

# APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO ESCOLAR PROPUESTO POR LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA DEL MEC, EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE SAN JUAN DEL PARANÁ

**Yohana Edith Portillo Ramírez**

Licenciada en Trabajo Social  
Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y Cultura Guaraní  
Universidad Nacional de Itapúa  
[yohaportillo@gmail.com](mailto:yohaportillo@gmail.com)

## Resumen

Esta investigación descriptiva con enfoque mixto tuvo por objetivo determinar la aplicabilidad del Protocolo de atención a casos de violencia y acoso escolar propuesto por la Dirección de Protección y Promoción de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia dependiente del MEC, en una institución educativa de San Juan del Paraná, Itapúa, Paraguay. Los instrumentos aplicados fueron los proporcionados por el Protocolo: cuestionarios y lista de cotejo; a lo que se sumó la entrevista en grupo focal (Focus group) y el análisis de documentos. El muestreo fue aleatorio y por conveniencia y estuvo compuesto por 143 estudiantes, lo cual asciende al 23% de la población total, considerada para este estudio como representativo. Se ha encontrado dificultad en los estudiantes para la interpretación de las preguntas del cuestionario, lo cual dificulta su aplicabilidad en las instituciones educativas, sabiendo que el MEC proporciona tales instrumentos para cualquier institución del país. La aplicación del Protocolo en la institución estudiada no evidencia casos de violencia o acoso escolar sino “comportamientos o conductas antisociales”, según Moreno (1998). La aplicabilidad de los instrumentos del Protocolo puede darse como un mecanismo de sensibilización y prevención de relaciones conflictivas, lo que posibilitaría el logro de una convivencia escolar armónica.

**Palabras claves:** Protocolo de atención, violencia y acoso escolar, derechos del niño y adolescente.

## Ñemombyky

Ko tembikuaareka omombe'uchapýva ha oguerékóva enfoque mixto ohekome'ê Protocolo oñeñangareko hağua ñerairõ ha ñemoangeko mbo'ehaópe oikuave'êva'ekue Dirección de Protección y Promoción de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia MEC pegua peteĩ mbo'ehaó táva

San Juan del Paraná, Itapúa, Paraguái. Mba'epururãra ojeguerekokuri Protocolo oikuave'êva: poranduhaipy ha lista de cotejo; avei ojejapo ñe'êjovái grupo focal rupive (focus grupo) ha kuatia ñehesa'yíjo. Muestreo aleatorio ha por conveniencia ojeiporu ha oñemba'apo 143 temimbo'e ndive, ha'eva 23% aty peguare ha omoha'ágáva aty oñeha'yíjova. Ojehchakuaakuri hasyha temimbo'ekuérape oikumby haña porãndukuéra, ombhasyva ijepuru oimerãe mbo'ehaópe ha ojeikuaaháicha MEC oikuave'ê mba'epururã mbo'ehaoháre tetã tuichakue jave. Protocolo ojeiporu'akue mbo'ehaokuéra rupi ndohechakúái ñerairõ téra ñemoangeko katu ojejuhu "ñoñemoirũkuaáiha temimbo'ekuéra", he'iháicha Moreno (1998). Protocolo mba'epururã ikatu ojeipuru ikatuhañaáicha oñeñanduka ha ojehesape'a temimbo'ekuéra oikovaivápe oñondive oiko hagua joikupytypópe.

**Ñe'ê Tekotevêtéva:** Protocolo ñeñangarekorã, ñerairõ ha ñemoangeko mbo'ehaópe, mitã ha mitãrusukuéra rekokatu.

## **Abstract**

The objective of this descriptive study based on a mixed approach was to determine the applicability of the Survey of School Violence and Assault as proposed by the Office for the Protection and Promotion of the rights of the Children and Adolescents from MEC (Ministry of Education and Culture), in an educational institution in San Juan del Paraná, Itapúa, Paraguay. The instruments used were those provided by the Survey: questionnaires, a checklist and a focus group as well as document analysis. The random convenience sample was composed of 143 students, which represented 23% of the entire population, considered for the present study as representative. Students had difficulty interpreting the questionnaire, which calls into question its applicability in educational institutions, knowing that the MEC provides such tools for any institution in the country. The implementation of Survey in the institution under study does not reveal cases of violence or bullying but rather "antisocial behavior or conduct," was evidenced according to Moreno (1998). The applicability of the Survey instruments of the Protocol can be viewed as a mechanism to develop awareness and prevention of conflict, which may contribute a harmonious school environment.

