UNIVERSIDAD SAN MARCOS

LICENCIATURA EN DOCENCIA

PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL ABORDAJE ADMINISTRATIVO DEL ACOSO ESCOLAR ESTUDIANTIL EN EL LICEO DE ESCAZÚ DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2026

Yanory Fonseca Corella

Cédula # 603360656

MBA. MARIANELA OBANDO ARIAS

SEDE CENTRAL,

Abril, 2026

BY NC ND

#1 EN EDUCACIÓN VIRTUAL

Somos esencial COSTA RICA

APRENDIZAJE AUMENTADO

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO 5

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 6

Planteamiento del Problema 6

Objetivo general 7

Objetivos específicos 7

Antecedentes 7

Síntesis de antecedentes 7

Antecedentes Nacionales: 7

Antecedentes Internacionales: 11

Proyecciones de la investigación 15

Alcances 15

Limitaciones 15

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 17

La educación y su importancia en la formación de los individuos 17

Clima Escolar y Convivencia 17

Sistema educativo en Costa Rica 18

Marco legal costarricense para el tratamiento del acoso escolar y el bullying 19

Acoso escolar (Bullying) 20

Factores 20

Consecuencias 20

Tipos de Violencia escolar 21

Diferencia entre acoso escolar y conflictos cotidianos 22

Factores que influyen en el acoso escolar 22

Consecuencias del acoso escolar 23

Gestión Administrativa y Protocolos de Intervención **23**

Rol de la institución en los casos de acoso escolar **23**

Protocolos de Actuación del MEP **24**

Estrategias de prevención y resolución de conflictos relacionados con el acoso escolar **25**

Estrategias de Intervención **26**

Capacitación y Formación Profesional como Estrategia de Prevención del Bullying **27**

Principios de la Capacitación en Prevención del Bullying **27**

Investigaciones sobre el acoso escolar (Bullying) en América Latina. **27**

El acoso escolar en Costa Rica **28**

Teorías Psicológicas y Sociológicas **29**

Cultura de Paz y creación de un entorno seguro en escuelas y colegios **30**

Ficha institucional **32**

Misión: 32

Visión: 32

Aspectos relevantes: 33

Breve reseña histórica 33

Litigio y construcción del edificio 34

Fundación y estructura 34

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO ***35***

Tipo de enfoque **35**

Diseño **36**

Participantes del estudio **36**

Población 36

Participantes 37

Criterios de inclusión 37

Criterios de exclusión 37

Técnicas e instrumentos **39**

Entrevista estructurada 39

Encuesta 40
Lista de verificación 40
Análisis documental 41
Procedimientos de elaboración y análisis de datos 41
Fases de la investigación 41
Análisis de datos 43
CAPITULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS 45
Análisis cuantitativo (Encuesta) 45
Análisis cualitativo (Preguntas abiertas de la encuesta y Entrevista) 50
Puntos identificados 53
Resultado de la investigación documental con la aplicación de la lista de verificación. 58
Interpretación de los resultados de la Lista de Verificación triangulación con la información recabada. 59
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 60
Conclusiones 60
Recomendaciones 61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 63
ANEXOS 69
ANEXO 1 70
INSTRUMENTO N° 1 70
ENCUESTA A PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO 70
ANEXO 2 73
INSTRUMENTO N° 2 73
ENTREVISTA ESTRUCTURADA 73
ANEXO 3 76
INSTRUMENTO N° 3 76
LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL Y ADMINISTRATIVO 76
ANEXO 4 79
Propuesta 79

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este trabajo de investigación es el de Diseñar un manual para el manejo administrativo del acoso escolar en el Liceo de Escazú durante el primer semestre de 2026, esto debido a que con la aplicación del método científico es posible identificar las variables que conlleva el tratamiento administrativo de los casos de acoso escolar y plantear una solución viable, ágil y acorde con las posibilidades de implementación que posee la institución.

El Liceo de Escazú es la institución que atiende a la mayor población de estudiantes del cantón, siendo el único colegio público académico que imparte todos los niveles y a los cuales acuden estudiantes provenientes de todo el cantón y sus alrededores. Es por tanto que se hacen necesarias medidas que agilicen los procesos, así como mejoren las condiciones de trabajo del personal y de convivencia del alumnado. De tal manera que la implementación de un manual que aborde un manejo más adecuado de los casos de acoso será de gran ayuda para todos los involucrados en la formación de los estudiantes que acuden a la institución.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema

El acoso escolar es una problemática que afecta la convivencia y el bienestar de los estudiantes, impactando negativamente su desempeño académico y su desarrollo personal. Esta situación, se describe como una forma de violencia que implica maltrato o abuso dentro del ámbito educativo. Este fenómeno, genera año a año gran preocupación entre el personal de las instituciones educativas, así como en los padres de familia. Las manifestaciones de acoso escolar entre adolescentes deterioran el clima de convivencia escolar y afecta negativamente el desempeño académico. Además, y en el caso específico del Liceo de Escazú, representa un obstáculo para que la institución cumpla con su misión de educar en valores y fomentar el respeto por los derechos humanos.

A partir de la observación y el análisis del contexto institucional, se ha identificado que en el Liceo de Escazú existen diversas formas de acoso escolar. Estas incluyen agresiones verbales, violencia entre pares, exclusión social y agresiones físicas indirectas, siendo estas últimas las más frecuentes. Frente a esta problemática, la institución ha desarrollado estrategias y procedimientos, con el objetivo de prevenir y reducir el acoso escolar, promoviendo una convivencia basada en el respeto y la calidad de las relaciones interpersonales entre los estudiantes.

Sin embargo, se ha identificado la necesidad de fortalecer los mecanismos de intervención administrativa para abordar de manera efectiva esta situación. Por ello, se hace necesaria la elaboración de un manual que sistematice y estandarice los procedimientos administrativos para la prevención, detección y abordaje del acoso escolar en la institución. Este manual permitirá fortalecer el rol de los administradores, orientadores y docentes en la implementación de estrategias efectivas que favorezcan un ambiente más armonioso y de respeto entre todos los miembros de la comunidad estudiantil.

Ante tal justificación se desprende la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo puede diseñarse un manual administrativo que fortalezca los mecanismos de prevención, detección e intervención del acoso escolar en el Liceo de Escazú durante el primer semestre de 2026?

Objetivo general

Diseñar un manual para el manejo administrativo del acoso escolar en el Liceo de Escazú durante el primer semestre de 2026, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de prevención, detección e intervención en la institución educativa.

Objetivos específicos

- Identificar los principales problemas generados por el acoso escolar en estudiantes de del Liceo de Escazú.
- Realizar un diagnóstico de los protocolos administrativos actuales del Liceo de Escazú para la prevención y atención del acoso escolar.
- Establecer los lineamientos técnicos y administrativos que servirán de base para la elaboración del manual de manejo del acoso escolar.

Antecedentes

Existen una serie de trabajos tanto de origen costarricense como internacional que abordan la temática del acoso escolar en las instituciones educativas. A lo largo de los años existe mayor preocupación por parte de las autoridades institucionales por un abordaje óptimo en cuanto a esta problemática.

La definición de conceptos básicos, así como la creación de herramientas para combatir esta problemática son primordiales para dar pie a nuevos procesos de investigación adaptados contextos específicos.

A continuación, se enumeran algunos trabajos que se consideran importantes para la presente investigación.

Síntesis de antecedentes

Antecedentes Nacionales:

Propuesta para la elaboración de un manual para la gestión de los conflictos estudiantiles

Cita Bibliográfica: Mora, A. C. (2014). Propuesta para la elaboración de un manual para la gestión de los conflictos estudiantiles. *Gestión de la educación*, 1-35. https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/12918

Investigación de tipo cualitativo que analiza la percepción de los conflictos estudiantiles en colegios públicos de Costa Rica y plantea la necesidad de fortalecer la gestión de estos conflictos mediante un enfoque preventivo y formativo.

Objetivo General

Elaborar un manual para la prevención e intervención de los conflictos estudiantiles, a partir del fomento de algunas habilidades sociales que colaboren con la construcción y el fortalecimiento de un ambiente relacional positivo en el Liceo de Costa Rica.

Objetivos específicos

- Determinar habilidades sociales que coadyuven en la estructuración de un manual para la atención de los conflictos estudiantiles.

- Diseñar una manual para la atención y prevención de los conflictos estudiantiles en las organizaciones educativas.

- Implementar el desarrollo de algunas habilidades sociales por medio de dinámicas grupales que colaboren con la gestión de los conflictos estudiantiles en las organizaciones educativas.

Abordaje de las situaciones de acoso escolar por profesionales en Orientación en los colegios académicos diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte, del Ministerio de Educación Pública

Cita bibliográfica: Aguilar, S., Cordero, M., Núñez, J., Pereira, R., & Segura, I. (2015). *Abordaje de las situaciones de acoso escolar por profesionales en Orientación en los colegios académicos diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte, del Ministerio de Educación*

Pública (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica). http://repositorio. sibdi. ucr. ac. cr: 8080/jspui/bitstream/123456789/2646/1/38410. pdf)

Este es un estudio de enfoque cualitativo que analiza el abordaje del acoso escolar por parte de los profesionales en Orientación en colegios académicos diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.

Objetivo general

Analizar el abordaje de las situaciones de acoso escolar que realiza la persona profesional en Orientación presentadas en los colegios diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública.

Objetivos específicos

- Explorar la percepción de las personas profesionales en Orientación que laboran en los colegios diurnos del circuito 06, de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública, acerca del acoso escolar.
- Identificar las estrategias de abordaje que realizan las personas profesionales en Orientación que laboran en los colegios diurnos del circuito 06, de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública en las situaciones de acoso escolar presentadas en la institución pública.
- Reconocer la vivencia de las personas profesionales en Orientación que laboran en los colegios diurnos del circuito 06, de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública, ante el abordaje de las situaciones de acoso escolar.

Los hallazgos resaltan la importancia de fortalecer los protocolos institucionales y la capacitación del personal educativo para garantizar una atención efectiva y una convivencia escolar más segura.

Protocolo de actuación en situaciones de bullying

Cita bibliográfica: Costa Rica. Ministerio de Educación Pública. (2016). *Protocolo de actuación en situaciones de bullying.* https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/protocolo-actuacion-situaciones-bullying.pdf

El propósito de este protocolo es proporcionar a la comunidad educativa una guía estructurada para la detección, intervención y restauración de la convivencia ante casos de acoso escolar. La propuesta enfatiza la necesidad de un abordaje coordinado entre docentes, directivos y otras instituciones responsables de la protección de la población infanto-juvenil. A través de procedimientos claros y acciones inmediatas, el protocolo busca garantizar una respuesta efectiva ante el bullying, tanto dentro como fuera del entorno escolar.

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

Cita bibliográfica: Soto Vásquez, L. d. C. (2022). *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.* https://kimuk.conare.ac.cr/Record/KUCR_855d07f63a7452c8870e5a4e5dd025f4

Este estudio de enfoque mixto analiza la gestión administrativa en la ejecución del protocolo de actuación en situaciones de bullying en el Colegio Técnico Profesional de Carrizal durante el año 2021.

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.

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.

Los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la capacitación del personal, mejorar la identificación de casos de bullying y sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de un entorno escolar seguro y libre de violencia.

Antecedentes Internacionales:

Propuesta de intervención para la prevención del acoso escolar en educación primaria.

Cita bibliográfica: Alonso-García, I. (2018). *Propuesta de intervención para la prevención del acoso escolar en educación primaria* (Tesis de maestría). https://reunir.unir.net/handle/123456789/6602

Este trabajo propone el diseño de una intervención para la prevención del acoso escolar en el primer ciclo de Educación Primaria, considerando que la escuela es un agente clave en el desarrollo social infantil. A partir de una revisión bibliográfica sobre el tema y el análisis de programas existentes, se elabora un Programa de Intervención en el aula con estrategias dirigidas a estudiantes, familias y docentes.

Objetivos generales:

- Sensibilizar a toda la comunidad educativa sobre el acoso escolar, sus causas y consecuencias.
- Prevenir en el alumnado la aparición de conductas relacionadas con el acoso escolar.

Objetivos específicos para el alumnado

- Aprender a reconocer y evitar las situaciones de riesgo relacionadas con el acoso.
- Potenciar conductas prosociales de empatía y aceptación positiva de uno mismo y de los demás para mejorar el clima en el aula.
- Desarrollar estrategias de resolución de conflictos.

Objetivos específicos para las familias

- Reflexionar sobre la importancia de su estilo educativo familiar en el correcto desarrollo del niño.
- Ofrecer a las familias información sobre el acoso escolar: indicios y consecuencias del acoso escolar.
- Conocer las principales estrategias y programas frente al acoso escolar.

Objetivos para el profesorado

- Ofrecer información sobre el acoso escolar y las formas de abordarlo: Propuesta de intervención para la prevención del acoso escolar en el primer Inter nivel de Educación Primaria.
- Desarrollar el compromiso personal y mejorar la implicación contra el acoso escolar.

Modelos de prevención del bullying: ¿qué se puede hacer en educación infantil?

Cita bibliográfica: Hamodi Galán, C., & Jiménez Robles, L. (2018). Modelos de prevención del bullying: ¿qué se puede hacer en educación infantil? *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH, 9*(16), 29-50. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-85502018000100029&script=sci_arttext

Este artículo, por medio de un estudio de casos basado en la observación sistemática, analiza proyectos exitosos de prevención del bullying a nivel global, destacando la escasez de iniciativas enfocadas en la etapa infantil.

Como resultados, se identificaron variables clave para la prevención temprana, como el trabajo colaborativo, la distribución espacial de los estudiantes, la resolución de conflictos, los procesos de toma de acuerdos, los roles asumidos en el aula y las estrategias de apoyo.

Propuesta de prevención del bullying en el liceo psicopedagógico de Bolivia

Cita bibliográfica: Fierro Muñoz, L. D. (2018). Propuesta de prevención del bullying en el liceo psicopedagógico de Bolivia. https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/11371/1601/1/fierroleidy2017.pdf

Por medio de la participación activa de los estudiantes, esta investigación busca comprender el bullying a través del análisis de sus manifestaciones y conceptualizaciones, con el propósito de diseñar una propuesta de intervención para su prevención en el Liceo Psicopedagógico Bolivia.

Objetivo General

Diseñar una propuesta pedagógica para prevenir el fenómeno del bullying y ciberbullying, para los estudiantes de grado séptimo del Liceo Psicopedagógico Bolivia.

Objetivos Específicos

- Detectar en el aula objeto de estudio, casos de bullying y ciberbullying, sus causas y consecuencias a partir de la aplicación de instrumentos validados para tal fin, y que sirvan de base para la formulación de una estrategia pedagógica para la prevención de estos.
- Elaborar un estado del arte, sobre las diferentes concepciones teóricas referentes al bullying y el ciberbullying, para entender el fenómeno y poder formular una estrategia pedagógica en el contexto objeto de estudio.
- Hacer una revisión de propuestas pedagógicas reconocidas a nivel nacional e internacional para la prevención del bullying y ciberbullying en el contexto escolar, que sirvan de referente para el diseño de la propuesta pedagógica.

A partir de esta conceptualización, el estudio plantea estrategias para abordar y mitigar el bullying en el entorno escolar.

Guía de orientación para el abordaje de situaciones de acoso escolar (bullying) y/o ciberacoso (ciberbullying)

Cita bibliográfica: Argentina. Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba. (2022). *Guía de orientación para el abordaje de situaciones de acoso escolar (bullying) y/o ciberacoso (ciberbullying).* https://www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPEC-CBA/publicaciones/2023/guia-de-orientacion-para-el-abordaje-de-situaciones-de-acoso-escolar.pdf

Esta es una guía confeccionada por el Ministerio de Educación de Argentina en su cede de la provincia de Córdoba. En este caso, se aborda la problemática del bullying desde una perspectiva integral, considerando la violencia escolar como una construcción social, cultural y multidimensional. Se destaca la importancia de que las intervenciones no solo respondan a situaciones de violencia emergentes, sino que también trabajen en la prevención y promoción de

vínculos solidarios dentro de la comunidad educativa. Como resultado, identifican las diferentes situaciones que se pueden presentar en la institución y que se puede hacer para enfrentarlas.

Proyecciones de la investigación

Previo al inicio de la formulación del proyecto, se deben de tomar en cuenta una serie de variables que sirven de guía para trazar la línea de trabajo que se desea seguir, en este sentido se formulan una serie de alcances y limitaciones para el proyecto a realizar.

Alcances

- *Estandarización de los procedimientos administrativos en cuanto al manejo del acoso escolar.*

  El manual permitirá sistematizar, unificar y mejorar los procesos administrativos para la prevención, detección e intervención en casos de acoso escolar en el Liceo de Escazú, mejorando la respuesta institucional.
- *Fortalecimiento del rol del personal de la institución*

  Brindará herramientas claras a docentes, orientadores y personal administrativo para intervenir de manera efectiva ante situaciones de acoso escolar.
- *Creación de un entorno más seguro*

  Al promover estrategias de intervención y prevención, el manual contribuirá a mejorar la convivencia escolar y se espera que contribuya en la reducción de los casos de acoso escolar.

Limitaciones

- *Resistencia al cambio*

  La implementación del manual podría enfrentar resistencia por parte de algunos docentes o administrativos que no estén familiarizados con nuevas metodologías de intervención.
- *Limitaciones en la aplicación del protocolo*

  El compromiso por parte del personal de la institución en cuanto a la aplicación del manual es clave, por lo que su efectividad dependerá del nivel de capacitación, así como de las relaciones y la cultura organizacional de los miembros.
- *Factores externos que influyen en el acoso escolar*

Si bien el manual se enfoca en la respuesta administrativa dentro del Liceo de Escazú, el acoso escolar puede estar influenciado por factores externos como el entorno familiar, social y digital, lo que escapa al control de la institución.

- *Disponibilidad de recursos*

  La correcta implementación del manual requiere tiempo, formación y recursos humanos, lo cual podría representar un desafío si no se cuenta con el apoyo suficiente de las autoridades educativas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Para lograr los objetivos propuestos, se debe de hacer un análisis de la información preexistente en cuanto a la temática en cuestión, este análisis debe de tomar en cuenta las teorías que se han generado producto de investigaciones previas y de conclusiones a las que se ha llegado por medio de otros procesos de análisis de la información realizados con anterioridad, esto para generar.

