Título del trabajo de grado

Propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional orientadas a mitigar el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá: HOPE como alternativa de referencia.

Airam Barbara Azuaje Moreno

Opción de grado: Monografía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

junio de 2026

Propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional orientadas a mitigar el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá: HOPE como alternativa de referencia.

Airam Barbara Azuaje Moreno

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor

Sergio Andrés Zabala Vargas

Doctor en Tecnología Educativa

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

junio de 2026

Contenido

Lista de tablas 6
Lista de figuras 7
Lista de anexos 8
Resumen 9
Abstract 10
Introducción 11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14
1.1 Descripción del problema 15
1.2 Pregunta de investigación 19
1.3 Los Objetivos de investigación 19
1.3.1 Objetivo general 19
1.3.2 Objetivos específicos 19
1.4 Justificación 20
1.4.1 Relevancia académica 21
1.4.2 Relevancia científica 21
1.4. 3 Relevancia social 22
2. MARCO DE REFERENCIA 24
2.1 Marco de antecedentes 24
2.1.1 Antecedentes revisados 25
2.1.2 Síntesis de aportes de los antecedentes al desarrollo de HOPE 31
2.2 Marco teórico 32
2.2.1 Gerencia de proyectos sociales 32
2.2.2 Análisis de necesidades como base de los proyectos sociales 32
2.2.3 Gestión institucional del bienestar escolar 33
2.3 Marco Normativo 35
3. METODOLOGÍA 38
3.1. Enfoque de investigación 38
3.1.1. Alcance 39
3.2. Población y muestra 40
3.3. Instrumentos 42
3.4. Descripción de procedimiento 43
3.4.1. Procedimiento para la elaboración y aplicación de encuestas 43

3.4.2. Procedimiento para la organización de la información recolectada 45
3.4.3. Fases generales del procedimiento investigativo..... 45
3.5. Análisis de información 46
3.5.1. Limpieza, organización y preparación de datos cuantitativos 47
3.5.2. Codificación de datos cuantitativos..... 47
3.5.3. Análisis de datos cuantitativos con JASP 48
3.5.4. Presentación de los análisis 49
3.6. Consideraciones éticas 50
4. HIPÓTESIS 53
4.1. Hipótesis general 53
4.2. Hipótesis específicas 53
4.3. Variables de la investigación..... 54
4.4. Categorías de análisis 55
4.5. Operacionalización de variables y categorías 56
4.6. Supuesto de investigación 57
4.7. Relación entre hipótesis, encuesta y resultados 58
5. RESULTADOS 59
5.1 Presentación de resultados..... 59
5.1.1 Caracterización de la muestra 59
5.1.2 Resultados sobre percepción del acoso escolar..... 63
5.1.3 Resultados sobre apoyo institucional 64
5.1.4 Resultados sobre utilidad percibida de HOPE 66
5.1.5 Resultados sobre intención de uso..... 67
5.1.6 Resultados sobre facilidad de uso 69
5.1.7 Resultados sobre confianza digital 70
5.1.8 Síntesis general de los resultados cuantitativos 72
5.1.9 Relación de los resultados con los objetivos de la investigación 73
5.1.10 Conclusión del capítulo de resultados 74
5.2. Propuesta al sector educativo 74
6. DISCUSIÓN 85
7. CONCLUSIONES..... 87
7.1 Conclusiones por objetivo 87
7.2 Conclusión asociada a los resultados estadísticos 88

7.3 Conclusión asociada a la propuesta realizada 89
7.4 Conclusión frente al reconocimiento del acoso escolar 89
7.5 Conclusión frente a la necesidad de acompañamiento emocional 90
7.6 Conclusión frente a la aceptación de herramientas digitales 90
7.7 Conclusión frente a propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales 91
7.8 Conclusión frente a la hipótesis 91
7.9. Aportes de la investigación 92
7.10 Recomendaciones 92
7.11 Líneas futuras de investigación 93
7.12 Cierre del capítulo 94
8. RECOMENDACIONES 95
Referencias 95
Anexos 99

Lista de tablas

Tabla 1. Distribución de participantes según edad 59

Tabla 2. Distribución de participantes según tipo de institución 61

Tabla 3. Distribución de participantes según rol 62

Tabla 4. Distribución de respuestas sobre frecuencia del acoso escolar 63

Tabla 5. Distribución de respuestas sobre apoyo institucional 64

Tabla 6. Distribución de respuestas sobre utilidad percibida de HOPE 66

Tabla 7. Distribución de respuestas sobre intención de uso de HOPE 67

Tabla 8. Distribución de respuestas sobre facilidad de uso 69

Tabla 9. Distribución de respuestas sobre confianza digital 70

Tabla 10. Síntesis de tendencias generales por variable 72

Lista de figuras

Figura 1. Distribución de participantes según edad 60

Figura 2. Distribución de participantes según tipo de institución 61

Figura 3. Distribución de participantes según rol 62

Figura 4. Distribución de respuestas sobre frecuencia del acoso escolar 63

Figura 5. Distribución de respuestas sobre apoyo institucional 65

Figura 6. Distribución de respuestas sobre utilidad percibida de HOPE 66

Figura 7. Distribución de respuestas sobre intención de uso de HOPE 68

Figura 8. Distribución de respuestas sobre facilidad de uso 69

Figura 9. Distribución de respuestas sobre confianza digital 71

Lista de anexos

Anexo 1. Documento de confidencialidad y consentimiento informado 99

Anexo 2. Instrumento de encuesta.....101

HOPE: Apoyo emocional digital contra el acoso escolar

Resumen

La presente monografía formula una propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional orientadas a mitigar el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá, tomando a HOPE como alternativa de referencia. El problema abordado se relaciona con la persistencia del acoso escolar y con las limitaciones institucionales para ofrecer canales permanentes, confidenciales y oportunos de orientación inicial, reporte y canalización de situaciones que afectan la convivencia escolar.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-analítico y diseño no experimental transversal. Se aplicó una encuesta estructurada a 50 participantes: 41 estudiantes entre los 10 y 16 años, 8 docentes y 1 orientador escolar, pertenecientes a instituciones educativas públicas y privadas de Bogotá. Los resultados muestran que el 52 % de los participantes percibió una alta o muy alta frecuencia de acoso escolar. Frente al apoyo institucional, las valoraciones se distribuyeron de forma equilibrada: 38 % en niveles bajos y 38 % en niveles altos, lo que evidencia percepciones heterogéneas sobre la capacidad de respuesta escolar.

En relación con HOPE, el 44 % manifestó alta intención de uso; sin embargo, la utilidad percibida presentó una valoración dividida, con 36 % en niveles altos y 46 % en niveles bajos. Asimismo, la facilidad de uso y la confianza digital mostraron resultados mixtos, lo que confirma la necesidad de fortalecer la socialización, el diseño simple, la protección de datos y la articulación con las rutas institucionales de convivencia escolar.

Como resultado principal, se plantea una propuesta al sector educativo basada en cinco estrategias: diagnóstico institucional, diseño funcional psicoeducativo, gobernanza ética y protección de datos, capacitación para la adopción, y piloto con indicadores de seguimiento. Se concluye que HOPE no debe reemplazar la labor docente, orientadora o institucional, sino operar como un canal complementario de orientación inicial, prevención y canalización institucional.

Palabras clave: acoso escolar, convivencia escolar, herramienta digital, HOPE, apoyo emocional, gerencia de proyectos sociales, protección de datos.

Abstract

This monograph formulates a set of strategies for implementing digital emotional-support tools aimed at mitigating bullying in urban educational institutions in Bogotá, using HOPE as a reference alternative. The problem addressed is associated with the persistence of bullying and institutional limitations in providing permanent, confidential, and timely channels for initial guidance, reporting, and referral of situations that affect school coexistence.

The study followed a quantitative approach, with a descriptive-analytical scope and a non-experimental cross-sectional design. A structured survey was administered to 50 participants: 41 students aged 10 to 16, 8 teachers, and 1 school counselor from public and private schools in Bogotá. The results show that 52% of participants perceived bullying as frequent or highly frequent. Regarding institutional support, responses were evenly distributed, with 38% in low levels and 38% in high levels, revealing heterogeneous perceptions of school response capacity.

Concerning HOPE, 44% reported a high intention to use the tool; however, perceived usefulness was divided, with 36% in high levels and 46% in low levels. Ease of use and digital trust also showed mixed results, confirming the need for user awareness, simple design, data protection, and integration with school response pathways.

The main outcome is a sector-oriented proposal based on five strategies: institutional diagnosis, psychoeducational functional design, ethical governance and data protection, adoption training, and a pilot phase with monitoring indicators. It is concluded that HOPE should not replace teachers, counselors, or formal institutional procedures; instead, it should operate as a complementary channel for initial guidance, prevention, and institutional referral.

Keywords: bullying, school coexistence, digital tool, HOPE, emotional support, social project management, data protection.

Introducción

El acoso escolar constituye una problemática social, educativa y de salud emocional que afecta el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes. No se trata únicamente de conflictos aislados entre estudiantes, sino de una forma de violencia sostenida que puede manifestarse mediante agresiones físicas, verbales, psicológicas, relacionales o digitales. Sus efectos trascienden el ámbito individual, pues inciden en la autoestima, el rendimiento académico, la convivencia, la permanencia escolar y la percepción de seguridad dentro de las instituciones educativas. De acuerdo con Olweus (2013), el bullying se caracteriza por la intencionalidad, la repetición y el desequilibrio de poder, elementos que obligan a comprenderlo como un fenómeno complejo que requiere prevención, atención oportuna y seguimiento institucional.

A nivel internacional, la magnitud del acoso escolar evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de protección y bienestar. La UNESCO (2019) advierte que la violencia y el acoso en la escuela continúan afectando a una proporción significativa de estudiantes y generan consecuencias sobre su salud emocional, sus relaciones sociales y su trayectoria educativa. En la misma línea, UNICEF (2023) señala que este fenómeno puede incrementar riesgos psicosociales cuando los estudiantes no cuentan con redes de apoyo suficientes o cuando las instituciones carecen de mecanismos permanentes para identificar, orientar y acompañar los casos. Estos referentes permiten reconocer que el abordaje del problema no debe limitarse a acciones disciplinarias, sino que debe integrar estrategias de gestión, acompañamiento emocional y articulación institucional.

En Colombia, y particularmente en instituciones educativas urbanas de Bogotá, el acoso escolar adquiere especial relevancia por la alta diversidad estudiantil, la densidad poblacional, las tensiones propias de la convivencia escolar y el uso creciente de tecnologías digitales. Aunque existen marcos normativos como la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013, orientados a la prevención, atención y seguimiento de situaciones que afectan la convivencia escolar, en la práctica persisten limitaciones relacionadas con cobertura, oportunidad de atención, disponibilidad de orientadores, seguimiento continuo y confianza de los estudiantes para reportar. Por tanto, el problema central no radica solo en la existencia del acoso escolar, sino en la capacidad real de las instituciones para ofrecer respuestas sostenibles, confidenciales y oportunas.

Desde la gerencia de proyectos sociales, esta situación plantea la necesidad de analizar alternativas innovadoras que complementen la gestión institucional del bienestar escolar. En este marco surge HOPE, una herramienta digital conceptual de apoyo emocional ante el acoso escolar, concebida como una estrategia psicoeducativa que podría brindar orientación inicial, acompañamiento básico y canalización hacia las rutas institucionales correspondientes. HOPE no pretende reemplazar la labor profesional de orientadores, psicólogos o directivos docentes; su propósito es actuar como un recurso complementario que facilite el acceso temprano a información, contención inicial y guía institucional, especialmente cuando los estudiantes tienen temor de comunicar directamente una situación de acoso.

La presente investigación tiene como problema de análisis determinar la viabilidad de implementar HOPE como herramienta digital de apoyo ante el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá. Esta viabilidad se entiende de manera multidimensional, pues no depende únicamente de que la herramienta pueda desarrollarse técnicamente, sino también de su aceptación social, pertinencia pedagógica, facilidad de uso, confianza digital, alineación con las capacidades institucionales y posibilidad de integración con las rutas de atención existentes. En consecuencia, el estudio busca valorar si una solución digital de este tipo puede responder a necesidades reales de acompañamiento emocional sin generar sobrecargas operativas ni riesgos éticos para la comunidad educativa.

