

TRABAJO FIN DE GRADO

Proyecto de investigación

“PROTOCOLO DE ACTUACIÓN E INTERVENCIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR EN LA ISLA DE LA PALMA”

Universidad de La Laguna

Facultad de Educación

Grado de Pedagogía

Alumna: Naomi Acosta Martín

alu0100903850@ull.edu.es

Tutor: Juan José Sosa Alonso

jsosaloh@ull.edu.es

Curso 2017/2018

Convocatoria Julio

➤ **ÍNDICE**

1. Resumen	Pág 3
2. Abstract	Pág 3
3. Palabras Clave	Pág 4
4. Key words	Pág 4
5. Fundamentación o marco teórico	Pág 5
5.1. <i>Qué es el acoso escolar</i>	Pág 5
5.2. <i>Tipos de acoso escolar</i>	Pág 6
5.3. <i>Factores que explican el acoso escolar</i>	Pág 6
5.4. <i>Efectos del acoso escolar</i>	Pág 7
5.5. <i>El perfil del acosador y el acosado</i>	Pág 8
6. Protocolo de actuación	Pág 8
7. Objetivos	Pág 10
8. Metodología	Pág 11
8.1. <i>Población de colegios</i>	Pág 11
8.2. <i>Procedimiento</i>	Pág 13
8.3. <i>Instrumentos</i>	Pág 13
8.4. <i>Análisis de datos</i>	Pág 14
9. Conclusiones y propuestas de mejora	Pág 15
10. Referencias bibliográficas	Pág 18
11. Anexos	Pág 21

- **RESUMEN**

Este proyecto de investigación se centra en el complejo tema del acoso escolar. Concretamente el objetivo de este proyecto es comprobar el alcance que tiene el protocolo de actuación frente al acoso escolar de la Consejería de Educación y Universidades en la población de colegios de infantil y primaria de la isla de la Palma.

Este trabajo pretende indagar en aspectos como el conocimiento que existe en los centros con respecto a este protocolo, los resultados que se obtienen, las personas encargadas de llevarlo a cabo, el proceso por el cual se desarrolla y la actitud de los agentes implicados en su aplicación.

Para ello, se lleva a cabo una investigación basada en un método de encuesta, con análisis de tipo cuantitativo y, por otro lado, a partir de los datos recabados en la fase de encuesta, se realizará un estudio más en profundidad, apoyado en la técnica de la entrevista en todos los centros de Educación Infantil y Primaria e la Isla de la Palma.

- **ABSTRACT**

This research project focuses on the complex issue of bullying. Specifically, the objective of this project is to verify the scope of the protocol of action against bullying at the Ministry of Education and Universities in the population of schools for children and primary school on the island of La Palma.

This work aims to investigate aspects such as the knowledge that exists in the centers regarding this protocol, the results obtained, the people in charge of carrying it out, the process by which it is developed and the attitude of the agents involved in its application.

For this, an investigation based on a survey method is carried out, with quantitative analysis and, on the other hand, based on the data collected in the survey phase, a more in-depth study will be carried out, supported by the Interview technique in all Early Childhood and Primary Education centers and the Island of La Palma.

- ***PALABRAS CLAVE***

Acoso escolar, alumnado, profesorado, acosado, acosador, víctima, protocolo de actuación, problema, conflicto.

- ***KEY WORDS***

Bullying, bullying, students, teachers, harassed, harasser, victim, protocol of action, problem, conflict.

➤ **FUNDAMENTACIÓN O MARCO TEÓRICO**

❖ *QUÉ ES EL ACOSO ESCOLAR*

Según lo que expone el Decreto 114/2011, de 11 de mayo el acoso escolar o “bullying” se define como cualquier tipo de maltrato o violencia que tiene lugar entre es la intimidación y el maltrato entre el alumnado de una manera repetida y que perdura en el tiempo. Consiste en la humillación o la ofensa continua y abusiva hacia un individuo por parte del acosador/a individualmente o un colectivamente. Este acto se manifiesta mediante acciones como agresiones de tipo verbal, física, social... con el principal objetivo de intimidación psicológica.

Una de las primeras personas en definir el acoso escolar fue el profesor de psicología de la Universidad de Bergen, en Noruega en el año 1998, Dan Olweus, quien determina que es “una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza el alumno o alumna contra otro u otra, al que elige como víctima de repetidos ataques.”

Con esta definición lo que el psicólogo quería señalar es que tras estas conductas del acosador/a hacia el acosado/a en las que la víctima se siente perseguido tanto a nivel físico como psicológico hace que en la mayoría de los casos se dé lugar a que la persona en situación de hostigamiento se vea indefensa a la hora de superar estas circunstancias por sus propios medios, pues estas agresiones provocan inseguridad, ansiedad, depresión, rechazo hacia uno mismo, entre otras consecuencias.

Asimismo, datos recogidos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura confirman que en el Plan Internacional se estima que 246 millones de niños/as y adolescentes podrían ser víctimas de acoso escolar tanto en el interior de la escuela como en sus alrededores. Esto ocasiona que se produzcan repercusiones en la educación pues se impide que los escolares desarrollen su potencial, en la salud ya que en la mayoría de las situaciones desencadena depresiones y en el bienestar de los niños/as en general.