**Keywords:** Survey of School Violence and Assault, rights of children and adolescents.

## **Introducción**

En los últimos tiempos se asiste al deterioro progresivo de la convivencia escolar: el clima en algunos centros educativos se ha degradado y se han hecho más visibles aspectos como: violencia, indisciplina, vandalismo, malos modales y actos disruptivos. En este clima de falta de respeto a los derechos personales, las agresiones entre estudiantes se han incrementado de forma que han sido objeto de atención en los medios de comunicación y han provocado preocupación en familias, profesorado y en la sociedad en general.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) afirma que el medio escolar es el primero en el que se pueden detectar problemas familiares y sociales. Considera a la institución escolar como uno de los pilares de prevención, ya que en ella se pueden detectar posibles anomalías antes que en otras instituciones, de forma globalizada, y que facilitaría una intervención temprana para modificar, en la medida de lo posible, la situación que está influyendo negativamente.

El acoso escolar o “bullying” es un tipo específico de violencia escolar, referido a un comportamiento repetitivo de hostigamiento e intimidación, cuyas consecuencias suelen ser el aislamiento y la exclusión de la víctima. Cada día, en cualquier centro educativo, hay un número importante de estudiantes que están provocando o viviendo situaciones serias de intimidación. El problema es que el acoso escolar, por su misma naturaleza, es difícil de detectar. Los implicados no lo comunican, las víctimas no piden ayuda precisamente por el mismo miedo e intimidación de que son objeto, las familias no llegan a saberlo, las profesoras y profesores pueden no darse cuenta de lo que ocurre y los estudiantes que lo conocen no suelen intervenir ni lo ponen en conocimiento de las personas adultas.

Aunque este problema no es nuevo ya que en todos los tiempos se han producido tratos abusivos entre iguales en todas las edades, en este momento hay mayor sensibilización social hacia el respeto de los derechos de la infancia y adolescencia, pese a que vivimos en un contexto social de mayor tolerancia y permisividad hacia la violencia, alentado por los medios de comunicación, que con frecuencia muestran programas en que los protagonistas pegan, amenazan, insultan, se burlan, etc. En Paraguay, según datos de la campaña “Aprender sin miedo”, impulsada por el Ministerio de Educación y Cultura (MEC) desde el año 2008, el 38% de los estudiantes son violentados o agredidos por sus compañeros, de forma física o verbal. Son pocas las Instituciones que tienen conocimiento y toman conciencia de

su responsabilidad en el tema, y más escasas aún, las que trabajan de alguna manera para prevenir o disminuir este tipo de violencia mencionada.

Para atender la problemática de la violencia y el acoso escolar el Ministerio de Educación y Cultura (MEC) del Paraguay, creo un “Protocolo de atención para los casos de violencia y acoso escolar en las instituciones educativas dependientes del MEC”.

Las instituciones educativas no están exentas de los problemas de violencia y acoso escolar y especialmente en el interior del país o del departamento, el docente debe hallar las soluciones y mecanismos de rápida solución y tratamiento a estos temas, aunque no siempre está preparado para ello y es oportuno documentar casos y experiencias de instituciones en las que se presentan estas situaciones.

De allí que la presente investigación pretenda determinar la aplicabilidad del protocolo de atención a casos de violencia y acoso escolar propuesto por el MEC, a la par de detectar si existe o no violencia en la institución, para que se pueda presentar una propuesta en base a la realidad verificada en el sexto grado, turnos mañana y tarde y en el tercer ciclo de la Educación Escolar de una institución educativa ubicada en el centro urbano del Distrito de San Juan del Paraná, Departamento de Itapúa, Paraguay.