Metodológicamente, la monografía adopta un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-analítico y diseño no experimental transversal. La información se recolectó mediante una encuesta estructurada aplicada a estudiantes, docentes y un orientador escolar, con el propósito de identificar percepciones sobre el acoso escolar, el apoyo institucional, la utilidad percibida de HOPE, la intención de uso, la facilidad de uso y la confianza digital. De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo permite medir variables, organizar datos y analizar tendencias mediante procedimientos estadísticos, lo cual resulta pertinente para valorar la aceptación inicial de una propuesta digital en el contexto educativo.

La presente monografía se estructura de acuerdo con los siete capítulos establecidos por el formato académico de la universidad. El Capítulo 1 desarrolla el planteamiento del problema, incluyendo la descripción de la problemática, la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación del estudio. El Capítulo 2 presenta el marco de referencia, compuesto por el marco de antecedentes, el marco teórico y el marco normativo, con el propósito de sustentar académica, conceptual y legalmente la propuesta. El Capítulo 3 expone la metodología, precisando el enfoque de investigación, el alcance, la población y muestra, los instrumentos, los procedimientos, el análisis de información y las consideraciones éticas.

El Capítulo 4 presenta la hipótesis, las variables y las categorías de análisis que orientan la interpretación de los resultados. El Capítulo 5 expone los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada y desarrolla la propuesta al sector educativo, compuesta por estrategias, lineamientos, recursos e indicadores para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional, tomando a HOPE como alternativa de referencia. El Capítulo 6 desarrolla la discusión, contrastando los hallazgos de la investigación con los antecedentes y referentes teóricos revisados. Finalmente, el Capítulo 7 presenta las conclusiones, recomendaciones, limitaciones y líneas futuras de investigación derivadas del estudio.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El acoso escolar es reconocido como un problema estructural que afecta la convivencia, el clima institucional y el desempeño académico. De acuerdo con la UNESCO (2019), aproximadamente el 32 % de los estudiantes entre 11 y 15 años han sufrido bullying a nivel mundial. En América Latina, las cifras oscilan entre el 20 % y el 40 % (Gómez-Ortiz, 2020).

En Colombia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF, 2023) reporta más de 8.000 casos anuales de violencia escolar. En Bogotá, la Secretaría de Educación Distrital ha identificado un incremento sostenido de reportes de acoso escolar en instituciones oficiales y privadas, especialmente en el nivel de básica y secundaria, situación que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de prevención y atención.

Aunque existe alta incidencia de acoso escolar en Colombia, las instituciones educativas no cuentan con mecanismos permanentes de acompañamiento emocional. Las estrategias actuales dependen principalmente del orientador escolar, presentan baja cobertura, alta carga administrativa y no garantizan seguimiento continuo. Desde una perspectiva gerencial, estas limitaciones reflejan barreras institucionales como escasez de recursos humanos especializados, restricciones presupuestales, falta de herramientas tecnológicas estandarizadas y debilidades en la articulación entre las rutas de atención y la gestión escolar.

En este escenario surge HOPE, concebida como una herramienta digital de apoyo emocional de carácter psicoeducativo, orientada a brindar orientación básica, acompañamiento inicial y canalización oportuna de los estudiantes que enfrentan situaciones de acoso escolar. HOPE no sustituye la atención profesional, sino que busca ampliar el acceso al apoyo emocional mediante el uso de tecnologías digitales.

No obstante, se desconoce si una herramienta como HOPE es socialmente aceptada, funcionalmente viable y factible desde el punto de vista institucional. Persisten interrogantes sobre su alineación con las capacidades de gestión de los colegios urbanos, la disposición del personal docente y directivo, las barreras tecnológicas, así como la aceptación o resistencia por parte de estudiantes y orientadores.

Por tanto, el problema de investigación no radica únicamente en el impacto psicológico del acoso escolar, sino en la necesidad de analizar, desde una perspectiva de gerencia de proyectos sociales, las condiciones de viabilidad para implementar una herramienta digital como HOPE en instituciones educativas urbanas de Bogotá.

1.1 Descripción del problema

El acoso escolar constituye una problemática social, educativa y psicosocial de alcance global que afecta de manera directa la convivencia, el bienestar emocional, el rendimiento académico y el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes. Este fenómeno no puede entenderse únicamente como una situación aislada entre estudiantes, sino como una manifestación compleja de violencia relacional, desigualdad de poder, dificultades de convivencia, fallas en la gestión institucional y debilidades en los mecanismos de prevención y atención temprana. De acuerdo con la UNESCO (2019), casi uno de cada tres estudiantes en el mundo, equivalente al 32 %, ha sido intimidado por sus pares al menos una vez en el último mes, lo que evidencia que el acoso escolar continúa siendo una problemática persistente en los sistemas educativos.

Desde una perspectiva internacional, el acoso escolar incluye agresiones físicas, verbales, psicológicas, sociales y digitales que pueden presentarse de forma repetida y con intención de causar daño. Olweus (2013), uno de los principales referentes en el estudio del bullying, sostiene que este fenómeno se caracteriza por tres elementos centrales: la intencionalidad de la agresión, la repetición de la conducta y el desequilibrio de poder entre quien agrede y quien recibe la agresión. Estos elementos permiten comprender que el acoso escolar no se limita a conflictos ocasionales, sino que implica una relación sostenida de vulneración que puede generar consecuencias profundas en la autoestima, la seguridad personal, la participación escolar y la salud emocional de los estudiantes.

A nivel global, diferentes organismos han advertido que el acoso escolar también se relaciona con factores estructurales como la discriminación, la exclusión social, los estereotipos de género, la intolerancia frente a la diferencia, la falta de habilidades socioemocionales y la normalización de conductas violentas dentro de los entornos escolares. La UNESCO (2019) señala que la violencia escolar y el bullying afectan no solo a las víctimas directas, sino también a los agresores, observadores, familias e instituciones educativas, debido a que deterioran el clima escolar y reducen la percepción

de seguridad dentro de la escuela. En consecuencia, el problema exige respuestas integrales que combinen prevención, detección temprana, acompañamiento emocional, formación en convivencia y seguimiento institucional.

A nivel internacional, los reportes sobre violencia escolar evidencian que el acoso continúa siendo una problemática significativa que afecta la convivencia, el bienestar emocional y la trayectoria educativa de los estudiantes (UNESCO, 2019; Organisation for Economic Co-operation and Development, 2023).

En el caso colombiano, el acoso escolar se ha convertido en una preocupación creciente para las instituciones educativas, las familias y las entidades públicas encargadas de la protección de la niñez y la adolescencia. El país cuenta con un marco normativo específico orientado a la prevención y mitigación de la violencia escolar, principalmente a través de la Ley 1620 de 2013, mediante la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y se promueve la formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención de la violencia escolar. Esta ley establece la necesidad de identificar, registrar y hacer seguimiento a los casos que afectan la convivencia escolar, lo cual confirma que la atención del acoso escolar no debe ser improvisada, sino gestionada institucionalmente mediante rutas, protocolos y responsabilidades definidas.

No obstante, aunque Colombia cuenta con herramientas legales y rutas de atención, persisten limitaciones importantes en la capacidad real de las instituciones educativas para prevenir, detectar y acompañar los casos de acoso escolar. Entre las principales causas del problema se encuentran la baja disponibilidad de profesionales de orientación escolar frente al número de estudiantes, la alta carga administrativa de docentes y orientadores, la dificultad para hacer seguimiento continuo a los casos, la ausencia de canales confidenciales de reporte, la falta de herramientas tecnológicas estandarizadas y la resistencia de algunos estudiantes a expresar abiertamente que están siendo afectados. Además, el ICBF ha señalado que, entre los países latinoamericanos vinculados a la OCDE, Colombia ocupa una posición crítica en frecuencia de bullying, con al menos el 32 % de estudiantes que indicó haber sufrido acoso escolar, lo que refuerza la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención y prevención.

Desde una perspectiva de gestión institucional, el problema no se limita a la existencia de casos de acoso escolar, sino a la capacidad de los colegios para responder

de forma oportuna, organizada y sostenible. En muchos entornos educativos, la atención depende principalmente de la reacción posterior al hecho, cuando el estudiante ya ha experimentado afectaciones emocionales, sociales o académicas. Esto evidencia una brecha entre la existencia formal de protocolos y la posibilidad práctica de brindar acompañamiento temprano, continuo y accesible. El Decreto 1965 de 2013, que reglamenta la Ley 1620, establece la Ruta de Atención Integral y define acciones de promoción, prevención, atención y seguimiento; sin embargo, su implementación requiere recursos humanos, formación, articulación institucional y herramientas que faciliten el registro y la canalización de los casos.

En Bogotá, como principal centro urbano del país, el problema adquiere características particulares. Las instituciones educativas urbanas atienden poblaciones amplias y diversas, con estudiantes provenientes de distintos contextos sociales, familiares, culturales y económicos. Esta diversidad puede enriquecer la convivencia, pero también generar tensiones asociadas a diferencias de identidad, apariencia física, condición socioeconómica, desempeño académico, género, orientación personal, uso de tecnologías y pertenencia a grupos sociales. Adicionalmente, el uso intensivo de redes sociales, mensajería instantánea y plataformas digitales ha ampliado los escenarios del acoso, permitiendo que las agresiones trasciendan el espacio físico de la escuela y se prolonguen fuera de la jornada académica.

La Secretaría de Educación del Distrito ha desarrollado protocolos de atención integral para orientar a las instituciones educativas frente a situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Estos protocolos buscan establecer pasos de actuación, señales de alerta, responsabilidades y mecanismos de seguimiento para diferentes situaciones de vulneración. Sin embargo, la existencia de dichos protocolos no elimina por sí sola las dificultades operativas que enfrentan los colegios, especialmente cuando se requiere detectar tempranamente casos no reportados, garantizar confidencialidad, realizar acompañamiento emocional inicial y articular la respuesta entre docentes, orientadores, directivos y familias.

En este contexto surge la necesidad de explorar alternativas complementarias que fortalezcan la gestión del bienestar escolar desde una perspectiva preventiva, psicoeducativa y gerencial. HOPE se plantea como una herramienta digital conceptual de apoyo emocional orientada a brindar acompañamiento inicial, orientación básica,

identificación de necesidades y canalización oportuna de estudiantes que enfrentan situaciones de acoso escolar. Su propósito no es sustituir la atención profesional de orientadores, psicólogos o entidades competentes, sino funcionar como un recurso de apoyo que amplíe el acceso a información, contención inicial y rutas de ayuda dentro del entorno educativo.

El problema central de esta investigación radica en que, aunque existe una necesidad evidente de fortalecer el acompañamiento emocional ante el acoso escolar, aún no se conoce con claridad si una herramienta digital como HOPE sería viable en instituciones educativas urbanas de Bogotá. Esta viabilidad debe analizarse desde varias dimensiones: social, institucional, tecnológica, pedagógica y funcional. En la dimensión social, es necesario identificar si estudiantes, docentes y orientadores aceptarían el uso de una herramienta digital para abordar una problemática sensible. En la dimensión institucional, se requiere establecer si los colegios cuentan con capacidades organizacionales para integrar HOPE a sus rutas de atención. En la dimensión tecnológica, debe evaluarse la disponibilidad de conectividad, dispositivos, seguridad de la información y facilidad de uso. Finalmente, en la dimensión pedagógica y funcional, debe analizarse si la herramienta responde realmente a las necesidades de acompañamiento emocional y convivencia escolar.

Por tanto, la problemática que orienta esta monografía no se reduce únicamente a demostrar que el acoso escolar existe, sino a analizar una necesidad institucional concreta: la falta de mecanismos digitales, permanentes, accesibles y articulados que complementen la labor de los colegios en la prevención, orientación y seguimiento inicial de situaciones de acoso escolar. Desde la gerencia de proyectos sociales, esta necesidad exige estudiar la viabilidad de HOPE como una alternativa innovadora, sostenible y coherente con el marco normativo colombiano, las condiciones reales de las instituciones educativas urbanas de Bogotá y las expectativas de los actores involucrados.