De esta manera, autores como Gairín (2013) apuntan que la conducta constitutiva de acoso escolar se considera así cuando afecta al normal comportamiento de la víctima y/o de la clase, tanto fuera como dentro del centro educativo.

Alcantará (2008) por otro lado, define el acoso escolar como una intimidación y maltrato entre escolares, de forma repetida y mantenida casi siempre lejos de los ojos de los adultos, con la intención de humillar y someter abusivamente a una víctima indefensa, por parte de uno o varios agresores a través de agresiones físicas, verbales o sociales con resultados de victimización psicológica y rechazo social.

❖ TIPOS DE ACOSO ESCOLAR

Según Avilés Martínez (2009) existen diferentes tipos de maltrato escolar:

En primer lugar, el acoso físico: En este tipo de bullying son características conductas agresivas como empujones, patadas, puñetazos y agresiones con objetos.

En segundo lugar, el acoso verbal: En este tipo de acoso son frecuentes los insultos, los motes y los desprecios, generalmente por algún defecto físico o rareza.

En tercer lugar, el acoso psicológico: En este caso, lo que se hace es intentar dañar la autoestima del individuo fomentando de este modo, una sensación de inseguridad y de temor.

En cuarto lugar, el acoso social: Se pretende aislar al individuo con respecto a un grupo haciendo incluso participes a otras personas de esta acción (bullying indirecto).

❖ FACTORES QUE EXPLICAN EL ACOSO ESCOLAR

Según los resultados de la Investigación Nacional de la Salud del Escolar, es decir, investigaciones del Ministerio de la Salud, las causas del *bullying* fueron en su gran mayoría no identificadas 51,2%, un 18,6% relacionadas con el físico de las personas, un 16,2% apariencia del rostro un 6,8% raza o color, un 2,9% orientación sexual, un 2,5% religión 2,5%.

Por otro lado, Ramos (2008) señala que los factores que contribuyen al desarrollo de una conducta acosadora son: la supervisión insuficiente de los niños y adolescentes, la conducta agresiva en el hogar y los castigos físicos severos.

Ayerbe (2005), apunta que las causas del acoso también pueden asociarse a situaciones como el fracaso escolar o ambientes familiares específicos y es atribuible a cualquier clase social.

De este modo, Senovilla (2008) afirma que las causas que pueden hacer aparecer el acoso escolar son incalculables; distinguimos fundamentalmente tres tipos: personales, familiares y escolares.

- Personales: El acosador se ve superior, pues piensa que cuenta con el apoyo de otros compañeros/as, o porque el acosado es alguien con muy poca capacidad de responder a sus agresiones.
- Escolares: El *bullying* puede darse en cualquier tipo de colegio, ya sea público o privado, pero según algunos expertos, cuanto más grande es el centro escolar más riesgo existe de que haya acoso escolar.
- Familiares: En el terreno familiar, el origen de la violencia en los niños/as puede residir en la ausencia de un padre o en la presencia de un padre violento, aunque no siempre. Esa situación puede generar un comportamiento agresivo en los niños/as y llevarles a la violencia cuando sean adolescentes.

❖ EFECTOS DEL ACOSO ESCOLAR

Los recientes estudios realizados en España por Piñuel y Oñate (2005) indican que los niños/as acosados terminan padeciendo un problema que se realimenta a sí mismo, que explica que, frecuentemente, ni los educadores ni los padres son capaces de atajarlo a tiempo. Afirman que, poco a poco, los niños/as acosados entran en una espiral de daño y reacciones secundarias al hostigamiento que reciben que hace que sean percibidos por el entorno como verdaderos causantes de lo que se les hace.

También se ha encontrado que el comportamiento de intimidación está asociado con el aumento de síntomas psicossomáticos; es decir, los acosadores/as tienden a ser infelices en la escuela; los estudiantes acosados/as se sienten solos, teniendo todos ellos un mayor número de síntomas psicológicos y psicossomáticos. (Forero et al 1999).

Maidel (2009) indica que un niño/a víctima de acoso escolar puede, como consecuencia, manifestar ansiedad, tristeza, estrés, miedo, apatía, angustia, rabia reprimida, disturbios del sueño, pérdida del apetito o aislamiento, y que muchas de estas consecuencias persisten por el resto de la vida.

❖ PERFIL DEL ACOSADOR Y EL ACOSADO

El perfil del acosado/a según Olweus se basa en que la víctima es identificada y percibida como tal, por el hecho de ser diferente a los demás, de no estar integrado plenamente en un grupo de compañeros/as y por presentar conductas de indefensión aprendida.

Para Shephard, Ordóñez y Rodríguez (2012), los acosadores mantienen como su característica más importante, el hecho de saber cómo utilizar el poder e identificar a su víctima.