La información que se generada en el marco teórico debe de formar una base sólida para el tema que se va a tratar en el estudio, por lo tanto, su importancia es primordial para la consecución de las metas de la investigación.

A continuación, se señalan una serie de atestado producto de un análisis a fondo del tema y que servirán de guía conceptual a lo largo de toda la investigación.

La educación y su importancia en la formación de los individuos

Desde los inicios de la vida en sociedad la educación ha estado presente en las relaciones humanas, dando pie a la generación de conocimientos necesarios para la supervivencia de los individuos en cada uno de los contextos históricos en los cuales se desenvuelven las personas.

> Educar es formar sujetos y no objetos, tiene el propósito de completar la condición humana del hombre, no tal y como la naturaleza la ha iniciado, la ha dado a luz; sino como la cultura desea que sea. En este sentido la cultura y la educación, su gran aliada (León, 2007, p. 598).

Con base a lo anterior, la sociedad y el entorno cumplen un papel importante en la formación de las personas, influenciando de este modo la forma de ver la vida, sus relaciones sociales y moldeando su comportamiento, un ambiente cordial durante los procesos educativos propicia un aprendizaje sano y de confianza en los educandos.

Clima Escolar y Convivencia

El clima escolar es un tema muy importante en los que concierne al desarrollo socioemocional y académico de las personas estudiante, pues este tiene un impacto directo en el bienestar y desempeño del contexto educativo. Según Calderón-González y Vera-Noriega (2022), un clima escolar positivo, basado en la confianza y el respeto mutuo, favorece la convivencia y el aprendizaje. No obstante, cuando las relaciones interpersonales dentro de la comunidad educativa se ven influenciadas por algún tipo de violencia escolar, se generan consecuencias negativas para

los estudiantes y el entorno institucional en general. En este sentido, Cohen et al. (2009, citado en Calderón-González y Vera-Noriega, 2022) infieren que la percepción de un clima escolar inseguro está relacionado a niveles elevados de ansiedad, estrés y desmotivación, lo que puede impactar el rendimiento académico y la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo.

Por otra parte, cualquier tipo de violencia que se presente en las instituciones educativas crea afectaciones no solo en los estudiantes de forma individual, sino que también afecta la cohesión social y el sentido de pertenencia que tienen los involucrados en cuanto a la institución en la cual cursan sus estudios. Al respecto, Benbenishty y Astor (2005, citado en Calderón-González y Vera-Noriega, 2022) sostienen que la exposición continua a ambientes escolares marcados por el acoso y la agresión contribuye al desarrollo de actitudes hostiles y a la normalización de la violencia como medio de interacción. Frente a esta realidad, es fundamental que las instituciones educativas implementen estrategias de prevención y abordaje de la violencia escolar que incluyan la mediación, el fortalecimiento de valores y la educación socioemocional. Como señalan Calderón-González y Vera-Noriega (2022), la promoción de una cultura de paz y respeto en las escuelas y colegios es fundamental para la prevención de conflictos mejorando la convivencia de todos los actores involucrados en el contexto educativo en que se desarrollan.

Sistema educativo en Costa Rica

A lo largo de los años el sistema educativo costarricense se ha ido renovando para estar acorde a las necesidades que representa el entorno globalizado en que se desenvuelve, así como en la visión país a la cual se desea alcanzar.

El 21 de noviembre de 2016, el Consejo Superior de Educación de Costa Rica aprobó el acuerdo N° 03-65-2016 (Ministerio de Educación Pública, 2016, p.1), en el cual se estableció la necesidad de elaborar una nueva política educativa con el propósito de orientar el desarrollo del sistema educativo en un contexto de transformación. Luego de una serie de debates se llegó a la decisión de potenciar un enfoque más renovado que responda a las necesidades socioculturales del país, convirtiendo en prioridad la construcción de una política educativa que tenga coherencia en la dirección que se le quiere dar a la educación nacional.

La llevada a cabo de esta nueva visión se ve reflejada en la conformación de una serie de suposiciones normativas aunado a una serie de innovaciones pedagógicas, ente las que destacan alrededor de veinte nuevos programas de estudio. Como elemento central de este proceso es la

promulgación de la nueva política curricular, la cual fue establecida por medio del acuerdo N° 07-64-2016 del 17 de noviembre de 2016, que representa un hecho relevante para la transformación del modelo educativo del país. Se busca garantizar la promoción de la inclusión, la equidad y la calidad en todos los grados y niveles, destacando la necesidad de que sean un proceso acelerado, diversificado y ampliado. Por tal motivo, el logro de los objetivos planteados en esta política se ha vuelto imprescindibles para guiar el desarrollo del sistema educativo de cara al siglo XXI.

Marco legal costarricense para el tratamiento del acoso escolar y el bullying

La Ley N.º 9404, denominada "*Ley para la Prevención y el Establecimiento de Medidas Correctivas y Formativas frente al Acoso Escolar o "Bullying"* (Ley N.° 9404, 2016) se presenta como la normativa legal para la protección de la integridad física moral y psicológica del estudiantado en el sistema educativo costarricense.

Su aplicación es obligatoria en todas las instituciones educativas del ámbito nacional, ya sean públicas o privadas, y van desde los primeros años de educación preescolar hasta los niveles de secundaria, incluidos los colegios técnicos y vocacionales.

En este sentido se define el acoso escolar como cualquier manifestación de conducta reiterada y abusiva que se manifieste en maltrato físico, verbal o psicológico. Del mismo modo establece la obligatoriedad de que las instituciones educativas construyan y pongan en marcha planes de intervención para el abordaje de estos fenómenos de agresión. También se insta a la capacitación de los docentes y administrativos en estrategias que vayan encaminadas a la prevención y respuesta ante estos actos.

Por otra parte, la normativa señala una serie de elementos disciplinarios para los involucrados en este tipo de conductas, recalcando la responsabilidad de los centros educativos en la investigación y denuncia de los casos.

Por otra parte la Ley N.º 10420, reforma parcial de la Ley N.º 9999 denominada *"Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense"* (Ley N.° 10420, 2021) busca la protección de los estudiantes frente a los casos de acoso por parte del personal del MEP. Se busca proteger a los estudiantes frente a las relaciones de poder con respecto personal adulto de la institución así como prevenir la revictimización en los proceso legales. Esta ley ha sido muy controvertida debido a varias acciones de inconstitucionalidad las cuales han sido rechazadas.

Acoso escolar (Bullying)

El término acoso escolar (Bullying) hace referencia a diferentes manifestaciones de violencia en el ambiente educativo, matonismo, intimidación, maltrato entre pares. El acoso escolar es una realidad que sufren niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todo el mundo. Atender situaciones de acoso escolar en el entorno educativo conlleva mucho esfuerzo, coordinación y responsabilidades de todos los actores de las instituciones educativas responsables de la atención de la población infanto-juvenil. (Ministerio de Educación Pública, 2016, p.5).

Factores

El acoso escolar se presenta como una forma de discriminación de unos estudiantes a otros por sus características o forma de vida en la cual se abarca situaciones tales como: la orientación sexual de los demás compañeros, discapacidad, nacionalidad, sexo, etnia, condición socioeconómica, creencias religiosas, salud, en fin, se presenta como una gama de diferentes situaciones. (Ministerio de Educación Pública, 2016c, p.7)

Consecuencias

Como toda acción que realicemos en la vida que afecte de una u otra forma la integridad de las personas tiene sus consecuencias, por su parte las situaciones de acoso escolar no es la excepción. Un estudiante que se encuentre esté enfrentando una situación de acoso escolar de cualquier tipo se enfrenta a diferentes tipos de consecuencias que si no son detectadas y tratadas a tiempo pueden llegar a ser lamentables. Entre las consecuencias que se pueden mencionar tenemos:

- Impacto en su salud física: algunas de las consecuencias que se pueden presentar son los problemas para conciliar el sueño conocido como trastorno del sueño, problemas de alimentación, problemas digestivos, dolores de cabeza, entre otros.
- Consecuencias psicológicas: entre las más comunes están: sentimientos de insatisfacción, desconfianza en sí mismo, soledad, inseguridad, abandono, entre otros.
- Conductas extremas: cuando situaciones de bullying no son tratadas o detectadas a tiempo, muchos de los estudiantes en este caso tienden a agredirse a sí mismos, o en este caso al victimario y en consecuencias extremas se puede llegar al suicidio.

- Consecuencias en la vida escolar: cuando un estudiante es víctima de acoso escolar su rendimiento escolar entre otras consecuencias tiende a disminuir, el desinterés que muestra en la clase es notable conllevando a un bajo rendimiento académico, deserción escolar, incluso pueden llegar a sentir repudio por su centro educativo y su entorno en general.
- Culpabilización: en muchas de las ocasiones, los mismos padres, así como el centro educativo tienden a culpar a la víctima la culpa del problema donde se utilizan expresiones tales como: "el problema ha sido tuyo", "provocas la situación", "no sabes manejar las emociones", "algo habrás echo para que traten así".
- Impacto en las relaciones familiares y sociales: poco comunicativo.
- Otros. (Ministerio de Educación Pública, 2016c, p.11).

Tipos de Violencia escolar

El acoso escolar se visibiliza en diferentes manifestaciones de violencia las cuales se pueden presentar ya sea por separado o combinado, por otra parte, para que se considere acoso escolar debe presentar las siguientes características tales como abuso de poder, viola los valores de la víctima, repetición y sistematicidad. Entre los tipos más comunes de violencia escolar en Costa Rica según indica el Ministerio de Educación Pública (2016c) están:

1. Ciberbullying: este se presenta a través del uso de las (TIC), para llevar a cabo el bullying, y se manifiesta ya sea a través de mensajes de textos, redes sociales, internet, teléfono móvil, fotos, videos, chats. Es común como por ejemplo se sube una foto de equis persona y esta es reproducida, compartida y vista por muchas personas exponiendo la integridad de la víctima.
2. Violencia física: Todo acto que realice una persona para causar daño en la integridad física de otra.
3. Violencia material: Es el acto mediante el cual una persona toma sin permiso, daña o destruye los objetos que pertenecen a otra persona.
4. Violencia psicológica: se manifiesta a través de agresiones físicas tales como golpes, empujones, patadas, encerrar u obligar a entrar a algún sitio o hacer algo que la víctima no quiere.
5. Acoso sexual: se presenta a través de manifestaciones que involucre insinuaciones, comentarios u amenazas con contenido sexual.

6. Acoso social: se manifiesta a través de la exclusión social, la difusión de rumores de la víctima, así como manipulación de las relaciones interpersonales. (p.9)

Diferencia entre acoso escolar y conflictos cotidianos

El acoso escolar se caracteriza por ser un tipo de conflicto interpersonal el cual tiende a ser intencional y repetitivo. Mientras que los conflictos cotidianos son desacuerdos los cuales surgen entre personas con diferentes perspectivas. (Laura Hernández,2024). Es por tanto importante que las personas que laboran en las instituciones educativas estén al tanto de las relaciones interpersonales de los estudiantes en su día a día y poder notar cuando las conductas dejan de ser una simple disputa aislada y pasan a convertirse en una situación que perdura con el tiempo e inclusive se vuelve más violenta con el paso de los días.

Factores que influyen en el acoso escolar

Las situaciones de acoso escolar son resultado de una serie de factores sociales que influyen en la consecución de dichos hechos, en este sentido, los victimarios, en muchos de los casos, también son víctimas en sus entornos familiar o comunitarios, por lo que inicia una cadena de violencia que traspasa a su ámbito personal y se ve reflejado en el trato hacia las demás personas que los rodean. Según señala Pérez Carrillo (2024), "*El acosador o acosadora, también sufre y son víctimas del proceso. Ningún niño o niña, que se sienta bien consigo mismo, maltrataría a otro de forma reiterada."* Es en este sentido que se identifican una serie de factores que influyen directamente en el comportamiento de los individuos que son causantes de las agresiones, a continuación, se detallan los siguientes enunciados:

1. Factores individuales: jóvenes con falta de cariño, valores y educación, con hogares disfuncionales, falta de limites desde la niñez
2. Factores familiares: los problemas en el hogar, poca atención por parte de los padres, tener relaciones familiares y problemáticas sociales.
3. Factores institucionales: cuando existe una baja calidad en la enseñanza en los centros educativos contribuye a incrementar el acoso escolar. (Ministerio de Educación Pública, 2024, p.47).

Consecuencias del acoso escolar

Las situaciones de acoso escolar tienen un impacto directo en la vida cotidiana y académica de las víctimas, esto se puede ver reflejado de diferentes formas, a continuación, se detallan algunas de las formas que puede tomar este tipo de afectación en los individuos:

Impacto en el bienestar emocional: a nivel emocional, pueden llevar a desarrollar estrés agudo, ansiedad, depresiones, sentimientos de aislamiento, tener un bajo autocontrol, carencia de autoestima, tener una visión del mundo de forma distorsionada, así como presentar diferentes problemas emocionales y cognitivos.

Social: aislamiento de las demás personas en la cual no desean tener ningún acercamiento o interacción ya que la víctima siente que todas las demás personas están en su contra.

Académico: bajo rendimiento académico, poca participación y responsabilidad en la clase, desmotivación y desinterés, incluso conlleva a la deserción escolar por parte de la víctima, rechazo hacia su centro educativo. (López, 2023).

Gestión Administrativa y Protocolos de Intervención

Rol de la institución en los casos de acoso escolar

La administración de los centros educativos, así como el personal docente tienen una influencia directa en el ambiente escolar, en este sentido su papel es fundamental para el tratamiento de los casos, en este sentido Cabezas Pizarro y Monge Rodríguez (2014) señalan que el personal docente cumple un papel fundamental en la educación de los estudiantes y en la prevención del acoso escolar, una problemática que afecta significativamente la convivencia. Su labor consiste en aplicar programas educativos que aborden esta temática desde los primeros años de escolaridad, fomentando una cultura de respeto y sana convivencia. (p.5)

Si bien es cierto, muchas instituciones educativas están inmersas en un entorno comunitario de alto riesgo, las instituciones educativas surgen como espacios en los cuales se pueden contrarrestar los problemas sociales circundantes, dando tratamiento individualizado a los diferentes problemas que se identifiquen como parte de su relación cercana y diaria con los alumnos. En esta línea, Angulo (2003, citado en Cabezas Pizarro y Monge Rodríguez, 2014) señala que las expresiones de violencia que se dan al interior de las instituciones educativas pueden estar influenciadas por las condiciones sociales de los centros educativos y del entorno social que circunda a la institución.

Protocolos de Actuación del MEP

El MEP busca garantizar un entorno escolar seguro, promoviendo la equidad, la justicia y el respeto por los derechos humanos. Por tal motivo, se han desarrollado una serie de protocolos con un enfoque pedagógico con el fin de orientar a los docentes y la comunidad educativa en general para enfrentar las situaciones de violencia presentes en las instituciones, entre estas, los casos de acoso escolar.

De igual forma, se ofrecen guías actualizadas, como el protocolo del año 2022 donde se emiten directrices para el fomento de un ambiente más inclusivo y de respeto. Estas medidas, entre otras, buscan proteger los derechos de los estudiantes y previenen la discriminación, potenciando una cultura de respeto en los centros de estudio.

Además, el MEP ofrece guías actualizadas, como el protocolo de 2022, y emite directrices para fomentar un ambiente inclusivo. Estas medidas protegen los derechos estudiantiles y previenen la discriminación, fortaleciendo una cultura de respeto en los centros educativos.

Por otra parte, se señala explícitamente que todo el aparato educativo debe de involucrarse en la atención de estos casos, para tal motivo se indica lo siguiente:

> Los protocolos de actuación en casos de violencia en los centros educativos no dependen exclusivamente de una sola persona para su ejecución. Su función principal es activar la respuesta institucional y coordinar las acciones necesarias dentro del entorno escolar, garantizando una intervención efectiva y colectiva. (Ministerio de Educación Pública, 2016b, p.6)

El involucramiento por parte de todo el personal de la institución es primordial y como lo señala el MEP, se debe de llegar a una acción coordinada para tener un tratamiento más efectivo de las situaciones de acoso y que estas sean atacadas desde todos los frentes.

Estos protocolos son de acatamiento obligatorio para todos los ciclos y modalidades y tienen un alcance específico en cuatro áreas: violencia física, psicológica y/o sexual; portación y uso de armas; uso y tráfico de drogas; y bullying. Su implementación busca garantizar una respuesta estructurada y efectiva ante estos escenarios (Ministerio de Educación Pública, 2016b, p.5).

El alcance de los protocolos está organizado en tres etapas que son fundamentales. Posterior a la ocurrencia de la situación crítica, se da énfasis en la prevención mediante estrategias que fomenten una cultura de paz. Durante la crisis, los protocolos establecen las acciones inmediatas a seguir para atender la situación de forma eficaz y oportuna. Finalmente, una vez concluida la situación, se implementan medidas de atención y seguimiento para garantizar el cumplimiento de las acciones establecidas y prevenir incidencias a futuro (Ministerio de Educación Pública, 2016b, p.5).

Los protocolos actualizados por el MEP se encuentran disponibles en internet para que estos puedan ser consultados por el personal docente, los estudiantes, las personas encargadas de los alumnos o cualquier persona que desee informarse o conocerlos, estos pueden ser visualizados y descargados en: https://www.mep.go.cr/programas-proyectos/protocolos-actuacion

Estrategias de prevención y resolución de conflictos relacionados con el acoso escolar

El problema del acoso escolar es un tema de estudio algo reciente, las primeras investigaciones científicas sobre esta problemática fueron realizadas entre los años 1978 y 1999 por Olwens en Noruega y Suecia. (Hamodi Galán y Jiménez Robles, 2018, p. 31) Estas y otras investigaciones iniciales realizadas por varios autores concluyen que este problema se presenta en todos los países del mundo (Martín, 2003) y que por tal motivo es un tema estudiado y analizado a la luz de varias culturas.