En consecuencia, esta investigación se orienta a analizar cómo una propuesta de estrategias digitales, psicoeducativas e institucionales para el desarrollo de HOPE puede contribuir al fortalecimiento del acompañamiento emocional y la atención inicial ante el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá. Esta orientación permite abordar el problema desde un enfoque propositivo, articulando la comprensión del fenómeno con la formulación de una alternativa digital complementaria para la gestión institucional del bienestar escolar.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo una propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional, tomando a HOPE como alternativa de referencia, puede contribuir a mitigar el acoso escolar y fortalecer la orientación inicial en instituciones educativas urbanas de Bogotá?

1.3 Los Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Formular una propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional, tomando a HOPE como alternativa de referencia, para la mitigación del acoso escolar y el fortalecimiento de la orientación inicial en instituciones educativas urbanas de Bogotá.

1.3.2 Objetivos específicos

- **Identificar** las necesidades de acompañamiento emocional y psicosocial asociadas al acoso escolar en estudiantes de instituciones educativas urbanas de Bogotá.
- **Analizar** las condiciones institucionales, tecnológicas y pedagógicas asociadas a la posible implementación de herramientas digitales de apoyo emocional ante el acoso escolar.
- **Determinar** los requerimientos funcionales esenciales de HOPE en relación con la orientación inicial, la confidencialidad, la facilidad de uso y la canalización institucional.
- **Evaluar** la aceptación, utilidad percibida, intención de uso, facilidad de uso y confianza digital frente a HOPE, a partir de los resultados obtenidos mediante encuesta.
- **Elaborar** recomendaciones para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional en instituciones educativas urbanas, considerando sistemas, metodologías, tecnologías, recursos y condiciones éticas requeridas.

1.4 Justificación

El acoso escolar representa una problemática social y educativa que exige respuestas integrales, sostenibles y contextualizadas. Desde la gerencia de proyectos sociales, su abordaje no debe limitarse únicamente a reconocer los efectos emocionales que produce en los estudiantes, sino que debe analizar también la capacidad de las instituciones educativas para prevenir, atender, hacer seguimiento y sostener estrategias de apoyo que respondan a las necesidades reales de la comunidad escolar. En este sentido, la presente investigación se justifica porque propone analizar la viabilidad de HOPE como una herramienta digital de apoyo emocional ante el acoso escolar, considerando criterios de pertinencia social, aceptación institucional, funcionalidad tecnológica, sostenibilidad y aporte al bienestar escolar.

La relevancia de este estudio se fundamenta en la magnitud del problema. A nivel internacional, la UNESCO (2019) ha señalado que aproximadamente uno de cada tres estudiantes en el mundo ha sido víctima de alguna forma de violencia o acoso escolar, situación que afecta de manera directa el aprendizaje, la permanencia educativa, la salud emocional y la convivencia en los entornos escolares. De igual manera, Olweus (2013) plantea que el acoso escolar se caracteriza por la repetición de conductas agresivas, la intención de causar daño y la existencia de un desequilibrio de poder entre agresor y víctima, lo que permite comprender que no se trata de conflictos aislados, sino de una problemática estructural que requiere mecanismos de prevención, detección y acompañamiento continuo.

Desde el contexto colombiano, el estudio resulta pertinente porque, aunque existen marcos normativos orientados a la convivencia escolar, como la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013, las instituciones educativas aún enfrentan dificultades para garantizar una atención oportuna, confidencial y sostenida frente a los casos de acoso escolar. Estas limitaciones se relacionan con la alta carga de los orientadores escolares, la baja disponibilidad de profesionales psicosociales, la falta de herramientas tecnológicas de apoyo, la limitada sistematización de los casos y la dificultad para realizar seguimiento permanente a los estudiantes afectados. En consecuencia, analizar una propuesta como HOPE permite identificar si una herramienta digital puede complementar las rutas institucionales existentes, sin reemplazar el acompañamiento profesional, pero sí fortaleciendo la orientación inicial y la canalización oportuna.

La relevancia social del estudio también se sustenta en cifras recientes del contexto colombiano. El Ministerio de Educación Nacional reportó que, entre 2020 y marzo de 2025, se registraron 11.161 casos relacionados con acoso escolar, ciberacoso y agresión escolar en el Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar, lo que evidencia la persistencia de la problemática y la necesidad de fortalecer mecanismos de prevención, orientación y seguimiento (Ministerio de Educación Nacional, 2025). En este sentido, la propuesta se articula con la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013, que establecen responsabilidades institucionales frente a la promoción, prevención, atención y seguimiento de situaciones que afectan la convivencia escolar.

1.4.1 Relevancia académica

Desde el punto de vista académico, esta investigación aporta al campo de la gerencia de proyectos sociales al estudiar una problemática educativa desde una perspectiva de viabilidad, innovación y gestión institucional. El proyecto no se centra únicamente en describir el acoso escolar, sino en analizar cómo una propuesta digital puede contribuir al fortalecimiento de las capacidades de las instituciones educativas para responder ante esta problemática. De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2018), la investigación aplicada permite comprender fenómenos sociales y formular alternativas de intervención basadas en evidencia, lo cual resulta coherente con el propósito de esta monografía.

Asimismo, el estudio fortalece la relación entre educación, tecnología y gestión de proyectos, al proponer el análisis de una herramienta digital orientada al bienestar emocional escolar. Esto permite generar conocimiento útil para futuras investigaciones relacionadas con convivencia escolar, innovación social, transformación digital educativa y acompañamiento psicoeducativo. Desde esta perspectiva, HOPE se convierte en un caso de análisis que permite articular conceptos de formulación de proyectos, análisis de necesidades, aceptación de usuarios y sostenibilidad institucional.

1.4.2 Relevancia científica

Desde el ámbito científico, la investigación es relevante porque analiza la propuesta de HOPE a partir de un enfoque metodológico cuantitativo, mediante la aplicación de una encuesta estructurada y el análisis estadístico descriptivo de los

resultados. Esta aproximación permite obtener una comprensión más amplia del fenómeno, al considerar tanto la percepción de utilidad, aceptación y facilidad de uso de la herramienta, como las experiencias, necesidades y barreras identificadas por estudiantes, docentes y orientadores escolares. Hernández Sampieri y Mendoza (2018) señalan que los enfoques mixtos permiten integrar datos numéricos y narrativos para estudiar problemas complejos desde una perspectiva más completa.

Además, la propuesta se relaciona con los estudios sobre adopción tecnológica en contextos educativos. Según Davis (1989), la aceptación de una tecnología está influenciada por la percepción de utilidad y la facilidad de uso, elementos que resultan fundamentales para evaluar si una herramienta como HOPE podría ser incorporada en instituciones educativas urbanas. En este sentido, la investigación no solo analiza una necesidad social, sino también las condiciones bajo las cuales una solución digital puede ser aceptada, utilizada y sostenida dentro de un entorno escolar.

La investigación también contribuye al análisis de soluciones digitales de apoyo emocional desde una perspectiva no clínica, sino psicoeducativa y preventiva. Esto es importante porque permite diferenciar el alcance de HOPE frente a la atención profesional especializada. La herramienta se plantea como un recurso complementario de orientación inicial, identificación de necesidades y canalización, respetando los límites éticos, institucionales y legales de la intervención con niños, niñas y adolescentes.

1.4. 3 Relevancia social

A nivel social, el estudio se justifica por su posible contribución al fortalecimiento del bienestar escolar y la convivencia en instituciones educativas urbanas de Bogotá. El acoso escolar puede generar consecuencias como bajo rendimiento académico, ausentismo, desmotivación, aislamiento social, deterioro de la autoestima y afectaciones emocionales que impactan el desarrollo integral de los estudiantes. Por ello, explorar alternativas de apoyo oportuno representa una necesidad prioritaria para las comunidades educativas.

La propuesta de HOPE puede aportar al acceso temprano a orientación básica, especialmente en contextos donde los estudiantes no siempre se sienten seguros para reportar situaciones de acoso de manera presencial. Una herramienta digital, diseñada con criterios de confidencialidad, lenguaje accesible, orientación psicoeducativa y

articulación institucional, podría facilitar que los estudiantes identifiquen situaciones de riesgo, reciban información inicial y sean direccionados hacia los canales adecuados de atención. Este aporte se alinea con la Ley 1620 de 2013, que promueve la prevención, atención y seguimiento de situaciones que afectan la convivencia escolar.

De igual forma, esta investigación puede beneficiar a docentes, orientadores y directivos, al ofrecer una mirada gerencial sobre la implementación de estrategias digitales en el ámbito escolar. Evaluar la viabilidad de HOPE permitiría reconocer recursos necesarios, barreras institucionales, condiciones tecnológicas, responsabilidades operativas y posibles riesgos asociados a su implementación. De esta manera, el estudio no solo se orienta al bienestar de los estudiantes, sino también al fortalecimiento de la gestión educativa y de las capacidades institucionales para responder ante situaciones de acoso escolar.

Finalmente, esta investigación aporta al sector educativo al proponer una alternativa innovadora que articula tecnología, bienestar emocional y gestión de proyectos sociales. Su valor radica en ofrecer una base de análisis para futuras iniciativas orientadas a fortalecer la convivencia escolar mediante herramientas digitales responsables, accesibles y sostenibles. En este sentido, HOPE puede convertirse en una propuesta complementaria para mejorar la detección temprana, la orientación inicial y la canalización institucional de casos de acoso escolar, contribuyendo a la construcción de entornos educativos más seguros, protectores e inclusivos en Bogotá.

2. MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo se presentan los fundamentos que sustentan la investigación, a partir de antecedentes académicos, referentes teóricos y normas relacionadas con el acoso escolar, la convivencia educativa y el uso de herramientas digitales de apoyo emocional. Estos elementos permiten contextualizar la propuesta de HOPE y justificar su pertinencia como alternativa complementaria para instituciones educativas urbanas de Bogotá.

2.1 Marco de antecedentes

Para la construcción del marco de antecedentes se realizó una revisión documental orientada a identificar investigaciones, informes técnicos y estudios recientes relacionados con el acoso escolar, el ciberacoso, las herramientas digitales de apoyo emocional, los chatbots psicoeducativos, las estrategias de prevención escolar y la gestión institucional de la convivencia educativa.

La ecuación de búsqueda empleada fue la siguiente:

“acoso escolar” OR “bullying” OR “ciberacoso” OR “cyberbullying” AND “herramientas digitales” OR “digital tools” OR “chatbots” OR “apoyo emocional” OR “mental health support” AND “estudiantes” OR “adolescentes” OR “school students” AND “prevención” OR “intervención” OR “convivencia escolar” AND “instituciones educativas” OR “schools”.

El rango temporal definido para la revisión fue **2017-2025**, con el fin de cumplir el criterio de actualidad solicitado y excluir estudios anteriores a 2015. Las bases de datos y fuentes consultadas fueron **Scopus, Web of Science, PubMed, JMIR Publications, ScienceDirect, UNESCO, OECD, Ministerio de Educación Nacional de Colombia, Secretaría de Educación del Distrito, ICBF y repositorios académicos universitarios**. La búsqueda permitió identificar antecedentes internacionales, latinoamericanos y nacionales que aportan elementos metodológicos, tecnológicos y estratégicos para el análisis de viabilidad de HOPE como herramienta digital de apoyo emocional ante el acoso escolar.