Para Sullivan, Shephard, Ordóñez y Rodríguez (2012) define a la víctima como pasiva: Persona sumisa, muy vulnerable, sus habilidades comunicacionales son limitadas, se aísla, desarrolla sentimientos de temor hacia sus acosadores/as y al contexto educativo, no tiene pertenencia a un grupo y no ha desarrollado vínculos fuertes de amistad con sus compañeros/as.

❖ PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Este protocolo se centra en la actuación ante situaciones en las que se produce algún tipo de acoso escolar, maltrato infantil, de violencia de género en el ámbito educativo, de algunas Comunidades Autónomas, así como de otras entidades y organismos internacionales.

Actualmente ha sido implantado en centros de Andalucía, Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla- La Mancha, Comunitat Valenciana, Generalitat de Catalunya, Galicia, Comunidad de Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco.

Concretamente nos centraremos en Canarias, donde este protocolo se lleva a cabo para la gestión de conflictos por conducta contraria a las normas de convivencia.

Se trata de un recurso que se brinda a los centros para poder así inspeccionar los incidentes que producen los conflictos en el aula y el modo que se utiliza para responder a esta problemática con el fin de solventar estas conductas.

Este protocolo se ajusta al Decreto 114/2011 por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias. Asimismo, en él se indican todas las opciones posibles para poder operar ante una conducta que es impropia de la convivencia escolar. Estas opciones se presentan organizadas por niveles de actuación:

- En primer lugar, todas las respuestas al alcance directo de cualquier docente del centro.
- En segundo lugar, las opciones que no solo están incluidas en el primer nivel, si no que puede seguir el tutor o la tutora.
- En tercer lugar, las respuestas que son competencia del Equipo de Gestión de la Convivencia, por delegación de la Dirección del centro.
- En cuarto lugar, la opción exclusiva para el Director o la Directora.

No obstante, a estas medidas se les podría añadir cualquier otra estrategia que cada centro plantee en su plan de convivencia cómo, por ejemplo, las tutorías afectivas, programas de alumnado ayudante, aula de convivencia, programa de mejora de la convivencia, etc.

Este protocolo se ha planteado desde un modelo de convivencia positiva proactiva, es decir con una iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades que puedan darse en el futuro.

Asimismo, se destaca que dado que los conflictos son esenciales no significa que no hay mejor clima porque no existen conflictos, sino porque la gestión de estos es adecuada. También, que se pone atención en la conducta que se pretende corregir, pero sobretodo se presta mayor interés y esfuerzo en los modos en los que se pueden gestionar los conflictos, por lo que es importante que se dé más relevancia a la solución que al problema en sí.

Además, también se recalca que se establecen diferentes niveles de actuación según las competencias específicas de las personas responsables de cada nivel, es decir, por ello se solicita una intervención en un nivel superior solamente cuando haya habido errores o fallos

en las opciones previstas en el nivel previo por lo que, de esta forma, se garantiza el principio de oportunidad y de intervención mínima.

Uno de los puntos destacables de este protocolo es su carácter informativo pues de esta manera se potencia el principio de autogestión y la respuesta inmediata. De esta manera, la información recabada se pasa a cualquier docente o al tutor/a y posteriormente estos se encargan de trasladarla al equipo de gestión de la convivencia con el fin de que queden registradas todas las incidencias y su modo de gestión. Por otro lado, la evaluación de la convivencia se realiza mediante el análisis de la información recogida y el modo de análisis de los datos se puede llevar a cabo tanto a nivel individual, como grupal como general.

En definitiva, los objetivos de este protocolo se basan en erradicar todo tipo de conductas en el aula que son impropias de las normas de convivencia, así como cualquier conducta disruptiva hacia cualquier compañero/a que ponga en peligro su integridad en el aula.

❖ **OBJETIVOS**

El objetivo principal de esta investigación es comprobar el alcance que tiene el protocolo de actuación anti-acoso en los colegios de la isla de la Palma.

Este objetivo general puede desglosarse en los siguientes objetivos específicos:

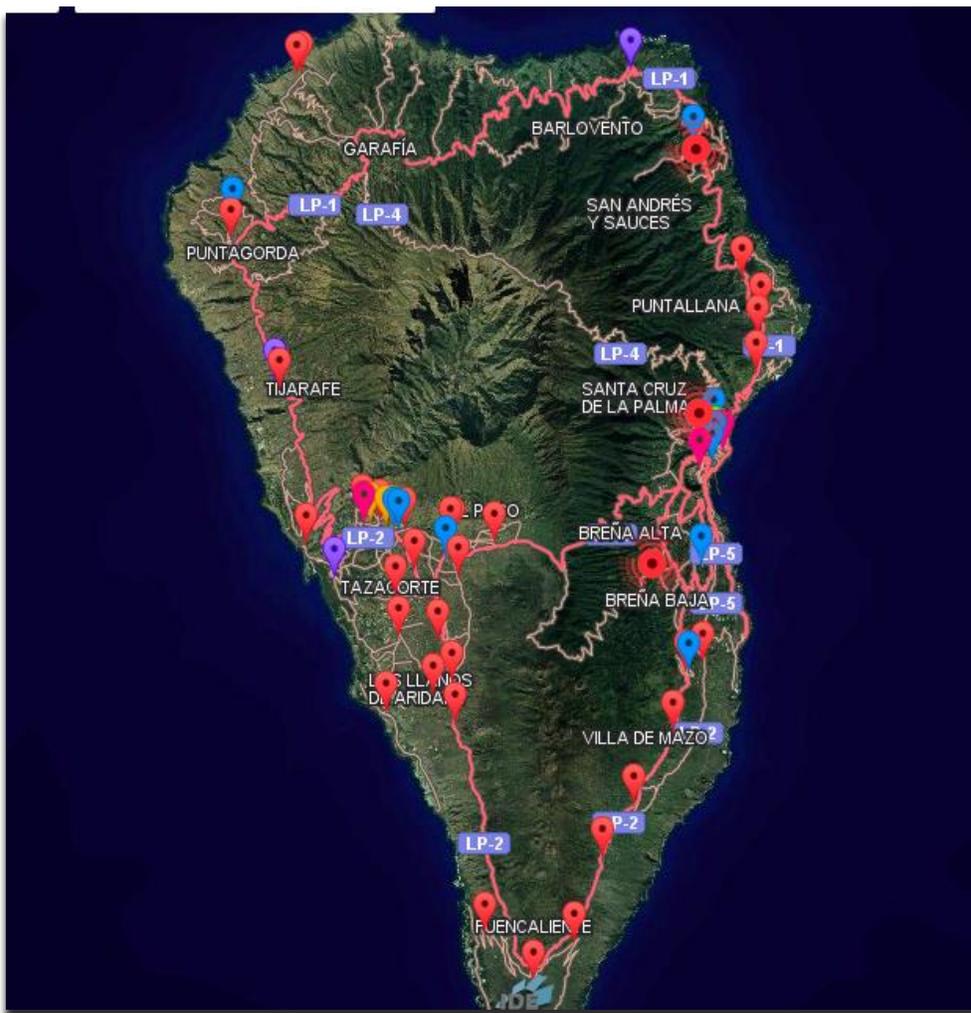
- Conocer por instituciones si existe conocimiento sobre el protocolo de actuación.
- Conocer si se ha llevado a cabo este protocolo de actuación en algún tipo de acoso escolar en los centros.
- Valorar los resultados de las medidas implantadas tras establecer el protocolo de actuación.
- Conocer hasta qué punto este protocolo funciona correctamente.

❖ **METODOLOGÍA**

❖ *POBLACIÓN DE COLEGIOS*

La población elegida está formada por los distintos colegios de educación infantil y primaria en la isla de La Palma.

Esta isla tiene una población de 81.350 habitantes y cuenta 51 colegios de educación infantil y primaria situados en sus diferentes localidades: *(Véase Anexo I)*



De esta manera según datos propuestos por la Consejería de Educación y Universidades a través de la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa publica sobre los datos más relevantes del sistema educativo canario referido a los distintos niveles.

En la isla en general en los tres últimos años se cuenta con el siguiente porcentaje de alumnos/as por curso y etapa educativa:

	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Educación Infantil	1.920	1.850	1.773
Educación Primaria	4.323	4.230	4.169

Asimismo, concretamente por municipios existen según estos datos estadísticos en los últimos años:

<i>MUNICIPIO</i>	<i>NÚMERO DE ALUMNOS</i>
Barlovento	167
Breña Alta	548
Breña Baja	765
El paso	788
Fuencaliente	100
Garafía	47
Los Llanos de Aridane	3.207
Puntagorda	291
Puntallana	151
San Andrés y Sauces	395
Santa Cruz de la Palma	2.592
Tazacorte	318
Tijarafe	207
Villa de Mazo	574

❖ *PROCEDIMIENTO*

La metodología se basa en dos fases: La primera fase será de carácter cuantitativo y consistirá en el planteamiento de una encuesta que contará con unas preguntas relacionadas con el objeto de investigación. Una vez se obtenga la información se hará un vaciado de datos

de los cuales se llevará a cabo un análisis. Tras trabajar con este análisis se da lugar a la segunda fase, de carácter cualitativo donde se profundizará en cuestiones más amplias sobre el protocolo. Esto se realizará mediante una entrevista que planteará solamente a aquellos/as centros que tengan conocimiento sobre el protocolo en sí y se hará al equipo directivo de los centros, a los referentes de actuación y al tutor/a. De esta manera, para finalizar se hará de nuevo un análisis de la información obtenida para posteriormente plantear unas conclusiones sobre la investigación.

❖ *INSTRUMENTOS*

Las *técnicas* que se van a emplear van a basarse en una investigación de campo, concretamente una encuesta (primera fase) pues, se trata de un instrumento destinada a obtener datos de varios sujetos donde se utilizará un listado de preguntas escritas (cuestionario) que se entregan a los sujetos, para que estos puedan contestar las preguntas planteadas. Se realizará vía online y los usuarios a los que va especialmente dirigido es a los componentes del equipo directivo. Los ítems de esta encuesta serán aproximadamente entre 4 y 5 preguntas ya que, lo que se pretende investigar en este caso es la existencia de casos de acoso escolar y el conocimiento sobre el protocolo de actuación. (*Véase Anexo II*)

Por un lado, en la primera fase el instrumento que se va a utilizar es una encuesta. Por otro lado, en la segunda fase el instrumento utilizado será una entrevista estructurada, pues se van a plantear preguntas fijas preparadas con antelación. Para autores como Denzin y Lincoln (2005) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Además, esta técnica está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador, asimismo, ha llegado a convertirse en una actividad de nuestra cultura, aunque la entrevista es un texto negociado, donde el poder, el género, la raza, y los intereses de clases han sido de especial interés en los últimos tiempos.