Sullivan (2020, citado en Martín, 2003) distingue tres modelos mediante los cuales pueden ser planteadas las estrategias para el manejo de los conflictos en el ambiente escolar, en este sentido, se enlistan de la siguiente manera:

- El modelo punitivo: Se basa en la aplicación de castigos a la persona agresora. No se toman en cuenta proceso de reflexión o de restauración a la persona que comete la agresión.
- Modelo de consecuencias: Este modelo trae implícito el castigo, pero con propósito pedagógico, haciendo saber a la persona agresora que sus acciones pueden traer consecuencias.
- Modelo de sentimientos: Basado en el desarrollo de empatía hacia los pares, por tal motivo se aplican estrategias grupales para modificar las conductas agresivas. (p.p. 81-82)

Por otra parte, Torrego y Moreno (2001, citado por Martín, 2003) señalan dos enfoques que pueden ser utilizados para el tratamiento de los conflictos en los centros educativos:

- Modelo punitivo-sancionador: Este es fundamentado en la justicia retributiva y en la intervención de una entidad externa para la imposición de las sanciones necesarias.
- Modelo relacional: Este modelo se basa en la justicia restaurativa, por medio de la promoción de estrategias basadas en la resolución de conflictos donde se enfatiza el dialogo y la participación de las partes involucradas, se busca la solución al problema. (p.p. 82-83)

Como resultado de ambos modelos, los autores proponen una combinación de ambos modelos, en los cuales se imponen una serie de sanciones mediadas por el dialogo, volviéndose herramientas fundamentales para la resolución de conflictos.

Estrategias de Intervención

Siguiendo la línea de los estudios realizados a lo largo del tiempo para el tratamiento de las situaciones de agresión en el ámbito escolar, se identifica el modelo de Serrate (2007, citado por Mediación Escolar, s.f.) el cual identifica tres niveles de intervención, que se destacan a continuación:

1. Nivel primario: Prevención

   Este nivel presta principal atención a los métodos destinados a evitar la aparición de las conductas que llevan al acoso escolar. Estas acciones pueden integrarse al currículo educativo tomando en cuenta también a toda la comunidad educativa para mejorar el ambiente escolar. Algunas estrategias para tomar en cuenta son la incorporación de contenidos específicos en algunas asignaturas, estrategias de colaboración grupal para el aula y programas de mejora en la convivencia institucional, tomando en cuenta los estudiantes, los docentes y las familias.
2. Nivel secundario: Detección e intervención temprana

   En este segundo nivel se deben de identificar los casos de acoso escolar y tomar acción al respecto para que se detengan lo más pronto posible. En esta etapa, los casos pueden ser tratados de forma grupal o individual, destacando la incorporación de protocolos específicos de actuación en los casos identificados. Se proponen tres formas de intervención por parte de los estudiantes: Ayudantes, mentores y mediadores.

3. Nivel terciario: Intervención especializada

Una vez que los casos son confirmados se requiere de la implementación de programas que eviten a reincidencia y que logren eliminar las conductas agresivas. Se hace por lo tanto necesaria la participación de profesionales externos a la institución educativa, especializados en el tratamiento psicosocial de los casos. En casos extremos de agresión también es requerida la intervención de las autoridades tanto internas como externas a la institución.

Capacitación y Formación Profesional como Estrategia de Prevención del Bullying

Los procesos de capacitación y formación profesional son esenciales para la intervención del acoso escolar en la escuela o el colegio, en este sentido Silíceo (2004, citado por Villalobos, 2014) la capacitación debe ser planificada y basada en las necesidades de la organización, esta debe ser orientada a la mejora de los conocimientos, habilidad y las actitudes del personal. (p.17) En este sentido se debe de realizar un análisis del contexto institucional en el ámbito de los profesionales a cargo para identificar las fortalezas y debilidades que caracteriza a esta población institucional.

Principios de la Capacitación en Prevención del Bullying

La capacitación para el tratamiento de los casos de acoso escolar es un elemento primordial que debe ser aplicado en los centros educativos, según Siliceo (2004, citado por Villalobos, 2014) estos procesos se deben destacar por:

- Tomar en cuenta las necesidades reales del centro educativo.
- Promover la capacitación como un reto motivador y transformarlo en un compromiso institucional.
- Eliminar la idea de que es un compromiso administrativo convirtiéndolo en una verdadera filosofía de trabajo.
- Potenciar el trabajo en equipo, los valores y la productividad.
- Involucramiento de toda la comunidad educativa en las estrategias de prevención. (p.p. 17-18)

Investigaciones sobre el acoso escolar (Bullying) en América Latina.

El acoso escolar ha sido tema de análisis experto a lo largo de los últimos años en la región latinoamericana, en este sentido, es importante mencionar un análisis bibliográfico realizado por Herrera (2018) del cual se desprenden algunos datos importantes.

El análisis fue realizado a 234 manuscritos de corte científico relacionados con el bullying y el cyberbullying, en América Latina, evidenciando la prevalencia de casos en toda la región. SU tasa de prevalencia es de entre el 20% y el 30% con un promedio de 29,3%, alineándose con hallazgos de estudios similares tanto en Europa como en los Estados Unidos. (Craig et al., 2009, citado en Herrera et al., 2018, p. 5).

El cyberbulling

Esta forma de acoso es la que se da a través de medios tecnológicos de comunicación y de información. (Prados, 2007, p. 23) Según Herrera et. al. (2018), basados en un análisis bibliométrico, tiene una baja prevalencia en la región, presentando datos de entre 2,5% y 4,2%, sin embargo, estos datos pueden darse debido a la falta de estudios de este tipo. (p. 10)

Los resultados del estudio sugieren que las publicaciones científicas relacionadas con el bullying y el cyberbullying tienen un bajo impacto y por lo tanto se estima que su contribución al estudio de estos casos en la región es mínima. Este problema se da principalmente por la falta de colaboración entre los investigadores y la constante escasez de recursos para la realización de estudios de alto nivel. (Ortega-Ruiz et al., 2016, citado en Herrera et al., 2018, p. 12).

El acoso escolar en Costa Rica

Costa Rica fue el país del mundo que reportó más casos de acoso escolar en el mundo, esto tras un reporte de la DW (Deustche Welle) medio informativo internacional de Alemania. Este informe señala que un 44% de los estudiantes se han sentido acosados en algún momento, en segundo lugar, se encuentra Kazajistán con un 39% seguido de Marruecos con un 3/%. (Semanario Universidad, 2024)

Según señala Arias-Sandoval (2018), el MEP ha desarrollado diversas iniciativas, entre estas destaca el protocolo específico para el acoso, matonismo o bullying y el Cyberbullying de programa Convivir del año 2012 y el protocolo en situaciones de bullying del año 2016, este último destacándose por la inclusión de acciones específicas encaminadas en la prevención y la mitigación.

El informe del Estado de la Educación destaca la importancia del análisis de los casos de acoso escolar como un fenómeno que no es solo parte de los centros educativos, sino que es parte de un todo más amplio relacionado con la realidad social del país, esto como respuesta de una dinámica sociocultural más compleja. (León, 2011, citado por Arias, 2018, p.6)

Como parte de los esfuerzos por sensibilizar a la población, otras instituciones también han desarrollado programas para el tratamiento del acoso escolar, tal es el caso de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), la cual ha incorporado talleres de formación. Por otro lado, el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), ha incentivado iniciativas como las campañas "Basta de bullying. No te quedes callado", así como la incorporación de la línea telefónica 1147 para facilitar mecanismo de denuncia. (Azofeifa, 2014, citado por Arias-Sandoval, 2018, p. 6).

Por otra parte, el sector privado también ha contribuido con importantes esfuerzos en la lucha contra el bullying. En este sentido, la Fundación Omar Dengo, por medio del programa "Alto al matonismo", ha desarrollado plataformas tecnológicas virtuales para la formación docente y estudiantil. Mientras que la Organización Social de Promoción y Protección de los Derechos Humanos de niños, ha realizado esfuerzos para que el acoso escolar sea abordado de forma enfática debido a las graves consecuencias que causa a las víctimas. (Van Wijk, 2012, citado por Arias-Sandoval, 2018)

En el área académica, las investigaciones por parte de la Fundación Paniamor, realizó un importante estudio sobre la percepción de los adolescentes en cuanto a la violencia en las instituciones educativas y sus propuestas para enfrentarla. (Peña, 2011) Por otro lado, Villalobos (2013) realizó un análisis que analizó el acoso escolar desde una perspectiva traumática para las víctimas, causando conductas autolesivas y suicidas en las victimas.

En el área meramente teórica, Arias, (2018) indica que la violencia en las escuelas y colegios debe ser analizada desde su contexto, evitando generalizaciones. Ya que considera que las situaciones de acoso son producto específico de cada centro educativos, y que en muchos de los casos se vinculan a patrones de interacción de los individuos como reforzadores de las conductas agresivas dentro y fuera de la institución educativa.

Teorías Psicológicas y Sociológicas

Desde el ámbito psicológico, el conductismo afirma que las conductas agresivas son aprendidas y se desarrollan desde la infancia a causa del reforzamiento, castigo y modelado social. (Bandura, 1977, citado por Andrade, Bonilla y Valencia, 2011, p. 136) El mismo autor, argumentó que las acciones agresivas son reforzadas por la aceptación social y la impunidad, influenciado por tanto por el entorno familiar, social y cultural.

Desde la perspectiva del psicoanálisis, cuando la censura no alcanza a reprimir los conflictos presentes en el inconsciente, estos vuelven a surgir de forma agresiva. Por tal razón, el acoso escolar puede observarse como una demanda de reconocimiento producto de la frustración y de los entornos disfuncionales del estudiante. (Alizade, 2002, citado por citado por Andrade, Bonilla y Valencia, 2011, p. 139)

Por otra parte, Andrade, Bonilla y Valencia (2011), citando a Trautmann (2008), indican que, en el caso de los agresores, suelen evidenciar dificultades para seguir las reglas impuestas, también, poseen una baja tolerancia antes las situaciones frustrantes y actitudes desafiantes ante las autoridades. También, presentan una autoestima muy elevada y ven la violencia como algo relativamente positivo.

Cultura de Paz y creación de un entorno seguro en escuelas y colegios

El desarrollo de una cultura de paz en el ámbito escolar es primordial para el tratamiento de las situaciones de acosos escolar que se presentan en las instituciones.

Es primordial un cambio en los hábitos y en las malas prácticas creando un ambiente de respeto hacia las demás personas. (Campos Reynoso, 2016, p. 94) Es por lo tanto importante trabajar de forma positiva en el ambiente escolar para generar una conducta grupal en la cual se fomenten los valores de convivencia y armonía.

Según el sitio web oficial contra el acoso escolar del gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica, stopbullying.gov, las escuelas pueden realizar una serie de estrategias para la creación de un entorno seguro y más compresivo, entre estas están las siguientes:

- Establecimiento de una cultura de inclusión y respeto que tome en cuenta a todos los estudiantes, recompensando las actitudes de respeto y consideración hacia todos los miembros, tanto compañeros y adultos.
- Tener control sobre los lugares en donde hay mayor incidencia de casos de acoso escolar. Esto, tomando en cuenta los espacios físicos previamente identificados en los cuales se presentan más casos de abuso, ya sea dentro del centro educativo o en sus lugares circundantes.
- Involucramiento de todo el personal institucional. En este sentido todas las personas que están en contacto con los estudiantes en el día a día, deben de promover una cultura de respeto y empatía. Lo adultos deben de dar el ejemplo.

- Manejo del comportamiento dentro del aula. En las aulas donde existen un mejor control del comportamiento de los estudiantes, existen menos casos de acoso. (stopbullying.gov, s.f.)

Existen también una serie de consideraciones que pueden ser tomadas en cuenta para un tratamiento más específico y que sea efectivo, estas pueden ser trabajadas tanto dentro como fuera del aula e involucra directamente a los docentes y personal de la institución, fomentando un ambiente donde los estudiantes comprendan que ellos son la razón de la existencia del centro educativo y como sus actitudes pueden influir en el entorno de todos, principalmente de los más vulnerables, es en este sentido que Hinduja y Patchin (2019) realizan las siguientes recomendaciones:

- Crear conciencia en el ambiente escolar sobre los perjuicios que conlleva el acoso escolar. Los estudiantes deben comprender que ellos también son responsables por la seguridad de sus compañeros.
- Mantener líneas de comunicación en las que los estudiantes tengan la libertad de expresar sus problemas. Es ideal que cada uno de los alumnos tenga como mínimo una persona adulta de confianza a quien contar sus problemas.
- La memorización de los nombres de los estudiantes por parte de los educadores es primordial para darle un sentido de pertenencia.
- Los educadores deben tener relación con todos los miembros de la comunidad como los padres, la policía y demás organizaciones que trabajan con jóvenes en la prevención del acoso.
- La creación de un sistema de reportes anónimos es muy importante para que las personas involucradas puedan reportan las situaciones desfavorables sin temor a represalias.
- Cultivar la sensación de esperanza y positivismo para combatir los problemas de los estudiantes. El personal de la institución debe de asistir a los estudiantes constantemente, mantenerlos inspirados frente a la amplitud de posibilidades futuras que tienen por delante.
- La creación de campañas que promuevan un cambio de mentalidad positiva, celebrando los éxitos de los estudiantes y asegurar que todos sepan cuidarse unos a

otros. Inclusive es importante promover un buen uso de las redes sociales y demás medios de información.

- Incorporar a los lideres estudiantiles para que colaboren en la creación de un entorno más positivo. Estos tienen gran influencia sobre los demás miembros del grupo y son actores importantes para tomar en cuenta.
- Una evaluación regular a los estudiantes para saber si están ocurriendo casos de acoso escolar es primordial. También este tipo de actividad puede servir de punto de apoyo para generar nuevas políticas más adaptadas a la institución o inclusive para la solicitud de fondos de ayuda.
- El continuo aprendizaje es importante, la actualización en cuanto al manejos de estas situaciones debe ser tomada en cuenta por el personal administrativo y docente. Con el uso actual de internet y la cantidad de información presente en línea, es mucho más sencillo conocer las nuevas tendencias para el tratamiento de los problemas que se presentan y aprender acerca de cómo se tratan en otras partes del mundo.

Ficha institucional[1]

Misión:

Formar personas integras, humanistas, exitosas y capaces de transformar la sociedad por medio de un proceso de enseñanza-aprendizaje integral inclusivo y de calidad que desarrolle habilidades y destrezas, dirigido a la comunidad educativa de Escazú, en el marco de un proceso de mejoramiento continuo.

Visión:

Convertirnos en una institución educativa que brinda servicios con altos estándares de calidad; contribuyendo en una formación integral, promoviendo los valores de equidad, igualdad, solidaridad, respeto y reforzando habilidades y que permitan una mejor calidad de vida, así como el desarrollo de seres humanos capaces de enfrentar con éxito los retos del futuro.

[1] Información recopilada por medio del sitio web: https://www.ecured.cu/Liceo_de_Escaz%C3%BA

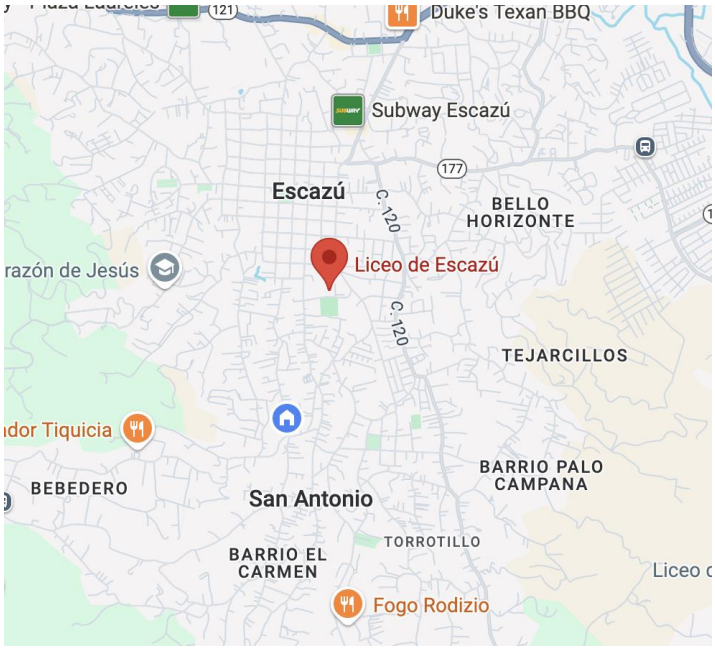
Aspectos relevantes:

El liceo de Escazú es el único colegio público de todo el cantón que ofrece todos los niveles de la educación secundaria, por tal motivo es de gran importancia para la comunidad, ya que a pesar de que existen gran cantidad de colegios privados, no hay otra opción pública presente que permita estudiantes de niveles que van desde primer año hasta quinto año.

Ubicación:

El Liceo de Escazú se encuentra ubicado en Localizado en la Avenida Santa Teresa, en la provincia de San José en el distrito de Escazú en Costa Rica. Sus coordenadas geográficas están situadas entre 9°54'53"N y 84°8'16"W.

Figura 1. Ubicación del liceo de Escazú. Fuente: Google Maps



Fuente: Google Maps, 2025

Breve reseña histórica

En la década de 1960 los jóvenes que estudiaban en distintas escuelas de la localidad de Escazú, al concluir sus estudios primarios se veían posteriormente obligados a asistir al Liceo de Dobles Segreda y al Liceo de Costa Rica. Vecinos, padres y profesores se reúnen ante esta

preocupación, y solicitan a la municipalidad la apertura de un Liceo en el territorio, de ahí el surgimiento de esta institución educativa.

La Municipalidad en sesión del 8 de enero de 1969, acta número 134, acuerda la integración de la Directiva del Comité Pro-Colegio de Escazú. Dentro de los objetivos de esta institución podemos decir que están

- Guiar a los/as estudiantes que tienen problemas.
- Brindar información sobre los riesgos y problemas a los que se puedan enfrentar.
- Ayudar a conocerse en forma realista, conocer las oportunidades y obstáculos presentes en el medio para el logro de sus metas, desarrollar habilidades para la toma de decisiones y desarrollar una actitud de compromiso social.
- Ayudar a los/as estudiantes a valorarse a sí mismos/as, reconocer sus capacidades y debilidades, formularse un proyecto de vida.

Litigio y construcción del edificio

Fue constante la lucha de esta Directiva, se reunían cada semana en casa de don Aquilino Marín. Su segunda meta fue conseguir el terreno para iniciar la construcción del colegio.

La Directiva del Comité Pro-Colegio logro que la Municipalidad les concediera la Comisión de los Festejos Populares celebrados en setiembre 1969. El trabajo fue continúo, hubo que preparar bailes, reinados, puestos de comida, carruseles y otras actividades más.

En 1970 se inició la construcción del primer pabellón, con ayuda de vecinos, operarios, carpinteros, albañiles y ayudantes acudían a la edificación de los nuevos pabellones, desde los sábados, domingos y días feriados.

