de el para evitar detener el bullying.

- Ser enfático (a), que para detener el bullying debemos participar todos (as) los involucrados (madre, padre, familia, docente, y otros profesionales involucrados en el caso).
- Mantener la comunicación, sobre las acciones tomadas, así como sus resultados.
- Apoyar para evitar los sentimientos de culpa, sin imponer responsabilidades en la familia.
- Entrevista con el padre, madre o encargado de los testigos u observadores:
Aquí se debe:
 - Asegurar la confidencialidad y felicitar la valentía por haber denunciado el caso.
 - Trabajar en que el hijo (a) no participe de manera directa o indirecta en el bullying.
 - Referir en caso de ser necesario a otras instancias.

PASO 6. Definir de las medidas a seguir con las diversas partes involucradas: Aquí se pueden dar dos escenarios

- Escenario 1: No se confirma el bullying
 - En caso de que no se confirme la situación de bullying. Se le informará a los involucrados (familia y estudiantes) y se debe realizar un informe del proceso.
 - Revisar las medidas para prevenir y sensibilizar que se están ejerciendo en el centro educativo.
 - Mantener una actitud vigilante y cerciórese de no haber omitido información.
- Hacer un informe a Dirección con los hallazgos encontrados.
- Es importante atender a tiempo las situaciones de violencia, para evitar que se conviertan en casos de bullying.

-En caso de que en el proceso de descubra que no existió el bullying, pero si casos de violencia, debe activar el protocolo para este propósito paralelamente.

- Escenario 2: Si se confirma el bullying

- Activar otro (s) protocolos en caso de que sea necesario.

- Tomar medidas para proteger a la víctima en el centro educativo.

- Referir y coordinar con otras instituciones.

- Comunicar la situación al padre, madre o encargado, así como también al personal docente de los estudiantes involucrados.

- Realizar las referencias al sistema de salud y justicia, en caso de que sea necesario.

- Se debe enviar copia de la denuncia o consulta de la Contraloría de Derechos Estudiantiles a la dirección derechosestudiantiles@mep.go.cr.

- El equipo del centro educativo y el encargado (a) deben definir las acciones a seguir con el estudiante que sufrió el bullying, el que violentó, los observadores o testigos, comunidad educativa.

- Además; de realizar las referencias a organismo gubernamentales y privados en caso de que sea necesario.

PASO 7. Seguimiento a la implementación de las medidas: El encargado (a) de activar el protocolo, debe realizar un seguimiento de las acciones acordadas.

También se debe definir la situación escolar de los discentes involucrados. Por otro lado; se debe realizar un seguimiento periódicamente de las personas con las personas involucradas en el proceso de la siguiente manera. El primer mes, se deben hacer seguimientos semanales (con el objetivo de garantizar la contención

del bullying), después cada dos semanas, luego cada mes, hasta llegar a los seis meses. La persona encargada debe realizar el informe de actuación, el cual debe de ser entregado a la Dirección del Centro Educativo. Si es necesario, se pueden aplicar las medidas correctivas especificadas en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, contextualizado a la realidad social, familiar y personal de los involucrados. Se recomienda que, las medidas tomadas sean socioeducativas, preventivas y formativas, que eviten nuevas situaciones de bullying evitando la exclusión o suspensión del centro educativo, sino más bien brindándole un apoyo.

PASO 8. Medidas/acciones para restaurar la convivencia: Posterior al cumplimiento de los 7 pasos anteriormente explicados. En este paso hay que realizar la restauración de la convivencia, con el objetivo de subsanar las consecuencias y las diferencias suscitadas a raíz de la situación de bullying. Es un espacio para que los involucrados expresen sus emociones y en conjunto planteen un plan de restauración de la convivencia. Además; debe de ser un proceso para sensibilizar y prevenir otras situaciones. Algunas de las medidas que se pueden utilizar en este paso son: la comunicación asertiva, el fortalecimiento de la autoestima, el empoderamiento de las víctimas, animar la colaboración de los testigos u observadores, concientizar a los agresores de los efectos de sus actos de violencia. Paralelamente; se deben crear condiciones para intervenir las consecuencias negativas acontecidas.

Es responsabilidad de los involucrados (personal docente y administrativo, estudiantes y familias) trabajar activamente en la prevención del bullying. A continuación, se detallan las funciones de cada uno de los actores involucrados en la prevención del bullying.

- Estudiantes: denunciar, respetar y cumplir los derechos y deberes relacionados con el bullying.
- Personal docente y administrativo: Informar y ser el responsable de cualquier situación de bullying. Ser entes activos en la búsqueda y resolución de problemas, sensibilizar la comunidad estudiantil, promover reuniones donde el bullying sea el punto central, capacitarse sobre el bullying y su protocolo.
- Familias: Informar cualquier situación de bullying, mantener una comunicación activa con sus hijos (as) así como educarlos en acciones anti-bullying, participar activamente en el centro educativo.

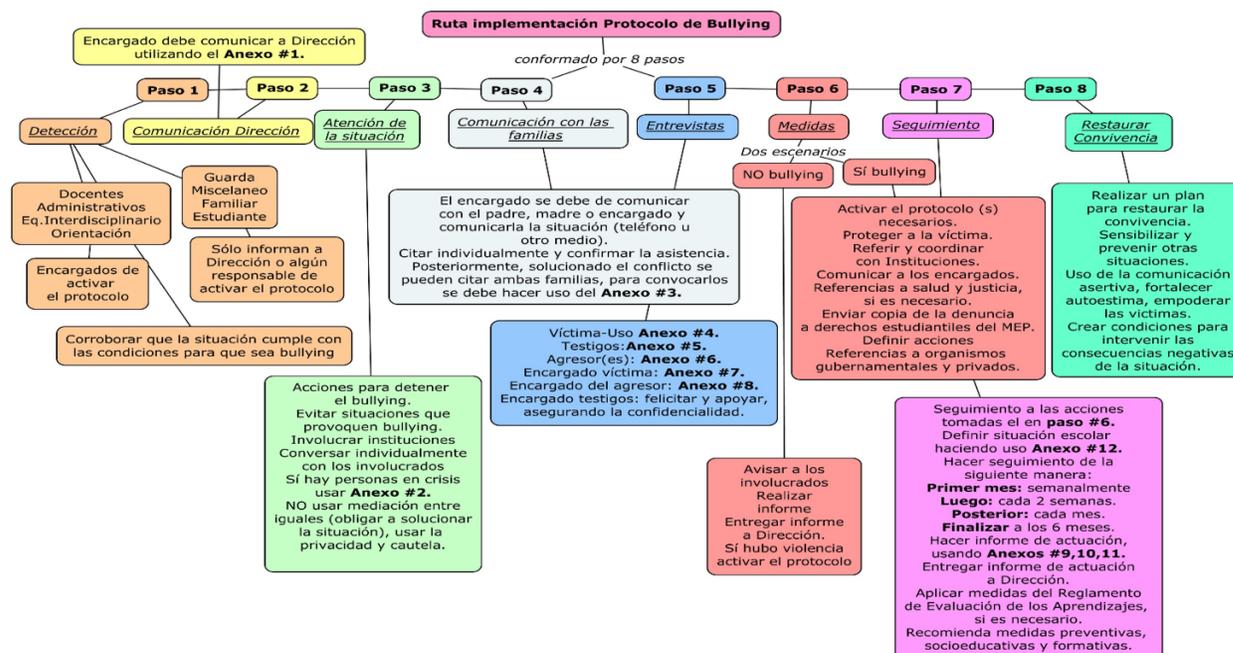
8.3. Pautas generales para la implementación del Protocolo de Actuación en situaciones de bullying

Ante la sospecha o una situación de matonismo, el Protocolo de Actuación en situaciones de bullying, versión 2016, indica que, los docentes, asistentes, directores, orientadores, integrantes de los equipos interdisciplinarios o cualquier funcionaria (o), es quien debe ejecutar el protocolo.

Los oficiales de seguridad o personal misceláneo, únicamente deben de informar a dirección. Es deber de los involucrados (as), proteger, intervenir, ser discreto, guardar la confidencialidad y respetar los derechos de los involucrados (as).

Es importante; intervenir de forma inmediata ante la sospecha o una situación de bullying. Es obligación de los funcionarios aplicar el protocolo de actuación ante situaciones de bullying, de lo contrario; son responsables de las consecuencias. Para cada activación del protocolo, debe existir un expediente, ahí se deben de incluir las comunicaciones, las medidas de protección inmediatas y cautelares en caso de ser necesario y las acciones educativas contextualizadas a la realidad del discente y de sus familias, garantizando la protección de los derechos de los estudiantes. Debe de ser un archivo aparte del expediente acumulativo, para garantizar la confidencialidad.

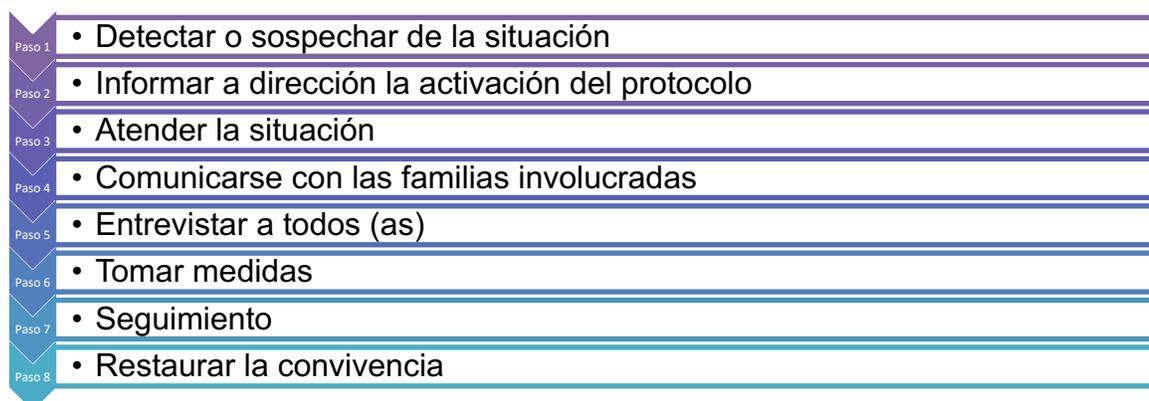
Figura N°8. Ruta para la implementación del protocolo de bullying



Fuente: Elaboración propia Soto (2019), con información tomada del Protocolo de actuación en situaciones de bullying (2016)

Con el objetivo de sintetizar y facilitar la identificación de cada uno de los pasos en la ruta del Protocolo de actuación en situaciones de bullying se muestra la siguiente figura.

Figura N°9. Pasos del protocolo de bullying



Fuente: Elaboración propia Soto (2019), con información tomada del Protocolo de actuación en situaciones de bullying (2016)

Para finalizar; es importante recordar que desde el año 2016, los Protocolos son de acatamiento obligatorio, así fue indicado por el MEP en su circular DM-038-06-2016. Por lo que el incumplimiento o error en la implementación del protocolo de bullying, puede conllevar consecuencias. Por ejemplo; al no ejecutar el protocolo, se incumple el principio de actuación responsable, esto es, una falta grave, por lo que puede ser suspendido(a) sin goce de salario o despedido (a). Otras de las repercusiones por no activar el protocolo son: la responsabilidad civil, que conlleva pérdidas económicas para el involucrado y el Estado, una demanda por el delito de omisión de auxilio, cuya sanción sería días de multa. En el caso de los Directores que no reporten a un funcionario(a) que incumpla con la implementación del protocolo, está realizando un delito de favorecimiento personal, y esto se castiga con prisión de 6 meses a 4 años. Lo anterior, nos invita a reflexionar sobre actuar

correctamente, para favorecer el desarrollo de entornos adecuados de aprendizajes, que prevengan, intervengan y restauren la convivencia, en situaciones de bullying.

9. Leyes, códigos y reglamentos: En Costa Rica existen normas jurídicas que velan porque los niños y adolescentes se desenvuelvan en espacios libres de maltrato. Los siguientes documentos legales son de acatamiento obligatorio, tanto para funcionarios públicos como privados que laboren en el ámbito educativo. A continuación; se detallan las principales leyes, códigos y reglamentos que se relacionan con esta investigación.

9.1. Código de la Niñez y Adolescencia N°7739

Los artículos mencionados a continuación, tienen relación con el tema de investigación.

Artículo 49. Denuncia de maltrato o abuso. Los directores y el personal encargado de los centros de salud, públicos o privados, adonde se lleven personas menores de edad para atenderlas, estarán obligados a denunciar ante el Ministerio Público cualquier sospecha razonable de maltrato o abuso cometido contra ellas.

Igual obligación tendrán las autoridades y el personal de centros educativos, guarderías o cualquier otro sitio en donde permanezcan, se atiendan o se preste algún servicio a estas personas (Asamblea Legislativa, 1998, p. 15). Por otro lado, es un deber de todo educador o funcionario público:

Artículo 66. Denunciar ante el Ministerio de Educación Pública. Sin perjuicio de otras obligaciones en el ámbito del Derecho Penal, las autoridades competentes de los establecimientos públicos o privados de enseñanza preescolar, general, básica y diversificada, además de lo que por su competencia les corresponde, para aplicar las medidas necesarias, estará obligada a comunicar al Ministerio de Educación Pública lo siguiente:

a) Los casos de maltrato físico, emocional, abuso sexual o trato corruptor, que involucren al alumnado como víctima o victimario, o los cometidos en perjuicio del grupo de docentes o administrativos. (Asamblea Legislativa, 1998, p. 20)

9.2. Declaración Universal de Derechos Humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, menciona información vinculada con el bullying, el cual es objeto de estudio de esta investigación, en los siguientes artículos:

Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 2. Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Artículo 3. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 5. Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 29. Este artículo en su inciso uno, indica: Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad. (Organización de las Naciones Unidas, 2016, pp.9,10,16)

Los artículos anteriores, muestran la importancia de mantener ambientes libres de bullying en los centros educativos, así lo indica la Declaración Universal de los Derechos Humanos al indicar que, todos (as) son iguales y deben gozar de los mismos derechos, respetándose los unos a los otros. Por otro lado; se recalca el respeto a la vida, la libertad y la seguridad de todos (as), esta declaración prohíbe las torturas, penas, tratos de crueldad, que sean inhumanos o degraden, situaciones que en muchas ocasiones se ven reflejadas en casos bullying.

Se deben respetar los unos a los otros y permitir el desarrollo libre y pleno, sin temor a ser víctimas de bullying. Las diferencias enriquecen la sociedad y permiten el desarrollo armónico de todos (as). Cabe recalcar, el bullying “es una violación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes” (Ministerio de Educación Pública, 2016, p.6).

9.3. Ley N° 7184, Convención sobre los Derechos de la Niñez

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), contiene diversos artículos relacionados con el objeto de estudio de esta investigación, como, por ejemplo;

Artículo 2. (...) garantizar que el niño sea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, tutores o familiares.

Artículo 27. En su inciso uno, indica, los Estados partes reconocen el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.

Artículo 37. En su inciso a, menciona que, ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. (Fondo de las Naciones Unidas, 2006, p.25).

El bullying “afecta el bienestar, el desarrollo y el ejercicio de los derechos y responsabilidades” (Ministerio de Educación Pública, 2016, p.5). Es aquí; donde estos artículos, toman especial ingerencia, ya que, regulan el tema de la discriminación, bullying y los castigos físicos y emocionales. Además; resaltan el respeto a las opiniones y el desarrollo físico, emocional y social. El artículo 37 indica la prohibición de las torturas, los malos tratos y la crueldad, en muchas ocasiones ligados a situaciones de bullying.

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

1. Presentación

En este capítulo se expondrá la metodología utilizada para analizar la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, utilizado para la detección y abordaje del bullying, en los centros educativos públicos de Costa Rica.

Primeramente, se exponen las acciones científicamente aceptadas para afrontar los objetivos que guían esta investigación. También; se explicará el enfoque de investigación que será utilizado para garantizar información objetiva, válida y confiable.

Se definen la población, la muestra, los instrumentos utilizados para obtener los datos, las fuentes de información primarias y secundarias y la operacionalización metodológica, es aquí, donde los objetivos se precisan en categorías o variables (factores medibles) y son definidos de manera conceptual y operativa, con la finalidad de concretizar los objetivos.

En esta misma línea, se detalla de qué manera se obtuvo la información y como se aplicaron y analizaron los resultados obtenidos. Para finalmente, detallar los alcances y las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de esta investigación.

2. Enfoque de investigación

Para iniciar, se considera imperativo definir que el enfoque es:

La orientación metodológica de la investigación; constituye la estrategia general en el proceso de configurar (abordar, plantear, construir y solucionar) el problema científico. Expresa la dirección de la investigación. El enfoque incluye en sí los métodos, principios y orientaciones más generales del sistema investigativo sin reducirlos a acciones instrumentales y determinaciones operaciones, ni a teorías o concepciones formalizadas y matematizadas. En otras palabras, el enfoque se refiere a la manera de analizar un problema, con el objetivo de que la investigación sea científicamente aceptada.(Ortiz, 2015, p.13).

Por lo tanto; los enfoques son: "...Son formas generales de concebir la realidad y los utillajes necesarios para conocerla y manejarse en ella" (Cook, 1986, como se citó en Barrantes, 2014). En resumen, son maneras de conocer la realidad.

Esta investigación se desarrolla desde el enfoque mixto, por lo que involucra tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo. El enfoque de investigación mixta, según (Creswell, Lieber y Weisner, 2010, citado por Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) " (...) utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias" (p.534).

El enfoque cualitativo, incluye en esta investigación "...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" (Hernández et al, 2014, p.9).

Asimismo, desde la intervención cualitativa, se accederá a la información de forma interpretativa haciendo uso de instrumentos como observaciones, anotaciones, y documentos, sin hacer uso de la medición numérica o cuantitativa.

Por otro lado, el uso del enfoque cuantitativo se refleja en esta investigación en la utilización de "...la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (Hernández et al, 2014, p.4).

De igual forma, el enfoque cuantitativo es un complemento, ya que, a diferencia del enfoque cualitativo, este si hace uso de la medición numérica o cuantitativa.

De este modo, se investiga la gestión del protocolo del bullying, su prevención e intervención, por lo que la elección del enfoque mixto responde a la necesidad de "utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales" (Hernández et al, 2014, p.532). El vincular tanto datos de carácter cualitativo como cuantitativo, responder a la necesidad de resolver el problema de una forma holística. Dentro de los beneficios que ofrece este enfoque se encuentran la riqueza de datos, al explorar por diversos medios la información, lo que permite obtener una perspectiva completa y variada.

En suma, para conocer sobre este tema de investigación, se utilizará el enfoque mixto, porque “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (Hernández, 2014, p.565). El uso de esta metodología responde a la necesidad de conocer de manera estadística o cuantitativa las cifras relacionadas con bullying y enriquecer la misma con datos cualitativos y relacionado con la gestión del protocolo de bullying.

3. Tipo de investigación

Por otro lado, está investigación es de carácter descriptivo, porque desea conocer y detallar los elementos que influyen el fenómeno del bullying. Esta investigación es de carácter descriptivo porque identifica y detalla los factores involucrados en el objeto de estudio.

Esta investigación de alcance descriptivo pretende recopilar información sobre el bullying, al respecto Hernández, et al (2016) indican:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas. (p.80)

Es desde esta perspectiva que la presente investigación desea conocer las propiedades, características y el perfil de un proceso, como lo es la implementación del protocolo de bullying del M.E.P.

4. Población y muestra

Para iniciar se considera imperativo definir que la población se refiere “al conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008, citado por Hernández et al, 2014).

Por otro lado; la muestra es definida como “el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación” (Hernández et al, 2014, p. 567). En otras palabras; la muestra se refiere a una parte o sección de la población total.

Para esta investigación, se trabaja con la siguiente población: una Supervisora, una Asesora de Orientación de la Dirección Regional de Alajuela, una Directora, dos orientadores. Haciendo uso del método de muestreo no probabilístico, muestreo por conveniencia, se tomará una muestra de la población total de los docentes pertenecientes a la institución colaboradora del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela, como se detalla en la Tabla N°3 población y muestra participante.

A continuación, se detalla información de los participantes de esta investigación, docentes (técnicos y académicos), orientadores, directora. Estos datos son precisados en la tabla número 3 y 4.

Tabla N°3. Población y muestra participante.

Población y muestra participante		
PUESTO	POBLACIÓN	MUESTRA
Director	1	100%
Docentes (técnico y académico)	79	37%
Orientador	2	100%
Supervisor del Circuito 01 de la DREA	1	100%
Persona de la regional relacionada con el tema	1	100%

Fuente: Elaboración propia, Soto (2019) basado en datos de la DREA 01

Tabla N°4. Generalidades sobre los docentes participantes CTP Carrizal

Docentes participantes	
Puesto	Cantidad
Docente Técnico	40
Docente Académicos	39
Total de docentes	79
TOTAL DOCENTES PARTICIPANTES	33

Fuente: Elaboración propia Soto (2020), sustentado en instrumento (encuesta) hecha a los docentes técnicos y académicos participantes en esta investigación durante el año 2020.

5. Fuentes de información

Las fuentes de información se dividen en primarias y secundarias. Según Doorman (1991) las referencias o fuentes primarias son las “Fuentes directas” de información, a las cuales se acude por medio de la entrevista o la observación”. (p.61).

La Supervisora, la Directora y la Asesora de Orientación de la Regional, los orientadores y los docentes de la institución involucrada en esta investigación, son ejemplos de fuentes primarias de la información.

Por otro lado; las fuentes secundarias según Doorman (2006). Se refiere a

...Todas aquellas que fuentes que ofrecen información sobre el tema por investigar, que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información. (p.52).

Las fuentes secundarias utilizadas en esta investigación son: libros, antologías, publicaciones, tesis, artículos, páginas de internet, documentos como el protocolo del bullying y otros utilizados en la institución para el manejo del objeto de estudio como actas, estadísticas, denuncias, revistas e investigaciones.

6. Categoría de análisis

Las categorías de análisis son definidas como “enunciados concretos que permiten la descomposición del objetivo” (Hurtado & Toro, 2007, p.88). Para interpretar y analizar la información de esta investigación se hace desde el enfoque mixto. En la siguiente figura se muestran los objetivos y las categorías de análisis que se desprenden de los objetivos de esta investigación.

Tabla N°5: Categoría de análisis

OBJETIVOS ESPECIFICOS	Objetivo	Categoría
	Reconocer las acciones que se realizan desde la gestión para la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, MEP, durante el periodo 2020.	Gestión de la implementación del bullying
	Determinar las debilidades y fortalezas que identifican los actores educativos, respecto a la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, del Ministerio de Educación Pública, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal del Circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela, durante el periodo 2020.	Implementación del protocolo de actuación en situaciones de bullying
	Comparar las acciones realizadas desde la gestión en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, con lo propuesto en el Protocolo de actuación en situaciones de bullying.	Gestión para implementar el protocolo de bullying

Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

Nota: Como se observa en esta tabla la categoría de esta investigación es: Proceso de gestión para implementar el protocolo de bullying

7. Operacionalización de los instrumentos

La operacionalización es definida como “El paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes” (Hernández et al, 2014, p.211).

En este apartado se desarrolla la categoría de análisis que se desprenden del objetivo de esta investigación “Análisis de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying”. También; se desarrolla la operacionalización de la categoría de análisis, la definición conceptual y operacional, indicadores e instrumentalización.

Seguidamente se dará una breve explicación sobre cada una de las partes que conforman la operacionalización de los objetivos. La categoría de análisis se refiere al tema principal que guía los objetivos específicos. Por otro lado: la definición conceptual, se refiere a la definición de la categoría de análisis. La definición operacional, delimita los términos principales extraídos de los objetivos. Los indicadores son los temas que deben de ser tomados en cuenta en los instrumentos. Para finalizar; la instrumentalización desglosa los ítems o preguntas.

Tabla N°6. Operacionalización metodológica: Proceso de gestión para implementar el protocolo de bullying.

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Objetivos Específicos	<p>Reconocer las acciones que se realizan desde la gestión, para la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, MEP, durante el periodo 2020-2021.</p> <p>Determinar las debilidades y fortalezas, respecto a la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, del Ministerio de Educación Pública, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal del Circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.</p> <p>Comparar la acciones propuestas en el Protocolo de actuación en situaciones de bullying con lo gestionado en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela.</p>
Categoría de análisis	Proceso de gestión para implementar el protocolo de bullying
Definición conceptual	<p><u>Gestión</u> Según Villareal (2005) gestión es definido como: “(...) el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo, siendo un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos que se pretenden alcanzar”, es decir, son las acciones realizadas por un colectivo escolar orientado a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje” (p.1)</p> <p><u>Protocolo bullying</u> El protocolo de bullying, es definido como un instrumento útil 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.” (Ministerio de Educación Pública, 2015, p.3).</p> <p><u>Fortalezas</u> “Recursos considerados valiosos” (González, Sarli, Ayres, 2015, p.18)</p> <p><u>Debilidades</u></p>

	<p>“Se definen como aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente al medio, que entorpecen el alcance de los objetivos o que enlentecen los procesos, como recursos insuficientes, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente”.(Ballesteros, Verde, 2010, p.11)</p> <p><u>Comparar</u> “Analizar con atención una cosa o a una persona para establecer sus semejanzas o diferencias con otra”. (RAE, 2021, sp)</p>
<p>Definición operacional</p>	<p><u>Gestión</u> Para esta investigación, el término de gestión es definido como, las acciones ejecutadas en el Centro Educativo para lograr la implementación del protocolo de bullying.</p> <p><u>Protocolo de bullying</u> El Protocolo de bullying es el instrumento que guía la manera de atender las situaciones de acoso en los Centros Educativos del Ministerio de Educación Pública.</p> <p><u>Fortalezas</u> Son los puntos considerados como positivos, en el protocolo de bullying por los participantes de esta investigación.</p> <p><u>Debilidades</u> Son los puntos considerados como negativos en el protocolo de bullying por los participantes de esta investigación.</p> <p><u>Comparar</u> Comparación entre los estipulado en el protocolo de bullying con lo ejecutado en el CTP de Carrizal</p>
<p>Indicadores</p>	<p>Capacitación en la temática del bullying. Capacitación en la implementación del protocolo de actuación en situaciones de bullying. Ejecución adecuada, de la ruta del protocolo de bullying. Creación de Comité. Acciones de Comité. Apoyo al Comité. Activación de órganos de apoyo. Acciones para prevenir casos de bullying.</p>

	<p>Acciones en caso de bullying. Seguimiento de la activación del protocolo de bullying. Divulgación de información relacionada con el tema del bullying. Criterios sobre el protocolo (debilidades y fortalezas).</p>
Instrumentalización	<p><u>Capacitación en la temática del bullying.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario a Directora:1-5 • Encuesta a Docentes: 1-3 • Entrevista Orientador (a): 1 • Entrevista de supervisora y asesora orientación:1 <p><u>Capacitación en la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario a Directora: 6-10 • Encuesta a Docentes: 4-6 • Entrevista Orientador(a): 2 • Entrevista de supervisora y asesora orientación:1,11 <p><u>Ejecución adecuada, de la ruta del Protocolo de bullying.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario a Directora: 11-13 • Encuesta a docentes:7-9 • Entrevista Orientador(a): 3 • Instrumento Lista de Cotejo: 1-17 • Entrevista de supervisora y asesora orientación:3 <p><u>Creación de Comité Convivir.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario a Directora: 21 • Encuesta a docentes:10 • Entrevista Orientador(a): 4 • Entrevista de supervisora y asesora orientación:2 <p><u>Acciones de Comité.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario a Directora:23,24 • Encuesta a docentes:11-12

- Entrevista Orientador(a): 5
- Entrevista de supervisora y asesora orientación:2

Apoyo al Comité.