Va especialmente dirigida a aquellos centros en los que sí existe un conocimiento sobre el protocolo de actuación y concretamente se le realizará al referente de actuación, que puede ser el equipo de orientación o el tutor/a. La entrevista constará de aproximadamente 10 preguntas abiertas en las que se profundizará en aspectos como por ejemplo el proceso de implantación del protocolo, de qué manera se ha realizado, los resultados obtenidos, la valoración que se le da, etc.

Esta técnica es muy efectiva a la hora de recoger un amplio abanico de información y como bien apunta Heinemann (2003) algunas de las ventajas de ésta son:

- Es posible averiguar hechos no observables como puede ser puntos de vista, valoraciones, motivos, etc.
- No existen limitaciones temporales pues se le proporciona al entrevistado la opción de explicarse y argumentar libremente.
- Posibilidad de centrar el tema, es decir, orientar la entrevista hacia un objetivo determinado.
- Permite llevar a cabo a su vez una observación mientras se está realizando la entrevista.

(Véase Anexo III)

❖ ANÁLISIS DE DATOS

Con respecto al análisis de datos en primer lugar se llevará a cabo un análisis estadístico descriptivo.

Este trabajo fundamentará el análisis de datos en un programa estadístico llamado SPSS versión 21 donde se trabajará con los datos de la variable, medidas de centralización como son la moda, mediana, media, desviaciones típicas, etc. Esto se realizará con el fin de establecer un análisis riguroso de los datos obtenidos.

Por otro lado, con respecto al análisis de las entrevistas se llevará a cabo una transcripción de datos donde se procederá a realizar una codificación y una categorización de la información que se obtenga. De este modo, en lo que respecta a la categorización Straus y Corbin (2002) señala que “La categorización consiste en la asignación de conceptos a un nivel más abstracto... Las categorías tienen un poder conceptual puesto que tienen la capacidad de reunir grupos de conceptos o subcategorías. Asimismo, para Alfonso Torres categorizar consiste en “ponerle nombre”, definir un término o expresión clara del contenido de cada unidad analítica. Dentro de cada categoría habrá que definir tipos específicos o subcategorías”.

Estos procesos se realizarán con un programa llamado “Atlas-ti”, que se trata de según Juan Muñoz Justicia, una herramienta informática cuyo objetivo es facilitar el análisis cualitativo de principalmente, grandes volúmenes de datos textuales. El prototipo inicial de ATLAS- TI se desarrolló en la Universidad Técnica de Berlín. Thomas Muhr en el año 1993 lanzó su primera versión comercial de este programa.

De este modo, una vez obtenida la información mediante los métodos nombrados se dará lugar al planteamiento de las diferentes conclusiones relacionadas con el proceso del trabajo llevado a cabo.

➤ **CONCLUSIONES**

El acoso escolar es un fenómeno que cada vez cobra más importancia en los centros educativos. Cada vez se dan más casos en los que en algunas ocasiones los efectos son muy negativos para la persona que está en esta situación. Se trata de un problema que afecta de manera permanente y directa a la vida del niño/a en el aula y fuera de ella ya que, muchas veces estas conductas disruptivas hacia otros compañeros/as también se trasladan fuera del centro escolar.

Cabe destacar que la situación de acoso escolar destruye a la víctima de una manera lenta, pero profunda ya que, destruye de manera directa la autoestima y la confianza de éste. Esto puede dar lugar a numerosas repercusiones en el acosado/a pues, como bien se nombra en el trabajo, no solo le afecta de manera psicológica, sino que también tiene consecuencias en el rendimiento académico, en la personalidad del niño/a, e incluso en sus relaciones sociales futuras.

No obstante, no puede darse por olvidada la figura del acosador/a pues, estos niños/as probablemente son también víctimas no solo de sí mismos, sino además de su contexto social y familiar. De este mismo modo, igualmente hay que destacar la figura de aquel que es espectador, pues con colaboración de ellos/as se puede dar lugar a evitar muchas situaciones de acoso.

Además, cabe hacer hincapié en la importancia que tiene el papel del docente y equipo directivo en situaciones negativas como estas en los centros escolares. Por ello, se ha llevado a cabo este trabajo ya que, son uno de los elementos esenciales a la hora de prevenir o erradicar el bullying en las aulas.

De este mismo modo, cabe destacar la relevancia que tiene en todos los centros educativos tener una idea clara y concisa sobre las medidas que se deben llevar a cabo y la manera en la que se debe actuar cuando se presenten casos de acoso escolar.