Fundación y estructura

Fundada esta institución en el año 1970. Actualmente el colegio tiene 8 pabellones, tres laboratorios de informática, gimnasio, cancha de fútbol, piscina, pabellón de Educación Especial, biblioteca y comedor. Este colegio, consta con una población de 1900 estudiantes y alrededor de 60 estudiantes de Educación Especial.

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

Tipo de enfoque

La combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas son primordiales para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación, es por tal motivo que la escogencia del enfoque mixto se considera como las más adecuada. De este modo se busca tener una visión integral de problema y de este modo proceder con las estrategias idóneas para su gestión.

En este sentido, la investigación de tipo cualitativa está enfocada en la comprensión de los fenómenos estudiados desde la perspectiva de los participantes y el contexto en que estos se desenvuelven. Se exploran sus experiencias, significados y percepciones subjetivas. (Hernández Sampieri, 2010, p.364) Este tipo de enfoque es el adecuado para el tratamiento de temas relacionados con grupos sociales específicos.

Por otra parte, según señala Barrantes (2014), el enfoque cuantitativo es utilizado en labores de verificación de teorías por medio de estudios muestrales, en los cuales se utilizan instrumentos que son sometidos a pruebas de validación y confiabilidad. (p. 94)

En otra perspectiva más acorde con el tema a estudiar, se considera que el enfoque mixto, es el más adecuado para la recolección de la información relevante en este proyecto, pues según Chen (citado por Hernández Sampieri, 2010): Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales ("forma pura de los métodos mixtos"). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio "forma modificada de los métodos mixtos" (p. 546).

Este enfoque puede ser conceptualizado como "… un proceso que recolecta analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio" (Tashakkori y Teddlie, 2003, citado en Barrantes, 2014, p.100).

Si bien, ambos diseños son aplicados en una misma investigación y contexto, es primordial comprender que ambos son autónomos, operando uno al lado del otro, siendo su punto de encuentro el problema de estudio (Flick, 2012, p. 280 citado por Salas Ocampo, 2020). En otras

palabras, existe una triangulación de ambos métodos, la cual denominan Okuda Benavides & Gómez Restrepo (2005) como un término utilizado a modo de metáfora y que simboliza la necesidad del investigador de encontrar similitudes y conexiones entre diferentes aspectos con el fin de crear o validar una comprensión completa del fenómeno investigado (párr. 3).

Diseño

Como parte del diseño que se desea aplicar a la investigación, así como en la forma en que se desean recolectar los datos, un estudio descriptivo es necesario. Gallardo (1991) citado en U San Marcos, s.f.) señala que el estudio descriptivo está relacionado con la actividad de medir, esto debido a que se seleccionan varios aspectos y se miden de forma independiente. Está relacionado con la obtención de datos relevantes relacionados con las opiniones de las personas, sus actitudes y procesos que se realizan. (p. 13) Es por tanto que la obtención de datos cuantitativos son un insumo importante para la obtención de información relevante en cuanto a las situaciones de acoso escolar presentes en la institución.

Por otro lado, debido al fenómenos de estudio, se considera que un diseño Investigación acción, también se vuelve necesario. En esta línea, Sandín (2003), como se citó en Sampieri et. al. (2010) indica las características de los estudios que utilizan este diseño:

1. "La investigación-acción envuelve la transformación y mejora de una realidad (social, educativa, administrativa, etc.). De hecho, se construye desde ésta.
2. Parte de problemas prácticos y vinculados con un ambiente o entorno.
3. Implica la total colaboración de los participantes en la detección de necesidades (ellos conocen mejor que nadie la problemática a resolver, la estructura a modificar, el proceso a mejorar y las prácticas que requieren transformación) y en la implementación de los resultados del estudio" (p. 510).

Participantes del estudio

Población

Basado en los objetivos de estudio y en un análisis de los involucrados con la problemática encontrada se identifica que la población de estudio es el personal docente y administrativo del Liceo de Escazú. En este sentido es importante señalar que la población mencionada en este párrafo

está compuesta por 91 docentes, 6 orientadores, 4 auxiliares administrativos, 1 subdirectora y 1 directora.

Participantes

Los participantes del estudio son las personas que están directamente relacionadas con la problemática encontrada, estos actores conforman un insumo importante para la recolección de la información a la vez de que conocen de forma directa el problema.

Personal docente y administrativos: Son personal clave en cuanto al tratamiento de las situaciones de acoso escolar en la institución, además por su formación, conocen el tema además de que son testigos directos, son insumo importante de datos para la aplicación de los instrumentos.

Personal técnico- docente: Este está conformado por los orientadores los cuales, según el Ministerio de Educación Pública, son las personas encargadas de diagnosticar, atender y dar seguimiento a las diferentes situaciones que afecten a la comunidad estudiantil. Por tal motivo se consideran actores primordiales debido a su conocimiento profundo en cuanto a los casos de acoso presentes en la institución y su tratamiento.

Criterios de inclusión

Se incluirán en el estudio aquellas personas que cumplan con las siguientes características:

- Docentes, técnicos docentes y personal administrativo que labora en la institución durante el periodo seleccionado.
- Personal de la institución que por su función y formación profesional están directamente relacionadas con el tratamiento de los casos de acoso escolar, como orientadores y auxiliares administrativos del centro educativo.

Criterios de exclusión

Quedarán fuera del estudio aquellas personas que presenten las siguientes condiciones:

- Docentes o administrativos que no formen parte de la institución en el período de investigación.
- Personal de la institución que, por su función y formación profesional, no están directamente relacionadas con el tratamiento de los casos de acoso escolar.
- Personas que no den su consentimiento informado para participar en el estudio.

- Casos identificados en los que la participación pueda generar riesgos emocionales o psicológicos, especialmente en estudiantes afectados por el acoso escolar.

Tabla 1. Categorías de análisis

Objetivo	**Categoría de análisis**	**Definición conceptual**	**Definición instrumental**	**Definición operacional**
Identificar los principales problemas generados por el acoso escolar en estudiantes del Liceo de Escazú.	Acoso escolar	Situaciones de violencia física, verbal, psicológica o cibernética que afectan el bienestar de los estudiantes.	Aplicación de encuestas a docentes y personal administrativo.	**Se logra gracias a la percepción de los docentes y administrativos recolectada mediante la encuesta sobre las manifestaciones de acoso escolar.**
Realizar un diagnóstico de los protocolos administrativos actuales del Liceo de Escazú para la prevención y atención del acoso escolar.	Protocolos administrativos existentes	Conjunto de normativas y procedimientos aplicados en la institución para abordar el acoso escolar.	Aplicación de encuestas a docentes y personal administrativo de las entrevistas al personal administrativo	**Es el resultado de la aplicación de la encuesta al personal docente y administrativo y también de las entrevistas que darán a conocer el estado real de los procesos utilizados al**

				momento de la investigación.
Establecer los lineamientos técnicos y administrativos que servirán de base para la elaboración del manual de manejo del acoso escolar.	Lineamientos técnicos y administrativos	Normas y conceptos que definen los procesos para le gestión y resolución de conflictos relacionados con el acoso escolar.	Lista de verificación documental y entrevista estructurada al personal administrativo.	**Por medio de la aplicación de los instrumentos y de la recolección y análisis de los datos normativos internos.**

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e instrumentos

A continuación, por medio de un análisis de la temática y de los objetivos que se desean alcanzar, se proponen las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de la información necesaria. Cabe destacar que estas técnicas y procedimientos están directamente relacionados con el enfoque y diseño de la investigación antes mencionado.

Entrevista estructurada

Este instrumento para la recolección de datos tiene como propósito obtener información más detallada y profunda, este instrumento es de los más utilizados dentro del ámbito de la investigación, tanto de tipo cualitativa como mixta, según Díaz et, al. (2013) posee las siguientes ventajas:

- Amplio espectro de aplicación, ya que es posible averiguar hechos no observables como pueden ser: significados, motivos, puntos de vista, opiniones, insinuaciones, valoraciones, emociones, etc.
- No se somete a limitaciones espaciotemporales: debido a que es posible preguntar por hechos pasados y también por situaciones planeadas para el futuro.

- Posibilidad de centrar el tema, es decir, orientarse hacia un objetivo determinado o centrarlas en un tema específico.
- Observación propia y ajena, porque da la posibilidad de averiguar tanto informaciones propias (opiniones, motivos, motivaciones del comportamiento, etc.), como observaciones realizadas referentes a un suceso o a otra persona (p.165).

Ahora bien, existen tres tipos de entrevistas, las estructuradas, las semiestructuradas y las entrevistas no estructuradas, no obstante, para efectos de esta investigación, la entrevista que se estará utilizando será la entrevista estructurada, la cual Díaz et, al. (2013) menciona que:

Las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad (p.163).

Por lo tanto, esta herramienta de investigación se ajusta al enfoque mixto pues se puede obtener una mejor información para poder analizar el problema de la investigación de forma integral al obtener respuestas más sólidas, directas y precisas. En el caso de la presente investigación este instrumento será aplicado al personal administrativo y a los orientadores de la institución.

Encuesta

La encuesta es otra herramienta importante para la recolección de datos de investigación, por otra parte, y como indica Montes (2000) también resulta ser un auxiliar muy eficaz de la observación científica (p. 39)

En este caso la encuesta resulta un elemento muy importante para conocer datos sobre la percepción que tienen sobre el acoso escolar y las medidas que se aplican tanto para personal docente como administrativo de la institución, de este modo se puede llegar a profundizar en el tratamiento que se brinda a estos casos dentro del seno administrativo y formativo.

Lista de verificación

Se debe de verificar con que herramientas ya cuenta la institución y el impacto que estas tienen en el tratamiento del problema, para esto, es primordial la recolección de datos por medio

de una lista de verificación. En cuanto a este tipo de herramienta, Villa y Fornaris (2023) indican lo siguiente:

> "… aporta una serie de beneficios, entre ellos recoger y compilar información de forma estructurada, esta hoja de verificación es un instrumento genérico muy utilizado para diagnosticar el comportamiento de los procesos, que por sus características puede ser direccionado al estudio de un conjunto de riesgos, que limitan el resultado de los procesos de selección, evaluación del desempeño y la formación por competencias" (p. 13).

Se considera por tanto la lista de verificación como un elemento que contribuye con la recolección y sistematización de información relacionada con las pautas ya utilizadas por el colegio para manejo del acoso escolar, así como de otro tipo de material o guía con la que ya se cuente. Siendo estos insumos importantes para la herramienta que se desea implementar como parte de la investigación.

Análisis documental

El análisis documental se concibe como un proceso para la formación de conocimiento cuyos insumos son el material escrito, ya sea en formato físico o digital (Arias Odón, 2023, citado por Aranda, Cuevas y Vera, 2024).

La ejecución de esta técnica tiene como punto medular la aplicación de la Lista de Verificación (ANEXO 3), elemento que permite la sistematización del proceso de revisión documental que posee la institución. Entre estos elementos destacan los reglamentos internos, protocolo del MEP y los registros sobre la ocurrencia de los casos de acoso.

El que se garantice un análisis objetivo y enfocado en lineamientos técnicos es primordial para la propuesta del manual. Esto asegura una recolección de información más sistematizada y no al azar, enfocada en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la investigación.

Procedimientos de elaboración y análisis de datos

Seguidamente se expone el procedimiento de recolección y análisis de datos de la investigación para poder lograr los objetivos propuestos.

Fases de la investigación

Fase 1. Escogencia del tema y revisión bibliográfica

En esta etapa del proceso se inicia con la identificación del problema, dando paso a la formulación de los objetivos relacionados tanto con la realidad de la institución como de la

problemática identificada. Posteriormente se realiza una búsqueda bibliográfica de la temática, identificando fuentes tanto nacionales como internacionales y aportes científicos primordiales para un abordaje más completo y amplio del tema en cuestión.

Fase 2. El contacto con los participantes

El contacto con los participantes inicia primeramente de forma pasiva, por medio de la observación de los individuos y de su comportamiento dentro del entorno social de la institución. Posteriormente y se identifican los actores que van a servir de insumo para la investigación.

Fase 3. Aplicación de todas las técnicas

Una vez identificados los participantes del estudio, se identifica el tamaño de la población, una vez realizado se procede por medio del método de extracción de la muestra basado en estadística inferencial, este método se puede aplicar por medio de una serie de herramientas existentes en la web en las cuales se introduce el tamaño de la población, el nivel de confianza y el margen de error para obtener el cálculo. En este caso se utiliza la herramienta calculadora del tamaño de la muestra del sitio web de Survey Monkey, este puede ser localizado en el siguiente enlace: https://es.surveymonkey.com/learn/research-and-analysis/sample-size-calculator/

Una vez determinada la muestra para cada uno de los instrumentos de consulta a los involucrados, se procede a realizar las encuestas.

Fase. 4. Análisis de datos

Esta etapa comprende el análisis de los elementos cualitativos y cualitativos que surgen de la aplicación de los instrumentos mencionados. En este caso se utilizan los resultados que expone la herramienta Google Forms, y estos son tomados en cuenta para dar forma a la propuesta del manual para el tratamiento del acoso escolar en la institución. Cada uno de los instrumentos utilizados están en concordancia con los objetivos de la investigación y encuadran el método utilizado de forma que se tomen en cuenta los puntos de vista de los individuos.

Fase 5. Diseño de la propuesta

Para preservar la coherencia en la investigación realizada y en concordancia con los objetivos propuestos, la propuesta tiene como finalidad la elaboración de un manual para el

abordaje administrativo del acoso escolar en el Liceo de Escazú, elemento que funcionará como una guía operativa para el personal de la institución. Es importante la integración de lineamientos claros sobre la prevención, así como estrategias de detección temprana y procedimientos administrativos ante casos de acoso. La inclusión de enlaces web que lleven a los sitios oficiales del MEP resulta un factor imprescindible que no se debe dejar de lado.

Gracias al diagnóstico resultante de la aplicación de los instrumentos, los cuales ofrecen la experiencia del personal de la institución, el diseño del manual será un reflejo de la realidad institucional actual, elemento importante para que tenga un impacto significativo en la mejora de las condiciones de todos los actores que conviven en la institución en el día a día.

Análisis de datos

El análisis de los datos va a brindar respuestas importantes a muchas de las interrogantes a la vez que brinda un panorama más específico del problema a tratar y como este se relaciona con los involucrados de primera mano.

En este caso para la realización de las encuestas y las entrevistas, se va a utilizar la herramienta Google Forms. Esta herramienta además de que provee mayor facilidad de comunicación entre el investigador y los individuos que conforman la muestra, también ofrece mayor facilidad en cuanto al análisis y la representación gráfica de los datos obtenidos. Es importante destacar que estos dos instrumentos aportarán datos alineados con los dos primeros objetivos de la investigación.

Las encuestas darán información importante sobre el conocimiento y la percepción de los docentes y administrativos con respecto a las situaciones de acoso que se presentan en el colegio, también se indagará sobre el conocimiento que estos tienen sobre los protocolos, medidas a tomar y el apoyo con que cuentan por parte de la dirección. En este caso los datos son de carácter cuantitativo y cualitativo y están alineados con los objetivos específicos uno y dos planteados al inicio de la investigación.

Por otra parte, la entrevista será aplicada al personal que brinda seguimiento y tratamiento directo a los casos de acoso, estos son la dirección de la institución y los orientadores; en este caso se recabará información cualitativa relacionada con los protocolos utilizados, las debilidades detectadas y sus recomendaciones para un posible manual. Los datos resultantes de la aplicación

de este instrumento están acorde con lo planteado en el segundo objetivo específico de la investigación.

Finalmente, para realizar el análisis documental, el cual corresponde al segundo objetivo planteado en el trabajo, se ha creado un instrumento denominado “Lista de Verificación” el cual, será aplicado directamente por la persona investigadora con el fin de identificar de forma directa la existencia, vigencia y acceso a los protocolos y registros que posee la institución en cuanto a la temática del acoso escolar. La información obtenida permitirá identificar elementos en los procedimientos que puedan formar parte de la propuesta del nuevo manual de manejo administrativo del acoso.

Además, por medio de una triangulación de datos obtenidos, tanto como parte de los instrumentos aplicados, como de una búsqueda bibliográfica, se llegará al análisis de las conclusiones y de más medidas que se deban tomar para la concesión de los objetivos de investigación.

CAPITULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Basado en la aplicación de los instrumentos a las muestras seleccionadas se procederá con el análisis de los resultados.

También por medio del análisis a la información recopilada durante la investigación documental como parte de la aplicación de la lista de verificación, se procederá con el análisis de los resultados obtenidos.

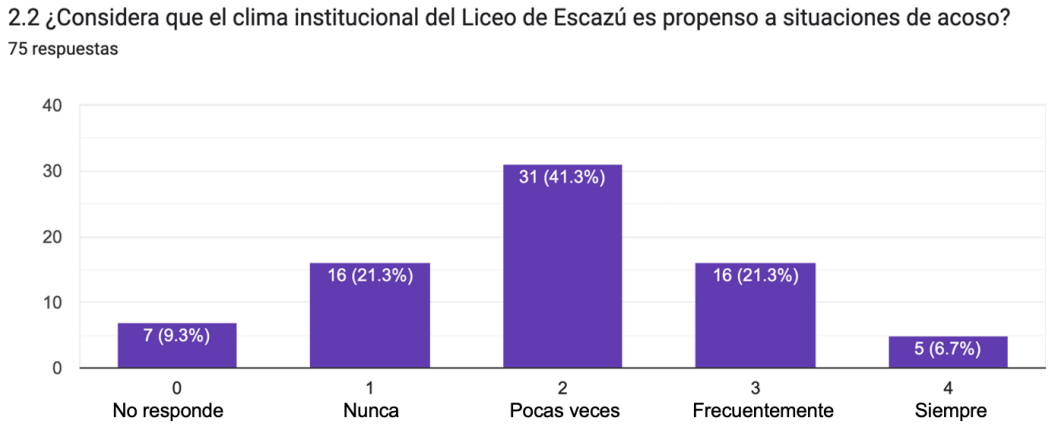
Análisis cuantitativo (Encuesta)

La aplicación de los instrumentos para la recolección de datos fue muy importante para obtener de primera mano la percepción del personal docente de la institución. El primer instrumento aplicado fue una encuesta (ANEXO 1), la cual contaba con 11 preguntas cerradas con una escala de calificación de 0 a 4, siendo la calificación más baja “No respondo” y las más alta “siempre o mucho”.