2.1.1 Antecedentes revisados

Fitzpatrick, Darcy y Vierhile (2017)

Fitzpatrick, Darcy y Vierhile (2017) desarrollaron un ensayo controlado aleatorizado para evaluar la viabilidad y aceptación de **Woebot**, un agente conversacional automatizado basado en principios de terapia cognitivo-conductual, dirigido a jóvenes universitarios con síntomas de ansiedad y depresión. Aunque el estudio no se enfoca directamente en acoso escolar, representa un antecedente importante para HOPE porque demuestra que una herramienta conversacional digital puede ofrecer apoyo emocional inicial, promover autorreflexión y facilitar el acceso a orientación básica. Su metodología experimental permitió comparar el uso del chatbot con un grupo control informativo, evidenciando que los agentes conversacionales pueden ser aceptados por usuarios jóvenes cuando ofrecen interacción sencilla, disponibilidad permanente y lenguaje cercano. Para la presente monografía, este antecedente aporta elementos clave sobre diseño de interacción, percepción de utilidad, facilidad de uso y límites del apoyo emocional automatizado. También refuerza la necesidad de aclarar que HOPE no sustituye la atención profesional, sino que puede actuar como una herramienta complementaria de orientación inicial y canalización institucional. Este antecedente es relevante para HOPE porque evidencia que los agentes conversacionales pueden ser aceptados por usuarios jóvenes cuando ofrecen interacción sencilla, disponibilidad permanente y lenguaje cercano (Fitzpatrick et al., 2017).

Inkster, Sarda y Subramanian (2018)

Inkster, Sarda y Subramanian (2018) analizaron datos reales de uso de **Wysa**, una aplicación móvil basada en inteligencia artificial conversacional orientada a la promoción del bienestar emocional y la resiliencia mental. El estudio empleó una metodología de evaluación con datos de usuarios en contexto real, lo cual resulta relevante porque permite observar cómo las personas interactúan con herramientas digitales de apoyo emocional fuera de ambientes clínicos controlados. Wysa se caracteriza por ofrecer conversación automatizada, ejercicios de autorregulación emocional y estrategias de afrontamiento. Este antecedente aporta a HOPE la idea de que una herramienta digital puede funcionar como primer nivel de apoyo, especialmente cuando el usuario requiere orientación inmediata, confidencialidad y disponibilidad continua. Desde la gerencia de proyectos sociales, el estudio también permite identificar factores de viabilidad como

escalabilidad, accesibilidad, experiencia de usuario y sostenibilidad operativa. Su aporte principal consiste en mostrar que las soluciones digitales de bienestar pueden complementar servicios humanos, siempre que se definan límites éticos y rutas de derivación adecuadas. La idea de que una herramienta digital puede funcionar como primer nivel de apoyo cuando ofrece orientación inmediata, confidencialidad y disponibilidad continua (Inkster et al., 2018).

UNESCO (2019)

UNESCO (2019) presentó el informe Behind the numbers: Ending school violence and bullying, en el cual se expone un panorama global sobre violencia escolar y acoso. El informe señala que aproximadamente uno de cada tres estudiantes ha experimentado acoso escolar, lo que evidencia la magnitud del problema y respalda la necesidad de estrategias preventivas, institucionales y de atención temprana (UNESCO, 2019). El informe de la UNESCO *Behind the numbers: Ending school violence and bullying* constituye un antecedente internacional fundamental porque presenta un panorama amplio sobre la violencia escolar y el bullying en diferentes regiones del mundo. Además, identifica efectos relacionados con el rendimiento académico, la salud mental, la permanencia escolar y la convivencia institucional. Para la presente investigación, este informe aporta una base estadística y conceptual para justificar la necesidad de estrategias preventivas y de atención temprana. También permite comprender que el acoso escolar no es solo una situación interpersonal entre estudiantes, sino un fenómeno que afecta la calidad educativa y exige respuestas coordinadas desde las instituciones. En relación con HOPE, el antecedente respalda la pertinencia de explorar herramientas digitales que fortalezcan la prevención, la orientación inicial y la canalización oportuna de casos dentro de los entornos escolares.

Meadows, Sayer y colaboradores (2020)

Meadows, Hine y Suddaby (2020) analizaron el papel de los agentes conversacionales en procesos de apoyo a la salud mental, examinando herramientas digitales como Woebot, Wysa y Tess. Este antecedente resulta útil para HOPE porque permite comprender la importancia de la confianza, el lenguaje conversacional y la claridad de los límites del apoyo digital (Meadows et al., 2020). El estudio resulta relevante porque examina cómo los chatbots pueden participar en procesos de acompañamiento emocional, autorregulación y recuperación subjetiva. Aunque el trabajo

aborda salud mental en sentido amplio, ofrece elementos útiles para una propuesta como HOPE, especialmente en cuanto a interacción humano-máquina, confianza, lenguaje conversacional y percepción de acompañamiento. Su aporte a la investigación consiste en mostrar que los usuarios pueden establecer vínculos funcionales con herramientas digitales cuando estas responden de manera empática, estructurada y accesible. Sin embargo, el estudio también advierte que estas soluciones deben ser comprendidas como apoyos complementarios y no como reemplazo de profesionales. Este punto es clave para HOPE, ya que la herramienta debe concebirse como recurso psicoeducativo de orientación inicial ante el acoso escolar, articulado con docentes, orientadores y rutas institucionales.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2022)

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2022) ha desarrollado orientaciones institucionales frente al acoso escolar, destacando la importancia de reconocer señales de alerta, prevenir conductas de intimidación y promover entornos protectores para niños, niñas y adolescentes. Este antecedente aporta una mirada nacional desde la protección integral de la niñez y adolescencia (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2022). En sus publicaciones sobre bullying, el ICBF retoma datos de Colombia en relación con la frecuencia del acoso escolar y enfatiza la necesidad de que familias, instituciones educativas y comunidades actúen de manera articulada. Este antecedente aporta una mirada nacional desde la protección integral de la niñez y adolescencia, elemento clave para el diseño de HOPE. Su importancia radica en que permite ubicar el problema dentro del marco de derechos y protección emocional de los estudiantes, no solo como una dificultad de convivencia. Para la presente investigación, el aporte principal se relaciona con la necesidad de crear mecanismos accesibles, seguros y oportunos que faciliten la orientación inicial y la activación de rutas institucionales cuando un estudiante enfrenta situaciones de acoso escolar.

OECD / PISA (2022-2023)

Los resultados de PISA 2022 publicados por la OECD en 2023 ofrecen un antecedente relevante para analizar la situación del acoso escolar en Colombia dentro de un marco comparativo internacional. En el informe país de Colombia, se reporta que cerca del **23 % de las niñas y 25 % de los niños** manifestaron haber sido víctimas de actos de bullying al menos algunas veces al mes, frente a promedios OECD cercanos al 20 % y 21

%, respectivamente. Estos datos permiten evidenciar que el acoso escolar continúa siendo una problemática significativa en el país y que afecta tanto a hombres como a mujeres en edad escolar. Para esta monografía, el informe aporta evidencia estadística reciente y comparable, útil para sustentar la necesidad de mecanismos complementarios de prevención, orientación y seguimiento. En relación con HOPE, este antecedente permite justificar que las instituciones educativas requieren herramientas que ayuden a detectar necesidades emocionales, orientar a los estudiantes y fortalecer la gestión de convivencia escolar.

MacNeill y colaboradores (2024)

MacNeill y colaboradores (2024) evaluaron la efectividad de un chatbot de salud mental como fuente de apoyo para personas con enfermedades crónicas, encontrando que este tipo de herramientas puede ser útil como recurso accesible y de bajo costo, aunque con limitaciones frente a necesidades complejas o casos que requieren intervención especializada. Aunque el contexto del estudio no corresponde al acoso escolar, su aporte es relevante para HOPE porque permite comprender los alcances y límites de los chatbots de apoyo emocional. Este antecedente refuerza la necesidad de que la herramienta tenga criterios claros de uso, mensajes de orientación responsable, límites éticos y mecanismos de derivación hacia profesionales o rutas institucionales. Para la investigación, el estudio aporta evidencia sobre la utilidad potencial de los chatbots como primer nivel de apoyo, especialmente cuando se requiere disponibilidad, accesibilidad y acompañamiento básico. También advierte que la tecnología debe ser diseñada con enfoque de seguridad, privacidad y responsabilidad institucional.

Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2025)

El Ministerio de Educación Nacional (2025) informó que Colombia registró 11.161 casos relacionados con acoso escolar, ciberacoso y agresión escolar entre 2020 y marzo de 2025. Este antecedente actualiza la magnitud del problema en el contexto nacional y evidencia la pertinencia de explorar herramientas digitales que complementen las estrategias presenciales de prevención y orientación escolar (Ministerio de Educación Nacional, 2025). Además, el Ministerio ha impulsado estrategias pedagógicas y de sensibilización, incluyendo iniciativas innovadoras como videojuegos educativos contra el bullying, lo que demuestra una apertura institucional hacia el uso de herramientas digitales en la prevención escolar. Para la presente monografía, este antecedente aporta

dos elementos centrales: primero, la persistencia de la problemática en el periodo de estudio; segundo, la pertinencia de explorar soluciones tecnológicas que acompañen las estrategias presenciales. HOPE se relaciona con esta línea de acción porque busca ofrecer orientación inicial, apoyo emocional básico y canalización institucional ante situaciones de acoso escolar.

Flores y colaboradores (2025)

Flores y colaboradores (2025) desarrollaron una revisión sistemática sobre programas de intervención contra el acoso escolar en América Latina. El estudio señala que, aunque existen diversos programas de prevención e intervención en la región, la evidencia sobre su efectividad todavía es limitada y requiere mayor fortalecimiento metodológico. Este antecedente es importante porque permite ubicar el problema en el contexto latinoamericano, donde las respuestas institucionales suelen depender de programas presenciales, talleres de convivencia y acciones formativas, pero con menor desarrollo de herramientas digitales de acompañamiento emocional. Para HOPE, este trabajo aporta la necesidad de diseñar estrategias contextualizadas, culturalmente pertinentes y articuladas con las realidades escolares de la región. Además, evidencia que las soluciones contra el bullying deben incluir acciones preventivas, participación de estudiantes, formación docente y seguimiento institucional. Desde la gerencia de proyectos sociales, este antecedente refuerza la importancia de evaluar no solo la idea de la herramienta, sino también su sostenibilidad, aceptación y capacidad de implementación real.

Dailey y colaboradores (2025)

Dailey y colaboradores (2025) realizaron una revisión sistemática y síntesis narrativa sobre bullying y ciberbullying desde una perspectiva de salud pública. El estudio integra evidencia sobre intervenciones, factores de riesgo y estrategias preventivas, destacando que el acoso escolar requiere respuestas multisectoriales que incluyan instituciones educativas, familias, profesionales de salud, comunidades y políticas públicas. Este antecedente aporta a HOPE una visión integral del problema, ya que permite comprender que una herramienta digital no debe operar de manera aislada, sino dentro de un ecosistema institucional de prevención, atención y seguimiento. También resalta la importancia de la detección temprana y la intervención oportuna para reducir impactos emocionales y sociales. Para la presente investigación, el aporte principal está

en orientar el diseño de HOPE como una estrategia complementaria, articulada con rutas escolares y con enfoque preventivo. Desde una perspectiva gerencial, este antecedente permite analizar la necesidad de coordinación institucional, gestión de riesgos y sostenibilidad del proyecto.

Serritella y colaboradores (2025)

Serritella y colaboradores (2025) realizaron una revisión sistemática sobre intervenciones contra el bullying y el ciberbullying basadas en tecnologías de la información y la comunicación. La investigación revisó literatura científica en bases como PsycInfo, Scopus y Web of Science, e incluyó 65 artículos siguiendo lineamientos de revisión sistemática. El estudio identificó intervenciones digitales orientadas a adolescentes, incluyendo plataformas web, aplicaciones, recursos interactivos y programas apoyados en TIC. Este antecedente resulta altamente pertinente para HOPE porque demuestra que las tecnologías digitales se están utilizando cada vez más como herramientas de prevención, educación y apoyo frente al acoso escolar. También evidencia que el éxito de estas intervenciones depende de factores como diseño centrado en el usuario, acompañamiento institucional, pertinencia pedagógica y evaluación de efectividad. Para la monografía, su aporte es directo, ya que respalda la necesidad de analizar la viabilidad tecnológica, funcional y pedagógica de una herramienta digital aplicada a la convivencia escolar.