- Cuestionario a Directora: 25,26
- Encuesta a docentes:13
- Entrevista Orientador(a): 6
- Entrevista de supervisora y asesora orientación:2

Activación de órganos de apoyo.

- Cuestionario a Directora: 14,15
- Encuesta a docentes:14-15
- Entrevista Orientador(a): 7
- Entrevista de supervisora y asesora orientación:3,13

Acciones para prevenir casos de bullying.

- Cuestionario a Directora: 29
- Encuesta a docentes:16
- Entrevista Orientador(a): 8
- Entrevista de supervisora y asesora orientación:4

Acciones en caso de bullying.

- Cuestionario a Directora: 16-18,20 y31
- Encuesta a docentes:17
- Entrevista Orientador(a): 9
- Entrevista de supervisora y asesora orientación:5

Seguimiento de la activación del protocolo de bullying.

- Cuestionario a Directora: 19
- Encuesta a docentes:18
- Entrevista Orientador(a): 10
- Entrevista de supervisora y asesora orientación:9

Divulgación de información relacionada con el tema del bullying.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario a Directora: 28,30-34 • Encuesta a docentes:1 • Entrevista Orientador(a): 11 • Entrevista de supervisora y asesora orientación:6 <p><u><i>Criterios sobre el protocolo (debilidades y fortalezas).</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario a Directora:35-37 • Encuesta a docentes:20-22 • Entrevista Orientador(a): 12-14 • Entrevista de supervisora y asesora orientación:7,8
--	--

Fuente: Elaboración propia (2019), basado en Áviles (2006), el MEP (protocolo de bullying) (2015) y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014).

8. Técnicas

Las técnicas de investigación son

...Un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación. Pueden ser utilizadas en cualquier rama del conocimiento que busque la lógica y la comprensión del conocimiento científico de los hechos y acontecimientos que nos rodean.(Maya, 2014 ,p.4)

Esta investigación al ser de carácter mixto, combina técnicas del enfoque cualitativo y cuantitativo. A continuación; se detalla la su definición y características más relevantes de cada una de las técnicas utilizadas.

8.1. Cuestionario

Definición

El cuestionario es definido como “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Sampieri, 2014 ,p.217). Según este autor, esta técnica de investigación cuantitativa, es una de las más utilizadas para obtener información. A continuación, se detallan las principales características.

Características

Puede hacer uso de preguntas cerradas (respuestas delimitadas).

Puede hacer uso de preguntas abiertas (no tienen respuestas delimitadas).

El encuestador formula las preguntas; mientras que el encuestado da respuestas.

“La forma de redacción de las preguntas como el espacio concedido en el cuestionario para registrar la respuesta es muy limitado y desincentiva la formulación de respuestas muy complejas.”(Canales,2006, p.68).

“Los cuestionarios que están diseñados para ser auto administrados (desaparece el encuestador, sustituido por instrucciones escritas) o en las encuestas telefónicas, en que el encuestador y el encuestado están sólo virtualmente en el mismo espacio”.(Canales, 2006, p.68).

Tipos de cuestionarios

Existen tres tipos de cuestionarios que se citan a continuación:

*No estructurados: Es el cuestionario que “solicita una respuesta libre”. (Behar,2008,p.65)

*Estructurados: Es aquel que solicita respuestas breves, específicas y delimitadas.(Behar,2008,p.65)

*Semiestructurados: es el cuestionario formado por “preguntas cerradas y abiertas” (Sampieri,2014,p.553).

El cuestionario utilizado en esta investigación es un cuestionario semiestructurado, formado por preguntas cerradas y abiertas, el mismo es aplicado a la Directora del CTP de Carrizal.

Aplicación del cuestionario

Según Behar (2008), existen 4 formas de aplicar el cuestionario. A continuación se citan y explican.

*Autoadministrado: “El cuestionario se proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contestan”(p.68).

*Entrevista personal: “El entrevistador, aplica el cuestionario al entrevistado (persona que responde el cuestionario”. (p.68).

*Entrevista telefónica: “El cuestionario es aplicado haciendo uso de la llamada telefónica”.(p.68).

*Auto administrado y enviado por correo postal, electrónico o servicio de mensajería:

“El entrevistado responde el cuestionario sin apoyo del entrevistador (persona que aplica el cuestionario”).(p.68).

Debido a la situación de pandemia el cuestionario fue aplicado de manera auto administrada, haciendo uso del Google Forms, donde la Directora respondió el cuestionario.

8.2. Encuesta

Definición

Según Alelú, Cantín,López, Rodriguez (s.f.). La encuesta “...Es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.”(p.1)

Características

Se les realizan a grupos de personas con características similares de las cuales se desea obtener información (Alelú et all, sf, p.1).

“Las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio”. (Behar,2008,p.62).

Aplicación de la encuesta

Según Behar (2008), las encuestas pueden aplicarse de la siguiente manera:

*Autoadministrado: “La encuesta se proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las hacen ellos mismos”.(p.63)

*Por entrevista personal: El entrevistador anota las respuestas dadas.

*Por entrevista telefónica: La encuesta no se da “cara a cara” sino que se realiza por medio el teléfono.

*Auto administrado y enviado por correo postal o electrónico: Los encuestados responden de manera independiente, la encuesta que les fue enviado por correo postal o electrónico.

Para esta investigación, la encuesta fue auto administrada, la misma se realizó utilizando Google Forms, el link fue enviado y los docentes respondieron de manera independiente la encuesta.

8.3. Lista de Cotejo (técnica de análisis documental)

Definición

Según Reidl (2021). La lista de cotejo es definida como la técnica que “Se utiliza para evaluar procedimientos y tareas sencillas, es un instrumento de medición nominal, únicamente se tienen dos opciones: se tiene la habilidad o no se tiene”.(p.150).

Características

Según Reidl (2021). Algunas de las características principales de la lista de cotejo son las siguientes.

*También denominada lista de cotejo o chequeo.

*Se trata de una enumeración de los aspectos o conocimientos básicos, cuya presencia o ausencia se evalúa.

*Tiene la ventaja de permitir evaluar rápidamente la situación.

*Se pueden conocer qué aspectos deben trabajarse e incorporarse. (p.150)

8.4. Entrevista

Definición

Según Sampieri (2014). La entrevista se define: "...como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)".(p.403).

Tipos de entrevistas

Las entrevistas se dividen:

*Entrevistas estructuradas: La entrevista se realiza siguiendo una serie de preguntas que no cambian.

*Entrevistas semiestructuras: A pesar de que el entrevistador tiene una lista de preguntas, puede agregar preguntas nuevas según las necesidades que vayan surgiendo en la entrevista.

*Entrevistas no estructuradas o abiertas: El entrevistador cuenta con una guía de contenidos, pero quien entrevista puede ejecutarla según sus necesidades.

El tipo de entrevista ejecutada en esta investigación es la entrevista estructurada, siguiendo una guía. Donde la Supervisora del DREA, la Asesora de Orientación de la DREA y los orientadores del CTP de Carrizal, responden a las preguntas, realizadas por el entrevistador.

Características de la entrevista

Según Sampieri (2014). Algunas de las características más relevantes de la entrevistas son las siguientes:

*Es flexible (inicio y final no especificado claramente).

*Las preguntas y su organización, se realizan en función del entrevistado.

*Entrevistador-entrevistado intervienen en la dirección y ritmo de la entrevista.

*Sus preguntas son abiertas y neutras. Con el objetivo de conocer su opinión, punto de vista y vivencias.

9. Instrumentalización

Uno de los instrumentos cuantitativos utilizados en esta investigación es el cuestionario, este es definido como “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” también es “el instrumento más utilizado para recolectar los datos...” (Hernández et al, 2014, p.217). Este se aplica a la directora, del centro educativo (Anexo N°2), con el objetivo de “Analizar las acciones desde la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021”.

También; se aplica los orientadores del CTP de Carrizal, está elaborada de manera estructurada, haciendo uso de preguntas abiertas, de manera que permite al informante responder ampliamente (Anexo N°4). La entrevista estructurada es definida como la entrevista donde “En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden)” (Hernández et al, 2014, p.217). Este es un instrumento cualitativo.

Otro instrumento cuantitativo utilizado en esta investigación es la encuesta a las docentes (Anexo N°1). Esta tiene por objetivos “Reconocer las acciones que se realizan desde la gestión para la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, MEP, durante el periodo 2020” y “Comparar las acciones propuestas en el Protocolo de actuación en situaciones de bullying con lo gestionado en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela”. La

encuesta se refiere a un instrumento mediante el cual se obtiene información de múltiples participantes en este caso los docentes.

Finalmente, se aplicará una la técnica de análisis documental denominada lista de cotejo (Anexo N°3). Con el objetivo de “realizar una revisión de los documentos oficiales relacionados para la implementación del protocolo de bullying”, este está conformado por una serie de indicadores que representan puntos claves para la adecuada implementación del protocolo de bullying, aquí se responde mediante sí o no, marcando con x en la casilla correspondiente, también existe una columna de observaciones en caso de que sea necesario ampliar la forma en que se ejecuta dicho indicador. Esta técnica, será analizada de forma cuantitativa.

10. Procedimiento de recopilación de información

Para compilar la información se coordina con la directora del centro educativo mediante correo electrónico, posterior a su autorización, los instrumentos serán aplicados de manera auto administrada, lo que quiere decir

se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos. Pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal o por envío (correo tradicional, correo electrónico y página web o equivalente (Hernández et al, 2014, p.217).

Los instrumentos serán distribuidos y aplicados de manera digital, utilizando el formato de Google Formularios (aplicación para realizar cuestionarios, encuestas y formularios de manera virtual), para facilitar su tabulación, distribución y proteger el ambiente al no utilizar papel; serán respondidos individualmente.

En la tabla n°7, se muestran los instrumentos utilizados para recolectar la información.

Tabla N°7. Instrumentos utilizados en la investigación

Instrumentos		Aplicación
Cuantitativos	Cuestionario	Directora
	Encuesta	Docentes
	Lista de cotejo (técnica de análisis instrumental)	Funcionarios que han ejecutado o aplicado el protocolo de bullying
Cualitativos	Entrevista	Orientadores Supervisor Dirección Regional de Educación de Alajuela Persona de Dirección Regional de Educación de Alajuela

Fuente: Elaboración propia Soto (2020), sustentado en instrumentos utilizados en esta investigación durante el año 2020.

11. Procedimiento de análisis

El análisis de los datos se hará de manera manual (tabulando cada uno de los datos) y también utilizando el recurso que brinda el uso de una de las herramientas actuales, como lo es el Google Formularios, ya que esta brinda gráficos, y otros tipos de análisis de información automática.

En el caso de los instrumentos cuantitativos utilizados en esta investigación serán tabulados haciendo uso de gráficos y cuadros estadísticos, la información cualitativa se presentará mediante figuras y en prosa.

12. Triangulación

Definición

Existen diferentes acepciones del término de triangulación. A continuación; se mencionan algunas de ellas:

Denzin (1990). Define la triangulación como “la aplicación y combinación de varias metodologías de la investigación en el estudio de un mismo fenómeno”. (p.297).

Rodríguez, Pozo & Gutiérrez (2006). La triangulación es una “Técnica de confrontación y herramienta de comparación de diferentes tipos de análisis de datos (triangulación analítica) con un mismo objetivo puede contribuir a validar un estudio de encuesta y potenciar las conclusiones que de él se derivan”.(p.1)

Para Donolo (2009). La triangulación, “requiere de conocimiento, de tiempo y de recursos para implementarla y luego de gran agudeza para interpretar los resultados en las variadas y a veces contradictorias maneras en que se presentan ”(p.3).

Tipos de triangulación

Existen siete tipos o formas de triangulación. A continuación se detallan en que consiste cada una.

***Triangulación de datos:** “utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre recogida de datos permite contrastar la información recabada”. Este tipo de triangulación puede ser temporal: datos recolectados en diferentes fechas, espacial: datos son recolectados en diferentes lugares para después corroborar similitudes y personal: recolección de información de diferentes personas. (Aguilar & Barroso, 2015, p.74).

***Triangulación de investigadores:** En este tipo de triangulación “utilizan varios observadores en el campo de investigación” (Aguilar & Barroso, 2015, p.74)..

***Triangulación teórica:** “utilización de distintas teorías para tener una interpretación más completa y comprensiva, y así dar respuesta al objeto de estudio, pudiendo incluso ser estas teorías antagónicas”. (Aguilar & Barroso, 2015, p.74).

***Triangulación metodológica:** “Referida a la aplicación de diversos métodos en la misma investigación para recaudar información contrastando los resultados, analizando coincidencias y diferencias”. Aquí se encuentran diversos tipos de triangulación. (Aguilar & Barroso, 2015, p.74).

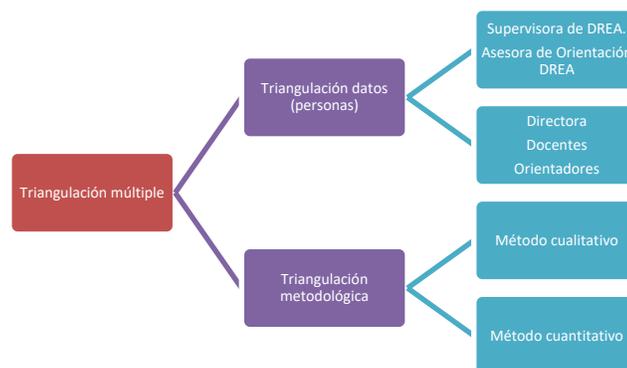
***La triangulación intramétodo:** “el investigador utiliza un único método o estrategia de investigación empleado de forma reiterada en diferentes momentos temporales, aunque aplica distintas técnicas de recogida y de análisis de datos”. (Aguilar & Barroso, 2015, p.74).

***La triangulación entre métodos:** “Consiste en la combinación de métodos cualitativos o cuantitativos de investigación en la medición de una misma unidad de análisis”. (Aguilar & Barroso, 2015, p.75).

***Triangulación múltiple:** Combina dos o más métodos de triangulación, por ejemplo; mezclar la triangulación metodológica, de datos, teórica.

El método de triangulación utilizado en esta investigación es el múltiple. La triangulación múltiple, combina dos o más métodos de triangulación. En este caso los que más se ajustan a la investigación es la triangulación de los datos, utilizando diferentes personas (Supervisora de la Dirección Regional de Alajuela, Asesora de la Regional de Orientación de Alajuela, directora CTP de Carrizal, docentes y orientadores del CTP de Carrizal). La triangulación entre métodos, donde se combinara el método cualitativo y cuantitativo, al ser esta una investigación mixta. La siguiente figura resume la triangulación que se va a realizar en esta investigación:

Figura N°10: Triangulación múltiple



Fuente: Elaboración propia Soto (2021), basada en información de Aguilar & Barroso, 2015.

13. Modelo de triangulación.

A continuación se detalla la triangulación múltiple realizada en esta investigación. Es una triangulación múltiple por que toma en cuenta la triangulación de datos (personas) y la triangulación metodológica (al ser el método mixto, método cualitativo y cuantitativo).

Tabla N°8: Modelo de triangulación.

Indicadores	Definición conceptual	Triangulación múltiple
Capacitación en la temática del bullying.	...Es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales ... (Chiavenato, 2009, p.371) En este caso relacionada con el tema del bullying.	Cuestionario a Directora Preguntas 1-3
		Encuesta docente Preguntas 1-3
		Entrevista orientador Pregunta 1.
		Entrevista supervisora y asesora Pregunta 1.
Capacitación en la implementación	...Es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que	Cuestionario a Directora Preguntas 6-10

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020

Indicadores	Definición conceptual	Triangulación múltiple
del Protocolo de actuación en situaciones de bullying.	puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales ... (Chiavenato, 2009, p.371) En este caso relacionada con el tema del protocolo.	Encuesta docente Preguntas 4-6 Entrevista orientador Pregunta 2. Entrevista supervisora y asesora Pregunta 1 y 11.
Ejecución adecuada, de la ruta del Protocolo de bullying.	Implementación adecuada del protocolo de bullying.	Cuestionario a Directora Preguntas 11-13 Encuesta docente Preguntas 7-9 Entrevista orientador Pregunta 3 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 3. Lista de cotejo 1-17
Creación de Comité Convivir.	Conformación adecuada del comité convivir.	Cuestionario a Directora Preguntas 21 Encuesta docente Preguntas 10 Entrevista orientador Pregunta 4 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 2.
Acciones de Comité.	Tareas realizadas por el comité convivir.	Cuestionario a Directora Preguntas 23-24 Encuesta docente Preguntas 11-12 Entrevista orientador Pregunta 5 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 2.
Apoyo al Comité	Apoyo de la gestión al comité convivir.	Cuestionario a Directora Preguntas 25-26 Encuesta docente Preguntas 13 Entrevista orientador Pregunta 6 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 2.
Activación de órganos de apoyo.	Apoyo de otras instituciones para enfrentar el bullying (PANI, Fiscalía)	Cuestionario a Directora Preguntas 14-15 Encuesta docente

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020

Indicadores	Definición conceptual	Triangulación múltiple
		Preguntas 14-15 Entrevista orientador Pregunta 7 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 3 y 13.
Acciones para prevenir casos de bullying.	Acciones ejecutadas para prevenir el bullying	Cuestionario a Directora Preguntas 29 Encuesta docente Preguntas 16 Entrevista orientador Pregunta 8 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 4.
Acciones en caso de bullying.	Acciones ejecutadas para intervenir las situaciones de bullying	Cuestionario a Directora Preguntas 16-18, 20 y 31 Encuesta docente Pregunta 17 Entrevista orientador Pregunta 9 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 5.
Seguimiento de la activación del protocolo de bullying.	Acciones ejecutadas para dar seguimiento a las situaciones de bullying	Cuestionario a Directora Preguntas 19 Encuesta docente Preguntas 18 Entrevista orientador Pregunta 10 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 9.
Divulgación de información relacionada con el tema del bullying.	Acciones ejecutadas para divulgar la información relacionada con el bullying.	Cuestionario a Directora Preguntas 28, 30-34 Encuesta docente Preguntas 1 Entrevista orientador Pregunta 11 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 6.
Criterios sobre el protocolo (debilidades y fortalezas).	Fortalezas y debilidades del protocolo de bullying	Cuestionario a Directora Preguntas 35-37 Encuesta docente Preguntas 20-22 Entrevista orientador

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020

Indicadores	Definición conceptual	Triangulación múltiple
		Pregunta 12-14 Entrevista supervisora y asesora Pregunta 7-8.

Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

14. Alcances y limitaciones

Posterior a la elaboración de esta investigación. A continuación; se enumeran los principales alcances y limitaciones.

Alcances

- Esta investigación, brinda una perspectiva sobre esta problemática del bullying, y las acciones desde la gestión administrativa para su implementación en el centro educativo.
- Este estudio investiga las fortalezas y debilidades, así como las dificultades desde la gestión para una adecuada intervención del bullying, tomando en cuenta la ruta a seguir del protocolo de actuación en situaciones de bullying.
- Al ser el protocolo de bullying un documento de acatamiento obligatorio en las instituciones públicas de Costa Rica. Esta investigación busca trascender en la forma en la forma que se gestiona el protocolo.
- El instrumento elaborado en la propuesta, toma en cuenta las debilidades y fortalezas encontradas, relacionadas con el protocolo de bullying y su gestión. Esto permite a la institución; contar con un instrumento de acuerdo a las necesidades identificadas.

- ☑ La propuesta elaborada, puede ser utilizada en cualquier institución pública de Costa Rica, ya que esta se basa en el protocolo de bullying, herramienta del MEP, aplicada en todas las instituciones públicas de Costa Rica.

- ☑ Esta investigación expone el sentir de la supervisora y asesora en orientación de la Dirección Regional de Alajuela. También; manifiesta la opinión de la Directora, docentes, orientadores, del CTP de Carrizal con respecto al protocolo del bullying. Sus opiniones, son importantes, ya que permite tomar en cuenta las recomendaciones para que la propuesta (uno de los objetivos de esta investigación) se ajuste a las necesidades institucionales, profesionales y sea contextualizada.

- ☑ Al ser el bullying una problemática mundial, esta investigación puede apoyar o generar nuevas investigaciones relacionadas con el bullying y su protocolo.

- ☑ Debido al impacto del bullying a nivel emocional y académico, esta investigación promueve su prevención, intervención y seguimiento, con el objetivo de abordar de manera adecuada las situaciones de bullying.

- ☑ Debido a las consecuencias legales que una situación de bullying mal intervenida puede ocasionar. Esta investigación advierte y orienta para la ejecución adecuada del protocolo de bullying.

- ☑ Desde la perspectiva administrativa, esta investigación examina algunas de las actividades ejecutadas por el gestor administrativo con respecto al bullying y su protocolo. Por lo que permite valorar la efectividad de las mismas y promueve la mejora.

- Esta investigación al reunir el sentir de diversos profesionales que han ejecutado y examinado el protocolo de bullying, permite compilar las debilidades detectadas en el protocolo de bullying y su gestión, lo que permitiría su mejora.

- Al ser la prevención una importante herramienta para evitar las situaciones de bullying en los centros educativos públicos. Esta investigación examina y recalca la importancia de un Comité Convivir consolidado que cumpla con el objetivo con el que fue creado.

- Esta investigación brinda recomendaciones para las diversas etapas de implementación del protocolo de bullying, tomando en cuenta las recomendaciones de los diversos actores participantes de esta investigación.

Limitaciones

- Una de las limitaciones es la dificultad a acceder al centro educativo, debido a la situación del COVID-19 (2019-2021). Lo que ha provocado que los centros educativos se encuentren cerrados, también; existe poco apoyo de las instituciones para realizar este tipo de investigaciones, muchas se niegan a que se realice este estudio en su colegio.

- Propias del sistema educativo actual, a distancia (COVID-19). Ya que se suspendieron las clases universitarias presenciales, lo que provoco menor contacto con los docentes universitarios para apoyar en la elaboración de esta investigación.

- Específicos del enfoque elegido para realizar esta investigación (enfoque mixto). Lo que provoca menor cantidad de información e investigaciones que orienten la elaboración de la misma.

Dificultad para acceder a información relevante para la investigación, mucha no se encontraba en internet o estaba desactualizada.

Inconvenientes para localizar a las personas requeridas. Debido a la situación actual, pandemia (COVID-19), ubico a las personas haciendo uso de las TIC, en muchas ocasiones se dificultaba conseguir el correo o el número telefónico al cual contactar al participante de la investigación.

Debido a la pensión de la supervisora de la Dirección Regional de Alajuela, se dificulta su localización posterior a retirarse.

CAPÍTULO V: SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. Presentación

En este capítulo se sistematiza y analiza la información obtenida de los instrumentos. Se aplicó, un cuestionario a la directora, una encuesta a docentes, una lista de cotejo completada por los funcionarios que han activado el protocolo de bullying y la entrevista aplicada a la Supervisora, Asesora en Orientación y a los orientadores del CTP de Carrizal.

Este apartado, da inicio, con la caracterización de la población participante y el análisis de la información obtenida de los diversos instrumentos aplicados, utilizando la categoría de análisis denominada, proceso de gestión para implementar el protocolo de bullying.

Posteriormente, se procede a determinar las debilidades y fortalezas que identifican los actores educativos participantes de esta investigación. Para finalmente; contrastar las acciones realizadas desde la gestión del Colegio Técnico Profesional de Carrizal, para la implementación del protocolo de actuación en situaciones de bullying, con respecto a lo establecido en el protocolo.

La triangulación de la información, confronta la información obtenida de las metodologías (cualitativa y cuantitativa, triangulación metodológica) y la triangulación de datos (personas). En resumen; se realiza una triangulación mixta. Una vez realizado el proceso de triangulación, se obtienen los hallazgos, de estos derivan las recomendaciones y conclusiones; así como la propuesta para fortalecer la atención de situaciones de bullying que se presentan en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal.

2. Caracterización de la población

En el colegio laboran 79 docentes, que pertenecen al área académica o técnica. Esta institución al ser un colegio vocacional, se caracteriza por formar a los estudiantes tanto en el área académica, como en el área técnica (carrera). La muestra docente está conformada por 33 funcionarios. También, participan la directora y dos orientadores.