Las preguntas estaban encaminadas a recopilar datos importantes sobre la percepción de los docentes en cuanto al clima institucional en cuanto a las situaciones de acoso, así como en obtener información importante en cuanto a los protocolos utilizados en la institución. Finalmente, la encuesta contaba con tres preguntas abiertas, en estas se animaba a los participantes a identificar las mayores dificultades para manejar los casos de acoso y a brindar sugerencias para un posible manual para el tratamiento de los casos.

Los siguientes gráficos brindan un panorama más detallado de la información recabada:

Figura 2. Percepción sobre el clima institucional frente a los casos de acoso en el Liceo de Escazú.

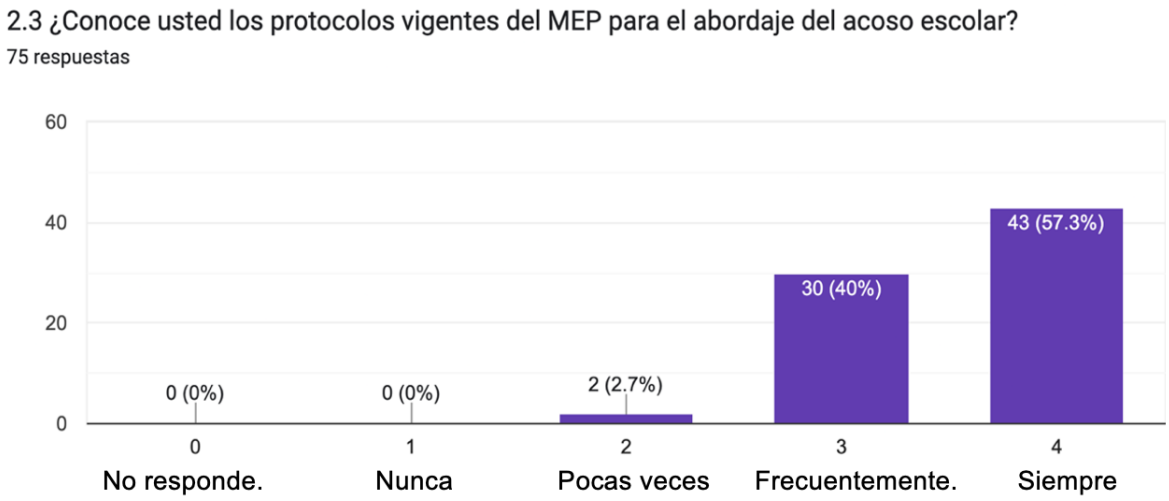


Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes y administrativos.

El gráfico anterior muestra que el clima del Liceo de Escazú se percibe como relativamente seguro y aunque muchos lo consideran de esta forma, una parte de la muestra encuestada si considera no se está exento de riesgos. Este resultado resulta primordial para hacer notar que a pesar de que la situación de la institución no es del todo crítica, si es necesaria la aplicación de medidas preventivas y de apoyo para una mejor gestión de los posibles casos de acoso en la institución.

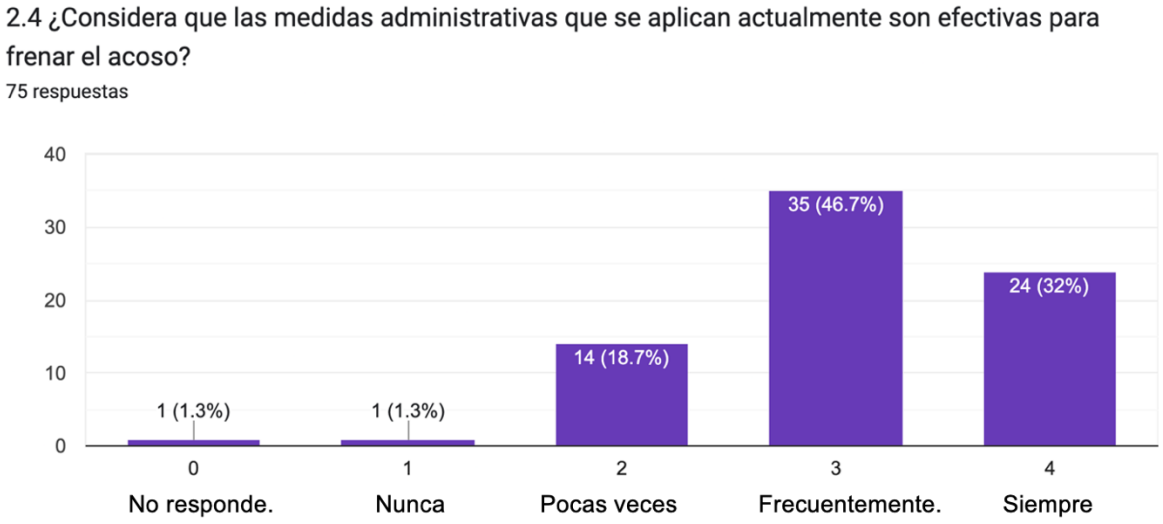
Los siguientes gráficos representan las temáticas relacionadas con el conocimiento de los docentes en cuanto al manejo de la problemática, así como de su percepción en cuanto al apoyo administrativo que reciben:

Figura 3. Conocimiento de los docentes y administrativos sobre los protocolos vigentes del MEP en el Liceo de Escazú.



Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes y administrativos.

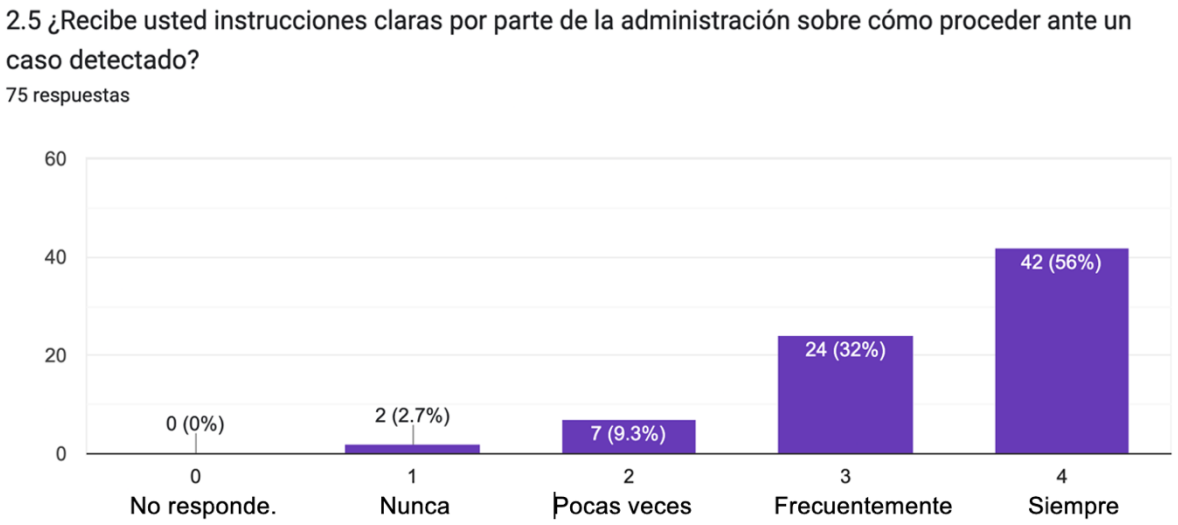
Figura 4. Percepción de los docentes y administrativos sobre la efectividad de las medidas administrativas para frenar el acoso en el Liceo de Escazú.



Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes y administrativos.

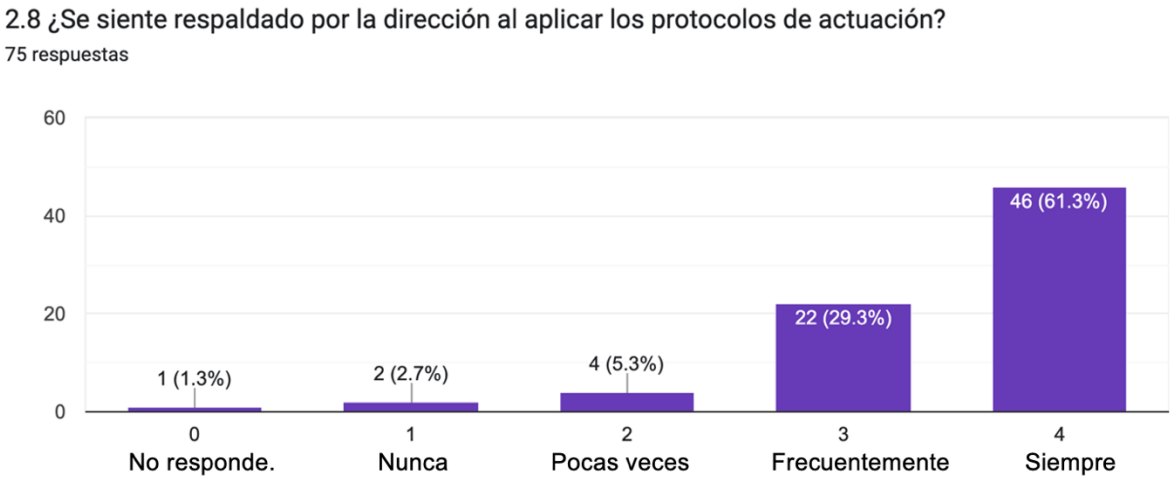
Como se puede observar, la mayor parte del personal docente, alrededor del 97% conoce los protocolos vigentes para el manejo del acoso escolar, lo cual representa un punto positivo en cuanto al tratamiento de la problemática y evidencia un interés de la población docente por estar informados y actualizados en cuanto al tema. Por otro lado, en la pregunta 2.4, se apela al criterio de los docentes y a pesar de que la gran mayoría conoce los protocolos se denota que no todos están de acuerdo en la efectividad de estos, esto demuestra parte de la problemática implícita en la ocurrencia de casos de acoso en la institución.

Figura 5. Percepción sobre las instrucciones recibidas cuando se presentan casos de acoso en el Liceo de Escazú.



Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes y administrativos.

Figura 6. Percepción del respaldo al aplicar los protocolos en situaciones de acoso en el Liceo de Escazú.

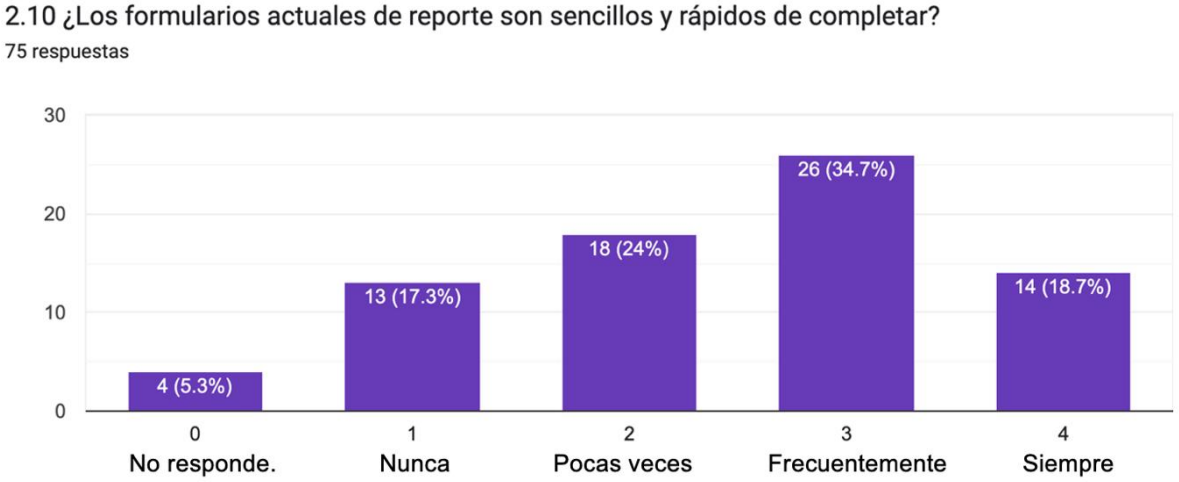


Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes y administrativos.

Es muy importante el apoyo de las jefaturas y de la dirección de la institución para el manejo de los casos de acoso, en los dos gráficos anteriores (Figura 5; Figura 6), se denota como el personal docente, que conforma la mayor parte del personal, están conformes en su gran mayoría

tanto con las instrucciones que reciben en caso de presentarse un caso de acoso, así como con el respaldo en cuanto a la aplicación de los protocolos ya establecidos. Este elemento resulta muy importante ya que indica que las propuestas que se presenten ante la dirección y sean aprobadas, cuentan con la confianza del personal en su aplicación, por lo que un posible manual bien diseñado y respaldado por la dirección, puede tener el impacto deseado en la comunidad docente.

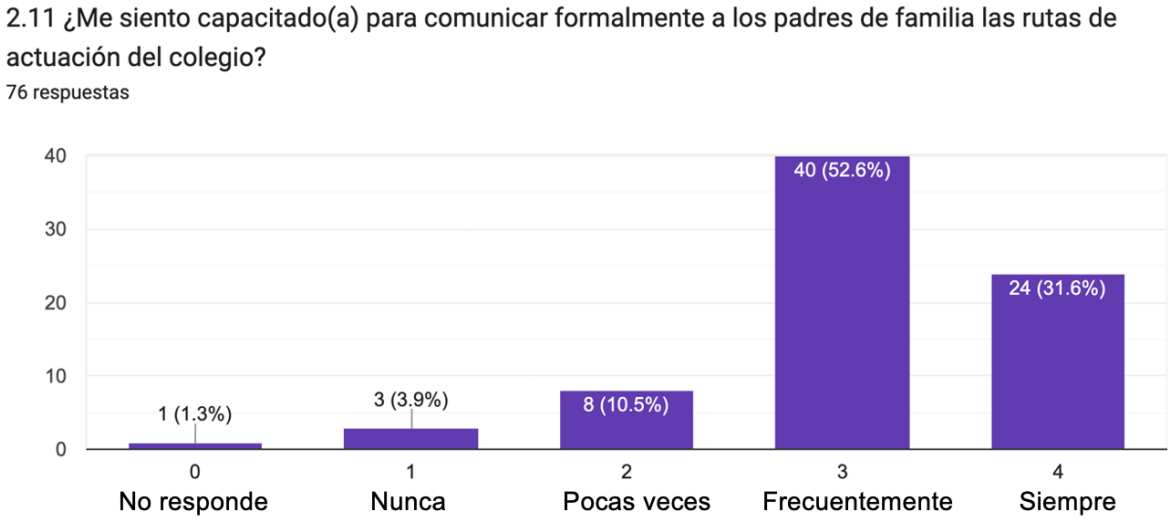
Figura 7. Percepción en cuanto a la dificultad de uso de los formularios en cuanto al reporte de los casos de acoso en el Liceo de Escazú.



Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes y administrativos.

El gráfico anterior muestra respuestas variadas, lo cual indica que, si bien una gran mayoría considera que los formularios de reporte en los casos de acoso son sencillos y raídos de completar, una parte importante (46%) considera que no es así o lo desconocen, por tal motivo, la implementación de un manual que logre facilitar la realización de reportes es una necesidad que se puede solventar.

Figura 8. Percepción de los docentes y administrativos en cuanto a su preparación para comunicar a los padres de los involucrados en los casos de acoso en el Liceo de Escazú.



Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes y administrativos.

Los docentes, en su gran mayoría (84.2%), se sienten capacitado para comunicar a los padres los pasos a tomar una vez que sus hijos están involucrados en alguna situación de acoso. Este elemento es muy importante, ya que denota que los docentes están capacitados para aplicar los reglamentos institucionales de forma adecuada y concordante con las normas nacionales e institucionales.

Luego del análisis de los datos cuantitativos como resultado de la aplicación de la encuesta, se logra cumplir el objetivo número uno de la investigación, identificando los principales problemas que conllevan las situaciones de acoso en el liceo de Escazú.

Análisis cualitativo (Preguntas abiertas de la encuesta y Entrevista)

La información cualitativa recabada resulta de gran importancia para entender mejor y profundizar en la percepción y experiencias de los involucrados en la labor docente, administrativa y de orientación estudiantil de la institución.

Preguntas abiertas de la encuesta

La pregunta 3.1 de la encuesta: *"A su criterio, ¿cuál es la mayor dificultad administrativa que enfrenta el Liceo de Escazú para manejar el acoso escolar?"* (ANEXO 1) da como resultado un conglomerado de respuestas que pueden ser divididas en 3 ejes:

1. Burocracia y lentitud: Una gran mayoría del personal considera que los procesos son lentos y requieren de mucho "papeleo". Se considera que este exceso resta efectividad en la atención inmediata. Esto se ejemplifica las siguientes respuestas:

   "La mayor dificultad administrativa es la burocratización y fragmentación de los protocolos, lo que genera una brecha entre la normativa escrita y su ejecución real." "El tiempo y papeleo." "A nivel más amplio. La cantidad de documentación a entregar."

2. La ley 9999: El personal tiene temor de un mal uso de los estudiantes en cuanto a la Ley 9999, ya que pueden realizarse denuncias falsas. Esto genera un clima de desprotección al aplicar los protocolos.
3. Algunos docentes reportan una mala comunicación entre departamentos, lo cual hace que muchos de los casos se queden "en el camino". Nótese la siguiente respuesta:

   "Tal vez el manejar todos la misma información, por ejemplo, como es un colegio con mucho personal, a veces pasa que nos llega tarde la inasistencia de un estudiante por un proceso de este tipo"

A modo de síntesis en cuanto al pregunta realizada, determinar y reconocer estas variables es importante, ya que se alinea con el primer objetivo específico de la investigación, el cual consiste en la identificación de los principales problemas generados por el acoso escolar en estudiantes de del Liceo de Escazú. Estos elementos resultan llamativos para ser tratados en la propuesta del manual que se desea implementar.

En lo que respecta a la pregunta 3.2: "*¿Qué sugerencia brindaría para que un manual de abordaje para acoso escolar sea realmente útil en su labor diaria?"* (ANEXO 1), El personal recomienda que se unifiquen criterios en cuanto los términos utilizados en cuanto al acoso escolar, ya que se pueden dar interpretaciones incorrectas, en este sentido una de las personas encuestadas señala:

"Que sea abordado de forma más directa, primero tener claro que es acoso que se especifique los diferentes actos que se consideren acoso escolar dentro del manual"

También se considera importante la aplicación de un sistema digital en tiempo real con un historial de los casos sin la necesidad de estar buscando en archivos y documentos físicos.