Esto es muy significativo para las instituciones pues en muchas ocasiones cuando se dan casos de acoso en los colegios, los agentes no se ven con la capacidad de erradicar estos tipos de problemas o incluso, en algunas situaciones no se sabe cuál es la manera correcta de actuar.

Por ello, se ha propuesto este trabajo pues es muy importante que actualmente todos los colegios tengan conocimiento sobre esta estrategia propuesta por la Consejería de Educación y Universidades puesto que, este protocolo ofrece a las instituciones y a sus agentes educativos un tipo de ayuda a la hora de hacer frente a los distintos tipos de casos que se puedan presentar de bullying.

En definitiva, se trata de un proyecto muy útil con respecto al fenómeno del bullying puesto que, no todos los colegios e instituciones educativas conocen esta estrategia, y de una manera u otra servirá para concienciar tanto al alumnado como a los docentes de las diferentes opciones que existen para poder erradicar el acoso escolar.

Con respecto a los aprendizajes, experiencias y aspectos que he podido alcanzar a entender con este diseño, por un lado, he podido ampliar mi conocimiento sobre el tópico de este trabajo, el acoso escolar ya que, gracias a la investigación no solo he podido indagar sobre el protocolo de actuación, sino que, además, he podido conocer muchos aspectos y elementos clave del bullying.

Por otro lado, he conocido los distintos tipos de métodos de investigación que existe, así como también las herramientas y métodos necesarios para llevar a cabo un análisis de datos. Concretamente, destacar que no conocía uno de los programas planteados en este diseño,

como es el Atlas-ti y gracias a la elaboración de este proyecto, conozco un instrumento efectivo para realizar análisis de datos.

En relación a las dificultades que entraña un estudio de esta naturaleza, destacar que algunas limitaciones que se presentaron durante el proceso de este diseño se centraron principalmente en la elección de los destinatarios de este trabajo, pues en un principio el objetivo era indagar en colegios de una determinada zona, pero tras pensarlo bien, la decisión ha sido realizar este diseño de investigación con todo un colectivo de colegios de infantil y primaria que forman la isla de la palma.

Por otra parte, otra de las dificultades han sido los instrumentos, pues en algún momento que otro no estuvo claro las herramientas que se pretendían escoger para el análisis de datos.

Asimismo, para finalizar, como propuestas de mejora se presentan medidas como establecer en las aulas tiempos y espacios que estén destinados a ofrecer al alumnado educación en valores necesarios para que el alumnado comprenda lo que significa este fenómeno y las repercusiones que tienen tanto en el acosado/a como en el acosador/a. De este mismo modo, plantar actividades que fomenten la empatía y la importancia de la comunicación tanto en el aula como en la vida social.

No obstante, con respecto al papel del profesorado una propuesta de mejora sería la concienciación de éstos sobre este fenómeno y las distintas medidas que existen para intervenir y actuar como por ejemplo el protocolo de actuación de acoso de escolar de la Consejería de Educación y universidades. De este modo, aquellos colegios en los que no se haya implantado esta medida, podrán tener la opción de hacerlo junto con otras estrategias de mejora en las aulas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcántara Garrido, M. (2009). "El bullying: acoso escolar". Recuperado de: https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_1_6/MARIA CONCEPCION ALCANTARA 2.pdf

Alelú Hernández, M., Cantín García, S., López Abejón, N. and Rodríguez Caro, M. (2018). *Estudio de encuestas*. Recuperado de: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf

Caicedo Sánchez, G. (s.f.). *Acoso escolar: caracterización, consecuencias y prevención*. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6553/1/cepedacuervoedilberto.2012.pdf>

Castillo Pulido, L. (2011). *El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores*. Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación, p.418. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2810/281021722009.pdf>

Dorta Alonso, A. and Monzón Cabrera, M. (s.f.). *Gobiernodecanarias.org*. Recuperado de: <http://www.gobiernodecanarias.org/opencmsweb/export/sites/educacion/web/centros/escolarizacion-no-universitaria/galerias/descargas/escolarizacion/publicacion.pdf>

Garaigordobil, M. y Oñederra, J. (2010). *Bullying: Conceptualización, características y consecuencias*, p. 49. Recuperado de: http://dip.una.edu.ve/ddhh/032ViolenciaEscolar/lecturas/Unidad_III/Lectura_II.pdf

Gobiernodecanarias.org. (2011). *BOC - 2011/108. Jueves 2 de junio de 2011 - 3000*. Recuperado de: <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2011/108/001.html>

Gobiernodecanarias.org. (2011). *Protocolo* | Convivencia escolar | Servicios | Consejería de Educación y Universidades | Gobierno de Canarias. Recuperado de: http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/servicios/convivencia_escolar/protocolo.html

Gobiernodecanarias.org. (2018). *Buscador de centros educativos* | Consejería de Educación y Universidades | Gobierno de Canarias. Recuperado de: http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/centros/centros_educativos/buscador-centros/

Mantecón Contreras, C. (s.f.). *El acoso escolar: actuaciones preventivas y propuestas de intervención.*, p.14. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3260/6/TFG-B.265.pdf>