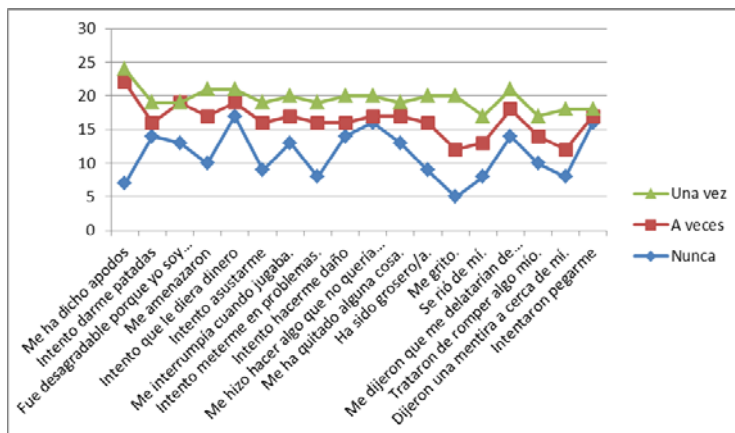
## **Materiales y Métodos**

Se trata de una investigación descriptiva con enfoque mixto. El muestreo fue aleatorio y por conveniencia, considerándose 143 estudiantes, lo cual asciende al 23% de la población total, considerada para este estudio como representativo. Las técnicas utilizadas fueron: Encuesta, Lista de cotejo, Entrevista en grupo focal (Focus group) y análisis de documentos. Para verificar la aplicabilidad del protocolo se realizó la lectura, interpretación y análisis de las indicaciones proporcionadas por el mismo. Se aplicó en primer lugar, un cuestionario con 12 (doce) preguntas cerradas, que fue administrado a los niños y niñas del sexto grado, turnos mañana y tarde. Por otro lado, otro cuestionario de 29 (veintinueve) preguntas abiertas y cerradas, se administró a los estudiantes del Tercer Ciclo. Finalmente, el instrumento previsto en el Protocolo, dirigido a los docentes, fue también aplicado a los profesionales. Se trató, en este caso de un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas, según Alvarenga (2010). Posteriormente, se aplicó la Lista de Cotejo individual proveída por el mismo protocolo, a ambos grupos de estudiantes, la cual es un instrumento evaluativo que contiene un listado de indicadores, en el que se constata, en diferentes momentos, la presencia o ausencia de los indicadores, mediante la actuación del alumno y la alumna. Por último, posterior a la aplicación de los

cuestionarios y lista de cotejo, se realizaron entrevistas por grupo focal, a fin corroborar las respuestas brindadas por los alumnos en los anteriores instrumentos. Para ello se solicitó el permiso correspondiente a la docente del sexto grado, así como a las catedráticas del tercer ciclo y la directora de la institución. Se procedió a realizar una entrevista abierta, espontánea sobre la experiencia de los estudiantes y docentes en la aplicación de la encuesta propuesta por el protocolo del MEC. Estas situaciones fueron grabadas en su totalidad. Para el análisis de los documentos se utilizó un cuadro comparativo de los cuestionarios propuestos por el Protocolo del MEC: cuestionario 1, cuestionario 2 y lista de cotejo), en base a los indicadores que respondían a las variables aplicabilidad y coherencia.

## Resultados y Discusión

La aplicación de los instrumentos sugeridos en el Protocolo del MEC, para el caso estudiado dan cuenta de que “no existe violencia o acoso escolar” sino que se evidencian “comportamientos o conductas antisociales” según Moreno (1998), tales como: disrupción en las aulas, problemas de disciplina, problemas de relaciones interpersonales, rivalidades, apodos, como se pudo comprobar a través de las respuestas de los niños (gráfico 1), adolescentes, docentes y padres de familia; síntomas que se deben tener en cuenta en la prevención de los posibles casos de acoso escolar o violencia, que comienzan con pequeñas acciones como éstas.