Algunos de los encuestados recomiendan que sea una guía paso a paso de aplicación de los protocolos, esto se puede evidenciar en la siguiente respuesta:

"Un tipo "ABC del protocolo" algo así como la simplificación de pasos en el proceso."

La pregunta 3.3 dice: *"Desde su experiencia en el centro educativo, ¿qué elemento, procedimiento o herramienta considera indispensable incluir en el nuevo manual para que este sea una solución real y práctica ante los casos de acoso escolar?"* (ANEXO 1) En este caso se desprenden sugerencias variadas, tras un análisis es posible señalar lo siguiente:

1. Los docentes recomiendan que el manual posea soluciones inmediatas y bien fundamentadas:

"Un protocolo de actuación claro, visual y de aplicación inmediata en el aula."

"Un protocolo de detección y respuesta inmediata, acompañado de herramientas prácticas."

"Podría incluir un esquema con los pasos a seguir del protocolo de actuación, y anexos con contactos a los que se puede recurrir en caso de necesitar un apoyo extra para tratar el caso de acoso en particular. También anexos con sugerencias para restablecer la convivencia en el aula."

2. Se propone que el manual no solo sea punitivo, si no que se incluyan guías para actividades grupales de sensibilización y empatía. Como por ejemplo algunos encuestados indican:

"Muchas actividades de trabajo en equipo y concientización de las diferencias entre unos y otros ,ponerse en los zapatos de los demás antes de actuar."

"Implementar charlas sobre empatía y valores. Castigos más severos al acosador."

3. Se solicita que se incluyan recomendaciones y plantillas para una comunicación efectiva con las personas encargadas de los estudiantes, esto para la que la comunicación sea más normalizada y que tenga un respaldo legal. Esto se evidencia en respuestas como la siguiente:

"Debe haber cláusulas donde el padre de familia se involucre dentro del proceso de las acciones correctivas del estudiante, por ejemplo, antes de que el alumno sea reincorporado (después de que se le suspendió de ser encontrada culpable) el encargado legal debe llevar una escuela para padres."

En resumen, los resultados del análisis cualitativo de las preguntas abiertas presentes en la encuesta refuerzan la información obtenida durante el análisis cuantitativo, dando a conocer la problemática que se deriva de la presencia de situaciones de acoso en la institución, así como también se demuestra que la debilidad antes estos casos no es el conocimiento o no de los protocolos si no la operatividad de estos. Se demanda una herramienta que facilite la tramitología, transmita seguridad jurídica frente a denuncias falsas y que implique la implementación de una herramienta digital para la trazabilidad de los casos. También es importante la incorporación de flujogramas específicos y plantillas de comunicación.

Es importante hacer notar que la triangulación de los datos resulta primordial ya que lo externado en las consultas cuantitativas más el análisis de las respuestas cuantitativas, ayudan a identificar los puntos fuertes y débiles en cuanto a las percepciones y conocimiento de los docentes, dando resultado a una serie de oportunidades de mejora que pueden ser tratadas con la implementación del manual.

La entrevista

Como parte del análisis cualitativo, se analizan los resultados de la entrevista realizada a la administración de la institución, así como al personal de orientación estudiantil, este personal es primordial ya que son encargados de la aplicación de los protocolos y de la coordinación de las acciones inmediatas y de seguimiento.

Puntos identificados

Casos de acoso:

Ante la pregunta 1 : *Desde su perspectiva profesional y administrativa, ¿cómo describe el estado actual de la convivencia escolar en el Liceo de Escazú respecto al acoso entre estudiantes?* (ANEXO 2), resulta muy preocupante que estos casos se ven "normalizados" al ser tomados como "simples bromas", dejando de lado el trasfondo de daño a las víctimas, esto dificulta una intervención a tiempo de los casos. En este sentido uno de los entrevistados señala lo siguiente:

> *"Se observa que muchos estudiantes normalizan ciertas conductas violentas como "bromas" o conflictos propios de la adolescencia, lo que dificulta su identificación temprana. Asimismo, aunque el personal docente y administrativo muestra disposición para intervenir, existen limitaciones en cuanto al seguimiento sistemático de los casos."*

La pregunta 2 consulta: *¿Cuáles son los tipos de acoso escolar que se reportan con mayor frecuencia en la oficina administrativa o de orientación?* (ANEXO 2) Según los entrevistados, es notable un aumento en los casos de ciberacoso (redes sociales), la violencia psicológica y la exclusión y burla por la apariencia física y orientación sexual. Estas fueron las respuestas:

- *"Sobre todo se da el ciberacoso (redes sociales)"*
- *"Bullying, agresiones verbales o físicas."*
- *"Cibernético , relaciones interpersonales entre iguales , relaciones profesor - estudiante."*
- *"Por orientación sexual, apariencia física, principalmente"*
- *"Violencia psicológica y ciberbullying"*
- *"Violencia verbal entre iguales"*
- *"Principalmente Bullying y ciberbullying"*
- *"Matonismo"*

Estado actual y protocolos del MEP:

Para identificar el conocimiento que posee la dirección y los orientadores sobre el protocolo de acción al momento de darse un caso de acoso se les consulta lo siguiente en la pregunta 3: *"En la actualidad, ¿qué pasos administrativos sigue la institución una vez que se detecta o recibe una denuncia de acoso escolar?"* (ANEXO 2), Las respuestas fueron las siguientes:

- *"activación del protocolo MEP respectivo - seguimiento del caso"*
- *"Se activa el protocolo correspondiente y se le da seguimiento junto con docente guía y orientación"*
- *"Aplicación de protocolos, referencias a instituciones."*
- *"Activación de protocolo respectivo a lado del proceso, disciplinario"*
- *"activa el protocolo de violencia y además aplicar el REA"*
- *"Activar el protocolo de violencia , detección, informar a la administración, intervención del docente u orientador, denuncia y seguimiento"*
- *"Inmediatamente se procede a llamar a la padre de familia y dependiendo de la situación se realizan los reportes tanto al PANI, Juzgado Penal Juvenil y se realizan referencias a la CCSS"*
- *"Se aplica el art. 156"*

Se percibe un consenso en cuanto a la confianza en los protocolos que aplica el MEP, así como un marco legal bien fundamentado y que logra los objetivos en cuanto a la resolución de problemas, sin embargo, se logra intuir que para algunas personas su aplicación no es del todo sencilla en un inicio o que el papeleo puede hacer que sea más complicado, esto se evidencia con la aplicación de la pregunta número 4.: *¿Considera usted que los protocolos enviados por el MEP son suficientes y fáciles de aplicar en el contexto específico de este Liceo? ¿Por qué?* Las respuestas son las siguientes:

- *"Sí. Tienen las referencias y mecanismos de seguimientos necesarios"*
- *"Son suficientes, pero en ocasiones puede haber mucho papeleo de por medio"*
- *"Si, porque ayuda a solucionar el problema paso a paso."*
- *"Son fáciles una vez que se entiendo el proceso, al inicio puede parecer complicado"*
- *"Sí, lo q pasa es que la gente no lo sabe usar"*

Barreras: El personal administrativo adolece el exceso de tramitología y la burocracia. Señalan que, aunque hay una ruta definida, esta resulta compleja de ejecutar debido a la carga documental. Esto puede traer un efecto que retarde la respuesta oportuna a los casos que se presenten. Esto se evidencia en la pregunta 5: *¿Qué debilidades identifica en el registro y seguimiento documental de los casos de acoso escolar?* A continuación, las respuestas a esta pregunta:

- *"Ninguno de momento"*
- *"Se necesita simplificar el papeleo"*
- *"Mucho papeleo que llenar."*
- *"La falta de apoyo de otras instituciones como PANI"*
- *"Falta de conocimiento de profesores no saben que tienen que dar seguimiento"*
- *"Mucho papeleo"*
- *"Muchas ocasiones el PANI no realiza el acompañamiento necesario"*
- *"Padres sin interés"*

Si bien los entrevistados han notado una disminución significativa de los casos de agresión física gracias a una cultura generalizada de denuncia, el nivel de conflicto es persistente y requiere atención. Se destacan los siguientes comentarios de las personas encuestadas:

> *"En términos generales, la convivencia escolar puede calificarse como medianamente favorable, con retos significativos en la prevención del acoso, el fortalecimiento de habilidades socioemocionales del estudiantado y la articulación de acciones continuas entre Orientación, docentes, administración y familias para promover un clima escolar seguro, respetuoso."*
>
> *"Considero que actualmente el acoso escolar no es alto en comparación con los conflictos entre pares, u otras problemáticas ; con los protocolos establecido por el MEP es bastante funcional, asimismo, se ha creado cultura en comunidad educativa de reportar este tipo de situaciones parara qué no llegue a convertirse en bullying"*

Se hace evidente que a pesar de la disminución de los casos que se presentan de acoso escolar, se requieren acciones novedosas que involucren el acompañamiento de las personas encargadas de los estudiantes, así como la aplicación de los protocolos del MEP.

Utilidad del manual: Las personas entrevistadas argumentan que la creación de un manual o guía rápida sería de mucha ayuda para la aplicación efectiva de la normativa. La pregunta 6. Indica lo siguiente: *¿De qué manera cree usted que un manual de abordaje administrativo sistematizado facilitaría la labor del personal docente y directivo?* (ANEXO 2), Las respuestas fueron variadas:

- *"Significa una guía protocolaria de aplicación"*
- *"Cualquier material que sirva para informar y ampliar conocimientos resulta útil para la labor de todo el personal"*
- *"Sería perfecto"*
- *"Creo que ya existe una ruta, se tendría que indagar sobre dicho manual, considero que siempre se puede mejorar"*
- *"Porque resuma en un "ABC" lo q hay q hacer y si se explica al docente sería útil porque ya está estructurado lo q se tiene hacer el manual seria como un resumen porque no se puede hacer otros pasos porque iría en contra con lo ya establecido por el MEP"*

- *"Reducción de la carga administrativa, Claridad de roles y funciones, Facilidad en la inducción, Consistencia pedagógica, Optimizar recurso, Toma de decisiones informadas, Control y transparencia"*
- *"Pues al tenerlo sistematizado a nivel interno se facilitaría la labor del personal"*
- *"Que las personas tengan un paso a paso de que hacer en crisis"*

Esta información resulta esencial para la estructura del manual y los elementos que se desean incluir, esta información es muy enriquecedora ya que identifica las necesidades directas del personal involucrado.

El manual no debe estar destinado para su uso por algunos pocos, debe concebirse como una herramienta que cualquier elemento del personal puede usar para actuar ante el bullying y sus variantes, debe ser un elemento que facilite la comunicación entre departamentos y profesionales de diferentes áreas tanto del conocimiento como del organigrama institucional, en la pregunta 8 se consulta lo siguiente: 8. *"¿Cómo visualiza la articulación entre la parte administrativa y la parte formativa/disciplinaria con la implementación de esta propuesta?"* (ANEXO 2), las respuestas fueron variadas:

- *"Buena. Procurando seguimiento"*
- *"Con una distribución clara de roles"*
- *"Debe ser así; una coordinación de las partes."*
- *"Pienso que podría agilizar los procesos"*
- *"Tiene q existir un proceso de inducción para docentes, administrativos y técnicos docentes todos tienen q tener la capacitación"*
- *"La administración como habilitadora de aprendizaje, Coherencia entre normativa y disciplina formativa, Comunicación y liderazgo distribuido, Respaldo legal a la labor docente"*
- *"Sería realmente más fácil para poder acceder a la información"*

La necesidad de una herramienta es palpable en cuanto a la agilización de los procesos, así como elemento potenciador de la comunicación entre los departamentos uniformando las metas por alcanzar en cuanto al tratamiento de la problemática. Por lo tanto, a partir de las respuestas obtenidas, se considera que su implementación puede traer implícita una serie de cambios positivos en las formas de hacer las cosas dentro del Liceo de Escazú

Sugerencias finales identificadas: Los entrevistados argumentan y recomiendan lo siguiente:

- Implementación de flujogramas y determinación clara de los roles de actuación antes los casos de acoso.
- Plantillas más simples para la comunicación con los padres y encargados.
- Dedicar una sección al ciberacoso.
- Reducción de la burocracia y el papeleo

Como resultado de las respuestas de este instrumento se logra obtener información encaminada al cumplimiento de los objetivos uno y dos de la investigación en el tanto se identifican problemas generados por la problemática en cuestión y se obtiene un diagnóstico de los protocolos vigentes y utilizados.

Resultado de la investigación documental con la aplicación de la lista de verificación.

Como parte de la aplicación de los instrumentos, se trabajó con la Lista de Verificación (ANEXO 3), elemento de carácter dicotómico utilizado para constatar y dejar evidencia clara de la existencia física de los protocolos, formulario y normativas vigentes presentes en la institución.

De este modo y gracias a la verificación, se constata que la institución posee:

- Los protocolos oficiales del MEP para el abordaje de los casos de acoso escolar.
- Documentación que posee el texto de la Ley 9404 y los reglamentos disciplinarios actualizados.
- Formularios para reportes y bitácoras.
- Registro de las comunicaciones con las instituciones externas autorizadas (Patronato Nacional de la Infancia, Fuerza Pública y Policía Municipal de Escazú).

Cabe destacar que la información resultante en esta etapa es crucial para la consecución del objetivo específico número dos de la presente investigación, el cual señala la realización de un diagnóstico de los protocolos administrativos actuales del Liceo de Escazú para la prevención y atención del acoso escolar.

Interpretación de los resultados de la Lista de Verificación triangulación con la información recabada.

Si bien la institución cuenta con toda la documentación necesaria para el manejo sistemática y normalizado de los casos de acoso, las encuestas realizadas indican que se presentan dificultadas en completar los formularios. Esta situación es un claro indicativo de que el problema no recae en la ausencia de material, sino en la complejidad y falta de sistematización en cuanto a su uso en la marcha.

Por otra parte, a pesar de que la documentación si está presente en las áreas administrativas, la encuesta reveló que muchos de los docentes no la cosieran de fácil acceso. Es por tal motivo que, como parte de la investigación, se considera que gracias a la triangulación de la información obtenida se logra la obtención de la información necesaria para cumplir con el objetivo número tres de la investigación el cual indica la necesidad de establecer los lineamientos técnicos y administrativos que servirán de base para la elaboración del manual de manejo del acoso escolar.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Por medio de los análisis preliminares se identifican situaciones de acoso escolar presentes en la institución, esta es una problemática que está presente y se manifiesta en diversas formas, tales como, acosos verbal, físico y psicológico. El fenómeno trae consigo un impacto negativo en el rendimiento académico, el bienestar emocional y la convivencia de los estudiantes y el personal docente y administrativo.

Es un elemento confirmatorio que la institución cuenta con todos los documentos que exige el MEP para la aplicación de los protocolos, sin embargo, no se encuentran sistematizados de forma que sean funcionales y deben de ser adaptados a la realidad operativa de la institución. Se demuestra la existencia de una brecha entre la existencia y su facilidad de aplicación, esto genera en los docentes un sentimiento de exceso de burocracia y saturación en la tramitología.

Se denota una contradicción entre el conocimiento de la teoría y la ejecución administrativa, ya que si bien se señala un conocimiento de los protocolos nacionales se denota falta de agilidad en los formularios de reporte. Esto saca a la luz la necesidad de una herramienta operativa y de fácil uso que sirva de guía a los funcionarios, no dejando de lado las nuevas modalidades de ciberacoso, el cual es un tema que se considera punto débil durante el transcurso de la investigación, con más detalle a la hora de aplicar los instrumentos para recabar información.

El 91% del personal consultado, siente la necesidad de implementar una herramienta propia de la institución, es en este sentido, que el diseño de un manual administrativo se concibe como una solución eficaz para la prevención detección y seguimiento de los casos, este último que se percibe como uno de los puntos débiles por parte del personal administrativo y de orientación estudiantil.

Es importante destacar que se identifica que la combinación de datos tanto cuantitativos como cualitativos son los idóneos para obtener un panorama más completo del fenómeno de estudio, así como el enfoque de investigación-acción facilita el involucramiento de la comunidad educativa en la búsqueda de las soluciones más idóneas. La triangulación entre los resultados brindados por los instrumentos ha resultado crucial, tanto para identificar los puntos fuertes como los de mejora en cuanto al tratamiento de la problemática identificada. Esta triangulación ha resultado primordial para el cumplimiento de los objetivos específicos enunciados al inicio de la presente investigación.

Recomendaciones

Esta sección es producto del análisis realizado tanto a los resultados obtenidos como a las conclusiones alcanzadas, es de este modo que se recomiendan una serie de apartados con el fin de alcanzar los objetivos y buscar una mejora en las condiciones actuales que refieren al manejo administrativo de los casos de acosos escolar en el liceo de Escazú.

Es recomendable que el diseño del manual involucre a distintos actores de la comunidad educativa y de este modo implementarlo de forma oficial dentro de la institución como parte de sus normas.

La depuración de los formularios de reporte de casos acoso, así como una correcta organización de la documentación que posee la institución, es primordial para mejorar los procesos de reporte, los docentes y el personal administrativo insisten en que el papeleo es un impedimento para la fluidez de los procesos, por lo tanto, es recomendable la implementación de mecanismos para agilizar el tratamiento de los casos desde su detección.

Se recomienda la capacitación del personal acerca de la detección y manejo de los casos de acoso escolar, esto debería realizarse de forma periódica y adaptarse a los contextos que vayan surgiendo como parte de la evolución de las relaciones sociales entre los individuos y de las nuevas legislaciones que vayan surgiendo. Es por tal motivo muy importante no solo limitarse a la aplicación de los protocolos del MEP, sino también prestar atención a una resolución práctica en los casos de ciberacoso, así como brindar actualización jurídica a los docentes en cuanto a las normativas de la Ley 9999, esto para reducir el temor detectado.

La habilitación de canales confidenciales de denuncia debe ser un mecanismo para implementar, esto puede colaborar de forma importante en cuanto a la identificación y prevención de nuevas situaciones de acoso que se puedan dar o que se estén dando en la institución. También la implementación de una base de datos digitalizada y en tiempo real (sugerida por el 30% de los docentes; ANEXO 1) puede permitir una trazabilidad de los casos y eliminar un poco la tramitología y ralentización en el tratamiento de los casos.