La Supervisora y la Asesora Regional de Orientación, del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela, son funcionarias externas a la institución que por su labor estrechamente relacionada con el tema del bullying y el protocolo, también participan en esta investigación. La supervisora, tiene una formación base en I y II Ciclo, su último grado académico fue una maestría en administración educativa, su experiencia laboral en la Supervisión es de 16 años. Por otra parte, la asesora regional de orientación, es de formación base orientadora, y su último grado académico fue una maestría en educación, tiene 16 años de experiencia, de los cuales 3 años han sido a cargo de la Asesoría.

3. Categoría de análisis

El enfoque mixto, es el utilizado para analizar y sistematizar la información recolectada de los diferentes instrumentos. La tabulación de esta información se realiza a partir de la categoría de análisis denominada, proceso de gestión para implementar el protocolo de bullying y sus indicadores (tabla 9). Posterior a este análisis, se determinan las debilidades y fortalezas encontradas por los actores educativos y se comparan las acciones que se realizan desde la gestión con lo estipulado en el protocolo.

Tabla N°9. Categoría de análisis: Proceso de gestión para implementar el protocolo de bullying.

Objetivos Específicos	Indicadores
<p>Reconocer las acciones que se realizan desde la gestión para la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, MEP, durante el periodo 2020.</p>	<p>Capacitación en la temática del bullying. Capacitación en la implementación del protocolo de actuación en situaciones de bullying. Ejecución adecuada, de la ruta del protocolo de bullying.</p>
<p>Determinar las debilidades y fortalezas, respecto a la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, del Ministerio de Educación Pública, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal del Circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.</p>	<p>Criterios sobre el protocolo (debilidades y fortalezas).</p>
<p>Comparar las acciones propuestas en el Protocolo de actuación en situaciones de bullying con lo gestionado en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela.</p>	<p>Creación de Comité. Acciones de Comité. Apoyo al Comité. Activación de órganos de apoyo. Acciones para prevenir casos de bullying. Acciones en caso de bullying. Seguimiento de la activación del protocolo de bullying. Divulgación de información relacionada con el tema del bullying.</p>

Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en objetivos, categorías y subcategorías de esta investigación.

En la figura n°9, se desglosan los indicadores de la categoría de análisis de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos. La categoría de análisis de esta investigación se denomina proceso de gestión para implementar el protocolo de bullying.

Tabla N°10: Distribución indicadores según la categoría de análisis.

Indicadores						
Objetivo específico #1			Obj. espfc #2		Objetivo específico #3	
<p>Capacitación en la temática del bullying y su protocolo</p> <p>Satisfacción capacitación docente</p> <p>Apoyo gestión a los docentes para aprender sobre bullying</p> <p>Espacios dados por gestión evacuar dudas sobre bullying</p> <p>Capacitación en el protocolo de bullying</p> <p>Satisfacción en capacitación sobre protocolo de bullying</p> <p>Motivación de la gestión para que el personal evacue dudas sobre ejecución protocolo de bullying</p> <p>Ejecución adecuada del protocolo de bullying, seguridad al ejecutarlo</p> <p>Apoyo de la administración en la ejecución del protocolo de bullying</p> <p>Directrices claras para aplicar el protocolo de bullying</p>	<p>Divulgación, prevención y comité Convivir</p> <p>Creación del Comité Convivir</p> <p>Acciones ejecutadas para prevenir el bullying</p> <p>Acciones ejecutadas por el Comité Convivir</p> <p>Apoyo de la gestión al Comité Convivir.</p>	<p>Aplicación del protocolo en caso de bullying y acciones interinstitucionales</p> <p>Satisfacción docente en cuanto acciones ejecutadas en los casos de bullying</p> <p>Apoyo de otras instituciones para enfrentar el bullying</p> <p>Relación inter-institucional (Patronato Nacional de la Infancia (PANI), Organismo de Investigación Judicial (OIJ) con su Centro Educativo</p>	<p>Seguimiento al protocolo de bullying</p> <p>Satisfacción docente en cuenta a acciones ejecutadas para el seguimiento en los casos de bullying</p> <p>Satisfacción docente en cuanto las acciones realizadas por la gestión para la divulgación de información relacionada con el bullying y su protocolo</p>	<p>Debilidades y fortalezas</p> <p>Criterios sobre el protocolo (debilidades y fortalezas).</p>	<p>Acciones ejecutadas al aplicar el protocolo de bullying en el colegio.</p> <p>Satisfacción docente en cuanto al proceso de gestión para la implementación del protocolo de bullying</p> <p>Satisfacción docente en cuanto el proceso propuesto en el protocolo de bullying</p>	<p>Aplicación protocolo de bullying (confrontación de acciones de la institución con respecto a lo propuesto en el protocolo).</p> <p>Aplicación del protocolo de bullying</p> <p>Expediente independiente en casos de bullying</p>

Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en objetivos, categorías y subcategorías de esta investigación (2020)

4. Resultados de los instrumentos aplicados

Con el objetivo de visualizar y sintetizar las respuestas de los participantes, a continuación, se tabulan los resultados de acuerdo a cada uno de los instrumentos.

Tabla N°11: Resultados de los instrumentos aplicados.

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
Capacitación en la temática del bullying.	Sí. 30 capacitaciones. Dirigido a docentes, personal administrativo, comité convivir y estudiantes.	Satisfacción capacitación bullying Satisfacción: 45,5% (15) Neutrales: 24,2% (8) Insatisfacción 30,3% (10)	RO1: Es excelente, siempre hay una temprana detección de casos y el abordaje es súper efectivo RO2: Excelente	Auto capacitación de los directores. Discusión del protocolo en reunión.	Capacitación directores y ellos a docentes	Sí, se han ejecutado capacitaciones en la temática del bullying. Supervisora y orientadora DREA indican que se capacita a Directores y un funcionario. Ellos; son los encargados de capacitar al resto del personal. Satisfacción docente capacitación bullying Aunque 45,5% (15) se sienten satisfechos con la capacitación. Al sumar las personas neutrales y en niveles de insatisfacción un 54,5% (18), representa a las personas que aún necesitan apoyo o no se encuentran satisfechos con la capacitación recibida.

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
		<p>Gestión favorece aprendizaje del bullying Satisfacción: 43,8 % (14) Neutrales: 37,5% (12) Insatisfacción: 18,8% (6)</p> <p>Espacios para evacuar dudas sobre el bullying Satisfacción 51,5% (17) Neutrales 12,1% (4) Insatisfacción 36,2% (12)</p>				<p>Gestión favorece el aprendizaje del bullying Aunque 43,8% (14) se encuentran en niveles de satisfacción. Al sumar las personas neutrales y en niveles de insatisfacción encontramos un 56,3% (18) que aún no se sienten en niveles de satisfacción con el apoyo brindado por la gestión.</p> <p>Espacios para evacuar dudas sobre el bullying El 51,5% (17) se encuentran en niveles de satisfacción con los espacios dados para evacuar dudas sobre el bullying. Sin embargo; al sumar las personas neutrales y en niveles de insatisfacción, un 48.3% (16) no se encuentran en niveles de satisfacción.</p>
Capacitación en la implementación del Protocolo de actuación en	Sí. 30 capacitaciones. Dirigidas a docentes, personal administrativo,	Gestión capacitación protocolo Satisfacción 39,4% (13)	RO1: No completamente satisfecho, Siempre me han orientado	Nadie le ha solicitado capacitación en el protocolo de bullying.	Muchas personas (padres de familia, docentes y directores)	Sí, se han ejecutado capacitaciones para la implementación del protocolo de bullying. La supervisora de la DREA indica que nadie le solicita información a sobre el

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
situaciones de bullying.	comité convivir y estudiantes.	<p>Neutrales 33,3% (11) Insatisfacción 27,3% (9)</p> <p>¿Qué tan capacitado te sientes para implementar protocolo? Satisfacción 39,4 (13) Neutrales 21,2% (7) Insatisfacción 39,4% (13)</p> <p>Gestión motiva evacuar dudas protocolo Satisfacción 42,4% (14) Neutrales 33,3% (11) Insatisfacción 24,2% (8)</p>	<p>de la mejor forma.</p> <p>RO2: Me falta un poco más de asesoramiento</p>	<p>Dentro de las acciones ejecutadas por asesoría está el analizar el protocolo con los Directores de la DREA.</p>	<p>van a la regional, a aclarar dudas sobre el protocolo</p>	<p>protocolo. Sin embargo; a la asesora de orientación sí le solicitan en muchas ocasiones capacitación en el tema del bullying y su protocolo.</p> <p>Capacitación del protocolo Un 39,4% (13) se encuentran en niveles de satisfacción. Sin embargo; aún un 60,6% (20) no se encuentran en niveles de satisfacción.</p> <p>¿Qué tan capacitado se siente para implementar el protocolo de bullying. Un 39,4% (13) se encuentran en niveles de satisfacción. Sin embargo; 60,6% (20) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.</p> <p>Gestión motiva a evacuar dudas relacionadas con el protocolo. Un 42,2% (14) se encuentran en niveles de satisfacción. Sin embargo; un 57,5% (19) no se encuentra en niveles de satisfacción.</p>

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
Ejecución adecuada, de la ruta del Protocolo de bullying.	Se han dado situaciones de bullying y estas se le han sido comunicadas a Dirección.	<p>Seguridad al ejecutar el protocolo Satisfacción 36,4% (12) Neutrales 24,2% (8) Insatisfacción 39,4% (13)</p> <p>Apoyo cuando ejecuta protocolo Satisfacción 51,5% (17) Neutrales 27,3% (9) Insatisfacción 21,3% (7)</p> <p>Directrices claras ante situación de bullying Satisfacción 48,5 (16)</p>	<p>La institución cuenta con lineamientos claros en cuanto a la ejecución del protocolo de bullying.</p> <p>RO1: Claro, siempre en los consejos de principio de año dan indicaciones</p> <p>RO2: Sí</p>	<p>Siguen los pasos de protocolo de bullying.</p> <p>Hay mala información de qué es bullying.</p>	<p>El protocolo demanda mucho tiempo y tiene demasiados pasos.</p>	<p>Sí, se han dado situaciones de bullying. La Supervisora y Orientadora de la DREA; indican que, la ejecución del protocolo demanda mucho tiempo y aunque se siguen los pasos, muchas veces el protocolo es activado desde la identificación errónea de bullying.</p> <p>Seguridad al ejecutar el protocolo de bullying. Un 36,4% (12) se ubica en niveles de satisfacción. Sin embargo; un 63,6% (21) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.</p> <p>Apoyo cuando se ejecuta el protocolo de bullying Un 51,5% (17) se encuentran en niveles de satisfacción. Pero; al sumar las personas neutrales e insatisfechas, un 48,6% (16) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.</p> <p>Directrices claras ante la situación de bullying. Un 48,5% (16) se encuentran en niveles de satisfacción. Sin embargo:</p>

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
		Neutrales 30,3% (10) Insatisfacción 21,3% (7)				51,6% (17) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.
Creación de Comité Convivir.	Sí, tienen comité convivir.	Conformación adecuada Satisfacción 48,5% (16) Neutrales 36,4% (12) Insatisfacción 15,1% (5)	Conformación comité convivir RO1: Casi no tengo conocimiento de quien lo conforma, pero si es necesario para la detección temprana RO2: Sí	Directores eligen a quien quiere participar del comité convivir, no se realiza como lo indica el protocolo	A veces se tratan temas que no son de comité convivir como situaciones relacionadas con bandera azul (específicamente de situaciones del agua)	Supervisora de la DREA y asesora en orientación, indican que, existe desconocimiento en cuanto a la conformación, las tareas realizadas y funciones del comité. Conformación adecuada del comité Un 48,5% (16) se encuentran en niveles de satisfacción. Sin embargo: 51,5% aún no se encuentran en niveles de satisfacción.
Acciones de Comité.	Charlas.	Apoyo comité convivir en casos de bullying Satisfacción 42,4% (14) Neutrales 36,4% (12) Insatisfacción 21,2% (7)	RO1: Actualmente no las conozco RO2: Bien. Los pocos casos de bullying han sido intervenidos de	No funciona como debe de ser	No funciona como debe de ser	Supervisora y orientadora DREA, indican que; el comité convivir, no funciona como debe de ser. Apoyo comité convivir en casos de bullying Un 42,4% (14) se ubican en niveles de satisfacción. Sin embargo; 57,6% (19) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
		Satisfacción con acciones de bullying Satisfacción 45,5% (15) Neutrales 36,4% (12) Insatisfacción 18,2% (6)	forma profesional.			Satisfacción con acciones de bullying Un 45,5% (15) se encuentran en niveles de satisfacción. Sin embargo; 54,6% (18) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.
Apoyo al Comité	Sí hay apoyo al comité. Se dan acciones como dar espacio para reuniones y para desarrollar los proyectos.	Apoyo administración comité convivir Satisfacción 57,6%(19) Neutrales 30,3% (10) Insatisfacción 12,1%(4)	RO1: Yo supongo que si, porque siempre se abordan los casos RO2: Sí, por supuesto	No funciona como debe de ser.	No funciona como debe de ser.	Supervisora y orientadora DREA, indican que el comité convivir, no funciona como debe de ser. Apoyo administración comité convivir Un 57,6%(19) se ubican en niveles de satisfacción. Sin embargo; 42,4 (14) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.
Activación de órganos de apoyo.	Sí. Colopro, psicólogos, fiscalía de Alajuela y abogados.	Apoyo otras instituciones Satisfacción 39,4% (13) Neutrales 30,3% (10) Insatisfacción 30,3% (10)	RO1: No, o al menos lo desconozco. RO2: Sí.	Se siguen los pasos del protocolo	Se siguen los pasos del protocolo	Apoyo otras instituciones Un 39,4% (13) se ubican en niveles de satisfacción. Sin embargo; un 60,6% (20) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
		Relación interinstitucional (PANI,OIJ,entre otros) Satisfacción 75,7% (25) Neutrales 12,1% (4) Insatisfacción 12,1% (4)				Relación interinstitucional (PANI,OIJ,entre otros) Un 75,7% (25) se ubican en niveles de satisfacción. Sin embargo; el 24.2% (8) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.
Acciones para prevenir casos de bullying.	Se envía información por correo electrónico, WhatsApp, pizarra informativa y letreros por la institución.	Acciones prevenir bullying Satisfacción 56,3% (18) Neutrales 25% (8) Insatisfacción 18,8% (6)	RO1: Bien, se qué hay compromiso por parte de la institución por prevenir el bullying RO2: Las acciones de prevención, son de mucho apoyo al educador	Acciones para prevenir el bullying Actividades de convivencia entre estudiantes. Docentes incluyan en clases el tema del bullying Hablar en positivo.	Incluir acciones para la prevención del bullying en el Plan Anual de trabajo.	Supervisora y orientadora DREA ambas mencionan la importancia de ejecutar actividades para prevenir. Acciones prevenir bullying Un 56,3% (18) se encuentran en niveles de satisfacción. Sin embargo; el 23% (14) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.
Acciones en caso de bullying.	Comunicarse con los encargados de involucrados.	Acciones en situaciones de bullying	RO1: Si, siempre se siguen los	Satisfacción 7 de 10.	Satisfacción 5 de 10.	Supervisora y orientadora DREA 5 y 7 de 10.

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
	Entrevista involucrados. Restaurar la convivencia y activación del protocolo.	16,1% (5) niveles de insatisfacción 25,8% (8) neutrales 58% (18) niveles de satisfacción. Satisfacción con el proceso implementación de gestión protocolo Satisfacción 54,6% (18) Neutrales 36,4% (12) Insatisfacción 9,1% (3)	lineamientos del MEP Del 1-10. Se encuentra 10 satisfacción con las acciones en caso de bullying RO2: Sí.	Personas no quieren involucrarse. Falta de tiempo.	Hay mucho por hacer	Acciones en situaciones de bullying Un 58% (18) se ubican en niveles de satisfacción. Sin embargo; el 41.9% (13) aún no se encuentran en niveles de satisfacción. Satisfacción con el proceso implementación de gestión protocolo Un 54,6% (18) se encuentran en niveles de satisfacción. Sin embargo; un 45.5% (15) Aún no se encuentran en niveles de satisfacción. En promedio, el nivel de satisfacción con respecto a las acciones en caso de bullying es 7. En una escala del 1 al 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.
Seguimiento de la activación del protocolo de bullying.	La Directora indica que sí \ realiza el seguimiento ante la activación del protocolo.	Seguimiento Satisfacción 54,5% (18) Neutrales 36,4% (12) Insatisfacción 9,1% (3)	Del 1-10. Donde uno indica insatisfacción 10 muy satisfecho.	Llamar a los encargados. Reuniones. No se da como debe ser Indagar Faltan acciones	Velar porque medidas sean cumplidas Indagar	Supervisora y orientadora DREA ambas exaltan la importancia de indagar. Asesoría indica que el seguimiento no se da como debe de ser.

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
			<p>RO1: Indica que se encuentra en un 10 muy satisfecho, con las acciones en caso de bullying.</p> <p>RO2: Se encuentra 10 satisfacción con las acciones en caso de bullying</p>			<p>Seguimiento Un 54,5% (18) se encuentra en niveles de satisfacción. Sin embargo; 43.5% (15) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.</p>
Divulgación de información relacionada con el tema del bullying.	Sí, se envía información relacionada con el bullying a personal docente, administrativo, comité convivir y estudiantes. Por medio de correo electrónico, WhatsApp y pizarra informativa.	<p>Divulgación Satisfacción 42,4% (14) Neutrales 36,4% (12) Insatisfacción 21,2% (7)</p>	<p>RO1: En el tiempo que llevo en el CTP Nunca he visto un proceso como tal, pero es que casi no voy al cole por mi horario, puede ser que en otro horario si lo hacen</p>	Poco tiempo Carteles Supervisión analiza el protocolo con Directores Directores analizan el protocolo con docentes	Se analiza el protocolo con Directores y ellos con las docentes	Supervisora y Asesora en orientación de la DREA necesitan que la información sobre y bullying y su protocolo llegue de manera directa a todo el personal. Supervisión indica que hay poco tiempo para divulgar la información.

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
			RO2: Sí, dentro de clases .			Divulgación Un 42,4% (14) se encuentran en niveles de satisfacción. Mientras que el 57,6% aún no se encuentran en niveles de satisfacción.
<p> Criterios sobre el protocolo (debilidades y fortalezas). </p>	<p> Fortalezas Ayuda a resolver diferentes situaciones. </p> <p> Debilidades Muy redactado </p>	<p> Satisfacción con lo propuesto protocolo Satisfacción 51,5% (17) Neutrales 33,3% (11) Insatisfacción 15,1% (5) </p>	<p> RO1: Desventaja Posiblemente existe desinterés docente o el desconocimiento sobre el protocolo </p> <p> Ventaja La pronta respuesta </p> <p> Recomendación Más información hacia padres y estudiantes </p>	<p> Fortalezas Define bullying Indica como evitar el bullying </p> <p> Debilidades Faltan actividades No tan metódico Demasiado papeleo Falta técnicas, para trabajar con los estudiantes </p>	<p> Fortalezas Claro Sencillo Fácil lenguaje </p> <p> Debilidades Números de instituciones desactualizados Procesos de divulgación Falta de videos explicativos </p>	<p> Fortalezas Ayuda a resolver diferentes situaciones La pronta respuesta La difusión Explica que es bullying Indica como evitarlo Claro Sencillo Fácil lenguaje </p> <p> Debilidades Muy redactado Posiblemente existe desinterés docente o el desconocimiento sobre el protocolo Faltan actividades No tan metódico Demasiado papeleo Falta técnicas para trabajar con los estudiantes Números de instituciones desactualizados Procesos de divulgación </p>

Objetivo General: Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Indicadores	Cuestionario a Directora	Encuesta docente	Entrevista a Orientadores	Entrevista Supervisora DREA	Entrevista Asesora Orientación DREA	Hallazgos
			RO2: Desventaja No tengo conocimiento Ventaja La difusión Recomendación Incluir a los padres en las charlas			Falta de videos explicativos Recomendación Más información hacia padres y estudiantes

Nota: Los números encerrados en paréntesis; indican la cantidad de personas.

Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

5. Descripción de resultados

Con el objetivo de facilitar la lectura y comprensión de este documento se agrupan algunos de los indicadores que tienen relación entre sí, como se esquematiza a continuación:

Figura N°11: Esquematización de la información



Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en objetivos, categorías y subcategorías de esta investigación (2020)

5.1. Capacitación en la temática de bullying y su protocolo.

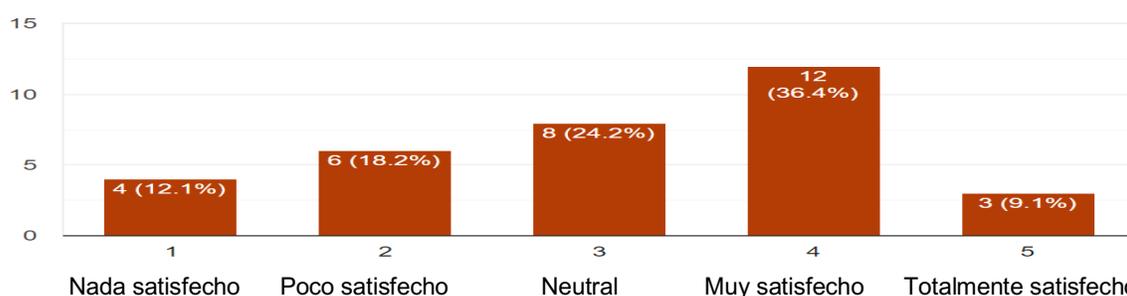
En este apartado, se conocen las acciones que se ejecutan desde la gestión para capacitar al personal en la temática del bullying y su protocolo. Desde la Supervisión, Asesoría en Orientación y Dirección, se evidencian esfuerzos por hacer llegar la información sobre el bullying y su protocolo, a todo el personal. El ciclo inicia cuando los asesores nacionales de convivir, realizan la entrega técnica (dar el protocolo de manera física y digital). Después de proporcionar el protocolo, la Supervisión y la Asesoría en Orientación dan una capacitación para analizar el protocolo: su objetivo, la ruta a seguir y los términos contenidos. Esta capacitación está dirigida a Directores y un docente (preferiblemente que sea del comité convivir, que tenga propiedad o afinidad en el tema del protocolo). Finalmente, los directores (as), tienen que agendar mínimo la lectura del protocolo dentro de alguna (as) reuniones de personal, además; debe de existir un registro de firmas que evidencien que dicha lectura o análisis fue efectuado.

En resumen, la Supervisión y la Asesora Regional de Orientación apuestan por la auto capacitación de los directores y un funcionario, para que posteriormente ellos analicen el protocolo en reunión con su personal a cargo.

En el cuestionario aplicado a la directora, se refleja la ejecución de 30 capacitaciones sobre el bullying y su protocolo, dirigidas a docentes, personal administrativo, comité convivir y estudiantes. También; se evidencia la iniciativa e interés por parte de los docentes y comité convivir por capacitarse en el tema del bullying y su protocolo. En la entrevista aplicada a los orientadores, ellos opinan que el proceso de capacitación es excelente, permite la detección temprana de casos y que los casos de bullying se han abarcado de manera efectiva.

En la encuesta, el personal docente, indica alcance de las capacitaciones efectuadas sobre el bullying. En el figura N°12, sobre la satisfacción docente con respecto a la capacitación del bullying, se evidencia que; aunque 45,5% (15 personas) se sienten satisfechas con la capacitación; al sumar las personas neutrales y en niveles de insatisfacción un 54,5% (18 personas), no se encuentran satisfechos con la capacitación recibida.

Figura N°12. Encuesta Docente, pregunta 1. Valoración de la capacitación docente tema bullying



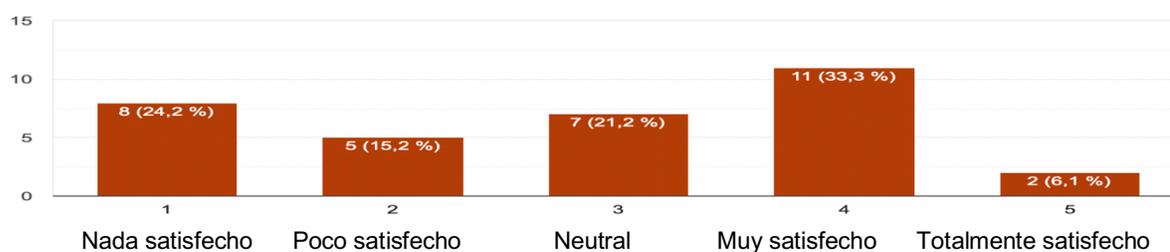
Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en datos obtenidos en encuesta aplicada a docentes (2020)

La motivación es transcendental para el aprendizaje; así se evidencia en la siguiente definición de motivación “uno de los aspectos más relevantes para que se dé

el aprendizaje es la motivación y no hay duda alguna acerca de que cuando esta no existe, difícilmente aprenden” (Ospina, 2010, p.158). En la encuesta, se le consulta a los docentes; sobre las acciones ejecutadas por la gestión para favorecer el aprendizaje sobre el bullying. Los maestros, en un 45,5% (15 docentes) se encuentran en niveles de satisfacción. Pero; la mayoría; un 56,3% (18 docentes) no se encuentran en niveles de satisfacción. En cuanto a los espacios para evacuar dudas sobre el bullying, la mayoría de los docentes, 51,5% (17 docentes), se encuentran en niveles de satisfacción. Para un tratamiento adecuado de las situaciones de bullying, es primordial que la comunidad educativa, lo identifique, diferencie, y conozca. De lo contrario; se iniciaría la activación del protocolo de manera incorrecta. La supervisora, indica es necesario capacitar al personal para reconocer este término.