Secretaría de Educación del Distrito de Bogotá (2026)

La Secretaría de Educación del Distrito (2026) publicó el Directorio de protocolos de atención integral para la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, versión 6.0. Este antecedente es relevante porque permite ubicar a HOPE dentro del contexto local de Bogotá, como herramienta complementaria para apoyar la detección temprana, la orientación inicial y la canalización institucional de situaciones relacionadas con el acoso escolar (Secretaría de Educación del Distrito, 2026). Estos protocolos establecen orientaciones para identificar señales de alerta, activar rutas de atención, definir responsabilidades institucionales y realizar seguimiento a diferentes situaciones de riesgo. Este antecedente es especialmente relevante porque ubica la investigación en el contexto local de Bogotá, donde se proyecta analizar la viabilidad de HOPE. Su aporte consiste en evidenciar que ya existen rutas y procedimientos institucionales, pero también que se requieren herramientas que faciliten

la detección temprana, el registro organizado y la canalización oportuna de casos. HOPE podría integrarse como una herramienta complementaria a estos protocolos, siempre que respete la confidencialidad, la protección de datos, el consentimiento informado y los límites de la atención psicoeducativa. Desde la gerencia de proyectos sociales, este antecedente permite analizar la articulación entre innovación digital y gestión institucional del bienestar escolar.

2.1.2 Síntesis de aportes de los antecedentes al desarrollo de HOPE

Los antecedentes revisados permiten identificar tres líneas de aporte para la presente investigación. En primer lugar, los informes internacionales y nacionales muestran que el acoso escolar continúa siendo una problemática vigente, con efectos sobre la salud emocional, la convivencia y el desempeño académico de los estudiantes. En segundo lugar, las investigaciones sobre chatbots y aplicaciones de bienestar emocional evidencian que las herramientas digitales pueden ofrecer apoyo inicial, autorreflexión y orientación básica, siempre que no sean planteadas como sustituto de la atención profesional. En tercer lugar, las revisiones sobre intervenciones digitales contra bullying y ciberbullying muestran que las TIC pueden fortalecer la prevención y la atención escolar cuando se integran con estrategias pedagógicas, participación institucional y criterios de evaluación.

A partir de estos antecedentes, HOPE se proyecta como una herramienta digital de apoyo emocional de carácter psicoeducativo, orientada a complementar las rutas institucionales existentes en instituciones educativas urbanas de Bogotá. Su viabilidad deberá analizarse desde dimensiones sociales, institucionales, tecnológicas y pedagógicas, considerando la aceptación de estudiantes, docentes y orientadores; la capacidad operativa de los colegios; la seguridad de la información; la facilidad de uso; la pertinencia del lenguaje; y la articulación con los protocolos de convivencia escolar. De esta manera, el marco de antecedentes respalda la necesidad de formular una propuesta que no solo reconozca el problema del acoso escolar, sino que plantee estrategias digitales e institucionales para fortalecer el acompañamiento emocional inicial.

2.2 Marco teórico

El presente marco teórico se construye desde la perspectiva de la gerencia de proyectos sociales, integrando conceptos de gestión, innovación social, viabilidad de proyectos, adopción tecnológica y gestión institucional en contextos educativos. Su propósito es sustentar teóricamente el análisis de HOPE como una iniciativa de proyecto social apoyada en tecnología, más allá de un enfoque clínico o psicológico.

2.2.1 Gerencia de proyectos sociales

La gerencia de proyectos sociales se orienta a la planificación, ejecución y evaluación de iniciativas que buscan generar impacto social positivo, optimizando recursos y respondiendo a necesidades colectivas (Bernal Torres, 2022). A diferencia de los proyectos tradicionales, los proyectos sociales enfrentan mayores retos asociados a la aceptación comunitaria, sostenibilidad institucional y articulación con políticas públicas.

Desde este enfoque, la implementación de una herramienta digital como HOPE debe analizarse considerando su pertinencia social, su alineación con los objetivos institucionales de las escuelas y su capacidad para integrarse a las dinámicas existentes de convivencia escolar.

2.2.2 Análisis de necesidades como base de los proyectos sociales

El análisis de necesidades constituye una fase crítica en la formulación de proyectos sociales, ya que permite identificar brechas entre la situación actual y la situación deseada (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). En el contexto educativo, estas necesidades no solo son emocionales, sino también organizacionales, relacionadas con la capacidad de las instituciones para ofrecer acompañamiento continuo y oportuno.

En este sentido, HOPE se concibe como una respuesta a una necesidad institucional no satisfecha: la falta de mecanismos permanentes y escalables de apoyo emocional que complementen el trabajo del orientador escolar.

Viabilidad social e institucional

La viabilidad de un proyecto social implica evaluar si la propuesta es aceptada por los actores involucrados y si puede ser sostenida por la organización que la implementa (Pimienta Prieto et al., 2018). La viabilidad social se relaciona con la percepción de

utilidad, confianza y pertinencia por parte de los usuarios, mientras que la viabilidad institucional se vincula con la disponibilidad de recursos, capacidades técnicas, normativas y liderazgo.

Aplicado al proyecto HOPE, este enfoque permite analizar si las instituciones educativas urbanas cuentan con las condiciones necesarias para adoptar una herramienta digital de apoyo emocional sin generar sobrecargas operativas o resistencias internas.

Innovación social y uso de tecnologías digitales

La innovación social se define como la introducción de nuevas soluciones —productos, servicios o procesos— que satisfacen necesidades sociales de manera más eficiente y sostenible que las alternativas existentes (Bernal Torres, 2022). En el ámbito educativo, las tecnologías digitales se han consolidado como herramientas clave para ampliar la cobertura de servicios y mejorar la gestión institucional.

Desde una perspectiva gerencial, HOPE representa una innovación social al proponer el uso de una herramienta digital para fortalecer la gestión del bienestar escolar, optimizando tiempos, facilitando el acceso al apoyo emocional y mejorando los procesos de detección y orientación temprana.

Adopción y aceptación de tecnologías en contextos educativos

La adopción de tecnologías en organizaciones educativas depende de múltiples factores, entre ellos la percepción de utilidad, la facilidad de uso, la compatibilidad con los procesos existentes y la cultura organizacional (Mukherjee, 2019). La resistencia al cambio es una de las principales barreras en la implementación de proyectos tecnológicos, especialmente cuando no se perciben beneficios claros o cuando existen limitaciones en formación y recursos.

En este marco, analizar la aceptación de HOPE por parte de estudiantes, docentes y orientadores resulta fundamental para determinar su viabilidad como proyecto social y su potencial de sostenibilidad en el tiempo.

2.2.3 Gestión institucional del bienestar escolar

La gestión institucional del bienestar escolar implica la articulación de políticas, recursos humanos, protocolos, estrategias pedagógicas y mecanismos de seguimiento orientados a garantizar ambientes educativos seguros y protectores. Desde esta

perspectiva, el acompañamiento emocional no debe entenderse únicamente como una función asistencial, sino como un proceso institucional relacionado con la convivencia, la permanencia educativa y el desarrollo integral de los estudiantes.

En Colombia, esta gestión se relaciona con la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013, los cuales establecen responsabilidades para la promoción, prevención, atención y seguimiento de situaciones que afectan la convivencia escolar. Asimismo, los protocolos de la Secretaría de Educación del Distrito orientan a las instituciones educativas de Bogotá frente a situaciones de vulneración de derechos y convivencia escolar (Congreso de Colombia, 2013; Presidencia de la República de Colombia, 2013; Secretaría de Educación del Distrito, 2026).

HOPE se inserta en este enfoque como una herramienta complementaria de apoyo a la gestión institucional, debido a que podría fortalecer la orientación inicial, la comunicación temprana y la canalización de situaciones relacionadas con acoso escolar, sin sustituir la labor de docentes, orientadores o profesionales psicosociales.

2.2.4. Acoso escolar y convivencia educativa

El acoso escolar se entiende como una forma de violencia reiterada entre pares, caracterizada por la intención de causar daño, la repetición de la conducta y la existencia de un desequilibrio de poder entre quien agrede y quien recibe la agresión (Olweus, 2013). Esta problemática afecta la convivencia escolar porque deteriora las relaciones entre estudiantes, reduce la percepción de seguridad y puede impactar el rendimiento académico, la autoestima y el bienestar emocional.

2.2.5. Herramientas digitales de apoyo emocional

Las herramientas digitales de apoyo emocional son recursos tecnológicos diseñados para brindar orientación inicial, información psicoeducativa, acompañamiento básico o canalización hacia servicios humanos especializados. Estas herramientas pueden incluir plataformas web, aplicaciones móviles, chatbots, formularios confidenciales o sistemas de alerta temprana. Estudios sobre agentes conversacionales como Woebot y Wysa han mostrado que los recursos digitales pueden favorecer la autorreflexión, el acceso inicial al apoyo y la interacción con usuarios jóvenes, siempre que se establezcan límites éticos y rutas de derivación adecuadas (Fitzpatrick et al., 2017; Inkster et al., 2018).

2.2.6 Adopción tecnológica en contextos educativos

La adopción tecnológica en contextos educativos depende de factores como la utilidad percibida, la facilidad de uso, la confianza, la compatibilidad con los procesos institucionales y la disposición de los usuarios. Davis (1989) plantea que la aceptación de una tecnología está fuertemente influenciada por la percepción de utilidad y la facilidad de uso, elementos que permiten comprender por qué una herramienta puede ser aceptada o rechazada por sus usuarios potenciales.

2.2.7 Viabilidad social e institucional

La viabilidad social e institucional de un proyecto hace referencia a la posibilidad de que una iniciativa sea aceptada por sus beneficiarios, integrada por las organizaciones responsables y sostenida en el tiempo con los recursos disponibles. En proyectos sociales, la viabilidad no depende únicamente de la disponibilidad técnica, sino también de la pertinencia frente a una necesidad real, la aceptación de los actores, la claridad de responsabilidades, la gestión de interesados y la articulación con políticas o procesos existentes (Bernal Torres, 2022; Project Management Institute, 2021).

Aplicado a HOPE, este concepto permite analizar si una herramienta digital de apoyo emocional puede integrarse de forma responsable a las rutas de convivencia escolar. La viabilidad institucional implica que los colegios cuenten con protocolos claros, responsables definidos, capacidad de respuesta, protección de datos personales y mecanismos de seguimiento.

En esta investigación, la viabilidad social e institucional se relaciona directamente con los resultados de aceptación, utilidad percibida, facilidad de uso y confianza digital obtenidos mediante la encuesta, ya que estos elementos permiten valorar si la comunidad educativa percibe a HOPE como una alternativa pertinente, segura y posible de implementar.

2.3 Marco Normativo

El marco normativo de esta investigación se fundamenta en disposiciones colombianas orientadas a la protección de niños, niñas y adolescentes, la convivencia escolar, la prevención de la violencia y la protección de datos personales. Estas normas son relevantes porque HOPE se plantea como una herramienta digital dirigida a población escolar menor de edad y relacionada con situaciones sensibles de acoso escolar.

Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 44. Este artículo establece la prevalencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, incluyendo la protección contra toda forma de violencia física o moral. Su relación con esta investigación radica en que cualquier herramienta digital orientada al bienestar escolar debe priorizar la protección integral del estudiante y evitar riesgos adicionales de exposición o vulneración (Constitución Política de Colombia, 1991, Art. 44).

Ley 115 de 1994. La Ley General de Educación establece que la educación debe contribuir al desarrollo integral de la persona y a la formación en valores, convivencia y respeto por los derechos humanos. Esta norma respalda la pertinencia de estrategias que fortalezcan el bienestar escolar y la convivencia dentro de las instituciones educativas (Congreso de Colombia, 1994).

Ley 1098 de 2006. El Código de la Infancia y la Adolescencia reconoce el derecho de los niños, niñas y adolescentes a la integridad personal, física, psicológica y moral. En relación con HOPE, esta norma exige que cualquier propuesta de apoyo emocional ante el acoso escolar se diseñe bajo criterios de protección, confidencialidad y activación de rutas institucionales cuando exista riesgo para el estudiante (Congreso de Colombia, 2006).