Se recomienda la evaluación periódica en cuanto al funcionamiento y pertinencia del manual conforme su uso, esto colaborará con la depuración de los procesos y la mejora en cuanto a las capacidades de consecución de los objetivos deseados.

Resulta muy importante que, para una posible depuración del manual durante su uso, se involucren otras áreas del conocimiento como puede ser los profesionales en informática en la

elaboración de una herramienta más interactiva y amigable con los usuarios que facilite la comunicación entre la persona que activa el protocolo y la que recibe la denuncia.

Finalmente, es recomendable que se incorpore de forma más agresiva el tema del acoso escolar en los programas de formación de los estudiantes, esto con el fin de promover la prevención desde una perspectiva transversal e integral. Es primordial la desmitificación de las “bromas” como conductas normalizadas, esta situación es parte de la raíz del conflicto identificada por el departamento de orientación y debe ser tratada de forma inmediata creando una cultura de empatía entre pares y de denuncia responsable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, S., Cordero, M., Núñez, J., Pereira, R., & Segura, I. (2015). *Abordaje de las situaciones de acoso escolar por profesionales en Orientación en los colegios académicos diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte, del Ministerio de Educación Pública* (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica). http://repositorio. sibdi. ucr. ac. cr: 8080/jspui/bitstream/123456789/2646/1/38410. pdf)

Alonso-García, I. (2018). *Propuesta de intervención para la prevención del acoso escolar en educación primaria* (Tesis de maestría). https://reunir.unir.net/handle/123456789/6602

Andrade, J., Bonilla, L., & Valencia, Z. (2011). La agresividad escolar o bullying: una mirada desde tres enfoques psicológicos. *Pensando psicología*, *7*(12), 135-149. https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/403

Aranda, M. M., Cuevas, M. D. C. M., & Vera, A. D. C. (2024). Análisis documental, un proceso de apropiación del conocimiento. *Revista Digital Universitaria*, *25*(6). https://revista.unam.mx/ojs/index.php/rdu/article/view/2634

Argentina. Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba. (2022). *Guía de orientación para el abordaje de situaciones de acoso escolar (bullying) y/o ciberacoso (ciberbullying).* https://www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPEC-CBA/publicaciones/2023/guia-de-orientacion-para-el-abordaje-de-situaciones-de-acoso-escolar.pdf

Arias-Sandoval, L. (2018). Reflexiones en torno al fenómeno bullying en el contexto costarricense. *Revista Electrónica Educare*, *22*(3), 383-401. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582018000300383&script=sci_arttext

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2016). *Ley para la prevención y el establecimiento de medidas correctivas y formativas frente al acoso escolar o "bullying" (Ley N.º 9404).*

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=83200

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2021).

Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. EUNED.

Cabezas Pizarro, Hannia, & Monge Rodríguez, Melania. (2014). Influencia del Entorno donde se Ubica el Centro Educativo en la Presencia del Acoso en el Aula. *Actualidades Investigativas en Educación*, *14*(3), 87-110. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032014000300004&lng=en&tlng=es.

Calderón-González, N. G., & Vera-Noriega, J. Á. (2022). La valoración de estudiantes acerca del clima escolar, convivencia y violencia en escuelas secundarias del noroeste de México. *Revista Electrónica Educare, 26(3),* 186-201. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582022000300186

Campos Reynoso, J. (2016). El bullying y la educación para la paz. *Vulnerabilidad y violencia contra niños, niñas y adolescentes: En el marco teórico conceptual.* https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4232/9.pdf

Costa Rica. Ministerio de Educación Pública. (2016). *Protocolo de actuación en situaciones de bullying.* https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/protocolo-actuacion-situaciones-bullying.pdf

Fierro Muñoz, L. D. (2018). *Propuesta de prevención del bullying en el liceo psicopedagógico de Bolivia.* [Tesis de Licenciatura] https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/11371/1601/1/fierroleidy2017.pdf

Hamodi Galán, C., & Jiménez Robles, L. (2018). Modelos de prevención del bullying: ¿qué se puede hacer en educación infantil? *IE Revista de investigación educativa de la*

REDIECH, *9*(16), 29-50. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-85502018000100029&script=sci_arttext

Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). McGraw-Hill

Hinduja, S. & Patchin, J. (2019). *Como crear un ambiente escolar positivo. Diez sugerencias para prevenir el acoso y ciberacoso.* https://cyberbullying.org/pdfs/spanish/School-Climate-Top-Ten-Tips-To-Prevent-Cyberbullying-spanish.pdf

Laura. (2024). *¿Cuándo se habla de acoso escolar y cuando un conflicto entre iguales?* https://psicologosgranada.es/blog/cuando-se-habla-acoso-escolar-cuando-conflicto-iguales/

León, A. (2007). Qué es la educación. *Educere*, *11*(39), 595-604. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-49102007000400003&script=sci_abstract&tlng=pt

Ley N.° 9404 de 2016. Ley para la prevención y el establecimiento de medidas correctivas y formativas frente al acoso escolar o "bullying". 9 de diciembre de 2016. *La Gaceta* N.° 244. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=83200

Ley N.° 10420 de 2023. Reforma Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el Sistema Educativo Costarricense y Estatuto de Servicio Civil. 20 de noviembre de 2023. *La Gaceta* N.° 231. https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=101012&nValor3=138764&strTipM=TC

López, A. (2024). *Causas y consecuencias del bullying o acoso escolar*. https://www.unicef.es/blog/educacion/acoso-escolar

Martín, E., Fernández, I., Andrés, S., del Barrio, C., & Echeita, G. (2003). La intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos: modelos y ámbitos. *Journal for the Study of Education and Development, 26(1),* 79-95. https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1174/02103700360536446

Mediación Escolar. (s.f.). La Mediación Escolar en la prevención y la gestión del bullying. https://mediacionescolar.org/mediacion-escolar-prevencion-gestion-bullying/

Ministerio de Educación Pública. (2016a). *Folleto político educativa*. https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-06/politicaeducativa.pdf

Ministerio de Educación Pública. (2016b). *Pautas generales para protocolos de actuación en situaciones de violencia y riesgo en los Centros Educativos.* https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/pautasgeneralesprotocolos18122015-1.pdf

Ministerio de Educación Pública. (2016c). *Protocolo de actuación en situaciones de bullying.* https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/protocolo-actuacion-situaciones-bullying.pdf

Ministerio de Educación Pública (2024). *Factores detonantes de acoso escolar entre estudiantes de colegios públicos académicos*. https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-02/informefinal-acosoescolar2023.pdf

Montes, G. (2000). Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural. *Temas sociales, 39.* http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S0040-29152000000100003&script=sci_arttext

Okuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de psiquiatría 118-124*. https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-411311

Peña, M. E. (5 de diciembre, 2011). *Analizan la violencia en los centros educativos. UCR, Oficina de Divulgación e Información.* www.ucr.ac.cr/noticias/2011/12/05/ analizan-la-violencia-en-los-centros-educativos-costarricenses.html

Prados, M. Á. H., & Fernández, I. M. S. (2007). Ciberbullying, un problema de acoso escolar. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, *10*(1), 17-36. https://www.redalyc.org/pdf/3314/331427206002.pdf

Salas Ocampo, D. (2020, 22 de septiembre). El Enfoque mixto de investigación: Algunas Características. *Investigalia.* https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/

Soto Vásquez, L. d. C. (2022). *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*. https://kimuk.conare.ac.cr/Record/KUCR_855d07f63a7452c8870e5a4e5dd025f4

Stopbullying.gov (s.f.). *Creación de un entorno seguro*. https://espanol.stopbullying.gov/prevenci%C3%B3n-mks7/creaci%C3%B3n-de-un-entorno-seguro

Villa, V. N., & Fornaris, E. M. (2023). Diseño y aplicación de la lista de chequeo, como herramienta para abordar la reducción de riesgos en la gestión por competencias. RILCO: *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional, 5(17)*, 12-26. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9403007

Villalobos, L. (2013). *"Bullying" como posible factor de riesgo de conductas autolesivas o suicidas en victimas infantiles y adolescentes* [Tesis de grado]. http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/textos/tesis47.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO N° 1

ENCUESTA A PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

UNIVERSIDAD SAN MARCOS

LICENCIATURA EN DOCENCIA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Estimado(a) colaborador(a): La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información primaria para el desarrollo del Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de **Licenciatura en Docencia de la Universidad San Marcos**. El objetivo es diagnosticar los procedimientos administrativos actuales y la percepción del acoso escolar en el Liceo de Escazú para el diseño de un manual de abordaje.

Aspectos de Confidencialidad: La información suministrada es estrictamente **confidencial y anónima**. Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos y procesados de manera global, por lo que su identidad no será revelada en ninguna etapa del estudio. Agradecemos su honestidad y objetividad.

Nombre de la Investigadora: Yanory Fonseca Corella

I PARTE: DATOS GENERALES Marque con una equis (X) la opción que corresponda:

1. **Género:** Femenino ( ) Masculino ( ) Otro ( )
2. **Cargo que desempeña:** Docente ( ) Administrativo ( ) Técnico-Docente ( )
3. **Años de laborar en el Liceo de Escazú:** Menos de 1 año ( ) De 1 a 5 años ( ) De 6 a 10 años ( ) Más de 10 años ( )

II PARTE: PERCEPCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con una (X) la opción que mejor represente su opinión, según la siguiente escala:

1: Nunca | 2: Pocas veces | 3: Frecuentemente | 4: Siempre

N°	Enunciado	1	2	3	4
1	¿Ha presenciado actos de agresión verbal o física entre estudiantes en el último semestre?				
2	¿Considera que el clima institucional del Liceo de Escazú es propenso a situaciones de acoso?				
3	¿Conoce usted los protocolos vigentes del MEP para el abordaje del acoso escolar?				
4	¿Considera que las medidas administrativas que se aplican actualmente son efectivas para frenar el acoso?				
5	¿Recibe usted instrucciones claras por parte de la administración sobre cómo proceder ante un caso detectado?				
6	¿Existe un registro administrativo eficiente de los casos de acoso que ocurren en la institución?				
7	¿Considera necesario contar con un manual específico de procedimientos administrativos propio para el Liceo de Escazú?				

N°	Enunciado	1	2	3	4
8	¿Se siente respaldado por la dirección al aplicar los protocolos de actuación?				
9	¿Conozco con exactitud los pasos administrativos que debo seguir tras detectar un caso de acoso?				
10	¿Los formularios actuales de reporte son sencillos y rápidos de completar?				
11	¿Me siento capacitado(a) para comunicar formalmente a los padres de familia las rutas de actuación del colegio?				

III PARTE: ÁREA DE RESPUESTA ABIERTA

3.1 A su criterio, ¿cuál es la mayor dificultad administrativa que enfrenta el Liceo de Escazú para manejar el acoso escolar?

3.2 ¿Qué sugerencia brindaría para que un manual de abordaje para acoso escolar sea realmente útil en su labor diaria?

3.3 Desde su experiencia en el centro educativo, ¿qué elemento, procedimiento o herramienta considera indispensable incluir en el nuevo manual para que este sea una solución real y práctica ante los casos de acoso escolar?

¡Muchas gracias por su colaboración!

Enlace de Google Forms: https://forms.gle/gjqmFqfMSL4MWQFA7

ANEXO 2

INSTRUMENTO N° 2

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

UNIVERSIDAD SAN MARCOS

LICENCIATURA EN DOCENCIA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Dirigido a: Personal Administrativo / Departamento de Orientación.

Finalidad de la información: La presente entrevista se realiza con el objetivo de obtener información cualitativa y técnica para el desarrollo del Trabajo Final de Graduación para optar por la licenciatura en docencia de la Universidad San Marcos. La información recopilada servirá como base para el diagnóstico de la gestión administrativa actual y la posterior creación de un manual de procedimientos ante el acoso escolar.

Aspectos de Confidencialidad: Se garantiza que toda la información brindada será tratada con absoluta **confidencialidad** y discreción. Los datos se utilizarán exclusivamente para fines de

análisis académico dentro de esta investigación. Su identidad será resguardada conforme a los principios éticos de la investigación universitaria.

Nombre de la Investigadora: Yanory Fonseca Corella

I. Bloque: Diagnóstico de la situación actual

1. Desde su perspectiva profesional y administrativa, ¿cómo describe el estado actual de la convivencia escolar en el Liceo de Escazú respecto al acoso entre estudiantes?

2. ¿Cuáles son los tipos de acoso escolar que se reportan con mayor frecuencia en la oficina administrativa o de orientación?

II. Bloque: Aplicación de Protocolos y Gestión Administrativa

3. En la actualidad, ¿qué pasos administrativos sigue la institución una vez que se detecta o recibe una denuncia de acoso escolar?

4. ¿Considera usted que los protocolos enviados por el MEP son suficientes y fáciles de aplicar en el contexto específico de este Liceo? ¿Por qué?

5. ¿Qué debilidades identifica en el registro y seguimiento documental de los casos de acoso escolar?

III. Bloque: Necesidad del Manual (Propuesta)

6. ¿De qué manera cree usted que un manual de abordaje administrativo sistematizado facilitaría la labor del personal docente y directivo?

7. ¿Qué elementos o secciones considera indispensables que deba contener este nuevo manual para que sea una herramienta realmente operativa y no solo teórica?

8. ¿Cómo visualiza la articulación entre la parte administrativa y la parte formativa/disciplinaria con la implementación de esta propuesta?

IV. Cierre

9. ¿Desea agregar algún comentario o sugerencia adicional que considere relevante para la propuesta del manual?

¡Muchas gracias!

Enlace de Google Forms: https://forms.gle/JpYH59HuABStc8w46

ANEXO 3

INSTRUMENTO N° 3

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL Y ADMINISTRATIVO

UNIVERSIDAD SAN MARCOS

LICENCIATURA EN DOCENCIA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Finalidad de la información: Este instrumento tiene como objetivo verificar la existencia, vigencia y accesibilidad de los documentos, registros y protocolos administrativos relacionados con el acoso escolar en el Liceo de Escazú. La información obtenida es para fines exclusivos del Trabajo Final de Graduación para optar por la licenciatura en docencia de la Universidad San Marcos.

Aspectos de Confidencialidad: Los datos recolectados se limitan al estado de la gestión administrativa institucional. No se recopilarán nombres de estudiantes ni expedientes personales protegidos por la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. El manejo de la información será estrictamente académico y confidencial.

Investigadora: Yanory Fonseca Corella

Criterio de Evaluación:

Sí: El elemento existe y es verificable.

No: El elemento no existe.

En Proceso: Existe evidencia parcial o está en fase de elaboración.

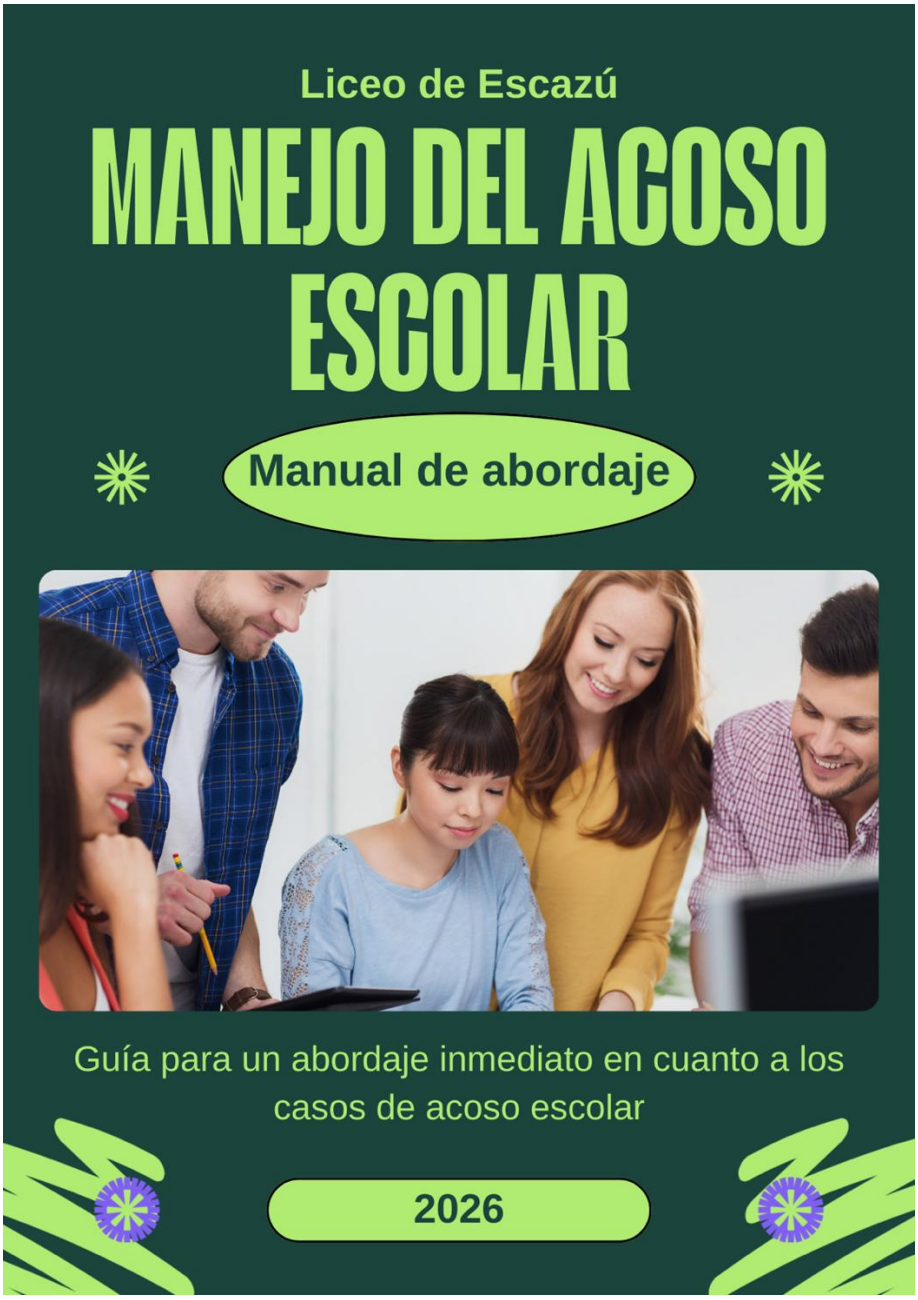
N°	Elemento de Verificación Administrativa	Sí	No	En Proceso	Observaciones
1	**Marco Normativo Interno**				
1.1	¿Cuenta la institución con una copia física o digital del Protocolo de Actuación del MEP vigente?	X			
1.2	¿Existe un reglamento interno de convivencia actualizado que mencione el acoso escolar?	X			
2	**Gestión de Registros**				
2.1	¿Existe un libro de actas o bitácora específica para el registro de casos de acoso?	X			
2.2	¿Se cuenta con formularios estandarizados para la recepción de denuncias de acoso?	X			
2.3	¿Existen expedientes administrativos foliados y ordenados de los procesos de intervención?	X			
3	**Canales de Comunicación**				

N°	Elemento de Verificación Administrativa	Sí	No	En Proceso	Observaciones
3.1	¿Hay evidencia de material informativo (murales, circulares) sobre rutas de denuncia?	X			
3.2	¿Existen boletas de referencia interna entre Docentes, Orientación y Dirección?	X			
4	**Capacitación y Seguimiento**				
4.1	¿Consta en actas la realización de capacitaciones al personal sobre el abordaje del acoso?	X			
4.2	¿Existen informes trimestrales o anuales sobre la incidencia de violencia escolar?	X			
4.3	¿Se evidencia el uso de protocolos de seguimiento tras la aplicación de medidas correctivas?	X			

Enlace de Google Forms: https://forms.gle/P6aRAwHRGwwt7ujC6

ANEXO 4

Propuesta



Liceo de Escazú

PRESENTACIÓN

Estimado colega del Liceo de Escazú: Este manual no es solo un conjunto de reglas; es una herramienta diseñada por y para ustedes. Sabemos que el día a día en las aulas es demandante y que, ante una situación de acoso, el estrés administrativo puede ser una carga adicional.