En la encuesta a docentes, en la pregunta 5, ¿Qué tan capacitado se siente para implementar el protocolo?. La mayoría de los docentes, un 60,6% (20 docentes) no se encuentran en niveles de satisfacción. Así se evidencia en la figura N°13.

Figura N°13. Encuesta a docentes, pregunta 5. Capacitación en el protocolo de bullying

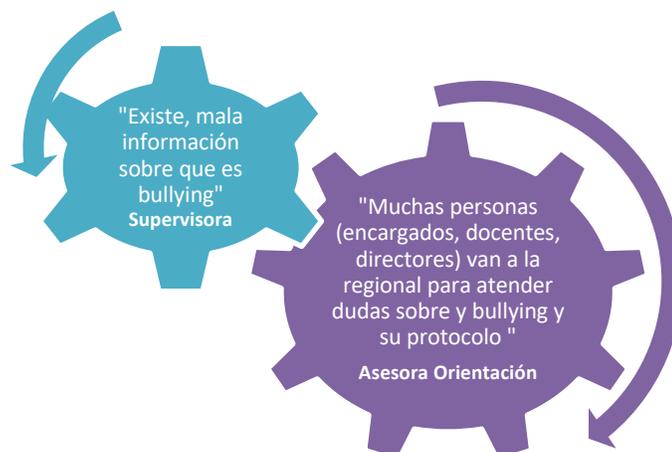


Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en datos obtenidos en encuesta aplicada a docentes (2020)

Con respecto a la gestión de las capacitaciones con respecto al protocolo de bullying. La mayoría, un 60,6% (20 docentes) aún no se encuentran en niveles de satisfacción. En cuanto a si la gestión motiva a evacuar dudas con respecto al protocolo de bullying, la mayoría; un 57,5% (19 docentes) aún no se ubican en niveles de satisfacción.

Aquí es importante acotar que “la capacitación sobre violencia escolar no solo se enfoca en prevenir este problema, sino también en enseñar mejores estrategias para la solución de conflictos y la toma de decisiones para mejorar la comunicación y relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes”. (Martínez et al. 2007). En resumen, con respecto a la capacitación de la temática del bullying y su protocolo, algunos de los comentarios más significativos encontrados; son los mostrados en la figura n°14.

Figura N°14: Información relevante en cuanto a la capacitación en la temática del bullying y su protocolo



Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en datos obtenidos a entrevista aplicada a Supervisoría y Asesora de Orientación (2021)

En términos generales, existen grandes esfuerzos a nivel regional e institucional por capacitar al personal en la temática del bullying y su protocolo. Sin embargo; se evidencia la necesidad de seguir capacitando al personal e incluir a las familias y estudiantes en las mismas, con el objetivo de empoderarlos y darles herramientas para enfrentar las situaciones de bullying.

5.2. Prevención, divulgación y comité convivir.

5.2.1. Prevención del bullying

En cuanto a la prevención de casos de bullying, la literatura indica que ante un escenario de bullying

...basan sus intervenciones en ayudar a los/as niños/as que están sufriendo *bullying* y de este modo no se está evitando que los los/as niños/as lo pasen mal...Es muy importante concienciar del problema y conocer las causas del *bullying* para poder intervenir correctamente antes de que ocurra, por lo tanto, hay que promover la prevención de dichos conflictos, sólo así se logrará erradicar el problema... (García, 2019, p.22)

De forma global, en la Dirección Regional de Alajuela, se menciona que la prevención se da desde las aulas, los docentes deben explicar sobre el bullying, para evitar que este se dé en la institución. La Asesoría de orientación indica que; todo Plan de Trabajo Anual, debe contener acciones para la prevención, para la Asesoría en Orientación la prevención es todo, porque reduce los daños. Las campañas para sensibilizar, actividades de relajación en clase (útiles para tratar situaciones de estrés), actividades que generen convivencia (deportivas, artísticas), festival de las Artes, festivales de canto, concursos, son parte de las actividades que según la Asesoría se pueden realizar para prevenir las situaciones de bullying. En términos generales; según la Asesoría en Orientación, ellos se enfocan en la prevención de las situaciones de bullying.

Desde la percepción de los docentes, en cuanto a las acciones que se ejecutan desde la gestión para prevenir las situaciones de bullying. La mayoría, un 56,3% (18 docentes) se encuentran en niveles de satisfacción. La prevención en el centro educativo se basa en la divulgación de información. A continuación, se explica sobre el proceso de divulgación llevado a cabo en la institución.

5.2.2. Divulgación de información relacionada con el bullying y su protocolo

El proceso para divulgar información relacionada con el bullying y su protocolo, inicia cuando se hace la entrega de la documentación a los Asesores Nacionales del Comité Convivir. Posteriormente; la Supervisión y la Asesoría en Orientación, brindan apoyo para distribuir la información a todas las instituciones de la Dirección Regional de Alajuela. Para finalizar; la institución remite el protocolo al personal docente, administrativo y al Comité Convivir, utilizando las Tecnologías de la Información Comunicación (TIC) como WhatsApp y correo electrónico y lo exhibe en una pizarra informativa (esta información es corroborada por la supervisora al indicar que ha observado carteles cuando ha asistido al colegio). Con respecto a este punto, la mayoría, un 57,6% (19 docentes), aún no se encuentran en niveles de satisfacción. A continuación, se transcribe una frase mencionada por la Asesora de Orientación: “Se realiza un proceso nacional de divulgación en radio y televisión. El problema está en los centros educativos, ante la ausencia de alguna estrategia para que la información llegue al docente de manera directa y de las personas que saben”.

5.2.3. Comité Convivir

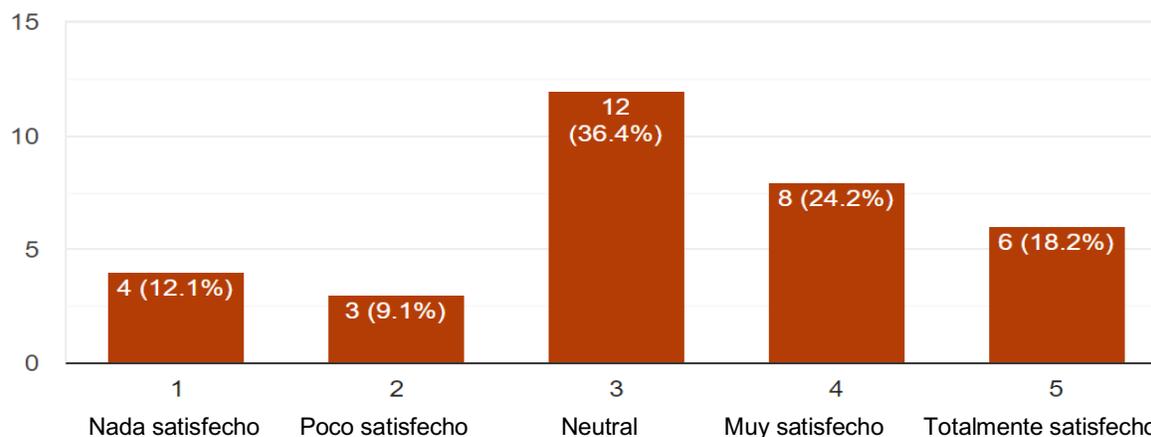
El viernes 30 de setiembre del 2011, es publicado en la gaceta el decreto ejecutivo N°36779- MEP, el cual legitima la creación del Programa Convivir. Este programa tiene por objetivo la prevención de las situaciones de bullying y favorecer la convivencia armónica en las instituciones.

Convivir, es un programa del MEP, conformado por: el director, un docente, el orientador y dos estudiantes, crean actividades con el objetivo de promover la sana convivencia en la institución, donde el respeto a todos por igual es parte de su consigna. Convivir, forma parte de las herramientas que tienen las instituciones para prevenir las situaciones de bullying y promover la convivencia sana. Con respecto a la conformación del Comité Convivir en la entrevista aplicada a los orientadores indican que, casi no tienen conocimiento de quién conforma dicho comité, pero enfatizan en la importancia de Convivir para la detección temprana de los casos de bullying.

El objetivo del Programa Convivir es "...Promover el desarrollo de estrategias para fortalecer las relaciones de convivencia en todos los centros educativos del país" (MEP, 2011, p.7). En cuanto a Convivir, la Supervisora y la Asesora en Orientación indican "Existe desconocimiento en cuanto a la conformación que debe tener el comité y de las tareas y funciones del mismo. Se eligen los integrantes por conveniencia, el que quiera". Con respecto a la conformación del comité en el centro educativo; la mayoría un 51,5% (17 docentes) aún no se encuentran en niveles de satisfacción. Con respecto a las acciones ejecutadas por el Programa Convivir, 15 funcionarios se encuentran en niveles de satisfacción, 12 personas se muestran neutrales mientras que una minoría de 6 docentes indican que se encuentran en niveles de insatisfacción.

Con respecto a las acciones ejecutadas por este Comité, la Supervisora y la Asesora en Orientación indican "no funciona como debe ser". Por otro lado; uno de los orientadores menciona "desconozco las labores llevadas a cabo". Desde Supervisión y Asesoría de Orientación, velan por el cumplimiento en la ejecución de este protocolo, a través de visitas colegiadas, ya que incluyen en la rúbrica la revisión del comité convivir, de esta forma han detectado que muchas veces incluyen cuestiones ambientales dentro de la ejecución del protocolo (agua, bandera azul). Por otro lado, también se indica que a nivel generalizado existe desconocimiento en la manera en que se debe conformar los grupos de convivir y es más una cuestión de quienes desean participar, así fue indicado por la supervisora.

En cuanto al apoyo del comité ante las situaciones de bullying. La mayoría, un 57,6% (19 docentes), aún no se encuentran en niveles de satisfacción. A continuación; en el gráfico N°3, se muestra la percepción de los docentes, con respecto al apoyo brindado por el Comité Convivir ante situaciones de bullying.

Gráfico N°15. Encuesta docente, pregunta 13. Apoyo de la gestión al Comité Convivir

Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en datos obtenidos en encuesta aplicada a docentes (2020)

Es importante recordar que el Director debe de ser coordinador general de este comité, además de que el apoyo o no de la gestión a dicho comité repercute directamente en la prevención de situaciones de bullying y de promover actividades que fomenten la cultura de paz y convivencia armónica en los centros educativos. Con respecto al apoyo por parte de Dirección a este Comité, la mayoría, un 57,6% (19 docentes) se ubican en niveles de satisfacción con respecto al apoyo dado por la gestión al comité convivir. La dirección apoya al Comité Convivir, con tiempo para que ejecuten los proyectos propuestos.

6. Aplicación del protocolo y acciones interinstitucionales

6.1. Aplicación del protocolo de bullying

Según la Real Academia de la Lengua Española, un protocolo es definido como una “Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc.” (RAE, 2021, sp). En este caso, el protocolo de bullying, cuenta con 8 pasos a seguir. Para conocer sobre la ejecución del mismo, se le consultó a la supervisora, asesora de orientación, directora y docentes, el nivel de satisfacción, utilizando una escala de

Likert, donde 1 representa completamente insatisfecha y 10 totalmente satisfecha. Supervisión; considera que un 7 representa su nivel de satisfacción, ya que hay falta de tiempo, otro de los comentarios fue; que existe un buen proceso en la ejecución del protocolo del bullying de las instituciones del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela. Por otro lado; la Asesoría en Orientación, considera que hay mucho que hacer en el tema de la prevención y que un 5 representa su nivel de satisfacción. En resumen, se evidencian dos necesidades para mejorar la aplicación del protocolo de bullying, como lo muestra la figura N°16.

Figura N°16: Necesidades para mejorar la aplicación del protocolo de bullying.



Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en datos obtenidos en entrevista aplicada a Supervisión y Asesoría Orientación (2021)

En el centro educativo, la directora y los docentes, indican que, algunas de las acciones realizadas al ejecutar el protocolo de bullying son, la comunicación con las familias de los involucrados y actividades para restaurar la convivencia.

Referente a las acciones para el seguimiento, Supervisión indica que se realiza llamando a los papás y reuniones, pero; considera que no se da como debería ser, y motiva a realizar más acciones como charlas, películas y actividades que involucren el trabajo en equipo. La Asesora de Orientación indica que se debe de indagar y preguntarle a la víctima ¿cómo se está sintiendo?, y velar porque las medidas sean cumplidas, su incumplimiento causa la pérdida de la credibilidad, exalta la necesidad

de indagar en redes sociales ya que muchas veces la bullying se convierte ciberbullying. Todos los tipos de bullying deben de estar unidos, no se pueden separar.

Para la ejecución y el desarrollo del protocolo, se sugiere el apoyo del administrador. Sin embargo; “Quien recibe la información o detecta la situación y activa el protocolo, siempre dará aviso al director o directora, pero la ausencia o falta de apoyo de esta autoridad no obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar” (MEP, 2015, p.24)

El papel del líder es muy importante para orientar y enfrentar las diversas vicisitudes que se presentan en el sistema educativo, así se evidencia en el siguiente comentario “una idea central en esta concepción es, pues, la del importante papel que ha de desempeñar el líder en promover y cultivar una visión que dé sentido y significado a los propósitos y actuaciones organizativas” (Contreras, 2019, p.9). La cita anterior indica el papel del líder transformacional que orienta las actuaciones de la organización, en este caso específicamente relacionado con el protocolo de bullying, un punto de inflexión es el que los funcionarios cuenten con pautas claras cuando se presente una situación de bullying y cómo deben de actuar en caso de que se presente. En cuanto al grado de satisfacción de los docentes con respecto a las directrices, cuando se ha ejecutado el protocolo de bullying en el centro educativo. La mayoría, un 51,6% (17 docentes) aún no se encuentran en niveles de satisfacción.

6.2. Apoyo Interinstitucional.

Con respecto a las buenas relaciones interinstitucionales, se observa la existencia de una red de apoyo para abordar de manera interdisciplinaria las situaciones de bullying. Sin embargo; una persona desconoce de las acciones ejecutadas por la gestión para mantener dichas relaciones y otra persona indica que si se llevan acciones en pro de mantener contacto con instituciones que pueden apoyar en la ejecución del protocolo de bullying. Dentro de las instituciones que pueden apoyar en situaciones de bullying, se citan el Ministerio Público (fiscalía), el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), Organización no gubernamental (ONG) y aunque el protocolo no

lo menciona, a veces es necesaria la intervención del Ministerio de Salud (MS) o de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). La interinstitucional es necesaria; por la multifactorialidad del bullying. Por ejemplo; el bullying puede afectar la salud física y mental de la víctima, de ahí la importancia de tratar las consecuencias de manera holística (integral) para tratar de la mejor manera las repercusiones del acoso. Con respecto a las acciones interinstitucionales para tratar los casos de bullying, la mayoría, un 75,7% (25 docentes) se encuentran en niveles de satisfacción.

La Supervisión, Asesoría y la institución, son conscientes de la necesidad de contar con el apoyo interinstitucional para prevenir y enfrentar las situaciones de bullying que se presentan en la institución. Sin embargo; consideran que para poder llevarlo a cabo se necesita de tiempo, pero; carecen de dichos espacios para favorecer las relaciones entre las instituciones.

7. Debilidades y fortalezas

En la siguiente tabla, se esbozan las principales fortalezas y debilidades del protocolo de bullying, mencionadas por los actores educativos consultados. Al consultar las debilidades y fortalezas a los diferentes actores educativos promovemos el diagnóstico que nos ayudara a determinar que estrategias son necesarias implementar para mejorar el protocolo de bullying o los procesos que se llevan a cabo para cumplir con la implementación de dicho protocolo. En la tabla n°12, se resumen los principales hallazgos encontrados.

Tabla N°12: Principales fortalezas y debilidades encontradas en el protocolo de bullying

Fortalezas	Debilidades
Supervisión	
Explica qué es el bullying	Las actividades no son especificadas (hacen falta más técnicas para trabajar con los estudiantes)
Indica cómo evitar el bullying	No es tan metódico
-	Uso excesivo de papel
Asesoría Orientación	
Claro	Contactos del protocolo en línea y actualizados.

Fortalezas	Debilidades
Sencillo	Definir mecanismos para su divulgación
Fácil lenguaje	Usar videos donde se explique el protocolo
Dirección	
Apoyo para resolver las situaciones de bullying	Amplio (mucha información)
Departamento de orientación	
La pronta respuesta	Desinterés o desconocimiento por parte del personal

Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en datos obtenidos en entrevista aplicada a Supervisión y Asesoría Orientación , cuestionario a Directora y entrevista a orientadores (2020).

El protocolo es una importante herramienta para enfrentar las situaciones de bullying, sin embargo; hay aspectos por mejorar como el incluir más a los padres en todo lo relacionado al bullying y no únicamente cuando ya la situación se presentó, reducir la cantidad de papeleo (en pro de mejorar el ambiente y reducir las cargas laborales), utilizar otros medios para su divulgación que no sea únicamente leer, y que se presente de la manera más concisa posible. Según esta investigación el mismo cuenta con información valiosa e indispensable como lo es el definir que es el bullying, sin embargo; como se evidencia, aún se incurre en errores a la hora de identificarlo. Existen muchas fortalezas en dicho documento, pero, también; se identifican debilidades a mejorar, algunas de estas reformas tienen que ver directamente con el protocolo, mientras que otros pueden ser mejorados con acciones desde la administración.

8. Confrontación de las acciones de la institución con respecto a lo propuesto en el protocolo de bullying.

En este apartado se desean confrontar las acciones que se ejecutan en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, con respecto a lo propuesto en el protocolo de bullying. Para reconocer las acciones realizadas en el colegio, se aplicó el instrumento lista de cotejo a los funcionarios que han activado el protocolo de bullying. A continuación, se detallan los resultados obtenidos.

Tabla N°13: Confrontación de acciones ejecutadas en el centro educativo con lo propuesto en el Protocolo.

#	Indicadores	Sí	No	Observaciones
1	Se resguarda la información en un lugar aparte de expediente personal del estudiante	-	-	Inconsistencia, sólo una persona indica que está aparte. La mayoría indican que está en el mismo expediente acumulativo del estudiante
2	El expediente está en un lugar seguro y privado		X	
3	Se encuentra en el expediente el Anexo #1 comunicando a la Dirección la activación del Protocolo	X		
4	Se ejecutan y registran acciones para atender la situación de bullying (detener la situación, garantizar la seguridad, apoyo de otras instituciones)	X		
5	En caso de una persona en estado de crisis se utiliza el Anexo #2	X		
6	Existe evidencia de la comunicación con las familias	X		
7	Se evidencia el Anexo #4 (víctima)	X		
8	Se evidencia el Anexo #5 (Observadores o testigos)	X		
9	Se evidencia el Anexo #6 (Agresores)			
10	Se evidencia el Anexo #7 (Encargado del Agresor)	X		
11	Se registran las medidas a seguir con las partes involucradas Anexo #9-10	X		
12	Haciendo uso del Anexo #12 se da seguimiento de la implementación de las medidas propuestas	X		
13	Se registran las acciones/medidas para restaurar la convivencia	X		
14	Posterior a la aplicación completa del protocolo; se ha vuelto a presentar la situación con los mismos estudiantes		X	
15	Posterior a la aplicación completa del protocolo; alguno de los involucrados en la situación de bullying han vuelto a incurrir en actos de bullying	X		Desde la asesoría de orientación indican que sí han existido situaciones reiterativas.

#	Indicadores	Sí	No	Observaciones
16	Han debido aplicar el protocolo dos veces el protocolo a la misma persona		X	

Fuente: Elaboración propia Soto (2019), basado en información del Protocolo de actuación en situaciones de bullying (2016).

En resumen, la mayoría de las personas que indican que no se cuenta con expedientes separados para los casos de expedientes bullying. Sin embargo; todos indican que la documentación se encuentra en un lugar seguro y privado, es importante revisar donde se están manteniendo dichos expedientes a nivel institucional. Los mismos deben de estar en un lugar aparte del expediente acumulativo del estudiante.

Desde Supervisión y Asesoría se indica que, en términos generales en el circuito 01, sí se siguen los pasos propuestos por el protocolo. Sin embargo; existe mala información sobre ¿qué es el bullying?. También; generalmente, el bullying se resuelve con la aplicación del protocolo, pero, hay situaciones donde intervino el PANI, Fuerza Pública y aplicar el reglamento de evaluación, al finalizar la investigación el PANI se lleva al estudiante al considerar que era una persona peligrosa. Existen quejas dirigidas a la Defensoría, Contraloría y logrando evidenciar que no se abrió el proceso o alguno de los pasos fue omitido.

En términos generales, en la institución se respetan la mayoría de las acciones administrativas indicadas en el protocolo de bullying. Sin embargo; la información referente a la situación de bullying debe de ser resguardada en un lugar aparte del expediente acumulativo del estudiante, con el objetivo de evitar el re victimización. La revictimización es “la reiteración de una victimización, según lo indica la palabra, y que apunta a la reproducción de una situación de victimización anterior” (Castillo, 2004, s.p.). Es un deber mantener la información relacionada con la situación de bullying en un expediente aparte del expediente acumulativo, para resguardar los datos y así garantizar el acceso, sólo a funcionarios autorizados. En el caso de seguir incurriendo en el error de mantener documentos relacionados con la activación del protocolo en el expediente acumulativo, las consecuencias pueden ser serias al revivir nuevamente la experiencia de bullying, provocando consecuencias tanto a nivel físico como psíquico en los involucrados.

9. A manera de cierre: Rol del Director en la ejecución del Protocolo de actuación en situaciones de bullying.

El director escolar contemporáneo, requiere de una serie de características personales y profesionales. Además; de capacidades que le permitan liderar para cumplir los objetivos institucionales, así se evidencia en la siguiente cita:

Los directores escolares deben reunir una serie de conocimientos, habilidades y capacidades específicas, experiencia profesional y características personales, que le permitan la eficiente gestión de los recursos, poder organizar los procesos de manera efectiva mediante el establecimiento de normas y pautas, y ejercer el liderazgo pedagógico direccionado a la satisfacción de los objetivos instructivos y educativos de la enseñanza (Herrera & Tobón, 2017 y Alejandro et al., 2018).

Específicamente; relacionado con el tema de esta investigación, sobre la gestión del protocolo de bullying. Es importante que el gestor tenga preparación en el tema, además; de contar con características actitudinales con respecto al acoso escolar, ya que se requiere de su compromiso para abordar las situaciones de matonismo. Es crucial que, el líder considere importante abordar el maltrato entre pares, para que se destinen recursos para prevenir y atender las situaciones de intimidación.

El administrador, tiene el reto de conocer la institución y sus necesidades, para producir cambios y estrategias, que mejoren o eliminen las situaciones de acoso. La influencia del líder administrativo en los cambios o acciones que se den por parte de los integrantes de la comunidad educativa es innegable, de ahí la importancia de contar con gestores educativos comprometidos con el bienestar de la comunidad educativa, que se apropien y comprometan a ser una institución que previene o interviene de manera adecuada y responsable las situaciones de acoso escolar.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Presentación

En este capítulo se presentan los hallazgos más significativos y recomendaciones, producto de la recopilación de información que analiza las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal.

Estas conclusiones y recomendaciones; surgen de la interpretación de los datos recopilados, contrastado con el fundamento teórico presentado y en respuesta a la interrogante que dan origen a este estudio, permitiendo de esta forma proponer posibles soluciones a las debilidades identificadas en materia de la gestión para la implementación del protocolo del bullying.

2. Conclusiones

En concordancia con los objetivos específicos establecidos en esta investigación, se concluye lo siguiente:

Objetivo específico #1: Reconocer las acciones que se realizan desde la gestión para la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, MEP, durante el periodo 2020-2021.

Desde la supervisión y la dirección del centro educativo, se evidencian esfuerzos por difundir información relacionada con el bullying y su protocolo. Pero aún diversos actores (encargados, docentes) asisten a la regional a evacuar dudas relacionadas con el bullying y su protocolo.

La directora ha gestionado procesos de capacitación relacionados con el bullying y su protocolo, así lo indican todos los actores educativos (directora, orientadores y

docentes). Y aunque un 45,5% de los docentes se encuentran en niveles satisfacción con respecto a la capacitación del bullying. Aún un 54,5% no se encuentra en niveles de satisfacción, lo que evidencia la necesidad de capacitación y evaluación, para mejorar las debilidades identificadas.

La mayoría de los docentes; un 56,3%, aún no se encuentran en niveles de satisfacción con respecto al apoyo dado para aprender sobre el bullying. Se requieren estrategias comunicativas para conocer las sugerencias de los funcionarios para mejorar en el apoyo requerido.

La mayoría de los maestros, un 60,6%, aún no se encuentra en niveles de satisfacción con respecto a que tan capacitado se siente para implementar el protocolo de bullying.

La directora tiene la iniciativa de tomar en cuenta a los estudiantes en sus capacitaciones sobre el bullying y su protocolo. Sin embargo; desde la supervisión y asesoría indican que, en términos generalizados en las instituciones existe desinformación para identificar correctamente ¿qué es bullying?. Muchas personas (encargados, docentes y directores) asisten a la Dirección Regional de Alajuela para evacuar dudas sobre el bullying y su protocolo.

La mayoría, un 57,6%, de los docentes aún no se encuentran en niveles de satisfacción, con respecto a la divulgación de información relacionada con el bullying y su protocolo. Es importante; analizar a nivel institucional que es necesario para mejorar la divulgación.

La mayoría de los docentes; un 51,5%, aún no se encuentran en niveles de satisfacción con respecto a las directrices dadas por la dirección. Específicamente; con respecto a claridad de las reglas dadas por la gestión para abordar las situaciones de bullying.

Desde la regional se exhorta que generalmente los integrantes del comité convivir son los docentes que desean formar parte del mismo y que muchas veces se tratan temas que no son del comité, por ejemplo; temas relacionados con bandera azul. La mayoría de los docentes, un 51,5%, aún no se encuentra en niveles de satisfacción con respecto a la conformación del comité convivir. Aquí se reitera el desconocimiento de las acciones realizadas. Por lo que es importante dar espacios en las reuniones a este comité, para que divulguen sus funciones, las acciones realizadas o por realizar.