**Gráfico 1.** Resultados de la lista de cotejo aplicada a estudiantes de Séptimo grado. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos en el trabajo de campo

Puede observarse en este gráfico que las respuestas de los niños del séptimo grado predominan “me ha dicho apodos”, “me gritó” o “dijeron una mentira acerca de mí”. Hay algunos indicios que presumen la existencia de síntomas prevenibles de violencia o acoso, cuando responden que alguna vez “intentaron pegarme”, “dijeron una mentira sobre mí” o “trataron de romper algo mío”. Estas son manifestaciones que ya merecen ser tenidas en cuenta en un programa o proyecto de prevención de acoso escolar o violencia.

A partir de la interpretación dada por el psicólogo Dan Olweus (1998, 2007), en gran medida la ocurrencia del fenómeno (violencia, intimidación o acoso escolar) se realiza por la repetición constante de las acciones hostiles, no por una sola acción aislada. Lo que se identifica en la investigación es que las manifestaciones que se evidencian son de comportamiento antisocial y no de “violencia y/o intimidación o acoso escolar” por cuanto las mismas son acciones aisladas, y no repetitivas, pero sí deben tenerse en cuenta, por cuanto que la repetición constante de estas manifestaciones conllevan a la aparición de casos de violencia.

Los resultados obtenidos de las encuestas y por medio del “focus groups” permiten afirmar que los estudiantes viven en el seno de una familia nuclear, y les agrada compartir momentos con sus familiares en sus casas, lo cual demuestra que en su seno familiar no hay evidencia de estar conviviendo en un ambiente violento, ya que la violencia es algo aprendido, son comportamientos intencionales, y con mayores connotaciones culturales, no es innata ni natural. No les gusta pasar tanto tiempo en sus casas cuando quieren compartir con sus amigos, porque a veces, según han respondido, se “aburren en casa”. Se destaca que en caso de haber comportamientos negativos, los padres los advierten.

Los cuestionarios planteados en el Protocolo presentan una ambigüedad en la terminología ofrecida al estudiante, por cuanto el encabezado de la Resolución No. 8353 del MEC menciona: “Por la cual se aprueba el Protocolo de atención para los casos de violencia y acoso escolar en las instituciones educativas dependientes del Ministerio de Educación y Cultura”; y en el instrumento se utiliza la palabra “intimidación”, término no usual para el vocabulario de los niños. La Resolución no recomienda edades específicas de los niños o adolescentes que pueden ser sujeto del cuestionario. Se ha encontrado dificultad de parte de los estudiantes en la interpretación de la preguntas del cuestionario, lo cual dificultó su aplicabilidad en las instituciones educativas, sabiendo que el MEC proporciona tales instrumentos para su aplicación en cualquier institución del país.

La encuesta proporcionada por el MEC está elaborada teniendo en cuenta sólo algunos de los indicadores que presenta el material, para su aplicación. De ahí entonces que al utilizar tal instrumento, no se ha podido evidenciar su coherencia entre los indicadores y las preguntas planteadas en el cuestionario. Muchos de los indicadores no se evidencian en los instrumentos, de tal forma a ser medidos. Por ejemplo, se incorporan indicadores de violencia física o violencia sexual, pero ninguna de las preguntas está dirigida a indagar sobre dichos aspectos.

## **Conclusión**

Según la Resolución N° 8353 se aprueba el protocolo de Atención para los casos de violencia y acoso escolar, en las Instituciones Educativas dependientes del Ministerio de Educación y Cultura viendo la necesidad de orientar a los responsables de las Instituciones Educativas sobre los mecanismos de sensibilización-prevención, protección e intervención que se adopte en la atención de los casos de violencia y acoso escolar. La misma se constituye en herramienta válida para los responsables de las instituciones educativas, planteando la incorporación de mecanismos de sensibilización-prevención, como vías privilegiadas para que situaciones conflictivas se reconduzcan de forma positiva para el logro de una convivencia escolar armónica. La aplicabilidad del mismo puede darse como un mecanismo de sensibilización y prevención de relaciones conflictivas, para posibilitar que con ello se reconduzcan de forma positiva para el logro de una convivencia escolar armónica.