El objetivo de este documento es simplificar su labor. Queremos que usted se sienta respaldado por una ruta clara que elimina la confusión, reduce el papeleo innecesario y garantiza que nuestra prioridad sea siempre la misma: la seguridad y el bienestar de nuestros estudiantes.

Liceo de Escazú

OBJETIVOS DE ESTE MANUAL

El Liceo de Escazú ya aplica los protocolos del MEP, pero sabemos que en el momento de una crisis, lo que se necesita es rapidez y claridad. Los objetivos del manual son los siguientes:

- Proporcionar una guía visual de respuesta inmediata (ABC) que permita al funcionario actuar con claridad ante casos de acoso físico y ciberacoso.
- Simplificar los reportes de acoso mediante el uso de herramientas digitales.
- Definir el manejo técnico para los casos específicos de ciber acoso.



Liceo de Escazí

MARCO JURÍDICO



Este manual se fundamenta en los lineamientos nacionales del MEP (Protocolo de Actuación 2016) y la Ley 9404. Actuar bajo este manual garantiza:

1. Seguridad Jurídica: Usted cumple fielmente con su deber de cuidado como funcionario público.
2. Debido Proceso: Aseguramos que tanto la víctima como el presunto agresor reciban un trato justo y apegado a la ley.
3. Interés Superior: Colocamos la protección del menor de edad por encima de cualquier trámite burocrático.

Liceo de Escazú

¡ATENCION!

¿CUANDO DEBEMOS ACTIVAR ESTE MANUAL?

Para que una situación sea procesada administrativamente como acoso escolar (Bullying), deben cumplirse tres condiciones según el protocolo oficial:

Intencionalidad

Hay un deseo deliberado de causar daño.

Repetición

No es un evento aislado; sucede de forma constante en el tiempo.

Desequilibrio de Poder

La víctima se encuentra en una posición de vulnerabilidad (física, social o emocional) frente al agresor.



Liceo de Escazú

EFICIENCIA DIGITAL

Tras un diagnóstico interno, hemos identificado que el desplazamiento físico a la Dirección para solicitar boletas genera retrasos. Por ello, este manual propone un Sistema Híbrido:

Acceso Universal

Los protocolos y formularios ahora son digitales y accesibles desde cualquier punto del Liceo mediante códigos QR.

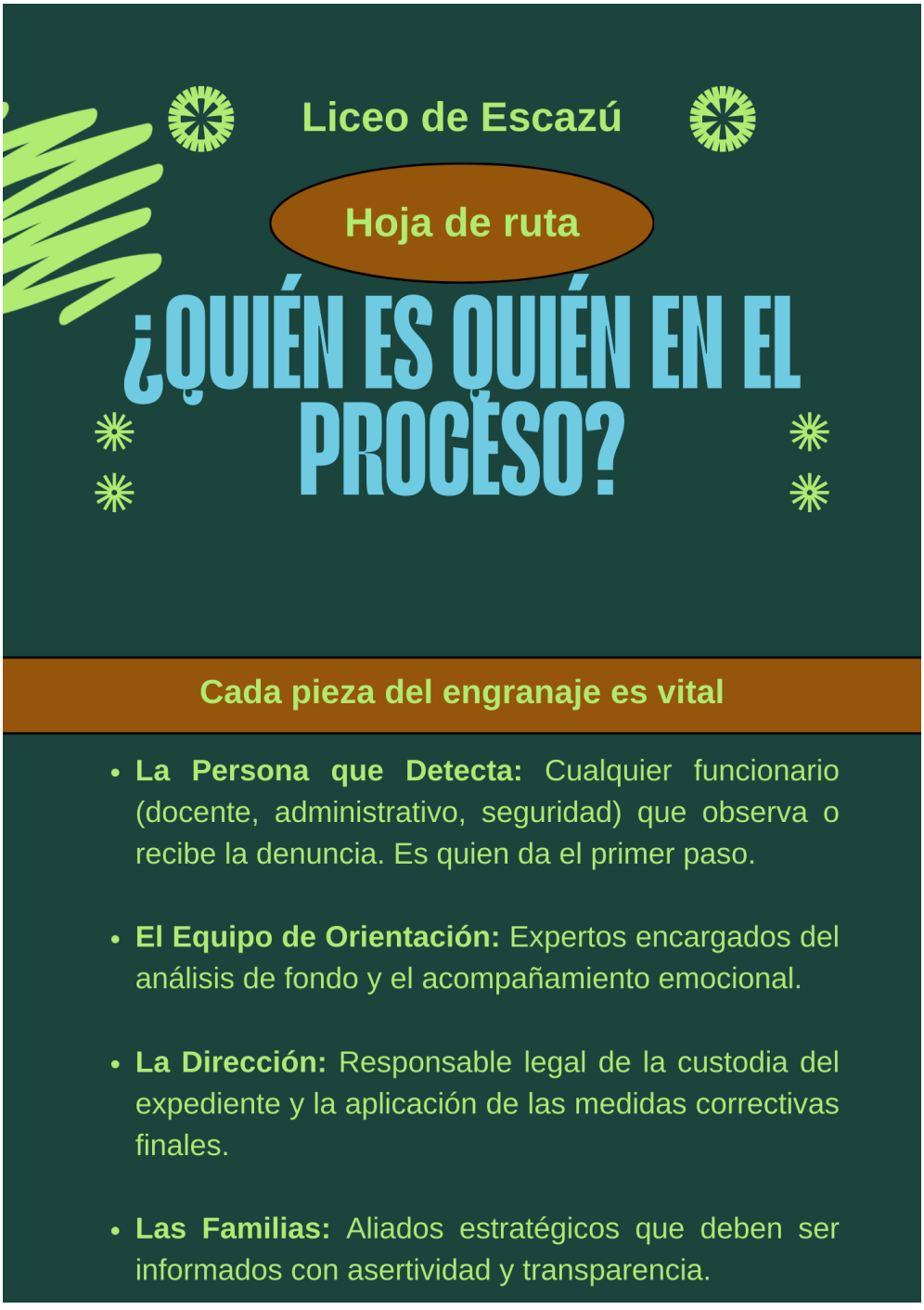
Comunicación en Tiempo Real

Al llenar el reporte inicial, la Dirección y Orientación son notificadas al instante.

Sistematización

Ya no habrá información perdida; cada reporte genera una entrada en nuestra base de datos de convivencia.




Liceo de Escazú
Hoja de ruta
¿QUIÉN ES QUIÉN EN EL PROCESO?
Cada pieza del engranaje es vital
• La Persona que Detecta: Cualquier funcionario (docente, administrativo, seguridad) que observa o recibe la denuncia. Es quien da el primer paso.
• El Equipo de Orientación: Expertos encargados del análisis de fondo y el acompañamiento emocional.
• La Dirección: Responsable legal de la custodia del expediente y la aplicación de las medidas correctivas finales.
• Las Familias: Aliados estratégicos que deben ser informados con asertividad y transparencia.


Liceo de Escazú
LA RUTA OPERATIVA
Los 8 pasos del MEP
Detección
Comunicación
Atención
Notificación a familias
Entrevistas
Medidas
Seguimiento
Restauración
Click acá para acceder al protocolo del MEP donde se especifican los 8 pasos

Liceo de Escazu

RUTA DE ACCIÓN

DETECCIÓN

La detección puede ocurrir de tres formas:

1. Directa: Usted observa la agresión.
2. Indirecta: Un tercero (estudiante o padre) le informa.
3. Confesión: La víctima o el agresor se lo comunica directamente.

¿Qué hacer en este momento?

- Mantenga la calma: Su actitud dicta el tono de la resolución.
- Escuche sin juzgar: Si hay un relato, no cuestione la veracidad de inmediato; el protocolo del MEP exige dar credibilidad inicial a la denuncia.
- Resguardo de evidencia: Si es ciberacoso, solicite que no se borren los mensajes o publicaciones.

Liceo de Escazu

RUTA DE ACCIÓN

ATENCIÓN INMEDIATA Y ACTIVACIÓN

Una vez detectado, el protocolo nos obliga a detener el daño antes de cualquier trámite:

- Atención Inmediata: Separe a los involucrados. Asegúrese de que la víctima esté en un lugar seguro (ej. Orientación o una oficina administrativa).

- Activación del FUR: No necesita ir a la Dirección todavía. Acceda al enlace del **Formulario Único de Reporte (FUR)** desde su celular o computadora. (Abajo puede encontrar el enlace o el código QR)

- Notificación: Al enviar el FUR, el sistema envía una alerta automática a la Dirección. Su deber de reporte inicial queda cumplido y respaldado con la confirmación de envío.

Enlace web a formularios

www.liceo.formularios.go.cr

Codigo QR Formularios

Liceo de Escazu

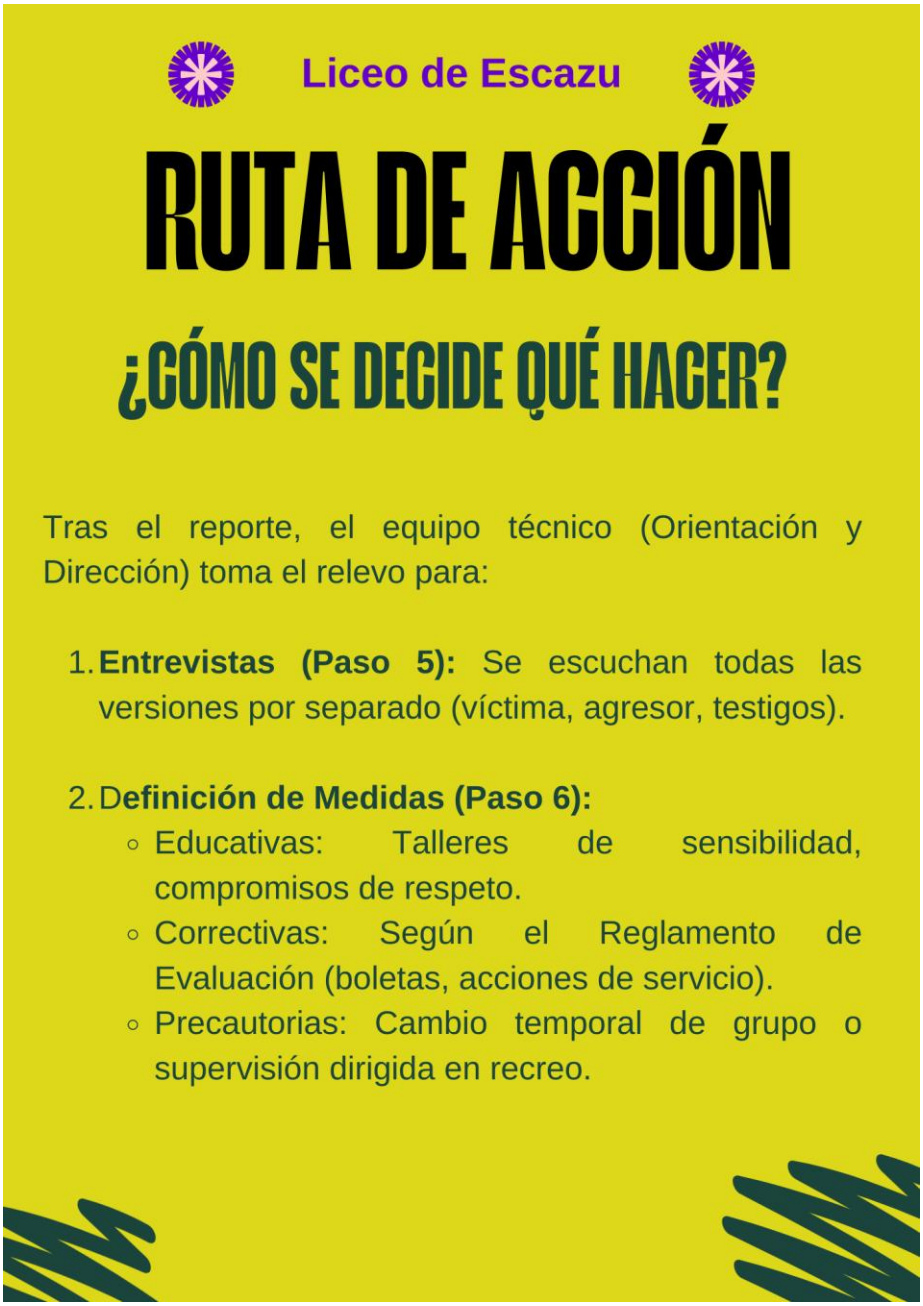
RUTA DE ACCIÓN

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EL HOGAR

El Protocolo exige informar a los padres de familia el mismo día del evento.

Lineamientos para el Liceo de Escazú:

- La Dirección/Orientación coordina la llamada: El docente reporta, pero la autoridad administrativa es quien convoca oficialmente.
- Cita por separado: Nunca reúna a las familias de la víctima y el agresor en el mismo espacio.
- Enfoque restaurativo: El objetivo de la llamada es informar y solicitar apoyo para las medidas de protección, no generar más conflicto.


Liceo de Escazu
RUTA DE ACCIÓN
¿CÓMO SE DECIDE QUÉ HACER?
Tras el reporte, el equipo técnico (Orientación y Dirección) toma el relevo para:
1. Entrevistas (Paso 5): Se escuchan todas las versiones por separado (víctima, agresor, testigos).
2. Definición de Medidas (Paso 6):
◦ Educativas: Talleres de sensibilidad, compromisos de respeto.
◦ Correctivas: Según el Reglamento de Evaluación (boletas, acciones de servicio).
◦ Precautorias: Cambio temporal de grupo o supervisión dirigida en recreo.

Liceo de Escazu

SUS DERECHOS Y DEBERES COMO FUNCIONARIO

Muchos docentes temen actuar por represalias legales. Este manual le recuerda:

- **El Deber de Cuidado:** Usted es responsable de lo que sucede bajo su supervisión. Seguir este protocolo es su mejor defensa legal.
- **Ley 9999:** El manual está alineado con la prevención de la revictimización.
- **Confidencialidad:** Toda información del expediente es sensible. No comparta detalles del caso en salas de profesores o pasillos.



Liceo de Escazu

SECCIÓN DE CIBERACOSO

Se ha detectado que existen nuevas formas de acoso, entre estas el ciberacoso, ¿Que hacer en estos casos?

Se activa cuando la agresión (insultos, difusión de imágenes sin consentimiento, exclusión o amenazas) ocurre mediante tecnologías de información.

- Nota clave: Aunque ocurra fuera del horario escolar, si afecta la convivencia dentro del Liceo, la institución debe intervenir según la normativa del MEP.



Liceo de Escazu

SECCIÓN DE CIBERACOSO

El “ABC” ¿que hacer?

A diferencia del acoso físico, en el digital la prueba es volátil. El docente debe instruir:

- **No eliminar nada:** Solicitar a la víctima/testigos que no borren mensajes, comentarios o perfiles.
- **Captura de Pantalla (Screenshot):** Es la herramienta básica de registro. Se debe capturar el contenido, la fecha, la hora y el nombre de usuario del agresor.
- **Registro de Enlaces:** Si es posible, copiar el URL de la publicación.



Liceo de Escazu

SECCIÓN DE CIBERACOSO

La ruta administrativa

- **Reporte inicial:** Llenar el FUR Digital marcando la casilla "Ciberacoso".
- **Adjuntar evidencia:** El formulario permite subir las capturas de pantalla de forma inmediata.
- **Entrevista técnica:** El Departamento de Orientación abordará el impacto emocional, mientras la Dirección resguarda la evidencia digital en el expediente foliado para evitar la pérdida de la cadena de custodia.

Nota: El docente no debe confiscar teléfonos celulares de forma arbitraria, esto debe hacerse por medio de la observación voluntaria del dispositivo o capturas enviadas por el estudiante.

Recuerde: La evidencia digital es prueba legal



Liceo de Escazu

MANUALES OFICIALES DEL MEP

En esta sección tienes acceso a los enlaces para los manuales y directrices del Ministerio de Educación Pública. (Clikc en la imagen)



Liceo de Escazu

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministerio de Educación Pública. (2016a). Folleto político educativa. https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-06/politicaeducativa.pdf

Ministerio de Educación Pública. (2016b). Pautas generales para protocolos de actuación en situaciones de violencia y riesgo en los Centros Educativos. https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/pautasgeneralesprotocolos18122015-1.pdf

Ministerio de Educación Pública. (2016c). Protocolo de actuación en situaciones de bullying. . https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2022-07/pautasgeneralesprotocolos18122015-1.pdf

Ministerio de Educación Pública (2024). Factores detonantes de acoso escolar entre estudiantes de colegios públicos académicos. https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-02/informefinal-acosoescolar2023.pdf