La mayoría de los docentes, un 54,6%, aún no se encuentran en niveles de satisfacción, con respecto a las acciones ejecutadas por el comité convivir, en situaciones de bullying. También; la mayoría de los docentes desconocen las acciones llevadas a cabo por el Comité Convivir (programa para prevenir el bullying). Las acciones del comité se basan en charlas, la Supervisión regional indica en términos generales que el comité, no funciona como debe ser.

La mayoría de los docentes, un 57,6%, se ubican en niveles de satisfacción con respecto al apoyo dado por la dirección al comité convivir. Las acciones de la gestión se basan en otorgar tiempo al comité para que ejecuten sus proyectos.

Existen grandes esfuerzos en la institución por mejorar la situación de bullying. Sin embargo; las intervenciones de la gestión están enfocadas en atender a los estudiantes que están sufriendo situaciones de bullying, y aunque; se dan acciones de prevención las mismas se basan en la divulgación de la información relacionada con el bullying y su protocolo.

La mayoría de los docentes, un 56,3%, dicen sentirse satisfechos con las acciones ejecutadas por la gestión para prevenir el bullying.

Con respecto a la relación interinstitucional (PANI, OIJ, fiscalía), un 75% de los funcionarios se encuentran en niveles de satisfacción, lo que denota el interés de la gestión por mantener buenas relaciones interinstitucionales y además de aprovechar los recursos externos a la institución.

Aunque existen esfuerzos a nivel regional e institucional por favorecer el aprendizaje y la ejecución adecuada del protocolo de bullying. Desde supervisión se indica que existe una necesidad generalizada de la correcta identificación del bullying.

Objetivo específico #2: Determinar las debilidades y fortalezas que identifican los actores educativos, respecto a la implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying, del Ministerio de Educación Pública, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal del Circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela, durante el periodo 2020.

La prevención debe de ser primordial a la hora de abarcar la temática del bullying, de lo contrario, como lo indica García, 2019, "...no se está evitando que los los/as niños/as lo pasen mal" (p.22). Sino; que se está interviniendo en las situaciones de bullying, de ahí la importancia de evitar el bullying desde la prevención para que los estudiantes no sean expuestos al bullying y sus consecuencias.

Los diversos actores reiteran que existe falta de tiempo para conocer y aplicar el protocolo de bullying. Por otro lado; asesoría considera que hay mucho trabajo por hacer en el tema de la prevención.

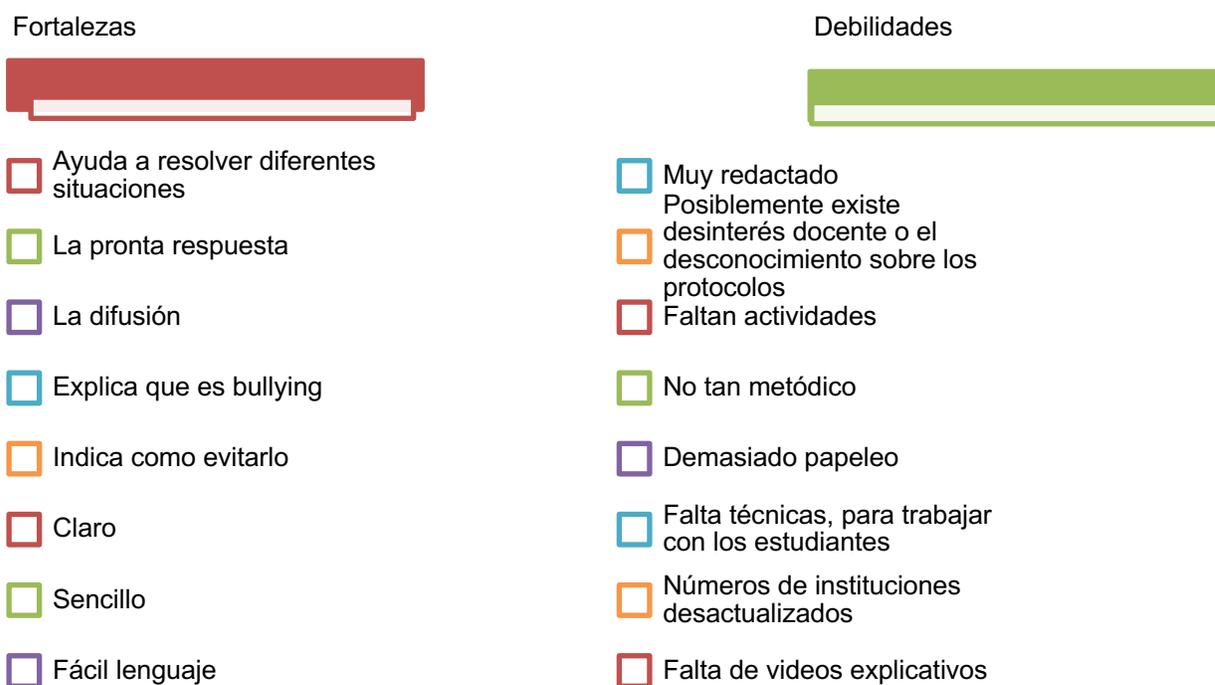
Todos los tipos de bullying deberían estar y ser intervenidos en el mismo protocolo. Incluso, se recomienda que, a la hora de realizar estudios relacionados con este tema, incluya todos los tipos de bullying en el documento, ya que un estudiante puede ser víctima de diversos tipos de bullying y todos deben de ser indagados e intervenidos. En otras palabras; si un estudiante está sufriendo bullying físico, por ejemplo; es importante descartar que no exista otro tipo de bullying como cyberbullying.

Algunas personas indican que se deben de mejorar aspectos tales como reducir el papeleo a la hora de aplicar el protocolo de bullying, con el objetivo de mejorar el medio ambiente y disminuir las cargas laborales.

A nivel global, se observa que existen importantes esfuerzos desde la supervisión, asesoría de orientación y dirección, por educar y luchar contra las situaciones de bullying, previniendo, divulgando, y capacitando a la comunidad educativa. Sin embargo; es necesario involucrar más a los encargados y estudiantes, ya que la educación en valores inicia en los hogares costarricenses. Y aunque existe iniciativa y preocupación por mejorar la situación del bullying se evidencia una queja constante “no disponemos de tiempo”. Por lo que se le invita a la reflexión y se recomienda luchar por espacios para mejorar la convivencia y prevenir las situaciones de bullying.

En la figura n°17; se resumen las principales fortalezas y debilidades mencionadas por los diversos actores educativos participantes de esta investigación.

Figura N°17: Principales debilidades y fortalezas del protocolo de bullying.



Fuente: Elaboración propia, Soto (2021), con base en datos obtenidos en entrevista aplicada a Supervisión y Asesoría Orientación , cuestionario a Directora y entrevista a orientadores (2020).

Objetivo específico #3: Comparar las acciones propuestas en el Protocolo de actuación en situaciones de bullying con lo gestionado en el Colegio Técnico

Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela.

En cuanto a confrontación de acciones ejecutadas en el centro educativo, con respecto a lo propuesto por el protocolo y después de la aplicación de la técnica de análisis documental, lista de cotejo, se comprueba que aunque la mayoría de los pasos del protocolo son cumplidos. Sin embargo; aún se incurre en errores graves como no mantener la información relacionada con la situación de bullying en un expediente a parte.

Desde la regional indican que, la ejecución correcta del protocolo demanda mucho tiempo y que existe mala información sobre ¿qué es bullying? Por lo que muchas veces se inicia de manera incorrecta el protocolo al identificar de manera errónea los casos de bullying.

La mayoría de los docentes, un 51,5%, se ubican en niveles de satisfacción, con respecto al apoyo cuando ejecutan el protocolo de bullying.

La mayoría de los docentes, un 58%, indican que se encuentran en niveles de satisfacción con respecto a las acciones ejecutadas en casos de bullying. En caso de situaciones de bullying se realizan entrevistas y actividades para restaurar la convivencia.

Con respecto al seguimiento, la mayoría de los docentes, un 54,5%. Indican encontrarse en niveles de satisfacción con respecto a las acciones llevadas a cabo para dar seguimiento en las situaciones de bullying. Sin embargo; desde la supervisión indica que no se dan como debería ser.

3. Recomendaciones

Se recomienda, en las reuniones de personal, exista un espacio para conocer sobre la escucha activa y su implementación en el centro educativo. Además;

se motiva a elaborar futuras investigaciones en este tema por su trascendencia para la atención de conflictos y situaciones de bullying.

Se recomienda, en las reuniones de personal, exista un espacio para dudas sobre el bullying y su protocolo. La Dirección, el comité convivir o el docente capacitado podrá dar respuesta, o elevar la pregunta a la autoridad correspondiente; en este caso la respuesta debe de ser dada en la próxima reunión.

Se recomienda, valorar la forma en que se ejecutan las capacitaciones, e implementar la evaluación posterior a cada capacitación efectuada. Con el objetivo de determinar deficiencias y los alcances de la misma, para fortalecer las debilidades en futuras capacitaciones.

Se recomienda, seguir divulgando la información relacionada con el bullying y su protocolo por diversos medios de comunicación como WhatsApp, correo electrónico, pizarras informativas, entre otras. Pero; es importante que adicionalmente se distribuya la información relevante de la manera más sintetizada posible.

Se recomienda resguardar la información relacionada con la situación del bullying en un expediente aparte del expediente acumulativo del estudiante.

Se sugiere implementar un buzón para recolectar dudas sobre el bullying y su protocolo, que posteriormente serán evacuadas en las futuras capacitaciones.

Debido muchas personas asisten a la regional (encargados, docentes y directores) para atender dudas sobre el bullying y su protocolo. Se recomienda incluir a los encargados y sus hijos en las capacitaciones sobre el bullying y su protocolo (preferiblemente en la reunión de inicio de año); para sensibilizarlos y prevenir el bullying desde la educación en el hogar.

Se recomienda aplicar mecanismos de información permanente sobre el bullying y su protocolo, por ejemplo; videos de youtube, anexos en Google Drive (modificables,

en formatos de Excel, para poder completarlos). De manera que cualquier funcionario y en el momento que sea necesario tenga acceso a los mismos.

Se recomienda capacitar al personal en cuanto a conformación, objetivo y acciones realizadas por el Comité Convivir.

Dar énfasis a la prevención del bullying en el centro educativo, no en la intervención de las situaciones de bullying, como actualmente se está realizando.

Contar con una base de datos digital donde se propongan actividades para prevenir, combatir y recuperar la armonía en las situaciones de bullying.

Definir en el reglamento interno del centro educativo, la divulgación del protocolo entre todos los actores educativos, así como la responsabilidad de cada uno de los actores educativos.

Mantener en línea un registro telefónico actualizado de los contactos requeridos en caso de una situación de bullying.

Incluir a los encargados en todo lo relacionado con el bullying, no únicamente cuando se presente la situación de bullying (intervención).

Revisar y definir a nivel institucional, donde se está resguardando la información relacionada con los casos de bullying. Esta información debe de estar en un expediente aparte del expediente acumulativo del estudiante, en un lugar seguro y privado.

Se sugiere trabajar más en el tema de la capacitación del bullying y su protocolo. Ya que la mayoría de los docentes, aún no se encuentran en niveles de satisfacción, con respecto a las capacitaciones del bullying y su protocolo.

A pesar de que existen espacios para la motivación y favorecer el aprendizaje del bullying y su protocolo. La mayoría de los docentes, aún no se ubican en niveles de

satisfacción. Es recomendable continuar el trabajo en esta área y evaluar de manera permanente dichos procesos.

Fortalecer el Comité Convivir, con el objetivo de realizar acciones para prevenir el bullying. Las labores realizadas en la institución, se basan en la intervención de las situaciones de bullying, y no en su prevención.

Incluir a todos miembros del colegio (padres, estudiantes, docentes, personal administrativo). En la reunión inicial de padres, se debe de exponer la importancia de prevenir el bullying desde los hogares y las repercusiones para los estudiantes.

En el reglamento interno institucional, se debe incluir un compromiso institucional y familiar de lucha contra el bullying y la política de cero tolerancia a situaciones de bullying. También; se debe indicar que el protocolo será aplicado al observarse alguna situación de bullying.

A nivel nacional, se recomienda la creación de programas para escuelas con una convivencia sana, que estén enfocados en toda la comunidad escolar desde niños de 6 años en adelante, hasta finalizar sus estudios de secundaria. Según el programa KiVa existen dos tipos de acciones (universales y las de intervención). Con respecto a las actividades universales, se mencionan debates, trabajos en grupo cortos, dramatizaciones (teatro) que permita a los estudiantes vivir como se siente la persona afectada ante una situación de bullying (empatía). Se recomienda implementar estas acciones.

Dos o tres docentes deben tener el protocolo de bullying y ser capacitados. Ellos facilitan dicha a información a todos los actores educativos.

Se debe de trabajar en acciones que promuevan la interacción pacífica y constructiva entre los estudiantes, y todos los actores del colegio.

Se deben de evaluar los resultados después de cada capacitación, para mejorar o cambiar las debilidades detectadas.

Se debe de aprovechar todos los espacios escolares para educar en la convivencia sana. Por ejemplo, en los recreos contar con personal identificado para supervisar cualquier indicio de bullying que se esté dando. En el programa KiVa se menciona que cuando los estudiantes se encuentran jugando videojuegos, se reciben las clases de ética, para prevenir cualquier indicio de bullying.

En Costa Rica; se aísla la prevención, de la intervención en las situaciones de bullying. En otras palabras; se cuenta con el Comité Convivir que se encarga de la prevención, mientras que el protocolo de bullying se encarga de la intervención de situaciones bullying. Se debe recalcar que todos estos procesos deben de ser sistemáticos y permanentes, dando énfasis en la prevención.

Se recomienda que las capacitaciones sean dadas de manera directa a todo el personal. Muchas veces, la capacitación al personal se da después de largos periodos de tiempo, lo que puede provocar pérdida de información o que se de manera incorrecta.

Dar espacios regularmente en las reuniones al comité convivir. Con el objetivo de que brinden sus recomendaciones en pro de prevenir las situaciones de bullying en el CTP de Carrizal.

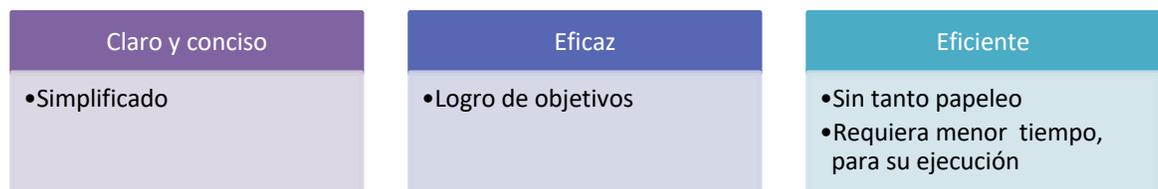
Es conveniente apoyarse de todos los equipos interdisciplinarios, como apoyo para evacuar dudas, relacionadas con el tema del bullying, tomando en cuenta las necesidades de los funcionarios, encargados y estudiantes.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA PARA EL ABORDAJE DEL BULLYING MEDIANTE HERRAMIENTAS E-LEARNING

1. Presentación

En este capítulo, se desarrolla una propuesta para el abordaje del Protocolo de Bullying utilizado en los centros educativos públicos de Costa Rica, mediante herramientas e-learning. Aquí, se toman en cuenta las conclusiones y recomendaciones de esta investigación, como por ejemplo; involucrar a los estudiantes, padres de familia y capacitar a todos los involucrados. A continuación, se detallan las características identificadas como deseables.

Figura N°18: Características requeridas en el protocolo de bullying, según los participantes de esta investigación.



Fuente: Elaboración propia, Soto (2021).

Este documento, es una herramienta, que brinda una serie de pasos para solventar las debilidades que fueron halladas en esta investigación, además de guiar la correcta ejecución del protocolo de bullying en el Centro Educativo. Inicia con la justificación, objetivo general, los objetivos específicos, el referente teórico, la propuesta, un cronograma (para dividir la propuesta durante el año y así abarcar todas las tareas), finaliza con las conclusiones o cierre. A continuación, se detallan las razones que justifican esta propuesta.

2. Justificación de la propuesta

Posterior a la recolección y análisis de los datos obtenidos en esta investigación. Se procede a elaborar una propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, tomando en cuenta las principales debilidades encontradas.

El gestor administrativo es responsable del correcto funcionamiento del centro educativo, esto exige la ejecución del protocolo de bullying, objeto de esta investigación. La incorrecta implementación o la omisión de alguno de los pasos, implica consecuencias legales. Desde el año 2016; mediante la circular DM-038-2016, el Ministerio de Educación Pública, indica que es de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios, en todos los niveles escolares y modalidades educativas.

Dentro de las consecuencias, para el Director y su personal, por la inactivación del protocolo de bullying, se pueden citar; la omisión de auxilio (que conlleva una multa económica), incumplimiento de deberes (inhabilitación de uno a cuatro años). El artículo 5 del código de la niñez y adolescencia, indica el interés superior del niño, el derecho a una educación de calidad y con ambientes libres de intimidación. Por lo que, los gestores administrativos deben velar por su correcta ejecución.

Esta investigación evidencia que, supervisión, asesoría y el gestor administrativo realizan acciones para prevenir e intervenir las situaciones de matonismo, como por ejemplo capacitar al personal y ejecutar el protocolo. Sin embargo; aún existen una serie de debilidades que requieren atención y que justifican elaborar una propuesta para el abordaje del bullying, mediante herramientas e-learning.

Los funcionarios del CTP de Carrizal, indican que la ejecución del protocolo exige mucho tiempo y papeleo. Además, se concluye que el personal desea más capacitaciones. También, se evidencia dificultades para identificar adecuadamente el maltrato entre pares. Existe el interés de algunos docentes de incluir a los estudiantes y encargados. Específicamente, en este punto; el programa kiva (programa exitoso

desarrollado en Finlandia, contra el matonismo), indica la necesidad de implicar a los encargados y estudiantes, durante todos los procesos relacionados con este tema.

Existe, claramente, una necesidad por enfrentar adecuadamente el acoso escolar. Es frecuente escuchar historias de personas comentando como fue su época en la escuela y colegio donde tuvieron que luchar con diversas situaciones de intimidación que les afectaban emocionalmente.

El contexto actual, se crea una propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, para mejorar la detección y abordaje del acoso escolar. Este instrumento, exige el proceso de capacitación. Los procesos de formación son importantes, porque:

Una planificación adecuada del componente humano requiere una política de capacitación permanente del personal, ya que los jefes deben ser los primeros interesados en su propia capacitación y los primeros responsables de capacitar a sus subordinados, cada uno debe estimular y motivar a los colaboradores a que se preparen constantemente para estar a la altura de los nuevos cambios, para seguir contribuyendo con la organización y con su propia supervivencia. (Chiavenato, 2009).

De acuerdo con la frase anterior, y las necesidades identificadas en esta investigación, la capacitación en bullying y su protocolo deben de ser permanentes. A pesar; de que la institución se ha preocupado por la formación en estos temas, un 54,5% aún no se encuentran en niveles de satisfacción. Los cursos impartidos son tradicionales, caracterizados por ser presenciales y necesitar de un capacitador o mediador que transmite el aprendizaje a los participantes.

La capacitación tradicional, para la mayoría de los funcionarios no ha cumplido las expectativas, por lo que la capacitación e-learning (en línea), permite consultar la información al momento que sea requerido haciendo uso de las Tic. La capacitación en línea ofrece varias ventajas, por ejemplo; no requerir de un capacitador o mediador y el

aprendizaje se da a distancia, de manera asincrónica, lo que permite a cada persona acceder a la información en el momento que lo requiera.

En definitiva; existe literatura donde se exhorta a realizar cambios en el sistema educativo tradicional. Así, se evidencia en la siguiente frase “La sociedad de conocimiento del siglo XXI ha manifestado la necesidad de nuevos espacios para sus procesos educativos. Está solicitando medios a través de los cuales pueda acceder a oportunidades educativas que carecen de limitaciones espacio-temporales” (Mendoza & Galvi, 1999, p.295).

Desde el punto de vista de las instituciones educativas y del administrador educativo, el siglo actual, invita a innovar, con el objetivo de competir a mediano y largo plazo. Al respecto se indica que “las TIC, brindan reducción de costos, mejoran la rapidez en la comunicación, establecen interactividad entre las partes involucradas y proporcionan un valor agregado a la organización” (Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 2008, p.77).

La pandemia; ha obligado a cambios en muchas esferas de la vida, el trabajo tradicional ha sido complementado por el teletrabajo. Además, los cambios en las organizaciones, tecnología y sociedad son innegables y esto exige a las instituciones cambiar el enfoque tradicional bajo el cual se ha operado hasta ahora. Es de vital importancia, que las instituciones sean competitivas y adecuadas al entorno.

El director y docente contemporáneo, debe de desarrollar o poseer una serie de habilidades para hacer frente a la tecnología que avanza a pasos agigantados. Es por esto que se requiere que la comunidad educativa migre a un nuevo sistema educativo, que involucre las TIC, TAC (Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento) para así generar aprendizajes basado en TPACK (Tecnología, Pedagogía y Conocimiento).

Por otro lado; esta propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, desea incluir a los estudiantes y sus familias ya que son una importante herramienta, para prevenir, intervenir y evaluar los casos o situaciones de acoso

escolar. Este documento, guía, orienta, educa a los estudiantes, familias, personal docente y administrativo. También, al realizar una capacitación basada en el uso de las tecnologías de la información y utilizando el internet o la web se puede mitigar o eliminar una serie de barreras que se presentan a la hora de querer capacitar al personal, estudiantes y familias. Al apoyar la capacitación tradicional con la virtual, se presentan una serie de ventajas como lo son derribar barreras físicas y cronológicas, debido a que el aprendizaje en línea o asincrónico (sin lugar, ni tiempo especificado), permite acceder a la información en el momento que lo considere oportuno (ante la sospecha de una situación de matonismo o por el interés de auto capacitarse).

Esta propuesta, específicamente en el punto de la capacitación, tienen una serie de ventajas, a nivel de la comunidad educativa, institucional y político-educativo. La comunidad educativa, se ve beneficiada al tener información a la mano, actualizada y de acceso al Director, docentes, estudiantes y familias, por lo que se empodera y combate la intimidación, desde todas las esferas. Ante la coyuntura actual, administradores, familias y discentes, tienen acceso a las Tics, lo que permite compartir la información relevante relacionada con el tema del maltrato entre pares.

El uso de herramientas como YouTube, permite a nivel institucional, contar con un espacio de consulta asincrónica, que promueve la interactividad y la economía de tiempo y dinero. Además, esto agiliza los procesos, ya que cualquiera persona que observe o sospeche de una situación de matonismo, puede acceder a la información. También, administrativamente, se evidencia un esfuerzo continuo, global y estandarizado, para prevenir y atender las situaciones de bullying en el momento que se presenta al contar con un documento permanente que orienta y guía al funcionario al ejecutar el protocolo. Esto, disminuye la carga administrativa del gestor, personal y comité convivir, ya que la comunidad educativa cuenta con un instrumento de consulta asincrónico, siempre.

En la actual Política Educativa: “La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”, se plasma parte del tipo de persona la sociedad necesita. También, indica que, la educación debe estar centrada en la persona

estudiante, promoviendo el desarrollo integral del estudiante. Además, la educación debe basarse en los derechos y deberes de los ciudadanos, lo que quiere decir que, es un derecho desarrollarse en un ambiente libre de acoso escolar y que es un deber ejecutar adecuadamente actividades para prevenir o afrontar las situaciones de maltrato entre pares.

En adición, dentro de las dimensiones mencionadas en dicha política se exalta la importancia de brindar herramientas para integrarse al mundo, que se refiere específicamente de la necesidad de que los estudiantes conozcan y apliquen la tecnología. También, se exhorta el uso de la tecnología en los procesos de aprendizaje, desde edades tempranas (primera infancia, 0-5 años), además de promover espacios que favorezcan el vínculo y la convivencia armónica.

En resumen, la propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, se basa en tres momentos, prevención, intervención y evaluación. Hace uso de las Tic, para divulgar y apoyar el proceso actual tradicional de capacitación.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

- Elaborar una propuesta para el abordaje del bullying, mediante herramientas e-learning, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

3.2. Objetivos Específicos

- Diseñar un instrumento que guíe la adecuada implementación del Protocolo de actuación en situaciones de bullying del Ministerio de Educación Pública, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2021.

- Reconocer los pasos a seguir para implementar el Protocolo de actuación en situaciones de bullying del Ministerio de Educación Pública, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2021.

4. Referente Teórico.

La globalización, afecta a las instituciones educativas costarricenses, por lo que se debe de innovar, para ser competitivos, ante una realidad que cambia constantemente. Para mejorar el sistema educativo tradicional, es necesario contar con personal capacitado, que se apropien de las tecnologías, a las que actualmente están siendo expuestos desde edades tempranas los estudiantes. La manera de aprender ha cambiado, por lo tanto el papel del educador no es el mismo, el docente para el siglo XXI “será ante todo agente de cambio de él mismo, de sus alumnos y de la comunidad circundante” (Recio, 1995, p.27). En suma, esta propuesta, es una adaptación a las necesidades identificadas en esta investigación y de la sociedad contemporánea.