Ley 1581 de 2012. Esta ley establece disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia. Su inclusión es fundamental porque HOPE, al ser una herramienta digital, podría recolectar información sensible o relacionada con menores de edad. Por tanto, su implementación debe contemplar consentimiento informado, finalidad del tratamiento, seguridad de la información, acceso restringido y confidencialidad (Congreso de Colombia, 2012).

Ley 1620 de 2013. Esta ley crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y establece acciones de promoción, prevención, atención y seguimiento frente a situaciones que afectan la convivencia escolar. HOPE se articula con esta norma porque puede funcionar como un recurso complementario para facilitar la orientación inicial, el reporte y la canalización de situaciones de acoso escolar hacia las rutas institucionales correspondientes (Congreso de Colombia, 2013).

Decreto 1965 de 2013. Este decreto reglamenta la Ley 1620 de 2013 y desarrolla la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar. La propuesta de HOPE debe alinearse con esta ruta, especialmente en las acciones de promoción, prevención,

atención y seguimiento, evitando operar como un mecanismo aislado o paralelo a los procedimientos institucionales (Presidencia de la República de Colombia, 2013).

Los protocolos de atención integral de la Secretaría de Educación del Distrito orientan a las instituciones educativas de Bogotá frente a situaciones que afectan la convivencia escolar y los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Para esta investigación, son relevantes porque permiten ubicar a HOPE como una herramienta complementaria para apoyar la detección temprana, la orientación inicial y la canalización institucional del acoso escolar (Secretaría de Educación del Distrito, 2026).

3. METODOLOGÍA

La presente investigación adopta un enfoque metodológico cuantitativo, con alcance descriptivo–analítico, coherente con los lineamientos de la gerencia de proyectos sociales y orientado al análisis de viabilidad de una solución digital en un contexto educativo. El estudio se centra en la aplicación de encuestas estructuradas como técnica principal de recolección de información, con el propósito de identificar percepciones, necesidades, nivel de aceptación y condiciones de viabilidad asociadas a la herramienta digital HOPE como apoyo frente al acoso escolar.

La metodología se orienta a obtener información medible y organizada, a partir de las respuestas de estudiantes, docentes y orientadores escolares vinculados a instituciones educativas urbanas de Bogotá. De esta manera, los resultados permitirán analizar la percepción de los participantes frente al acoso escolar, la utilidad de una herramienta digital, la confianza en canales virtuales, la facilidad de uso y las posibles barreras para su implementación.

3.1. Enfoque de investigación

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, ya que la información será recolectada mediante encuestas estructuradas y analizada a través de procedimientos estadísticos descriptivos. Este enfoque permite organizar los datos en frecuencias, porcentajes, promedios, tablas y gráficos, facilitando la interpretación de las percepciones de los participantes frente a la viabilidad de HOPE como herramienta digital de apoyo ante el acoso escolar.

El enfoque cuantitativo resulta pertinente porque permite medir tendencias generales sobre aspectos como la percepción del acoso escolar, la necesidad de acompañamiento emocional, la disposición al uso de herramientas digitales, la confianza en canales virtuales, la utilidad percibida de HOPE y las condiciones institucionales asociadas a su posible implementación.

A partir de este enfoque, la investigación no busca intervenir directamente en situaciones de acoso escolar ni realizar diagnósticos psicológicos, sino analizar la percepción de los actores educativos frente a una alternativa digital de apoyo, desde una perspectiva académica, social y gerencial.

3.1.1. Alcance

La investigación presenta un alcance descriptivo–analítico, centrado en la evaluación de la viabilidad de HOPE como herramienta digital de apoyo ante el acoso escolar desde una perspectiva gerencial.

El estudio es descriptivo porque caracteriza las percepciones de los participantes frente al acoso escolar, las necesidades de acompañamiento emocional, la aceptación de herramientas digitales y las posibles condiciones de implementación de HOPE en instituciones educativas urbanas.

Asimismo, es analítico porque examina la relación entre las percepciones recogidas mediante la encuesta y la viabilidad social, tecnológica, pedagógica y funcional de la herramienta digital propuesta. Este análisis permite valorar si HOPE pudiera ser considerada una alternativa pertinente para apoyar la prevención, el reporte y el seguimiento inicial de situaciones relacionadas con el acoso escolar.

Alcance temporal: el desarrollo de la presente investigación se enmarca entre noviembre de 2025 y junio de 2026, periodo que comprende el inicio del proceso investigativo en Investigación I y su consolidación durante Investigación II. No obstante, la revisión documental considera fuentes publicadas principalmente entre 2017 y 2026, con el fin de incorporar antecedentes recientes sobre acoso escolar, convivencia educativa, herramientas digitales y apoyo emocional.

Alcance espacial: instituciones educativas urbanas de la ciudad de Bogotá, tanto del sector oficial como privado.

Alcance temático: análisis de percepciones sobre acoso escolar, necesidades de acompañamiento emocional, aceptación de herramientas digitales, confianza en canales virtuales, facilidad de uso, utilidad percibida y condiciones generales para la implementación de HOPE como proyecto social apoyado en tecnología.

Este alcance resulta relevante porque permite comprender, a partir de los datos obtenidos mediante encuesta, las condiciones bajo las cuales una herramienta como HOPE podría ser valorada como una propuesta viable y pertinente en el contexto escolar.

La relevancia de este alcance radica en que permite estudiar una problemática vigente desde una perspectiva aplicada de gerencia de proyectos sociales. Al delimitar el análisis a instituciones educativas urbanas de Bogotá, se reconoce un contexto específico donde convergen alta densidad estudiantil, diversidad social, uso creciente de tecnologías digitales y necesidad de fortalecer las rutas de convivencia escolar. De esta manera, la investigación no busca generalizar los resultados a todo el sistema educativo colombiano, sino formular una propuesta contextualizada, viable y útil para orientar futuras iniciativas digitales de apoyo emocional en entornos escolares urbanos.

3.2. Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por actores vinculados a instituciones educativas urbanas de la ciudad de Bogotá que tienen relación directa o indirecta con la convivencia escolar, la prevención del acoso escolar y el acompañamiento emocional de estudiantes. Esta población incluye estudiantes de básica secundaria, docentes y orientadores escolares pertenecientes a instituciones educativas oficiales y privadas.

La investigación se dirige principalmente a estudiantes entre los 10 y 16 años, debido a que este grupo etario corresponde a una etapa escolar en la cual pueden presentarse situaciones de acoso escolar, conflictos de convivencia, presión social entre pares y uso frecuente de medios digitales. Asimismo, se incluyen docentes y orientadores escolares, ya que estos actores cumplen un papel relevante en la identificación, atención, seguimiento y canalización de situaciones relacionadas con el bienestar emocional y la convivencia escolar.

Para el desarrollo del estudio se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta la disponibilidad de acceso a los participantes, la autorización institucional y la participación voluntaria. Este tipo de muestreo resulta pertinente para una investigación de alcance descriptivo–analítico, cuyo propósito es recoger información de actores clave sobre la viabilidad social, institucional, tecnológica y pedagógica de HOPE como herramienta digital de apoyo emocional ante el acoso escolar.

La muestra final estuvo conformada por 50 participantes, distribuidos de la siguiente manera:

Grupo participante	Cantidad de participantes	Técnica de consulta
Estudiantes entre 10 y 16 años	41	Encuesta estructurada
Docentes	8	Encuesta estructurada
Orientador escolar	1	Encuesta estructurada
Total	50	

La muestra se distribuyó entre instituciones educativas públicas y privadas de Bogotá, con una participación equilibrada de 25 participantes de instituciones públicas y 25 participantes de instituciones privadas. Esta distribución permite contrastar percepciones provenientes de ambos contextos institucionales y aporta una mirada más amplia sobre las condiciones de viabilidad de HOPE.

Los estudiantes representan la mayor proporción de la muestra, con el 82 % de los participantes, lo cual es coherente con el propósito de la investigación, dado que HOPE está orientada principalmente a brindar apoyo emocional inicial a estudiantes que puedan enfrentar situaciones de acoso escolar. Por su parte, la participación de docentes y orientadores permite complementar la mirada estudiantil con una perspectiva institucional sobre las rutas de atención, las condiciones de acompañamiento y las posibles barreras de implementación.

Criterios de inclusión

Para la selección de los participantes se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Estudiantes matriculados en instituciones educativas urbanas de Bogotá.
- Estudiantes con edades entre 10 y 16 años.
- Docentes vinculados a instituciones educativas urbanas.
- Orientadores escolares con conocimiento de procesos de convivencia escolar.
- Participantes pertenecientes a instituciones públicas o privadas.
- Participación voluntaria y autorización correspondiente para el diligenciamiento de **la encuesta.**

Criterios de exclusión

Se excluyeron de la investigación los siguientes casos:

- Participantes que no pertenecieran a instituciones educativas urbanas de Bogotá.
- Estudiantes menores de 10 años o mayores de 16 años.
- Formularios incompletos o con respuestas inconsistentes.
- Participantes que no aceptaran participar voluntariamente.
- Casos que requirieran atención psicológica, médica, jurídica o institucional inmediata, los cuales no serían abordados directamente por la investigación, sino remitidos a las rutas correspondientes.

En síntesis, la población y muestra seleccionadas permiten analizar la viabilidad de HOPE desde la percepción de estudiantes, docentes y orientadores escolares. Esta información resulta fundamental para determinar si la herramienta puede contribuir al fortalecimiento del acompañamiento emocional inicial y a la gestión preventiva del acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá.

3.3. Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta estructurada, diseñada con el propósito de identificar percepciones de estudiantes, docentes y orientadores escolares frente al acoso escolar, el apoyo institucional disponible y la posible implementación de HOPE como herramienta digital de apoyo emocional inicial.

La encuesta estuvo conformada por nueve preguntas distribuidas en dos bloques. El primer bloque correspondió a la caracterización de la muestra e incluyó edad, tipo de institución educativa y rol del participante. El segundo bloque incluyó preguntas de valoración mediante escala tipo Likert de 1 a 5, orientadas a medir frecuencia percibida del acoso escolar, apoyo institucional, utilidad percibida de HOPE, intención de uso, facilidad de uso y confianza digital.

La información esperada a partir de la aplicación del instrumento permitió identificar tendencias generales sobre la percepción del acoso escolar, las necesidades de acompañamiento emocional, la confianza en herramientas digitales, la disposición al uso de HOPE y las condiciones que deberían considerarse para su implementación en instituciones educativas urbanas de Bogotá.

El cuestionario fue diseñado con lenguaje claro, respetuoso y comprensible para los participantes, especialmente para estudiantes menores de edad. Las preguntas evitaron solicitar relatos personales sensibles o detalles innecesarios sobre experiencias de acoso escolar. Su propósito fue identificar percepciones generales y condiciones de aceptación frente a una herramienta digital de apoyo. El instrumento de encuesta aplicado se presenta en el Anexo 2.

3.4. Descripción de procedimiento

El desarrollo de la investigación se realizará mediante un procedimiento organizado por fases, con el fin de garantizar una recolección de información ordenada, ética y coherente con los objetivos del estudio. Dado que la investigación adopta un enfoque cuantitativo, la técnica principal será la encuesta estructurada, aplicada a los participantes seleccionados.

El procedimiento contempla el diseño del cuestionario, su revisión académica, la autorización para su aplicación, la recolección de respuestas, la organización de la base de datos y el análisis estadístico descriptivo de la información. Este proceso permitirá obtener datos consistentes sobre la percepción de los participantes frente al acoso escolar y la viabilidad de HOPE como herramienta digital de apoyo emocional.

3.4.1. Procedimiento para la elaboración y aplicación de encuestas

En primer lugar, se diseñó un cuestionario estructurado dirigido a estudiantes entre 10 y 16 años, docentes y orientadores escolares. Para su elaboración se tendrán en cuenta los objetivos específicos de la investigación, las dimensiones de análisis de viabilidad de HOPE y las categorías asociadas al acoso escolar, acompañamiento emocional, aceptación tecnológica y condiciones institucionales.