Muñoz Justicia, J. and Sagahún Padilla, M. (2017). *Atlas-ti. El conjunto de herramientas del conocimiento.* Recuperado de: https://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf

Morales Buestan, A. and Pino Roldán, M. (2014). “*Tipos de acoso escolar entre pares en el colegio nacional mixto Miguel Merchán Ochoa*”, p.25, 26, 27, 32, 33, 34. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5042/1/TESIS.pdf>

Muñoz Justicia, J. and Sahagún Padilla, M. (2017). *Hacer análisis cualitativo con Atlas-ti 7.* Manual de uso, p.16. Recuperado de: <http://manualatlas.psicologiasocial.eu/atlasti7.pdf>

Romero Chaves, C. (2005). *La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa.* Investigaciones Cesmag Vol. 11, pp.1, 2. Recuperado de: http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/727/LA_CATEGORIZACION_UN_ASPECTO_CRUCIAL_EN_LA_INVESTIGACIONCUALITATIVA.pdf

UNESCO. (s.f.). *Acoso y violencia escolar*. Recuperado de:
<https://es.unesco.org/themes/acoso-violencia-escolar>

Vargas Jiménez, I. (2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: tendencias y retos nuevas*. Calidad en la Educación Superior, p.121. Recuperado de:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

ANEXOS

❖ Anexo I

Código	Nombre del centro	Dirección	Municipio
38003756	CEIP ADAMANCASIS	AVDA. JOSÉ ANTONIO, 36	EL PASO
38005054	CEIP ANSELMO PÉREZ BRITO	C/ EL GALEÓN	SANTA CRUZ DE LA PALMA
38003860	CEIP ARCO IRIS	C/ TENDIÑA, 38- B	EL PASO
38009588	CEIP BENAHOARE	BARRANCO DE LAS NIEVES, S/N	SANTA CRUZ DE LA PALMA
38000551	CEIP BOTAZO	EL ROBLE, 34	BREÑA ALTA
38000561	CEIP BREÑA	BREÑA, 35	BREÑA ALTA
38000615	CEIP BUENAVISTA DE ABAJO	BUENAVISTA DE ABAJO, 37	BREÑA ALTA
38000974	CEIP CECILIA GONZÁLEZ ALAYÓN	LAS CALETAS, 28	FUENCALIENTE DE LA PALMA
38010451	CEIP EL PUERTO	C/ CANARIAS, 8	TAZACORTE

Código	Nombre del centro	Dirección	Municipio
38009151	CEIP EL ROQUE	C/ EUSEBIO BARRETO LORENZO, 38	LOS LLANOS DE ARIDANE
38010669	CEIP GABRIEL DUQUE ACOSTA	AVDA. EL PUENTE, 50	SANTA CRUZ DE LA PALMA
38008869	CEIP JEDEY	C/ CAMPANARIO, 2	EL PASO
38004633	CEIP JOSÉ LUIS ALBENDEA Y GÓMEZ DE ARANDA	C/ JUAN CARLOS I, 20	SAN ANDRÉS Y SAUCES
38005017	CEIP JOSÉ PÉREZ VIDAL	C/ ANTONIO RODRÍGUEZ LÓPEZ, 35	SANTA CRUZ DE LA PALMA
38000512	CEIP LA CUESTA	LA CUESTA PARTE BAJA, 53	BARLOVENTO
38004086	CEIP LA GALGA	LLANO MOLINO, 1	PUNTALLANA
38003306	CEIP LA LAGUNA	C/ CRUZ CHICA, 37	LOS LLANOS DE ARIDANE
38010426	CEIP LA ROSA- CAMINO VIEJO	C/ UGRANFIR	EL PASO

Código	Nombre del centro	Dirección	Municipio
38010268	CEIP LA SABINA	LA SABINA, 170	VILLA DE MAZO
38000494	CEIP LAS CABEZADAS	CALLE LOMO LA FLORIDA, 26. LOMO LA FLORIDA	BARLOVENTO
38000986	CEIP LAS INDIAS	CTRA. GENERAL LAS INDIAS	FUENCALIENTE DE LA PALMA
38000688	CEIP LAS LEDAS	LA MONTAÑA	BREÑA BAJA
38003288	CEIP LAS MANCHAS	CAMINO LAS MANCHAS, 17	LOS LLANOS DE ARIDANE
38004955	CEIP LAS NIEVES	LA DEHESA (LA DEHESA)	SANTA CRUZ DE LA PALMA
38007804	CEIP LODERO	CTRA. HOYO-MAZO	VILLA DE MAZO
38003148	CEIP LOS CAMPITOS	C/ EL PASTELERO, 103	LOS LLANOS DE ARIDANE
38000962	CEIP LOS CANARIOS	C/ ANTONIO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, 16	FUENCALIENTE DE LA PALMA
38004554	CEIP LOS GALGUITOS	C/ GARACHICO, 72 (LOS GALGUITOS)	SAN ANDRÉS Y SAUCES