4.1. Administración educativa

Para iniciar con la definición de la administración analizaremos la etimología de esta palabra. Administración, proviene del latín; administrare, y significa “servir” (Ramírez, 2010, p.1). Existen diversas concepciones sobre administración, algunas involucran palabras claves como: personas, formación o capacitación, decisiones y evaluación. En efecto, la administración educativa puede ser definida como: “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño”. (Chiavenato, 2008, p.9)

Por otro lado; las funciones del administrador según Chiavenato (2008) son: “planear, organizar, dirigir y controlar” (p.14). Con respecto a la administración y a la

gestión de los conflictos entre estudiantes, íntimamente ligado con el tema de esta investigación, se indica que

...De modo, que desde la administración de la educación como la responsable y protagonista de las transformaciones y cambios escolares en todas las dimensiones del quehacer educativo, se deben de tomar en cuenta diversos aspectos, tanto internos, propios de cada institución...se plantea la necesidad de desarrollar en las instituciones educativas, espacios y estrategias para abordar la temática de los conflictos estudiantiles. (Valverde, 2014, p.37).

En síntesis, y tomando en cuenta el tema desarrollado en esta investigación la administración educativa, tiene el deber de propiciar y mantener ambientes donde se prevengan e intervengan de manera adecuada las situaciones de maltrato entre pares, que se presenten en la comunidad educativa, para ello se cuenta con el Programa Convivir y el Protocolo de bullying.

4.2. Gestión educativa

Sus inicios se remontan a la segunda mitad del siglo XX (70s Reino Unido, 80s América Latina), y es la transformación de la administración. La gestión educativa es “vista como un conjunto de procesos teórico-prácticos integrados horizontalmente y verticalmente dentro del sistema educativo, para cumplir los mandatos formales, en donde la gestión debe ser entendida como una nueva forma de comprender y conducir la organización escolar” (Vargas, 2008, p.4). Otra definición, indica que “es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación” (Correa & Álvarez, 2009, p.1).

Un principio, para la gestión es el “reconocimiento del valor de las personas en la organización” (Correa & Álvarez, 2009, p.7). Algunas de las funciones, de la gestión son: panificar y ejecutar, al respecto, a continuación, se detalla que;

La gestión educativa como proceso sistémico que integra e imprime sentido a las acciones administrativas en el ámbito escolar, con el fin de mejorar las organizaciones, las personas, que las integran y sus propuestas o proyectos educativos, se desarrolla y ejecuta mediante planes, programas y proyecto que optimizan recursos, que generan procesos participativos en beneficio de la comunidad, que interactúan con el medio, que aportan al desarrollo local y regional y que solucionan necesidades educativas básicas fundamentales del ser humano. (Correa & Álvarez, 2009, p.13).

La gestión, responde a la Política Educativa de Costa Rica y a las necesidades políticas plasmadas ahí. Es importante acotar “pueden existir prácticas administrativas sin que haya prácticas de gestión. En esta última, la característica fundamental es la transformación que hace el sujeto, es decir el ser humano” (Chacón, 2014, p.4).

4.3. Capacitación

El principal componente de las instituciones, son las personas. En un mundo globalizado, se necesita de funcionarios que puedan hacer frente a la realidad actual. La forma en que se aborden estos cambios varía de una organización a otra, pero; generalmente el capital humano necesita conocer o capacitarse para enfrentar las necesidades contemporáneas.

Existen diversas acepciones de formación. Sin embargo; el concepto de capacitación elegido para esta investigación es el siguiente:

...Es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio. En estos términos, la capacitación es una manera eficaz de

agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. Enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual. (Chiavenato, 2009, p.371)

La cita anterior, exalta la importancia de la capacitación como un medio para que el capital humano, se apropie de los conocimientos requeridos para el logro de los objetivos.

4.4. Proceso de capacitación.

El proceso de capacitación está conformado por una serie de etapas. Para la ejecución de una capacitación, se debe de contar con la aprobación y apoyo del administrador educativo. Seguidamente se explicarán cada una de esas fases:

- Diagnóstico: Aquí; el administrador, se da cuenta de la necesidad de capacitación. Para esto; puede hacer uso de herramientas digitales como el google forms, para conocer la necesidad de la comunidad educativa en diversos temas. Esta investigación, evidencia la necesidad de capacitar al personal en el tema del bullying y su protocolo.
- Diseño: En esta fase, se toman decisiones con respecto a forma y herramienta a utilizar para capacitar al personal. También, en esta etapa se deben subsanar las necesidades que se encontraron en la fase de diagnóstico.
- Implantación: Este se refiere a la ejecución de la capacitación.
- Evaluación: Valorar los resultados obtenidos en la capacitación dada.

El proceso de formación nunca debería de detenerse, así se evidencia en los resultados de esta investigación, ya que en repetidas ocasiones se les había capacitado en la temática del bullying y su protocolo, pero; la mayoría del personal, sigue sintiendo la necesidad de que dichos temas sean retomados. Al respecto, Chiavenato (2009) indica que “La capacitación es un proceso cíclico y continuo...si deja en cero la capacitación que se necesita, volvería a la etapa inicial” (pp.375-376).

4.5. Tendencias en capacitación.

Las capacitaciones se pueden dar por diversas maneras; sincrónicas, asincrónicas, por celular, computadora, entre otros. En cuanto a las tendencias de la capacitación se pueden citar: el aprendizaje como estrategia empresarial, el e-learning, la capacitación como consultaría del desempeño, estilos coaching, con un nuevo papel del especialista. Tomando en cuenta estos nuevos estilos para formar al personal se decide utilizar el e-learning.

4.6. E-learning

El término e-learning, es traducido al español como aprendizaje electrónico o entrenamiento virtual. Chiavenato (2009) define el e-learning...

Como la capacitación por medio de internet y puede ser sincronizada (cuando la transmisión se hace a una hora, la persona asiste a la computadora) o no sincronizada (cuando la persona localiza en el sitio, a cualquier hora, el programa al que quiere asistir). El entrenamiento a distancia ofrece grandes ventajas: se puede hacer a cualquier hora y en cualquier lugar. Su costo, en comparación con los programas convencionales, es bajísimo. (p.384)

En resumen, el aprendizaje virtual o e-learning, es la metodología elegida, con el objetivo; de que el personal docente y administrativo tenga un proceso "cíclico y continuo", como indica (Chiavenato, 2009, pp. 375-376). En esta investigación; se concluye que, a pesar de que el CTP de Carrizal, ha ejecutado diversas capacitaciones, existe la necesidad imperante de contar con más y constantes procesos de formación, ya que existe inseguridad por parte del personal docente y administrativo para identificar el bullying y ejecutar su protocolo. Por esta razón, en esta propuesta se ofrece la información relacionada con el acoso escolar y su protocolo de manera no sincrónica

(que puede ser utilizada en el momento que se requiera), utilizando medios como YouTube y Google Drive.

5. Propuesta para el abordaje de situaciones de bullying, mediante herramientas e-learning

1. Presentación

De esta investigación, se concluye que existe la necesidad de tener más capacitaciones sobre el bullying y su protocolo. Además, deben de ser permanentes. También, se debe de reforzar la identificación de situaciones de maltrato entre pares. Se requiere la retroalimentación o evaluación en los procesos de formación y ejecución del protocolo, con el objetivo de cubrir las necesidades identificadas. Esta propuesta, consta de tres momentos: prevención, intervención y evaluación.

2. Fundamentación de la propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning.

Los administradores educativos, son agentes de cambio en cuanto a la prevención del matonismo, y/o su eliminación, específicamente, en Costa Rica; los casos de acoso escolar han aumentado, tanto en número, como en la seriedad de las situaciones que se presentan. Sus consecuencias, son tangibles, problemas de autoestima, inseguridad, ansiedad, suicidio y deserción escolar, son algunos de los problemas mencionados por la UNICEF, al referirse de la situación del bullying en este país.

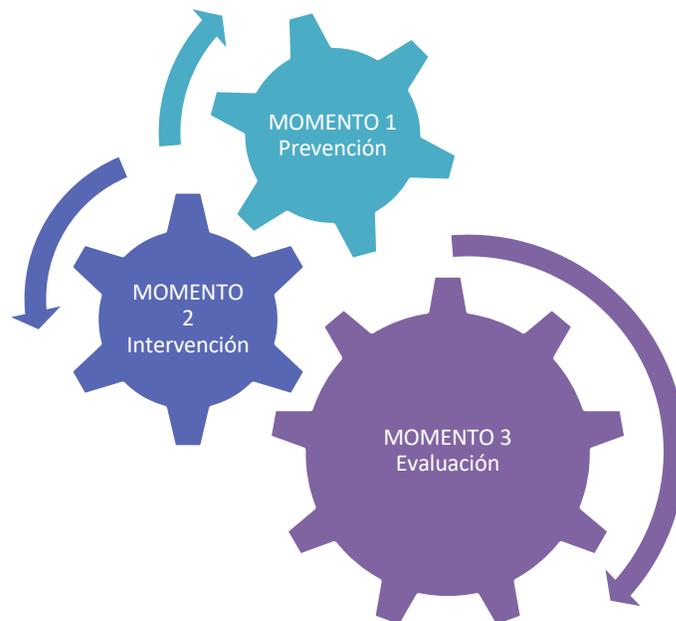
Esta propuesta, se basa en dos importantes documentos del MEP. El Programa Convivir, cuyas orientaciones deben guiar al administrador educativo en la prevención y el Protocolo de actuación en situaciones de bullying, creado con el objetivo de atender las situaciones de acoso escolar. En este documento se plasman dos tareas fundamentales para el MEP, que son: la prevención y la intervención. Es importante no separar el Programa Convivir y el protocolo de bullying, ya que uno previene y el otro

interviene las situaciones de maltrato entre pares. La prevención es una herramienta que permite evitar que los estudiantes pasen por una situación de intimidación; mientras que la intervención se ejecuta cuando se presenta la situación.

3. Representación gráfica del modelo

La siguiente figura n°19, esquematiza los momentos que guían esta propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning.

Figura N°19. Momentos de la propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning



Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

En la figura n°20, se desglosan las actividades que se deben de realizar en cada uno de los momentos que conforman esta propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning.

Figura N°20. Desglose de actividades de cada momento de la propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning.



Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

A continuación; se amplía la información sobre cada una de los momentos y sus respectivas tareas. Para iniciar, se detalla el momento #1.

4. MOMENTO #1. Prevención

El momento de la prevención, conlleva dos tareas fundamentales, capacitar a todos los involucrados en el tema de bullying, su protocolo y realizar actividades para prevenir las situaciones de matonismo. Se trata de realizar acciones para evitar las situaciones de acoso escolar. En esta etapa, sirve de apoyo Programa Convivir y los aportes para promover una cultura de paz en centros educativos. En la figura n°21, se resumen las principales tareas de esta fase.

Figura N°21. Principales tareas del momento prevención



Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

Para iniciar, se desarrolla la tarea de la capacitación. Esta es una herramienta que orienta en la identificación de situaciones de bullying y la ejecución del protocolo. Dentro de la administración del personal Chiavenato indica que, si deseamos el desarrollo del personal, debemos de capacitarlo. A continuación, se explica el proceso de formación.

4.1. Momento #1: Tarea capacitación

Para el logro de los objetivos se necesitan personas capacitadas, empoderadas y comprometidas con el centro educativo y sus integrantes, esta investigación evidencia una institución responsable que lucha contra la intimidación, llevando a cabo diversas acciones como la capacitación. Sin embargo; existe la necesidad de la mayoría de los funcionarios de contar con más capacitaciones y con material permanente de consulta que los apoye para identificar el bullying y ejecutar el protocolo.

Chiavenato (2008) propone que la capacitación sea permanente y cíclica. Además, de seguir los siguientes pasos

1. Inventario de necesidades de capacitación que deben ser satisfechas.

2. Diseño del programa de capacitación.
3. Aplicación del programa de capacitación.
4. Evaluación de los resultados de la capacitación. (p.372)

Según lo expuesto anteriormente, este modelo también se basa en lo propuesto por Galvi y Mendoza (1999), ellos indican que para que se dé el éxito en la capacitación, deben existir los siguientes factores claves: análisis, diseño, desarrollo, evaluación y administración.

4.2. Representación gráfica del modelo de capacitación

La siguiente figura muestra la representación gráfica de la propuesta de capacitación en el tema del bullying y su protocolo.

Figura N°22. Propuesta de capacitación en el tema de bullying y su protocolo.



Fuente: Elaboración propia Soto (2021), basado en Chiavenato (2008).

4.3. Explicación de tareas en la capacitación del protocolo de bullying y su protocolo

En la figura n°23, se muestra de manera resumida las principales decisiones que se deben tomar en cada etapa del proceso de capacitación sobre el bullying y su protocolo .

Figura N°23: Decisiones tomadas en cada etapa del proceso de capacitación del bullying y su protocolo.



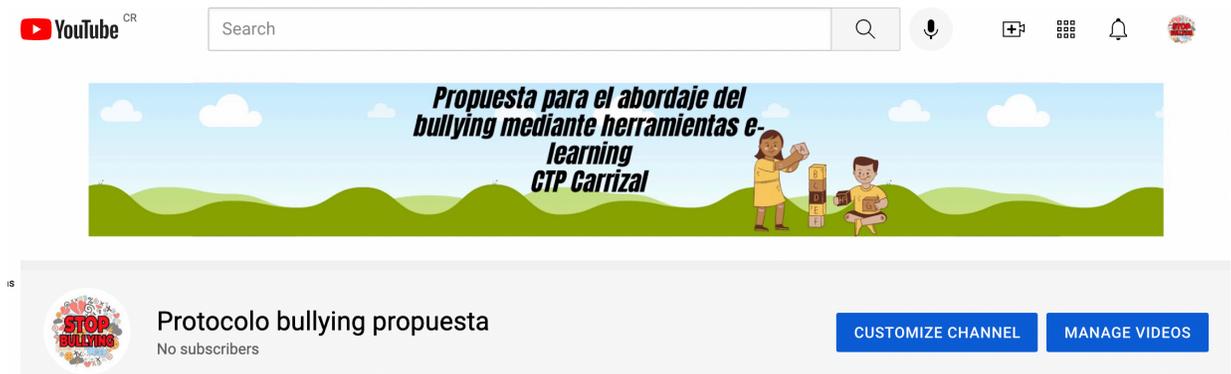
Fuente: Elaboración propia Soto (2021), basado en Chiavenato (2008).

A continuación; se explican las principales decisiones que deben de ser tomadas en cada etapa del proceso de capacitación sobre el bullying y su protocolo.

Inventario de necesidades: De esta investigación se concluye la necesidad de capacitaciones permanentes sobre el bullying y su protocolo. Además de que sea accesible a todos los involucrados.

Aplicación de la capacitación: Se trata de ejecutar la capacitación, tomando en cuenta las necesidades identificadas y el diseño elegido (e-learning). El medio por el que se compartirá la capacitación es YouTube. Específicamente en el canal denominado Propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, CTP Carrizal, puede acceder en el siguiente link https://www.youtube.com/channel/UCmy726c_SO-P3QCTkuME8vA. En la figura n°24, se ofrece una imagen de la apariencia del canal de YouTube.

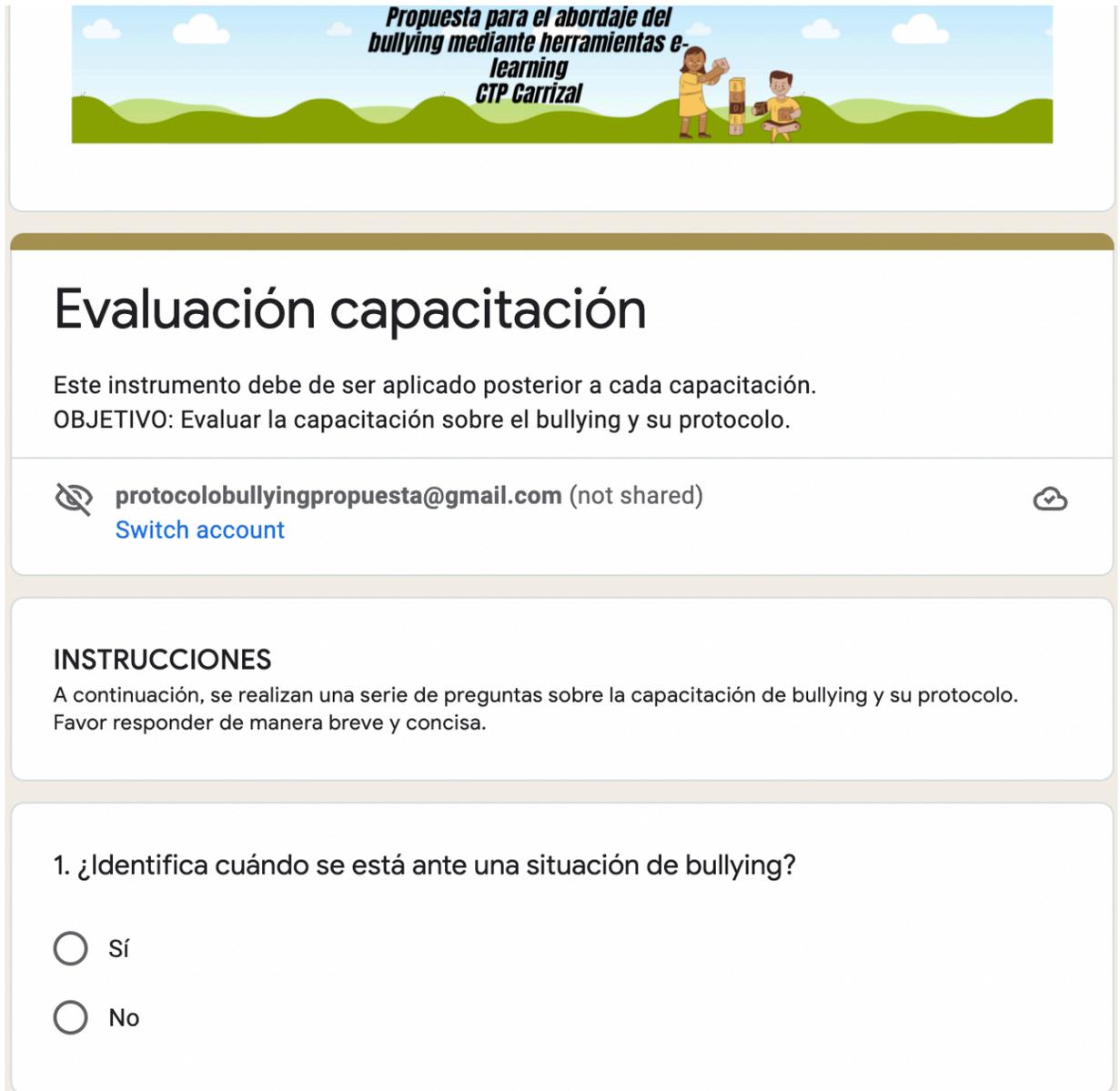
Figura N°24: Apariencia de canal de YouTube. Propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, CTP Carrizal.



Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

Evaluación: Posterior a la ejecución de la capacitación, es importante evaluar los resultados, con el objetivo de identificar las fortalezas y debilidades. El proceso de formación es cíclico y permanente, por lo que las falencias deben de ser mejoradas en las siguientes capacitaciones. En esta investigación se identificó la ausencia de evaluación. Para realizar la evaluación, se utiliza la herramienta Google Forms, para evitar el uso de papel y facilitar la tabulación de las respuestas. En caso de existir dudas, se pueden consultar a funcionarios del Comité Convivir o de la Asesoría de Orientación de la Dirección Regional de Alajuela. La valoración, es una guía para conocer los alcances y necesidades a solventar en futuras capacitaciones. La figura n°25 ofrece una imagen de la apariencia del canal la evaluación (Google Forms).

Figura N°25: Apariencia de la evaluación en Google Forms. Propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, CTP Carrizal.



Propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning CTP Carrizal

Evaluación capacitación

Este instrumento debe de ser aplicado posterior a cada capacitación.
OBJETIVO: Evaluar la capacitación sobre el bullying y su protocolo.

 protocolobullyingpropuesta@gmail.com (not shared) 
[Switch account](#)

INSTRUCCIONES

A continuación, se realizan una serie de preguntas sobre la capacitación de bullying y su protocolo. Favor responder de manera breve y concisa.

1. ¿Identifica cuándo se está ante una situación de bullying?

Sí

No

Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

4.4. Momento #1: Tarea 2. Actividades de prevención

Esta tarea involucra aquellas acciones que se realicen a nivel institucional o aula para evitar que se den las situaciones de bullying. Para esto se puede apoyar de documentos como Programa Convivir y de los aportes para promover una cultura de

paz en centros educativos. Es importante que tanto las capacitaciones, como las actividades de prevención, cuente con comprobante de su ejecución (ver anexo n°7).

Algunas de las actividades de prevención que se pueden realizar a nivel institucional o de aula son clubes, actividades deportivas, actividades comunitarias, teatro, karaoke, festival de talentos, recreos con juegos comunes, lectura de cuentos, actividades familiares, mensajes, globos, tarjetas, buzón de sugerencias, grabación de mensajes, mensajes en periódico de la institución, concursos, debates, videos, afiches, charadas, visitas a otros centros educativos, dibujos, juegos de roles, entre otros. A continuación, se proponen 3 actividades dirigidas a diferentes actores del proceso educativo, estudiantes, encargados, personal docente y administrativo.

ACTIVIDAD #1: Dirigido a encargados

Nombre de la actividad: Prevengamos el bullying desde casa

Objetivo: Concientizar sobre el bullying a los encargados de los estudiantes del Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021

Descripción: Este documento contiene información relevante sobre el bullying para concientizar a las familias. La información de la figura n°26 brinda información clave, la misma puede ser enviada a las familias en momentos claves (inicio de año) o cuando lo consideren necesario (ante una eminente situación de intimidación). Esta infografía desea concientizar y empoderar a las familias para prevenir el acoso escolar.

Indicaciones: Revisar y comentar en familia la información contenida en la infografía (ver figura n°26).

Figura N°26: Infografía sobre el bullying, dirigida a encargados y familia de estudiantes del CTP de Carrizal.

PREVENGAMOS EL BULLYING DESDE CASA

¿SABÍAS QUÉ?....La incidencia de casos de bullying ha ido en aumento, tanto en frecuencia como en severidad, y sus efectos son cada vez más evidentes...(UNICEF, 2017, p.34)



¿Qué es el bullying?

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 (Ministerio de Educación Pública, 2016, p.6).

Consecuencias del bullying

Cambios en la dinámica institucional, deterioro de la convivencia, afectación en el desarrollo y ejercicio de los derechos, cambios en el rendimiento académico y estrés.



¿Cómo ayudar desde casa?

La educación en los valores el ejemplo y las reglas claras de cero tolerancia al bullying. Además de una buena comunicación

**¿Nos acompañas a combatir el bullying?
Si tienes sospechas o dudas, comunícate con nosotros**

CTP Carrizal, Alajuela

Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

ACTIVIDAD #2: Dirigido a estudiantes del CTP Carrizal

Nombre de la actividad: Buzón de las emociones.

Objetivo: Promover una cultura de paz en los estudiantes del Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021

Descripción: Este documento contiene información relevante promover una cultura de paz en los estudiantes del Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021. Para el desarrollo de esta actividad el docente le solicita a los estudiantes que anoten en un pedacito de papel (pueden hacerlo de manera anónima) acciones realizadas por la comunidad educativa, que le han alegrado. Una vez al mes se leen los papelitos ante todo el grupo, puede leerlos el docente, o pedirle a diferentes estudiantes que saquen un papelito y lo lea. De esta actividad se espera que más estudiantes reproduzcan acciones que favorecen la convivencia.

Indicaciones: Se les indica a los estudiantes que pueden depositar en el buzón, acciones que me alegran el día, pueden hacer el aporte de manera anónima (ver figura n°27).

Figura N°27: Buzón de las emociones, dirigida a estudiantes del CTP de Carrizal.



Fuente: Elaboración propia Soto (2021).

Actividad #3: Dirigido a docentes del CTP Carrizal

Nombre de la actividad: Guía rápida para la ejecución del Protocolo de Bullying.

Objetivo: Sintetizar los pasos para la implementación del Protocolo de bullying en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021.

Descripción: Este documento contiene información relevante para la implementación del Protocolo de Bullying en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021. La tabla n°18, guía en la ejecución del protocolo, además de ser un documento que favorece la evaluación posterior a la ejecución del protocolo (revisar que todos los pasos fueron llevados a cabo). En síntesis, se desea que esta tabla guíe y corrobore la ejecución completa del protocolo.

Indicaciones: En caso de requerirlo el docente puede recurrir a la síntesis de los pasos para la ejecución del Protocolo de Bullying (tabla n°18).

Tabla N°18: Guía para la implementación del protocolo de bullying.

Paso	Acción	Observaciones
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	Define las medidas a seguir con las diferentes partes	
7	Seguimiento a la implementación de las medidas	
8	Medidas/acciones para restaurar la convivencia	

Fuente: Elaboración propia Soto (2021), basado en Protocolo de actuación en situaciones de bullying (2016).

Posterior a realizar alguna de las actividades de prevención mencionadas es importante contar con un registro que compruebe la ejecución de acciones para evitar el acoso escolar (ver anexo n°7), este debe de ser firmado por los participantes. Si la actividad se da a nivel de aula lo completa docente, si se da a nivel institucional cada funcionario anota su asistencia.