El cuestionario incluyó preguntas cerradas con escala tipo Likert, opciones de respuesta múltiple y algunos ítems de caracterización general. Las dimensiones principales fueron: percepción sobre el acoso escolar, necesidades de acompañamiento emocional, disposición al uso de herramientas digitales, percepción de utilidad de HOPE, confianza en el uso de canales digitales, facilidad de uso y posibles barreras de implementación.

Para docentes y orientadores escolares se incluyó preguntas relacionadas con rutas de atención, capacidad de seguimiento, recursos disponibles, carga operativa y pertinencia de una herramienta digital de apoyo. Estas preguntas fueron formuladas también dentro del formato de encuesta estructurada, con el fin de mantener coherencia metodológica y facilitar el análisis cuantitativo de los resultados.

Antes de su aplicación definitiva, el instrumento fue revisado por un docente asesor o experto académico, con el fin de verificar la claridad de las preguntas, la pertinencia de los ítems y la coherencia con los objetivos de investigación. Posteriormente, se pudó realizar una prueba piloto con un grupo reducido de participantes para identificar posibles ajustes en redacción, extensión o comprensión del cuestionario.

El contacto con los participantes se realizó por medio de las instituciones educativas seleccionadas. Inicialmente, se solicitó autorización institucional, explicando el propósito académico de la investigación, el alcance del estudio y las condiciones éticas de participación. En el caso de estudiantes menores de edad, se solicitó consentimiento informado a padres, madres o acudientes, así como asentimiento del estudiante.

La gestión de autorizaciones se realizó antes de la aplicación del instrumento. En primer lugar, se socializó con las instituciones educativas el propósito académico de la investigación, el alcance del estudio, el tipo de información solicitada y las condiciones de confidencialidad. Posteriormente, se solicitó autorización institucional para compartir el formulario digital con los participantes seleccionados.

En el caso de los estudiantes menores de edad, se contempló la autorización de padres, madres o acudientes mediante el documento de consentimiento informado presentado en el Anexo 1. Adicionalmente, se consideró el asentimiento del estudiante, entendido como su aceptación voluntaria para participar en la encuesta. La participación fue anónima, voluntaria y sin consecuencias académicas o institucionales para quienes decidieran no responder.

La encuesta fue aplicada mediante la plataforma Google Forms, la cual permitió crear un formulario digital estructurado, distribuirlo mediante enlace y recolectar las respuestas de forma organizada. El enlace fue compartido únicamente por canales digitales autorizados, evitando la recolección de nombres, documentos de identidad,

correos personales u otros datos que permitieran identificar directamente a los participantes. El uso de Google Forms facilitó la sistematización de las respuestas y su posterior exportación a una hoja de cálculo para el análisis estadístico descriptivo.

3.4.2. Procedimiento para la organización de la información recolectada

Una vez finalizada la aplicación de las encuestas mediante Google Forms, las respuestas fueron consolidadas automáticamente en una base de datos exportable en formato de hoja de cálculo. Esta base permitió organizar la información por variables de caracterización y por preguntas de valoración tipo Likert.

Posteriormente, se realizó una revisión inicial de la base de datos con el fin de identificar formularios incompletos, respuestas duplicadas, registros inconsistentes o datos que no cumplieran con los criterios de inclusión definidos para la muestra. Los formularios con inconsistencias significativas fueron excluidos del análisis, con el propósito de garantizar mayor confiabilidad en los resultados.

La información fue organizada por dimensiones de estudio, tales como percepción del acoso escolar, apoyo institucional, utilidad percibida de HOPE, intención de uso, facilidad de uso y confianza digital. Este procedimiento permitió preparar una base de datos clara, ordenada y coherente para el análisis estadístico descriptivo.

3.4.3. Fases generales del procedimiento investigativo

El procedimiento general de la investigación se desarrollará en las siguientes fases:

Fase	Actividad principal	Producto esperado
Fase 1. Planeación	Definición de objetivos, población, muestra y técnica de recolección	Diseño metodológico consolidado
Fase 2. Diseño del instrumento	Elaboración de la encuesta estructurada	Cuestionario listo para revisión
Fase 3. Validación	Revisión por asesor o experto académico y prueba piloto	Cuestionario ajustado

Fase 4. Contacto institucional	Solicitud de permisos, consentimientos y asentimientos informados	Autorización para aplicación
Fase 5. Aplicación de encuestas	Distribución del cuestionario mediante Google Forms a través de enlace autorizado	Respuestas recolectadas digitalmente
Fase 6. Organización de datos	Revisión, depuración y codificación de respuestas	Base de datos consolidada
Fase 7. Análisis estadístico	Procesamiento mediante estadística descriptiva	Tablas, porcentajes y gráficos
Fase 8. Interpretación de resultados	Relación de los hallazgos con objetivos e hipótesis	Resultados consolidados
Fase 9. Evaluación de viabilidad	Interpretación de los datos frente a HOPE	Conclusiones y recomendaciones

En síntesis, este procedimiento permitirá desarrollar la investigación de manera ordenada, garantizando que la encuesta responda a los objetivos planteados. La aplicación de encuestas permitirá obtener información cuantificable sobre percepciones, necesidades, nivel de aceptación, utilidad percibida y posibles barreras de implementación de HOPE como herramienta digital de apoyo emocional ante el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá.

3.5. Análisis de información

El análisis de la información se realizará a partir de los datos obtenidos mediante las encuestas estructuradas. Estos datos serán procesados, codificados y analizados con apoyo del software estadístico JASP o, en su defecto, mediante una hoja de cálculo como Microsoft Excel o Google Sheets.

El análisis será de tipo estadístico descriptivo, ya que busca identificar tendencias, frecuencias, porcentajes y niveles de valoración frente a las variables estudiadas. Este procedimiento permitirá interpretar los resultados de forma ordenada y coherente con el enfoque cuantitativo de la investigación.

Las dimensiones que orientarán el análisis serán: percepción del acoso escolar, necesidades de acompañamiento emocional, disposición al uso de herramientas digitales, utilidad percibida de HOPE, facilidad de uso, confianza digital, confidencialidad, barreras de implementación y condiciones institucionales.

3.5.1. Limpieza, organización y preparación de datos cuantitativos

La información recolectada mediante encuestas será exportada inicialmente desde el formulario digital en formato compatible, como .xlsx o .csv, para su revisión y posterior carga en JASP. Antes del análisis estadístico, se realizará una limpieza de la base de datos con el fin de identificar respuestas incompletas, duplicadas, inconsistentes o registros que no cumplan los criterios de selección definidos para la muestra.

En esta fase se verificará que cada registro corresponda a un participante válido, que las preguntas obligatorias estén diligenciadas y que las respuestas se encuentren dentro de los rangos establecidos. Los formularios incompletos o que presenten inconsistencias significativas serán excluidos del análisis, con el propósito de reducir sesgos y garantizar mayor confiabilidad en los resultados.

Posteriormente, la información será organizada por variables asociadas a las dimensiones centrales del estudio: percepción del acoso escolar, necesidades de acompañamiento emocional, disposición al uso de herramientas digitales, percepción de utilidad de HOPE, facilidad de uso, confianza, confidencialidad, barreras tecnológicas y condiciones institucionales.

3.5.2. Codificación de datos cuantitativos

Una vez depurada la base de datos, se realizará la codificación de las variables para su procesamiento en JASP. Las preguntas cerradas serán transformadas en valores numéricos que permitan su análisis estadístico. Para las preguntas con escala tipo Likert se empleará una codificación de 1 a 5, donde los valores bajos representan menor frecuencia, menor acuerdo o menor valoración, y los valores altos representan mayor frecuencia, mayor acuerdo o mayor valoración, según el sentido de cada pregunta.

Valor	Interpretación general
1	Nivel muy bajo / totalmente en desacuerdo

2	Nivel bajo / en desacuerdo
3	Nivel medio / ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Nivel alto / de acuerdo
5	Nivel muy alto / totalmente de acuerdo

Esta escala será aplicada a variables como frecuencia percibida del acoso escolar, percepción de apoyo institucional, utilidad percibida de HOPE, intención de uso, facilidad de uso y confianza digital. Esta codificación permitirá organizar las respuestas de manera uniforme y facilitar su análisis estadístico descriptivo.

Las preguntas de selección múltiple, en caso de aplicarse, serán codificadas mediante categorías numéricas o variables dicotómicas, según corresponda. Por ejemplo, las posibles barreras para el uso de HOPE podrán clasificarse en barreras tecnológicas, institucionales, de confianza, privacidad, acceso o comprensión de la herramienta.

Esta codificación permitirá operar los datos en JASP y realizar análisis descriptivos que faciliten la identificación de tendencias, niveles de aceptación, frecuencia de respuestas y percepción general de los participantes frente a la herramienta digital propuesta.

3.5.3. Análisis de datos cuantitativos con JASP

El análisis cuantitativo se realizará mediante estadística descriptiva en el software JASP, debido a que esta herramienta permite procesar bases de datos, calcular frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y generar tablas y gráficos de manera clara. La base final estará conformada por 50 respuestas válidas, correspondientes a estudiantes, docentes y un orientador escolar de instituciones educativas urbanas de Bogotá.

En las encuestas aplicadas a estudiantes se analizarán variables relacionadas con la percepción del acoso escolar, la necesidad de acompañamiento emocional, la disposición al uso de una herramienta digital, la confianza en canales virtuales y la utilidad percibida de HOPE. En las respuestas de docentes y orientador escolar se analizarán variables asociadas a condiciones institucionales, rutas de atención, disponibilidad de recursos, barreras de implementación y pertinencia de una herramienta digital de apoyo.

Los análisis que se realizarán en JASP incluirán:

Tipo de análisis	Finalidad
Frecuencias absolutas	Identificar la cantidad de respuestas seleccionadas por cada opción.
Porcentajes	Establecer la proporción de participantes que selecciona cada respuesta.
Promedios	Reconocer tendencias generales en las variables con escala tipo Likert.
Desviación estándar	Identificar la variabilidad o dispersión de las respuestas.
Tablas cruzadas	Comparar respuestas entre grupos, por ejemplo, estudiantes, docentes y orientador escolar.
Gráficos descriptivos	Representar visualmente los resultados relevantes mediante gráficos de barras o circulares.

Los resultados cuantitativos no serán interpretados de manera aislada, sino en relación con los objetivos específicos de la investigación y con las dimensiones de viabilidad social, institucional, tecnológica, pedagógica y funcional de HOPE. De esta manera, el uso de JASP permitirá presentar los resultados de forma organizada, clara y coherente con el enfoque metodológico cuantitativo de la investigación.

3.5.4. Presentación de los análisis

Los análisis derivados de la investigación se presentarán en el capítulo de resultados mediante tablas de frecuencia, porcentajes, gráficos circulares, gráficos de barras y cuadros comparativos. Esta forma de presentación permitirá visualizar de manera clara las tendencias generales de la muestra frente al problema del acoso escolar y frente a la aceptación de HOPE como herramienta digital de apoyo.

Los resultados se organizarán de acuerdo con las dimensiones definidas en el instrumento de encuesta:

- Percepción del acoso escolar.
- Necesidades de acompañamiento emocional.

- Conocimiento y confianza en canales de reporte.
- Aceptación de herramientas digitales.
- Utilidad percibida de HOPE.
- Facilidad de uso.
- Confianza y confidencialidad.
- Barreras de implementación.
- Condiciones institucionales.

De esta manera, el análisis de la información se desarrollará de forma coherente con el instrumento aplicado: la encuesta estructurada. Los datos serán interpretados mediante estadística descriptiva y vinculados con los objetivos, la hipótesis y las categorías de análisis definidas en la monografía.

3.6. Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrollará bajo principios éticos orientados a proteger la dignidad, integridad, privacidad y bienestar de los participantes, especialmente porque involucra población menor de edad y aborda una problemática sensible como el acoso escolar. En este sentido, el estudio tendrá un carácter estrictamente académico y no realizará intervención psicológica, clínica, terapéutica ni jurídica. Su propósito será recolectar información sobre percepciones, necesidades, condiciones institucionales y viabilidad de una herramienta digital de apoyo emocional denominada HOPE.