Código	Nombre del centro	Dirección	Municipio
38000597	CEIP MANUEL GALVÁN DE LAS CASAS	ELÍAS PÉREZ HDEZ., 49	BREÑA ALTA
38003291	CEIP MARÍA MILAGROS ACOSTA GARCÍA	CTRA. GENERAL EL REMO	LOS LLANOS DE ARIDANE
38003185	CEIP MARIELA CÁCERES PÉREZ	C/ VIERA Y CLAVIJO, S/N	LOS LLANOS DE ARIDANE
38003173	CEIP MAYANTIGO	C/ TABAIBA, 20	LOS LLANOS DE ARIDANE
38000627	CEIP MIRANDA	MIRANDA - EL LLANITO, 59	BREÑA ALTA
38007828	CEIP MONTE BREÑA	C/ LA ROSA, 126	VILLA DE MAZO
38007853	CEIP MONTES DE LUNA	MONTES DE LUNA	VILLA DE MAZO
38008651	CEIP PRINCESA ARECIDA	C/ CARMEN MARTÍNEZ JEREZ, 3	VILLA DE MAZO
38004062	CEIP PUNTAGORDA	TRANS. AVDA. LOS ALMENDROS, S/N	PUNTAGORDA

Código	Nombre del centro	Dirección	Municipio
38004116	CEIP PUNTALLANA	AVDA. ATABARA, 1	PUNTALLANA
38004098	CEIP RITA RODRÍGUEZ ÁLVAREZ	C/ CRUZ HERRERA, 12	PUNTALLANA
38004131	CEIP SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS	LA LOMADITA, 19	PUNTALLANA
38008158	CEIP SAN ANDRÉS	C/ LA IGLESIA, 3	SAN ANDRÉS Y SAUCES
38000706	CEIP SAN ANTONIO	C/ SAN ANTONIO, 49	BREÑA BAJA
38000639	CEIP SAN JOSÉ	SAN JOSÉ, 304	BREÑA BAJA
38001139	CEIP SANTO DOMINGO	C/ LOS HONDOS, S/N	GARAFÍA
38005111	CEIP SAN VICENTE	C/ VELHOCO, 69	SANTA CRUZ DE LA PALMA
38003732	CEIP TABURIENTE	CTRA. GENERAL, 62	EL PASO
38009576	CEIP TACANDE	SAN NICOLÁS, 29	EL PASO
38004967	CEIP TAGOJA	C/ MIRANDA, 57 (MIRCA)	SANTA CRUZ DE LA PALMA

Código	Nombre del centro	Dirección	Municipio
38007919	CEIP TIGALATE	CTRA. GENERAL	VILLA DE MAZO
38003318	CEIP TODOQUE	CTRA. GENERAL PTO. NAOS	LOS LLANOS DE ARIDANE
38004657	CEIP VERADA DE LAS LOMADAS	VERADA DE LAS LOMADAS	SAN ANDRÉS Y SAUCES

❖ *Anexo II*

ENCUESTA ACOSO ESCOLAR; PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

NOMBRE DEL CENTRO: _____

FECHA: _____

Se está realizando una investigación sobre el acoso escolar en las aulas y el conocimiento que existe sobre el protocolo de actuación propuesto por la Consejería de Educación y Universidades, Gobierno de Canarias.

Gracias por su colaboración.

¿Se han dado casos de acoso escolar en su centro?

1. Sí
2. No

En caso de que sí, ¿con qué frecuencia se producen estos actos?

1. Rara vez
2. A veces
3. A menudo

¿Han tomado medidas para resolver los conflictos?

1. No existen conflictos
2. Sí
3. No

¿Conoce el Protocolo de actuación e intervención ante situaciones de acoso escolar del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte?

1. Sí
2. No

En caso de que sí, ¿cómo lo ha conocido?

1. Internet
2. Amigos/ conocidos
3. Otro (por favor, especifique)

En caso de que sí, ¿quién es el referente de actuación?

1. Equipo directivo
2. Equipo de orientación
3. Tutor/a
4. Otros (especifique)

❖ *Anexo III*

ENTREVISTA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE ACOSO ESCOLAR

Esta entrevista tiene como fin conocer todos los aspectos relacionados con el Protocolo de actuación del acoso escolar propuesto por la Consejería de Educación y Universidades, Gobierno de Canarias.

Primera pregunta: ¿En qué momento conoce el Protocolo de actuación?

Segunda pregunta: ¿Cuándo y por qué condiciones se decide llevar a cabo este Protocolo?

Tercera pregunta: ¿Cómo ha sido el proceso?

Cuarta pregunta: ¿Cómo ha sido la actitud de los familiares ante esta actuación?

Quinta pregunta: ¿Cuál ha sido la actitud del alumnado durante el proceso de implantación del protocolo?

Sexta pregunta: ¿Cuál ha sido la actitud por parte del profesorado con respecto a esta medida?

Séptima pregunta: ¿Cuáles son los resultados obtenidos?

Octava pregunta: ¿Cuáles son los aspectos positivos para usted del protocolo?

Novena pregunta: ¿Cuáles son los aspectos menos positivos para usted del protocolo?

Décima pregunta: ¿Qué valoración general da usted al protocolo?