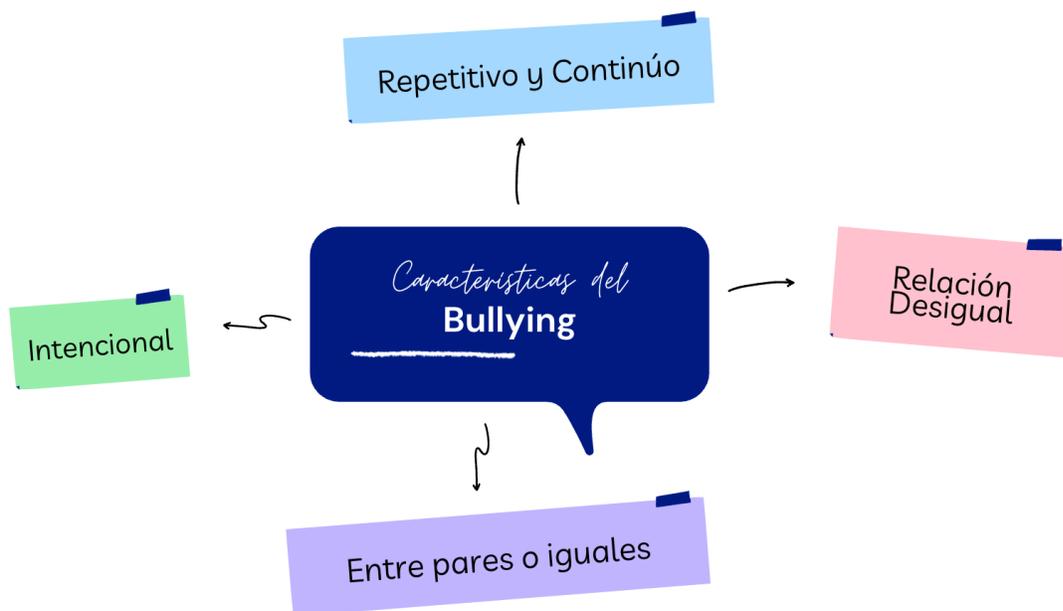
5. MOMENTO #2. Intervención

Si el momento número 1, prevención, falla. Se debe de proceder a intervenir la situación de maltrato entre pares. Esto se debe de hacer siguiendo los 8 pasos propuestos en el protocolo en situaciones de bullying.

5.1. Momento #2. Intervención. Tarea 1. Identificación de la situación de bullying

En una situación de bullying, debe haber una relación desigual o un desequilibrio de poder. Además, las conductas deben de ser intencionales, continuas y repetitivas, y darse entre pares o iguales. La figura n°28, resume las condiciones que se deben de presentar para identificar una situación de acoso escolar.

Figura N°28: Características del bullying.



Fuente: Elaboración propia Soto (2021), basado en Protocolo de actuación en situaciones de bullying (2016).

5.2. MOMENTO #2. Intervención. Tarea 2. Implementación del protocolo de bullying

Una vez identificada la situación de bullying, se debe de proceder a la activación del protocolo. Para su implementación, se siguen los 8 pasos propuestos (ver anexo n°8). Para completar los anexos, puede encontrarlos de manera digitalizada en Google Drive, accediendo a la siguiente dirección <https://drive.google.com/drive/folders/12cMqWFth7jmrPyQmFYAx-b3iUydGUFkH>. El objetivo de presentar estos documentos listos para completar es cumplir con las necesidades identificadas, clara, concisa, eficaz y eficientemente.

Tabla N°19: Pasos del protocolo de bullying.

<i>Paso</i>	<i>Nombre</i>
1	Detección de la situación de bullying
2	Comunicación a 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

Fuente: Elaboración propia Soto (2021), basado en información del protocolo de bullying versión 2016.

6. MOMENTO #3. Evaluación

Posterior a la ejecución del protocolo de bullying. Las personas involucradas deben reunirse para evaluar las acciones realizadas para atender la situación. Se debe comprobar que todos los pasos fueron cumplidos en su totalidad. En caso de identificar errores, se debe solucionar la situación si es posible. El objetivo principal de este tercer momento es valorar las acciones ejecutadas. El anexo n°8, es una lista de cotejo en la que se puede corroborar el cumplimiento de los estipulado en el protocolo.

6.1. Propuesta metodológica

Esta propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning. Está conformada por 3 momentos y sus respectivas tareas. Agrupa acciones primordiales e indisolubles del Programa Convivir y el Protocolo de Actuación en situaciones de bullying, ambos del MEP. Es importante unificar ciertas tareas como la prevención (Programa Convivir) y la intervención (Protocolo de Actuación en situaciones de bullying). En esta investigación se comprueba que los esfuerzos de la institución están enfocados en la intervención, por lo que no se previene que estudiantes pasen por situaciones de acoso escolar. Posterior a la investigación, se concluye existe la necesidad de mejorar los procesos, desde esta perspectiva surge esta propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning.

El primer momento de esta investigación propone prevenir las situaciones de bullying, para evitar que los estudiantes la pasen mal al tener que vivir alguna situación de maltrato entre pares. Aquí, se proponen dos tareas: la capacitación del personal docente, administrativo, encargados y estudiantes del centro educativo y la ejecución de actividades que favorezcan la sana convivencia entre los discentes de la institución, por ejemplo: actividades artísticas y deportivas.

El segundo momento es la intervención. Esta propuesta, aboga por la prevención de las situaciones de matonismo. Sin embargo; si la situación de intimidación se da, se debe proceder a ejecutar el momento dos, la intervención. Aquí, se procede a implementar el Protocolo de bullying, siguiendo los pasos del protocolo. La tabla n°19, resume los pasos, y las acciones propuestas en el protocolo. Aquí importante identificar adecuadamente la situación de intimidación, ya que se comprobó en esta investigación, que aún existen dificultades, para distinguir entre el bullying y las situaciones de violencia.

El tercer momento es la evaluación. Como su nombre lo indica, se debe de evaluar la ejecución completa y correcta del protocolo. La evaluación, en este caso, es una importante herramienta para mejorar y subsanar errores que se presenten a la hora de ejecutar el protocolo de bullying. Aquí puede utilizar el anexo n°8.

Con el objetivo de guiar los momentos y las respectivas tareas de esta propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning. A continuación, se desglosa el cronograma de actividades.

7. Cronograma

En este apartado, se adjunta el cronograma de las principales actividades a ejecutar para llevar a cabo esta propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning.

Tabla N°20. Cronograma

Fecha	Actividad	Responsables
Inicio de año (Antes del ingreso de la clases)	1. Agregar al Plan Anual de Trabajo la política de cero tolerancia a situaciones de bullying.	Personal administrativo
Inicio de año (Reunión inicial)	1. Incluir a personal docente, administrativo, encargados y estudiantes a la reunión de inicio de año. 2. Exponer sobre el Plan Anual de Trabajo, dando énfasis en la política de cero tolerancia a situaciones de bullying. 3. Solicitar un correo a los encargados para enviar el Plan Anual de Trabajo y el protocolo sobre el bullying. 4. Exponer sobre el bullying y su protocolo, a encargados, estudiantes, personal docente y administrativo. 5. Entrega o enviar documento Prevengamos el bullying desde casa a los encargados	Dirección Comité Convivir
Inicio de año (Posterior a la reunión inicial)	1. Enviar el Plan Anual de Trabajo y el protocolo sobre el bullying a los docentes, encargados y estudiantes. 2. Compartir el Plan Anual de Trabajo y el protocolo sobre el bullying en sus redes sociales institucionales. 3. Enviar el protocolo de actuación ante las situaciones de bullying a los encargados.	Dirección Personal administrativo
Inicio de año (Primer reunión de personal)	1. Explicar la propuesta de capacitación sobre el bullying y la guía para la ejecución de dicho protocolo al personal docente. 2. Compartir mediante teams o cualquier otro medio oficial, este documento al personal docente.	Dirección Personal Administrativo Comité Convivir Orientadores.
Inicio de año (Posterior a la reunión de personal)	1. Enviar por correo el forms, para la evaluación de la capacitación.	Comité Convivir
Durante todo el año (todo el ciclo lectivo)	1. Revisar y velar por el cumplimiento de los pasos cuando se ejecuta el protocolo de bullying (pueden guiarse con la lista de cotejo para corroborar el seguimiento de los pasos del protocolo) (ver anexo n°8).	Dirección. Comité Convivir. Orientadores.
Durante todo el año (todo el ciclo lectivo)	1. Valorar y mejorar en caso de que sea necesario la propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning para la implementación del protocolo de bullying del protocolo de bullying.	Dirección. Comité Convivir. Orientadores.

Fuente: Elaboración propia Soto (2021)

8. Viabilidad de las propuesta y guía para la implementación del protocolo de bullying

Debido al apoyo y compromiso por parte supervisión, asesoría, Dirección y docentes y porque la ejecución del protocolo de bullying es de acatamiento obligatorio, se considera que la propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning; es una importante herramienta que orienta y guía la ejecución del protocolo.

Esta información le será facilitada a la Directora y Orientadores, para que posteriormente ellos lo analicen con el Comité Convivir y sea expuesta al resto del personal. Se sugiere un espacio en las reuniones para dar seguimiento a la propuesta del protocolo de bullying, en caso de ser necesario aprovechar el recurso de la asesoría en orientación que está muy anuente a apoyar los procesos relacionados con el acoso escolar.

Esta propuesta, cuenta con una serie de sugerencias antes del ingreso de los estudiantes a clases y durante todo el año, es importante recordar que la aplicación del protocolo se puede dar en cualquier momento durante el curso lectivo, por lo que este instrumento facilita la ejecución del protocolo al resumir y tener en formato editable los anexos del protocolo, puede acceder a estos en el siguiente link <https://drive.google.com/drive/folders/12cMqWFth7jmrPyQmFYAx-b3iUydGUFkH?usp=sharing>

La propuesta, surge de las necesidades identificadas en los diversos instrumentos que fueron aplicados en esta investigación. Se recomienda que todos los funcionarios hagan uso de la propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning y la analicen.

Los procesos de capacitación son cíclicos, por lo que se debe de evaluar constantemente ¿qué y cómo se está haciendo? con el objetivo de mejorar las

acciones llevadas a cabo para enfrentar las situaciones de bullying que se presentan en la institución.

9. A manera de cierre

Algunas de las recomendaciones para la ejecución de esta propuesta para el abordaje del bullying mediante herramientas e-learning, son las siguientes:

- Incluya en el Plan Anual de Trabajo, la política de cero tolerancia a las situaciones de bullying, indicando que en caso de que se presente alguna situación se aplicará el protocolo. El Plan Anual de Trabajo debe de ser enviado a todos los encargados a través de medios oficiales Teams, correo electrónico o cualquier otro que considere oportuno.
- Se debe de agendar un espacio en la reunión inicial, para compartir sobre el bullying, su definición, y sobre la existencia del protocolo así como donde pueden encontrarlo, para que sea consultado por docentes, estudiantes o encargados, en el momento requerido. Es importante incluir a los estudiantes y familias, porque la educación en los valores inicia en el hogar, por lo que se requiere de su apoyo para evitar o prevenir el bullying. Para este fin se pueden ejecutar con los estudiantes actividades que fomenten la cultura de Paz, como el buzón de las emociones, actividad #2, puede acceder a esta desde el siguiente link <https://drive.google.com/file/d/1CPf0uwl40dKx6ittJ9zgZIGUmWMD1OYX/view?usp=sharing>. Además de las actividades de prevención como clubes, actividades deportivas, actividades comunitarias, teatro, karaoke, festival de talentos, recreos con juegos comunes, lectura de cuentos, actividades familiares, mensajes globos, tarjetas, grabación de mensajes, mensajes en periódico de la institución, concursos, debates, videos, afiches, charadas, visitas a otros centros educativos, dibujos, juegos de roles, entre otros. En cuanto a las familias se deben de incluir en las reuniones, preferiblemente de principio de año un apartado dentro de la agenda de la reunión sobre el

bullying y la política institucional de cero tolerancia al acoso escolar, para esto puede ejecutar la actividad #1: Prevengamos el bullying desde casa (ver figura n°26). Puede acceder a este documento accediendo a Google Drive en el siguiente enlace https://drive.google.com/file/d/13t3iKrq2uSV09y2_1J1iSDGWd--XXLim/view?usp=sharing

- Como se evidencia en esta investigación, la institución y el protocolo de bullying se basan en la atención de las situaciones de violencia. Pero, es importante dar énfasis en la prevención de dichas situaciones, para esto se cuenta con el Programa Convivir, este; promueve la convivencia sana y respetuosa entre la comunidad educativa. Ante esto se sugiere realizar actividades deportivas y artísticas, giras educativas, entre otras.
- También como medida para prevenir las situaciones de violencia se le debe de brindar más apoyo al Comité Convivir para que desarrolle actividades orientadas a evitar las situaciones de violencia y favorezcan la convivencia armónica en el centro educativo.
- Los documentos relacionados con la activación del protocolo deben de ir en un expediente aparte del expediente acumulativo del estudiante.
- Se recomienda imprimir y agregar al inicio del expediente del caso de bullying, la lista de cotejo (anexo n°3), para verificar el seguimiento de los pasos solicitados en el protocolo de bullying.
- Los funcionarios deben estar capacitados en el tema del acoso escolar y su protocolo; ya que es un derecho de todos los estudiantes contar con espacios libres de bullying, para que cada uno desarrolle al máximo sus capacidades.
- Se debe de robustecer los procesos de prevención de la intimidación y esto se logra con el apoyo del Comité Convivir y ejecutando actividades que

favorezcan la convivencia armónica entre todos los actores del Centro Educativo.

- La capacitación es indispensable para que el personal docente y administrativo cuenten con los conocimientos, aptitudes y actitudes para abordar el tema del bullying de manera adecuada. Así lo evidencia Cinta (2018), al indicar que

...Esto, deberá permitirle al educando el desenvolvimiento adecuado dentro de la sociedad a la que pertenece; por lo que es imprescindible que los educadores se trasladen del discurso a la práctica, para que esto pueda darse de una manera óptima dentro del entorno educativo, y es aquí donde entra la importancia de la capacitación en el tema, ya que aunque el educador este lleno de buenas intenciones y tratar de crear un ambiente educativo adecuado, sino tienen las bases y los conocimientos necesarios, es difícil que se logre el objetivo. (p.2)

- La capacitación es una importante herramienta que permite adquirir y actualizar los conocimientos necesarios, este es un proceso cíclico por lo que nunca se debe asumir como terminado, se debe de formar y contar con una retroalimentación o evaluación para mejorar y apoyar el proceso de aprendizaje, tomando en cuenta las necesidades que desprenda cada una de las evaluaciones realizadas, recordar también, esta en un constante proceso de cambio y mejora, razón por la cual se deben de tomar en cuenta las recomendaciones que se desprendan de los procesos evaluativos.
- La activación del protocolo de bullying, es de carácter obligatorio, por lo que es indispensable identificar adecuadamente las situaciones de bullying.
- Analizar este documento es un inicio hacia el desarrollo de procesos para prevenir y abordar de manera adecuada las situaciones de bullying;

acortando los procesos (anexos editables, información del protocolo sintetizada), necesidad identificada en esta investigación.

La atención del bullying debe ser de manera holística, tomando en cuenta a todos los involucrados, familias, estudiantes, personal docente y administrativo. Es indispensable aplicar 3 momentos (prevenir, intervenir y evaluar). Además; de capacitar a todos los involucrados de manera cíclica y permanente, evaluando cada uno de estos procesos con el objetivo de mejorar las debilidades encontradas.

La prevención debe de iniciar desde el centro educativo y los hogares, de ahí la importancia de capacitar a los estudiantes y sus familias en el tema de la intimidación, con el objetivo de empoderar y dar herramientas que eviten que los estudiantes participen en situaciones de acoso escolar. Este momento es de suma importancia ya que puede evitar situaciones de acoso.

Si se da la situación de bullying, es importante contar con familias, personal docente y administrativo, capacitado y comprometido con el bienestar de la comunidad educativa, y con acceso a información actualizada, clara, concisa y eficaz, que faciliten la ejecución del protocolo de bullying.

REFERENCIAS

- Acosta, N. (2018). Protocolo de actuación intervención ante situaciones de acoso escolar en la isla de La Palma.España: Universidad de La Laguna.
- Alelú,M, Cantín, S, López, Rodríguez, M (s.f.). Métodos de investigación. Obtenido de <https://docplayer.es/2983730-Estudio-de-encuestas-marta-alelu-hernandez-sandra-cantin-garcia.html>
- Andino Jaramillo, R. (2018). Capacitación docente: Pilar para la identificación y gestión de la violencia escolar. ALTERIDAD. Revista De Educación, 13(1), 108-119. Revisada de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86422018000100108
- Arias,L. (2018). Reflexiones en torno al fenómeno bullying en el contexto costarricense. Revista Electrónica Educare, 22 (3), 1-19. Revisada de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v22n3/1409-4258-ree-22-03-383.pdf>.
- Arroyo, J. (2009). Gestión Directiva del Currículum. Actualidades Investigativas en Educación, 1-17.
- Asamblea Legislativa. (1998). Código de la Niñez y la Adolescencia Ley N°7739. San José.
- Avilés, J. (2006). Bullying: el maltrato entre iguales. Agresores, víctimas y testigos en la escuela. Salamanca: Amarú.
- Áviles, J. (2006). Bullying: Intimidación y maltrato entre el alumnado. STEE-EILAS. Obtenido de http://www.educatolerancia.com/pdf/Bullying%20_%20Intimidacion%20y%20maltrato%20entre%20el%20alumnado.pdf
- Avilés, J., Irurtia, M., García, L., & Caballo, E. (2011). El maltrato entre iguales: "Bullying". Psicología Conductual, 57-90.

- Barrantes, R. (2014). Investigación, un camino al conocimiento. San José: EUNED.
- Ballesteros, H, Verde, J, Costabel, M, Sangionvanni, R, Dutra, I, Rundie, D, Cavaleri, F, Bazán, L. (2010). Obtenido de <http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/85/83>.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Colombia: Person Educación.
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Colombia: Editorial Shalom
- Cabezas, H. (2007). Detección de conductas agresivas "Bullying" en escolares de sexto a octavo año, en una muestra costarricense. Revista educación, 123-133.
- Campos, A. (2010). Neuroeducación: Uniendo las neurociencias y la educación en la búsqueda del desarrollo humano. La educación, 2.
- Canales, M. (2006). Metodologías de la investigación social. Chile: talleres LOM.
- Carillo, S. (2004). La gestión educativa en algunos documentos del Ministerio de Educación. Perú: MINEDU.
- Carvajal, Y & Santaella, A. (2020). La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del Colegio Carlos Pérez Escalante. Recuperado a partir de http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/5064/TME_escucha_activa.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Casassus, J. (2000). Problemas de la gestión educativa en América Latina. Chile: UNESCO.
- Castillo, S. (2004). Directrices para reducir la revictimización de las personas menores de edad en procesos penales. Costa Rica: CONAMAJ-UNICEF.
- Cejas, A. (2009). Gestión educativa. Integra Educativa, 215-231.

- Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. (2008). Tecnologías de Información y Comunicación para las organizaciones del siglo XXI. 1 (5), 77–86. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/453/380>
- Chacón, A. (2011). Análisis de la gestión de los conflictos estudiantiles en el Liceo de Costa Rica, circuito 02, de la dirección Regional San José Central (Tesis Maestría). San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Chacón, R., & Salas, S. (2006). Fundamentos teórico-metodológicos de los equipos interdisciplinarios en escuelas de atención prioritaria de PROMECUM para el abordaje de las manifestaciones de violencia escolar (Tesis Licenciatura). San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Chacón, L. (2014). Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad. 20 (2), 150–161.
- Chiavenato, I. (1995). Introducción a la teoría administrativa. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. D.F. México: 7 ma. Ed. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, A. (2008). Gestión del talento humano. [http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf](http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. D.F. México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Cinta, G (2018). Importancia de la capacitación docente en perspectiva de género en los países de América Latina. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (abril 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/04/capacitacion-docente.html> <https://hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1804capacitacion-docente>
- Contreras, O (2019) Escuela de alto desempeño pertenecientes a la región de Bio Bio. Recuperado a partir de [https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2742/Documento.pdf?sequence=](https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2742/Documento.pdf?sequence=1)

- Consejo Superior de Educación. (2016). Política Educativa. Recuperado a partir de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/politicaeducativa.pdf>
- Correa,A, Álvarez, A, Correa,S. (2009). La Gestión Educativa un nuevo paradigma.
- Davidhizar, R. (2004). Escuchando la estrategia de una enfermera para una cultura trascendental.
- Delgado , J., Ortiz, M., & Umanzor, D. (2004). Foro Nacional de prevención de la violencia. Perspectiva del sector educativo (Informe final). San José, Costa Rica: Dirección Nacional de Prevención de la Violencia y el Delito.
- Doorman, F. (1991). La metodología del diagnostico en el enfoque “investigación adaptativa”. Costa Rica: Universidad Nacional.
- Enciso, C., Barajas, R., & Fernández, M. (8 de 11 de 2012). Protocolo: "Bullying". Obtenido de [HTTPS: file:///C:/Users/ligia/OneDrive/UCR%20Maestr%C3%ADa/TESIS%20MAESTR%C3%8DA/Tesis%20m%C3%A9xico%20Bullying%20Escolar_%20PROTOCOLO.html](https://file:///C:/Users/ligia/OneDrive/UCR%20Maestr%C3%ADa/TESIS%20MAESTR%C3%8DA/Tesis%20m%C3%A9xico%20Bullying%20Escolar_%20PROTOCOLO.html)
- Estado de la Nación. (2019). Estado de la educación. Recuperado a partir de [https://estadonacion.or.cr/informes/?id=b13f505f-172f-42f4-b18b-f0e53d2a58d3&title=Informe2019&content=Estadodelaeducacióncostarricense\[2019\]&img=https://estadonacion.or.cr/wp-content/uploads/2019/11/portada2019.jpg](https://estadonacion.or.cr/informes/?id=b13f505f-172f-42f4-b18b-f0e53d2a58d3&title=Informe2019&content=Estadodelaeducacióncostarricense[2019]&img=https://estadonacion.or.cr/wp-content/uploads/2019/11/portada2019.jpg)
- Estanqueiro, A. (2006). Principios de comunicación interpersonal: para saber tratar con las personas. Madrid, España: Narcea.
- Ferrara, C; Quiroz, P & Uhart, P. (2019). Caracterización de la gestión de la convivencia escolar en el marco de las orientaciones de la política pública en el colegio Darío Salas.Chile. Universidad Finis Terrae.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2006). Convención sobre los derechos del niño. Madrid, España: Nuevo Siglo.

- Fondo Monetario Internacional. (25 de febrero de 2019). Costa Rica: Declaración final al término de la misión del Artículo IV correspondiente a 2019. Washington D.C, Estados Unidos.
- Galvi, A., & Mendoza, P. (1999). Ambientes virtuales de aprendizaje: una metodología para su creación. *2* (12), 295–317.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30915887/articles-106223_archivo-with-coverpage.pdf?Expires=1620492839&Signature=HVVROVFbJltK6QsfYJAQ6UGL O8zieGAfNhpHChnu9Qgh5EhTnm4gFkViz5O1rG1b6wWp1c03dHEqh8vU2UnBV D~upH942txr4aZdvhBxIk-Ct9KGGSLeh5~OETGTV1~uz5S8
- Gamboa, C., & Valdés, S. (2012). "El bullying o acoso escolar". México D.F: El Parque.
- Garbanzo, G., & Orozco, V. (2007). Desafíos del Sistema Educativo costarricense: Un nuevo paradigma de la Administración de la Educación. *Revista Educación*, 95-110.
- García, T., & Ugarte, P. (1997). Resolviendo conflictos en la escuela. Manual para Maestros. Lima Perú: Edición APENAC.
- García, J. (2011). Revisado 25 Febrero 2021, from <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmg1.pdf>
- García, M (2019) Causas y prevención del Bullying: Programa de Prevención. Recuperado a partir de https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/152405/Garcia_Martorell_Mireia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González & Tarragó, C (2008) capacitación para el cambio 17 (4) <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v17n4/aci02408.pdf>
- González, J. (2017). Cuarta Revolución Industrial, empleo y estado de bienestar. Madrid: Real Academia de las Ciencias Morales y Políticas.
- Gómez, A. (2017). Violencia y gestión escolar: la opinión de directores de escuelas primarias de Colima, México.

- Gómez,H., Gómez,I. & Pérez,A. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. Revista de Educación y futuro 24, 153-157. Recuperado el 3 abril del 2022, de Dialnet-TecnicasDeComunicacionCreativasEnElAula-3632874.pdf
- Gutiérrez M, & Straface F. (2008). Democracia estable Análisis de la gobernabilidad en Costa Rica ¿alcanza? Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Hamodi Galán, Carolina & Jiménez Robles, Leire. (2018). Modelos de prevención del bullying: ¿qué se puede hacer en educación infantil?. IE Revista de investigación educativa de la RIDIECH, 9(16), 29-50.Recuperado el 20 de marzo de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pic=S2448-85502018000100029&lng=es&tlng=es.
- Hernández, Ó. (2016). Estadística elemental para Ciencias Sociales. Cuarta Edición. San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Herrera-Meza, S., & Tobón, S. (2017). El director escolar desde el enfoque socioformativo. Estudio documental mediante la cartografía conceptual. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Revista de Pedagogía, 38(102), 164-194.
- Hormazábal, M. (). Propuesta para el desarrollo de habilidades sociales de los alumnos del “Centro educativo la puerta”, a través de un taller de música con enfoque en la escucha activa y en la musicoterapia. Recuperado a partir de <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/2804/TLMUS%2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtado, I, Toro, J. (2007). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio.Venezuela, Caracas: Los libros de el nacional.