Se han identificado varios niveles o categorías de comportamiento antisocial, no así específicamente, de violencia o acoso escolar, como disrupción en las aulas, problemas de disciplina, problemas de relaciones interpersonales, rivalidades, apodos, síntomas que se deben tener en cuenta en la prevención de los posibles casos de acoso escolar o violencia, que comienzan con pequeñas acciones como éstas. La ocurrencia del fenómeno (violencia, intimación o acoso escolar) se realiza por la repetición constante de las acciones hostiles, no por una sola acción aislada. La mayoría de los estudiantes viven en el seno de una familia nuclear y estable, lo cual favorece también el control de síntomas de violencia o acoso escolar.

Finalmente, es preciso que el cuestionario sea conocido por todos los estamentos de educación: coordinadores, directores y por fin, docentes de las instituciones, en las cuales es preciso la socialización del mismo para fomentar su aplicación, teniendo en cuenta que es una propuesta para ser aplicada por docentes para la identificación de casos de violencia o acoso escolar y establecido por Resolución del MEC.

Mejorar los comportamientos y las conductas antisociales, es posible por medio del trabajo multidisciplinar, y sin duda una educación basada en la comunicación, diálogos y por sobre todo valores de respeto al prójimo y a sí mismo, por lo que se **propone** un plan de sensibilización y prevención de violencia y acoso escolar que atienda momentos como: reunión con la coordinadora de área para poder fijar una presentación de esta investigación e informar a los docentes de la existencia del Protocolo del MEC, que puede ser utilizado como referencia para la detección de casos de violencia y acoso escolar, organizar reuniones con los docentes del área para analizar y discutir el contenido del protocolo, su aplicabilidad para la detección de síntomas que pueden desembocar en violencia o acoso escolar y establecer medidas de prevención de los mismos. Por otro lado, como medio de prevención, proponer a las instituciones la posibilidad de fijar en el calendario de actividades institucional algún proyecto referente a “Semana de Prevención de prevención y acoso escolar”, alguna dinámica pedagógica, en la cual se promueva medios de control socio educativo, en la cual se observe las producciones propias de cada estudiante, se involucre a las familias y de este modo se pueda crear conciencia del tema “Violencia y Acoso escolar”.

## Referencias

- Ander-Egg, E. (1997). Métodos y Técnicas de Investigación Social. Cómo organizar el trabajo de investigación. (2a ed.) Buenos Aires: Editorial Lumen/Humanitas.
- Alvarenga, M. Estelvina. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Asunción: A4 Diseños.
- Araos, C. y Correa, V. (2004) La escuela hace la diferencia. Aproximación sociológica a la violencia escolar. Fundación Paz Ciudadana: Santiago.
- Avilés Martínez, J. M. (2001). Bullying: intimidación y maltrato entre el alumnado. Bilbao: Stee-Eilas.
- Barón, A. P. (2009) El trabajo intelectual y la investigación en las Ciencias Sociales. Asunción: APB.
- Cerezo, F. (1997). Conductas agresivas en la edad escolar. Madrid: Pirámide
- Cury, A. (2010). *Padres brillantes, maestros fascinantes*. Grupo Planeta Spain.
- Del Rey, R., & Ruiz, R. O. (2001). Programas para la prevención de la violencia escolar en España: la respuesta de las Comunidades Autónomas. *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*, (41), 133-145.



- Hernández S., R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2007). Metodología de la investigación. (4º Ed.) México D.F.: Editora McGraw Hill Interamericana de México.
- Moreno Olmedilla, J. “Comportamiento antisocial en los centros Escolares: una visión desde Europa”. 1998. Revista Iberoamericana de Educación. Número 18 – Ciencia, Tecnología y Sociedad ante la Educación.
- Olweus, D. (1998). Conductas de acoso y amenazas entre escolares. Madrid: Morata.
- MEC (2012) Protocolo de Atención para los casos de Violencia y Acoso Escolar en las Instituciones Educativas Dependientes del Ministerio de Educación y Cultura. Asunción.
- MEC (2012) Resolución MEC N° 8.353 “Protocolo de atención en instituciones educativas para casos de violencia entre pares o acoso escolar”. Asunción.
- Villagrán Velásquez, S. (2007) Un adolescente en nuestras Vidas. 1º ed. Buenos Aires: Lumen.