- Kowlaski, R., Limber, S., & Agatston, P. (2008). Cyberbullying el acoso escolar en la er@digit@l. USA: DESCLÉE DE BROUWER.
- LLECE. (2001). Primer estudio internacional comparativo sobre lenguaje, matemáticas, para alumnos de tercer y cuarto grado de la educación básica. Informe técnico. Santiago Chile: Oficina Regional de Educación.
- Luengo, J. (2014). Ciberbullying Prevenir y Actuar. España, Madrid: HUNA COMUNICACIÓN. c1
- Martínez, B. (2016). Cronología de la educación costarricense. San José: Imprenta Nacional.
- Martínez, J., Muñoz, L., Duque, A., Castrillón, D., Rojas, C. & Tovar, J. (2007). Percepciones y creencias de los docentes de algunas escuelas públicas de Pereira sobre el comportamiento agresivo de los niños. Revista Investigaciones Andina, 9(14), 5-25. Recuperado de <https://goo.gl/JEKgC1> [Links]
- Martínez, L. (2010). Administración educativa. México: Red de tercer milenio S.C.
- Martínez, M., Esteban, F., Jover, G., & Payá, M. (2016). La educación, en teoría. Madrid España: Síntesis.
- Martínez, V. (2006). Comunidad educativa, claves psicológicas, pedagógicas y sociales. Madrid: CCS.
- Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Melero, C. (2010). Habilidades para la vida:. Zaragoza: Edex.
- Mendoza, B & Barrera, A . (2018). Gestión de la convivencia escolar en educación básica: percepción de los padres. Revista electrónica de investigación educativa, 20(2), 93-102. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.2.1729>
- MEP (2011). Convivir. Recuperado a partir de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/recursos/archivo/convivir.pdf>

Mercedes, A. (2018). La escucha activa y la toma de apuntes: convergencias necesarias en el aula. Recuperado a partir de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/14366/ReinaMuñozAdrianaMercedes2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Educación Pública. (2011). Programa Nacional de Convivencia en Centros Educativos. San José Costa Rica: Fondo Naciones Unidas.

Ministerio de Educación Pública. (20 de febrero de 2019). CSE-SG-145-2019. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2015). Protocolo de actuación en situaciones de bullying. San José Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (24 de marzo de 2016). Protocolo de actuación en situaciones de bullying. Obtenido de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/protocolo%20de%20actuaci%C3%B3n%20en%20situaciones%20de%20bullying.pdf>

Ministerio de Educación Pública. (2017). Especialidades en la educación técnica, curso lectivo 2017. Obtenido de https://www.mep.go.cr/indicadores_edu/BOLETINES/13_17.pdf

Ministerio de Educación Pública. (24 de marzo de 2019). Política Educativa. Obtenido de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/politicaeducativa.pdf>

Ministerio de Educación Pública. (24 de Junio de 2019). Dirección Regional Educación Alajuela. Obtenido de <http://www.drea.co.cr/Circuito-03/liceo-otilio-ulate-blanco>

Molins, M. (1998). Teoría de la planificación. Caracas: CEP - FHE -UCV.

Molins, M. (2000). Las categorías de la pedagogía. Caracas: Escuela de Educación - UCV.

- Mora, K. (19 de junio de 2018). Costa Rica, segundo país de Latinoamérica en bullying. Obtenido de <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2018/06/19/costa-rica-segundo-pais-latinoamerica-bullying>
- Mora, S (2018). Análisis de la gestión en el abordaje de la discriminación y el bullying por orientación sexual e identidad de género en el Liceo Mauro Fernández Acuña perteneciente a la Dirección Regional de San José Norte.
- Morales, M & Villalobos, M. (2017). El impacto del bullying en el desarrollo integral y aprendizaje desde la perspectiva de los niños y niñas en edad preescolar y escolar
- Navas, W. (2006). Acoso escolar entre estudiantes: la epidemia silenciosa. Costa Rica.
- Olweus, D. (1993). Bullying at school: what we know and what we can do. Oxford: Blackwell. (Traducido al español y publicado en 1998) Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid. Ediciones Morata
- Organización de las Naciones Unidas. (2016). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Argentina: Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural.
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). Educación y Género. Estados Unidos: SITEAL.
- Organización Mundial de la Salud (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Washington, DC: Autor.
- Ortiz, A. (2015). Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas. Colombia: Ediciones de la U.
- Ospina Rodríguez, J. (2010). La motivación, motor del aprendizaje. Revista Ciencias De La Salud, 4. Recuperado a partir de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/548>
- Programa Educación y Género del Grupo de Educación Popular con Mujeres. (2002). Contra la violencia, eduquemos para la paz. Carpeta educativa. México: Grupo de Educación Popular con Mujeres (GEM).

- Programa Estado de la Nación. (2017). Estado de la Educación. San José: CONARE.
- Programa Estado de la Nación. (24 de marzo de 2019). Estado de la Nación. Obtenido de <https://www.estadonacion.or.cr/2018/>
- Protocolo: "Bullying" (Tesis). (2012). México, Cancún Quintana Roo.
- Quirós, O. (2017). Gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García. San José.
- RAE (2020). prevenir | Diccionario de la lengua española. Revisado el 31 de Julio 2021, de <https://www.rae.es/drae2001/prevención>
- RAE (2021). protocolo | Diccionario de la lengua española. Revisado 27 Febrero 2021, de <https://dle.rae.es/protocolo?m=form>
- Ramos, M. (2008). Violencia y Victimización en Adolescentes Escolares (Tesis de Doctorado). Sevilla, España.
- Ramírez, C. (2010). Fundamentos de administración. https://books.google.co.cr/books?hl=en&lr=&id=1MW4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=etimología+de+la+palabra+administración&ots=Hrh_ORfXPk&sig=DACO9y2iZZ8YaitqHa7I3QGyk6w&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Real Academia de la Lengua Española. (8 de junio de 2020). RAE. Obtenido de <https://dle.rae.es/protocolo>
- Reidl, M (2021). Marco conceptual en el proceso de investigación. Revista Investigaciones en Educación Médica 1 (3) 146-151.
- Recio, P. (31 de mayo de 2018). 60% de estudiantes de Costa Rica han sido víctimas del 'bullying'. Obtenido de <https://www.nacion.com/el-pais/educacion/60-de-estudiantes-del-pais-han-sido-victimas-del/M6NRIEP6KRHYFJR6KEIJFWFEKA/story/>
- Rivera A. (22 de mayo de 2018). Las variables en la Investigación. Obtenido de http://www.urp.edu.pe/pdf/clase_variablesdeinvestigacion.pdf

- Robertson, K. (2005). Escucha activa. Más que solo prestar atención, Familia de Australia Psicología Vi.34, No. 12. The Royal Australian College of General Practitioners (RACGP)
- Román, M., & Murillo, J. (2011). América Latina: violencia entre estudiantes. Revista Cepal, 37-54.
- Flores, M. (2019). Gestión de convivencia escolar y violencia escolar en la Institución Educativa N° 81758 "Telmo Hoyle de los Ríos" del distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019. Perú. Universidad César Vallejo.
- Salas, F. (2003). La Administración Educativa y su fundamentación epistemológica. Revista Educación, 9-16.
- Sarli,R, Gonzalez, S & Ayres,N. (2015). Análisis FODA. Obtenido de https://tesisenfermeria.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf
- Sampiere, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2003). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill Interamericana.
- Secretaría de Educación del Distrito Federal. (2010). Escuelas Aprendiendo a Convivir: Un proceso de intervención contra el maltrato e intimidación entre escolares. México: Ciudad de México.
- Silíceo, Alfonso (2004). Capacitación y desarrollo personal. México: Limusa.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración. México: Pearson Education.
- UNESCO. (2019). La violencia y el acoso escolar son un problema mundial, según un nuevo informe de la UNESCO. Obtenido de <https://es.unesco.org/news/violencia-y-acoso-escolares-son-problema-mundial-segun-nuevo-informe-unesco>
- UNESCO. (2011). La UNESCO y la educación: "Toda persona tiene derecho a la educación". Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002127/212715s.pdf>

- UNESCO. (2018). School violence and bullying: Global status and trends, drivers and consequences. Francia: Education 2030.
- UNICEF.(2017).Una revisión sistemática de los determinantes de la violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes: Costa Rica.
- Valverde, M. (2014). Administración educativa y la gestión de los conflictos estudiantiles. Revista Gestión de La Educación, 5(1), 35–64. file:///C:/Users/ligia/OneDrive/TESIS UCR/Documentos usados en tesis/17842-Texto del artículo-36706-3-10-20150127.pdf
- Vargas, I. (2008). Análisis de cinco desafíos en el ejercicio de la administración educativa. 8 (1), 1-15
- Villareal, E. (2005). La efectividad de la gestión escolar depende de la formación del recurso humano como factor, actor y promotor del cambio dentro de los procesos, dimensiones y políticas educativas. Revista Iberoamericana de Educación, N°37, 1-4 Madrid OEI.

ASPECTOS A EVALUAR		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
INSTITUCIONES (ÓRGANOS) DE APOYO						
14	¿Se siente apoyado por otras instituciones para enfrentar las situaciones de bullying?					
15	¿Qué tal es la relación inter-institucional (Patronato Nacional de la Infancia Organismo de Investigación Judicial (OIJ) con su Centro Educativo?					
PREVENCIÓN DEL BULLYING						
16	¿Considera usted que las acciones ejecutadas en su centro educativo para prevención de las situaciones de bullying son las adecuadas?					
ACCIONES EN CASO DE BULLYING						
17	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a las acciones ejecutadas para enfrentar el bullying en su centro educativo?					
SEGUIMIENTO AL PROTOCOLO DE BULLYING						
18	¿Cómo considera el proceso de seguimiento que se da en la institución a situaciones de bullying?					
DIVULGACIÓN INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL BULLYING						
19	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la divulgación de información relacionada con el bullying y el protocolo ejecutado en su Centro Educativo?					
DEBILIDADES Y FORTALEZAS PROTOCOLO DE BULLYING						
20	¿Cuál es su grado de satisfacción con el proceso de gestión para la implementación del Protocolo de bullying en su Centro Educativo?					
21	¿Cuál es su grado de satisfacción con lo propuesto en el protocolo de bullying para enfrentar dicha situación?					
22	¿Ha aplicado usted el protocolo de bullying?					



ANEXO #2: CUESTIONARIO GESTIÓN DEL PROTOCOLO DE BULLYING

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
Escuela de Administración Educativa



Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración Educativa

Dirección Regional de Educación Alajuela, circuito 01.

Fecha: ____/____/____ Hora: ____: ____

Entrevistador: Ligia del Carmen Soto Vásquez.

Entrevistado

Puesto: _____

Formación base: _____

Último grado académico: _____

Años de servicio: _____

Estimada directora: Este cuestionario tiene como objetivo “Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021”. Es elaborado con fines académicos y las respuestas proporcionadas son confidenciales. Se le solicita su ayuda, para responder las siguientes preguntas

Instrucciones: Favor marcar con una “X” la opción que considera correcta.

1. ¿Usted ha realizado o gestionado capacitaciones sobre bullying?
 Sí ¿Cuántas capacitaciones? ¿A quiénes? Docentes Administrativos Convivir
 No

2. ¿Le han solicitado capacitación sobre el tema del bullying?
 Sí ¿Quiénes? Docentes Administrativos Convivir
 No

3. ¿Usted ha realizado o gestionado capacitaciones sobre la implementación del Protocolo en situaciones de bullying?
 Sí ¿Cuántas capacitaciones? ¿A quiénes? Docentes Administrativos Convivir
 No

4. ¿Le han solicitado capacitación sobre la implementación del Protocolo en situaciones de bullying?
 Sí ¿Quiénes? Docentes Administrativos Convivir
 No

5. ¿Ha detectado, alguna situación de bullying?
 Sí
 No

6. ¿Le han comunicado, alguna situación de bullying?
 Sí
 No
7. ¿Ha atendido alguna situación de bullying?
 Sí
 No
8. ¿Ha contado con órganos o instituciones de apoyo para atender la situación de bullying?
 Sí ¿Cuáles instituciones? _____
 No
9. ¿Se ha comunicado con familias de estudiantes involucrados en una situación de bullying?
 Sí
 No
10. ¿Ha entrevistado o participado en alguna entrevista de estudiantes que sufren bullying (víctima, agresor, testigos)?
 Sí
 No
11. ¿En caso de que se confirme que no existe una situación de bullying; se debe activar el protocolo de bullying?
 Sí
 No
12. ¿Ha realizado el seguimiento de las acciones propuestas en caso de existir una situación de bullying?
 Sí
 No
13. ¿Ha realizado o gestionado acciones para restaurar la convivencia, en situaciones de bullying?
 Sí
 No
14. ¿Tiene su institución Comité Convivir?
 Sí
 No ¿Por qué? _____

15. ¿El Comité Convivir brinda apoyo para tratar las situaciones de bullying?

Sí ¿Cuáles acciones? _____

No

16. ¿Cuenta con apoyo de Dirección el Comité Convivir?

Sí ¿Cómo? _____ No ¿Por qué? _____

17. ¿Se ha divulgado información sobre bullying?

Sí ¿A quiénes? Docentes Administrativos ¿Cómo? _____

No

18. ¿Qué acciones realizan en caso de existir una situación de bullying?

19. ¿Se ha divulgado información sobre la implementación del Protocolo en situaciones de bullying?

Sí ¿A quiénes? Docentes Administrativos ¿Cómo? _____

No

20. ¿Considera usted que del Protocolo de actuación en situaciones de bullying tiene debilidades?

Sí ¿Cuáles? _____

No (*Pase a la pregunta 22*)

21. ¿Cómo mejoraría las debilidades del Protocolo de actuación en situaciones de bullying M.E.P.?

22. ¿Considera usted el Protocolo de actuación en situaciones de bullying tiene fortalezas?

Sí ¿Cuáles? _____

No

23. ¿Considera usted que el Protocolo de actuación en situaciones de bullying es suficiente para enfrentar las situaciones de bullying?

Sí

No ¿Por qué? _____

¡Muchas gracias por su colaboración!

FIN DEL CUESTIONARIO



ANEXO #3: LISTA DE COTEJO IMPLEMENTACIÓN PROTOCOLO BULLYING

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
Escuela de Administración Educativa
Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración



Fecha: ____/____/____ Institución: Colegio Técnico Profesional de Carrizal

INSTRUCCIONES: Esta técnica de análisis documental (lista de cotejo). Responde a la necesidad de realizar una revisión de los documentos relacionados con la implementación del protocolo de bullying. Debe ser completada por los funcionarios que han activado el protocolo de bullying. Este documento es elaborado con fines académicos y las respuestas proporcionadas son totalmente confidenciales.

#	INDICADORES	Sí	No	OBSERVACION
1	Se resguarda la información en un lugar aparte de expediente personal del estudiante			
2	El expediente está en un lugar seguro y privado			
3	Se encuentra en el expediente el Anexo #1 comunicando a la Dirección la activación del Protocolo ¹			
4	Se ejecutan y registran acciones para atender la situación de bullying (detener la situación, garantizar la seguridad, apoyo de otras instituciones)			
5	En caso de una persona en estado de crisis se utiliza el Anexo #2 ²			
6	Existe evidencia de la comunicación con las familias			
7	Se evidencia el Anexo #4 (víctima) ³			
8	Se evidencia el Anexo #5 (Observadores o testigos) ⁴			
9	Se evidencia el Anexo #6 (Agresores) ⁵			
10	Se evidencia el Anexo #7 (Encargado del Agresor) ⁶			
11	Se registran las medidas a seguir con las partes involucradas Anexo #9-10 ⁷			
12	Haciendo uso del Anexo #12 se da seguimiento de la implementación de las medidas propuestas ⁸			
13	Se registran las acciones/medidas para restaurar la convivencia			

¹ Comunicación escrita a la dirección del Centro educativo ante la activación de los protocolos

² Intervención en casos de crisis

³ Guía para la entrevista con la persona violentada

⁴ Guía para la entrevista con las/los Presuntos observadores de la situación de Violencia

⁵ Guía para la entrevista con la persona que presuntamente ejerció la violencia

⁶ Guía para la entrevista con la familia de la persona violentada

⁷Anexo #9 Modelo de informe de actuación Anexo#10 Informe de actuación. Apartado específico para situaciones de violencia y bullying

⁸ Modelo de informe de seguimiento

ANEXO #4: ENTREVISTA GESTIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE BULLYING, DIRIGIDA A ORIENTADORES DEL CTP DE CARRIZAL



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
Escuela de Administración Educativa
Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración



Dirección Regional de Educación Alajuela, circuito 01.

Fecha: ____/____/____ Hora: ____: ____

Entrevistador: Ligia del Carmen Soto Vásquez.

Entrevistado

Puesto: _____

Formación base: _____

Último grado académico: _____

Años de servicio: _____

La siguiente entrevista tiene como objetivo de “Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021”.

INSTRUCCIONES: Favor responder de manera clara y concisa.

1. ¿Qué opina del proceso de capacitación sobre el bullying, implementado por la institución?
2. ¿Ha recibido capacitaciones para una mejor comprensión del protocolo del bullying? Explique.
3. ¿Considera usted que en la institución se cuenta con lineamientos claros en caso de situaciones de bullying? Explique
4. ¿Considera usted que la conformación del comité convivir es la adecuada?
5. ¿Cómo se siente con las acciones ejecutadas por el comité convivir con respecto al tema del bullying? Explique.
6. ¿Considera usted que el comité convivir cuenta con apoyo de la Dirección? Explique.
7. ¿Se les motiva para mantener buenas relaciones con otras instituciones, han sido estas un apoyo en caso de bullying?

8. ¿Cómo se siente con respecto a las acciones que se realizan en la institución para prevenir el bullying? Explique
9. ¿Considera usted que el proceso que se realiza desde la gestión se apega a lo estipulado en el protocolo de bullying?
10. En una escala de 1 a 10 cuál es su nivel de satisfacción respecto a las acciones realizadas en la institución en casos de bullying. Considere 1 completamente insatisfecha y 10 totalmente satisfecha.
11. ¿Realiza la gestión divulgación de información relacionada con el tema del bullying y el protocolo? Explique de qué manera realiza dicha divulgación.
12. ¿Cuáles considera usted que son las debilidades del Protocolo de actuación en situaciones de bullying?
13. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas del Protocolo de actuación en situaciones de bullying?
14. ¿Qué recomendaría usted, para mejorar los protocolos bullying del MEP?

¡Muchas gracias por su ayuda!

_____ **FIN DE LA ENTREVISTA** _____

**ANEXO #5: ENTREVISTA SOBRE LA GESTIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN
DEL PROTOCOLO DE BULLYING DIRIGIDA DIRIGIDA A SUPERVISORA
DREA, ASESORA DE ORIENTACIÓN DREA**



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
Escuela de Administración Educativa
Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración



Dirección Regional de Educación Alajuela, circuito 01.

Fecha: ___/___/___ Hora: ___:___

Entrevistador: Ligia del Carmen Soto Vásquez.

Entrevistado

Puesto: _____

Formación base: _____

Último grado académico: _____

Años de servicio: _____

Tiempo de laborar en la supervisión: _____

La siguiente entrevista tiene como objetivo “Analizar las acciones de la gestión administrativa, en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying, en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Alajuela, durante el periodo 2020-2021”.

INSTRUCCIONES: Favor responder de manera clara y concisa.

1. El fenómeno del bullying esta presente en todos los centros educativos en mayor o menor medida. Me gustaría que se refiera a si los Directores del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela se encuentran capacitados en la implementación del protocolo de bullying y cómo se lleva a cabo dicho proceso.
2. El comité convivir es una importante herramienta para prevenir y atender las situaciones de bullying. ¿Cree usted que la conformación del Comité Convivir de las instituciones del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela es la adecuada?
3. El protocolo del bullying propone una serie de pasos para enfrentar las situaciones de violencia que se presentan en los centros educativos. Me gustaría que se refiera a la forma en que ejecutan el protocolo de bullying en las instituciones del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela.
4. La prevención es una importante herramienta para evitar los casos de bullying en los centros educativos. Me haría el favor referirse a las acciones que realizan las instituciones del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela para prevenir el bullying.
5. En una escala del 1 al 10, donde 1 es completamente insatisfecha y 10 totalmente satisfecha. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las acciones realizadas para

prevenir y abordar las situaciones de bullying en las instituciones del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela?

6. El proceso de divulgación nos permite compartir información relacionada con el bullying y su protocolo. Me gustaría que se refiera al proceso de divulgación de información de temas como el bullying y su protocolo, realizado por las instituciones del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela.

7. Una importante herramienta para mejorar, es determinar las fortalezas y debilidades. Me ayudaría describiendo las debilidades y fortalezas que usted considera que presenta el Protocolo de actuación en situaciones de bullying.
Fortalezas/Debilidades

8. La experiencia y las diversas situaciones a las que nos enfrentamos ejerciendo nuestro puesto laboral nos permite conocer fortalezas o debilidades en el protocolo. Me gustaría conocer sus recomendaciones para mejorar el protocolo bullying del MEP.

9. Dentro de los pasos que se indican en el protocolo de bullying existe un paso específicamente para el seguimiento de los casos de bullying. Me ayudaría a comprender cómo es el proceso de seguimiento que dan las instituciones del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela a los casos de bullying.

10. Recuerda usted alguna (s) queja (s) de alguna (s) de las instituciones del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela por un inadecuado tratamiento relacionado con el bullying o el protocolo del bullying. Explique.

11. ¿Le han solicitado a usted capacitación en la temática del Protocolo de Bullying o bullying en general? ¿Quiénes?

12. ¿Recuerda usted una reiteración de casos (situación en los que se ha aplicado el protocolo de bullying en su totalidad, pero la situación de bullying persiste)? Explique.

13. Es importante incluir en los procesos de prevención, intervención y seguimiento a los encargados y estudiantes. ¿Me gustaría conocer la manera en que las instituciones del circuito 01 de la Dirección Regional de Alajuela incluyen a los padres y estudiantes en la divulgación de información relacionada con el bullying y el protocolo del bullying? Explique.

¡Muchas gracias por su ayuda!

FIN DE LA ENTREVISTA

ANEXO #6: INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
 SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
 Escuela de Administración Educativa
 Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración



Instrucciones: A continuación, se realizan una serie de preguntas sobre la capacitación de bullying y su protocolo. Favor responder de manera breve y concisa.

Objetivo: Evaluar la capacitación sobre el bullying y su protocolo.

1. ¿Identifica cuándo se está ante una situación de bullying?.

Sí _____

No _____

2. ¿Fueron claras las características del bullying?.

Sí _____

No _____

3. ¿La capacitación facilita la ejecución del protocolo?

Sí _____

No _____

4. ¿Sabe usted cuando debe activar el protocolo de bullying?

Sí _____

No _____

5. ¿Considera usted que se le debe agregar algo a la capacitación sobre el bullying y su protocolo?.

Sí _____ ¿Qué? _____ ¿Por qué? _____

No _____

6. Considera usted que se debe eliminar algo a la capacitación sobre el bullying y su protocolo?.

Sí _____ ¿Qué? _____ ¿Por qué? _____

No _____

7. Algo más que considere necesario modificar o fortalecer.

ANEXO #7: MOMENTO #1.COMPROBANTE DE ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
Escuela de Administración Educativa
Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración



Capacitación				Actividad de prevención			
#	Nombre Capacitación	Fecha	Firma Asistentes	#	Nombre Capacitación	Fecha	Firma Asistentes
01		.../.../....		01		.../.../....	
02		.../.../....		02		.../.../....	
03		.../.../....		03		.../.../....	
04		.../.../....		04		.../.../....	
05		.../.../....		05		.../.../....	
06		.../.../....		06		.../.../....	
07		.../.../....		07		.../.../....	
08		.../.../....		08		.../.../....	
09		.../.../....		09		.../.../....	
10		.../.../....		10		.../.../....	
11		.../.../....		11		.../.../....	
12		.../.../....		12		.../.../....	
13		.../.../....		13		.../.../....	
14		.../.../....		14		.../.../....	
15		.../.../....		15		.../.../....	
16		.../.../....		16		.../.../....	
17		.../.../....		17		.../.../....	
18		.../.../....		18		.../.../....	
19		.../.../....		19		.../.../....	
20		.../.../....		20		.../.../....	
21		.../.../....		21		.../.../....	
22		.../.../....		22		.../.../....	
23		.../.../....		23		.../.../....	
24		.../.../....		24		.../.../....	

Fuente: Elaboración propia Soto (2021)

ANEXO #8: MOMENTO #3. EVALUACIÓN DE ACCIONES REALIZADAS PARA ENFRENTAR LA SITUACIÓN DE BULLYING



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
Escuela de Administración Educativa
Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración



#	Indicadores	Sí	No	Observaciones
1	Información resguardada en un expediente a parte del acumulativo			
2	El expediente (bullying) está en un lugar seguro y privado			
PASO #1: Detección de la situación de bullying				
3	Se identifica de manera correcta el bullying			
PASO #2: Comunicación a Dirección activación Protocolo de bullying				
4	Se comunica a Dirección la activación del Protocolo de Bullying			
PASO #3: Atención de la situación de bullying				
5	Se ejecutan y registran acciones para atender la situación de bullying (detener la situación, garantizar la seguridad, apoyo de otras instituciones)			
6	Se conversa individualmente con la víctima			
7	Se conversa individualmente con el agresor			
8	Se conversa individualmente con el testigo (s)			
9	Se corrobora si existe algún estudiante en crisis			
10	Si existe un estudiante en crisis, fue referido a la institución correspondiente (se adjunta anexo)			
PASO #4: Comunicación con las familias				
11	Se cita individualmente a encargado de la víctima			
12	Se cita individualmente a encargado del agresor			
13	Se cita individualmente a encargado de testigo (s)			
PASO #5: Entrevista con las partes				
14	Se entrevista individualmente a víctima			
15	Se entrevista individualmente a testigo (s)			
16	Se entrevista individualmente a agresor			
17	Se entrevista individualmente a encargado de la víctima			
18	Se entrevista individualmente a encargado del agresor			
PASO #6: Medidas a seguir				
19	Se realizan acciones para proteger a la víctima			
20	Se coordina con otras instituciones (en caso de que sea necesario)			
21	Se realiza referencias (en caso de que sea necesario)			
22	Se registran otras acciones a seguir			
PASO #7: Seguimiento				
23	Mes 1. Se realiza semanalmente el seguimiento			
24	Mes 2. Se realiza seguimiento quincenalmente			
25	Mensualmente.6meses.Se realiza cada mes el seguimiento de las acciones a seguir, hasta cumplir 6 meses.			
PASO #8: Medidas/acciones para restaurar la convivencia				
26	Se registran y ejecutan las medidas y acciones para restaurar la convivencia			

Fuente: Elaboración propia Soto (2021), basado en información del protocolo de bullying versión 2016.