Dado que el estudio involucra estudiantes entre los 10 y 16 años, docentes y orientadores escolares, se garantizará que la participación sea voluntaria, informada y autorizada. Antes de aplicar la encuesta, se explicará a los participantes el objetivo de la investigación, el tipo de información que se solicitará, el uso académico de los datos, los posibles beneficios del estudio y el derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. En el caso de los estudiantes menores de edad, se solicitará consentimiento informado a padres, madres o acudientes, así como asentimiento informado por parte del estudiante.

La investigación respetará el principio de confidencialidad. Por tanto, no se divulgarán nombres, documentos de identidad, direcciones, teléfonos, correos electrónicos personales ni datos que permitan identificar directamente a los participantes

o a las instituciones educativas. La información será presentada de manera agrupada y anónima, mediante tablas, gráficos y síntesis de resultados.

En relación con el tratamiento de datos personales, la investigación se orientará por los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales en Colombia. En consecuencia, los datos recolectados serán utilizados exclusivamente con fines académicos, no serán compartidos con terceros no autorizados y no se emplearán para fines comerciales, disciplinarios, publicitarios o institucionales diferentes a los definidos en la monografía. La información será almacenada de manera segura en archivos protegidos con contraseña y solo será consultada por la investigadora y, de ser necesario, por el asesor académico.

Debido a que el tema de investigación se relaciona con acoso escolar y bienestar emocional, se tendrá especial cuidado en la formulación de las preguntas. El cuestionario evitará solicitar relatos detallados de experiencias personales traumáticas o información sensible innecesaria. Las preguntas estarán orientadas a identificar percepciones generales, necesidades de acompañamiento, barreras institucionales y aceptación de herramientas digitales.

En caso de que durante la aplicación de la encuesta un estudiante manifieste una situación actual de riesgo o vulneración, la investigación no asumirá el manejo directo del caso, sino que se informará la necesidad de activar las rutas institucionales correspondientes, de acuerdo con los protocolos de convivencia escolar y la Ruta de Atención Integral establecida por la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013.

Para garantizar el respeto por los participantes, se evitará cualquier tipo de presión, coerción o incentivo que condicione su participación. Los estudiantes, docentes y orientadores escolares podrán negarse a responder cualquier pregunta que les genere incomodidad. Asimismo, podrán retirarse del estudio en cualquier momento. Esta condición será informada antes de iniciar la aplicación del instrumento.

Desde el punto de vista ético, también se reconoce que HOPE, como herramienta digital conceptual de apoyo emocional, no debe sustituir la labor de orientadores escolares, psicólogos, docentes ni entidades competentes. Su análisis dentro de esta investigación se entiende como una propuesta complementaria de orientación inicial,

apoyo psicoeducativo y canalización institucional. Por ello, cualquier recomendación derivada del estudio deberá considerar límites claros de uso, protección de datos, supervisión institucional, accesibilidad, lenguaje adecuado para menores de edad y articulación con rutas formales de atención.

Como soporte ético de la investigación, se diseñó un documento de confidencialidad, consentimiento informado y autorización de participación, presentado en el Anexo 1. Este documento informa el propósito académico del estudio, la voluntariedad de la participación, el tratamiento confidencial de la información, el carácter anónimo de las respuestas y la posibilidad de retirarse del proceso en cualquier momento. En el caso de estudiantes menores de edad, el documento contempla la autorización del acudiente y el asentimiento del participante.

Finalmente, esta investigación buscará generar conocimiento útil para el fortalecimiento de la convivencia escolar, sin exponer a los participantes ni aumentar situaciones de vulnerabilidad. El manejo ético de la información permitirá proteger la privacidad de los actores educativos y asegurar que los resultados sean utilizados únicamente para fines académicos, propositivos y de mejora institucional.

4. HIPÓTESIS

El presente capítulo expone la hipótesis que orienta el desarrollo de la investigación, la cual se relaciona con el análisis del acoso escolar y la evaluación de una alternativa digital como estrategia de apoyo para su prevención, reporte y seguimiento.

La hipótesis permite establecer una relación tentativa entre la implementación de una herramienta digital y el fortalecimiento de la convivencia escolar, considerando la percepción de la comunidad educativa frente a su utilidad, aceptación y viabilidad.

En coherencia con el enfoque metodológico del estudio, la hipótesis será analizada a partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de una encuesta. Esta técnica permitirá recoger información sobre la percepción de los participantes respecto al acoso escolar, los canales actuales de reporte, la confianza en los mecanismos institucionales y la aceptación de una posible herramienta digital para apoyar la gestión de esta problemática.

4.1. Hipótesis general

La implementación de una alternativa digital orientada a la prevención, reporte y seguimiento del acoso escolar puede contribuir al fortalecimiento de la convivencia escolar, siempre que sea percibida por la comunidad educativa como una herramienta accesible, confidencial, útil y viable para comunicar situaciones de riesgo y apoyar la gestión institucional.

4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El uso de una herramienta digital para el reporte de situaciones de acoso escolar puede favorecer la identificación temprana de casos, al ofrecer a los estudiantes un canal accesible y confidencial para comunicar situaciones de riesgo dentro del entorno educativo.

Hipótesis específica 2

La percepción positiva de los participantes frente a la confidencialidad de una herramienta digital puede aumentar la disposición de los estudiantes para reportar situaciones de acoso escolar.

Hipótesis específica 3

La aceptación de una alternativa digital por parte de la comunidad educativa puede fortalecer la participación de estudiantes, docentes y familias en la prevención y atención del acoso escolar.

Hipótesis específica 4

Una herramienta digital percibida como útil y fácil de usar puede apoyar la gestión institucional del acoso escolar, al facilitar el registro, seguimiento y atención de los casos reportados.

4.3. Variables de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se identifican las siguientes variables:

Variable independiente

Alternativa digital para la prevención, reporte y seguimiento del acoso escolar.

Esta variable hace referencia a la propuesta tecnológica que se plantea como mecanismo de apoyo para que la comunidad educativa pueda reportar, identificar y hacer seguimiento a situaciones relacionadas con el acoso escolar.

Variable dependiente

Fortalecimiento de la convivencia escolar y de la gestión institucional del acoso escolar.

Esta variable se relaciona con los posibles efectos que puede generar la alternativa digital en la prevención, comunicación, atención y seguimiento de situaciones de acoso escolar dentro del entorno educativo.

4.4. Categorías de análisis

Dado que la información será recolectada mediante encuesta, las categorías de análisis se orientan a medir la percepción de los participantes frente al problema y frente a la alternativa digital propuesta.

Categoría	Descripción	Relación con la encuesta
Acoso escolar	Situaciones de intimidación, agresión, exclusión, hostigamiento o maltrato entre estudiantes.	Permite conocer la percepción de los participantes sobre la presencia e impacto del acoso escolar.
Canales de reporte	Mecanismos disponibles para informar situaciones de acoso escolar.	Permite identificar si los participantes conocen, usan o confían en los canales actuales de reporte.
Confidencialidad	Nivel de confianza que genera la herramienta para reportar casos sin temor a exposición o represalias.	Permite medir si la confidencialidad influye en la disposición para reportar.
Accesibilidad	Facilidad con la que los usuarios podrían utilizar la herramienta digital.	Permite valorar si la comunidad educativa considera viable el uso de una solución digital.
Aceptación de la herramienta	Disposición de los participantes para usar una alternativa digital.	Permite determinar el nivel de aceptación de la propuesta.
Utilidad percibida	Valor que los participantes le asignan a la herramienta como apoyo para prevenir y gestionar el acoso escolar.	Permite analizar si la herramienta es vista como una solución pertinente.

Gestión institucional	Capacidad de la institución para atender y hacer seguimiento a los casos reportados.	Permite conocer si los participantes consideran que una herramienta digital puede mejorar la respuesta institucional.

4.5. Operacionalización de variables y categorías

Variable o categoría	Dimensión	Indicador	Técnica de recolección	Instrumento
Alternativa digital	Accesibilidad	Percepción sobre la facilidad de uso de la herramienta digital.	Encuesta	Cuestionario
Alternativa digital	Confidencialidad	Nivel de confianza para reportar casos mediante una herramienta digital.	Encuesta	Cuestionario
Alternativa digital	Aceptación	Disposición de estudiantes, docentes y familias para utilizar la herramienta.	Encuesta	Cuestionario
Alternativa digital	Utilidad percibida	Percepción sobre la utilidad de la herramienta para prevenir y reportar casos.	Encuesta	Cuestionario
Acoso escolar	Reconocimiento del problema	Percepción sobre la presencia o frecuencia de situaciones de acoso escolar.	Encuesta	Cuestionario

Canales de reporte	Conocimiento y confianza	Nivel de conocimiento y confianza frente a los canales actuales de reporte.	Encuesta	Cuestionario
Convivencia escolar	Prevención	Percepción sobre el aporte de la herramienta a la mejora del ambiente escolar.	Encuesta	Cuestionario
Gestión institucional	Seguimiento	Percepción sobre la capacidad de la herramienta para apoyar el registro y seguimiento de casos.	Encuesta	Cuestionario

4.6. Supuesto de investigación

Teniendo en cuenta que la investigación se orienta al análisis de una problemática social y a la evaluación de una posible alternativa de intervención, se plantea el siguiente supuesto de investigación:

La incorporación de una alternativa digital en el contexto escolar puede fortalecer la prevención y gestión del acoso escolar, siempre que la comunidad educativa la perciba como una herramienta útil, accesible, confidencial y adecuada para reportar situaciones de riesgo y apoyar el seguimiento institucional.

Este supuesto permite orientar el análisis de los resultados obtenidos mediante la encuesta, considerando que la herramienta digital no resuelve por sí sola el problema del acoso escolar, pero puede convertirse en un recurso estratégico si cuenta con aceptación por parte de los usuarios y si se articula con las acciones institucionales de convivencia escolar.

4.7. Relación entre hipótesis, encuesta y resultados

La hipótesis de la investigación será contrastada a partir de los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los participantes. Para ello, las preguntas del cuestionario deberán estar relacionadas con las categorías definidas anteriormente: acoso escolar, canales de reporte, confidencialidad, accesibilidad, aceptación, utilidad percibida y gestión institucional.

De esta manera, los resultados permitirán identificar si los participantes consideran necesaria, útil y viable una herramienta digital para la prevención y reporte del acoso escolar. Asimismo, permitirán analizar si existe una percepción favorable frente al uso de este tipo de alternativa como apoyo a la convivencia escolar y a la gestión institucional.

En síntesis, la hipótesis planteada establece una relación entre la implementación de una alternativa digital y el fortalecimiento de la convivencia escolar, tomando como base la percepción de la comunidad educativa. En coherencia con la metodología del estudio, dicha relación será analizada únicamente a partir de los resultados obtenidos mediante la encuesta.

Por tanto, este capítulo define las variables, categorías e indicadores que orientarán el análisis de resultados, garantizando coherencia entre la hipótesis, el instrumento de recolección de información y los hallazgos que serán presentados en el capítulo siguiente.

5. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a estudiantes, docentes y orientador escolar, con el propósito de analizar la percepción frente al acoso escolar, el apoyo institucional y la posible implementación de HOPE como herramienta digital de apoyo emocional. Los hallazgos se organizan mediante tablas, figuras y análisis descriptivos, permitiendo relacionar los datos recolectados con los objetivos de la investigación y con la propuesta dirigida al sector educativo.

5.1 Presentación de resultados

La base analizada estuvo conformada por **50 respuestas válidas**, sin registros perdidos. Las variables incluidas permitieron caracterizar a los participantes según edad, tipo de institución y rol, así como identificar percepciones sobre la frecuencia del acoso escolar, el apoyo institucional disponible, la utilidad percibida de HOPE, la intención de uso, la facilidad de uso y la confianza frente a herramientas digitales.

Para la interpretación de las preguntas tipo Likert se consideró una escala de **1 a 5**, donde los valores bajos representan menor acuerdo, menor percepción o menor frecuencia, y los valores altos representan mayor acuerdo, mayor percepción o mayor frecuencia, según la variable analizada.

5.1.1 Caracterización de la muestra

Edad de los participantes

Tabla 1

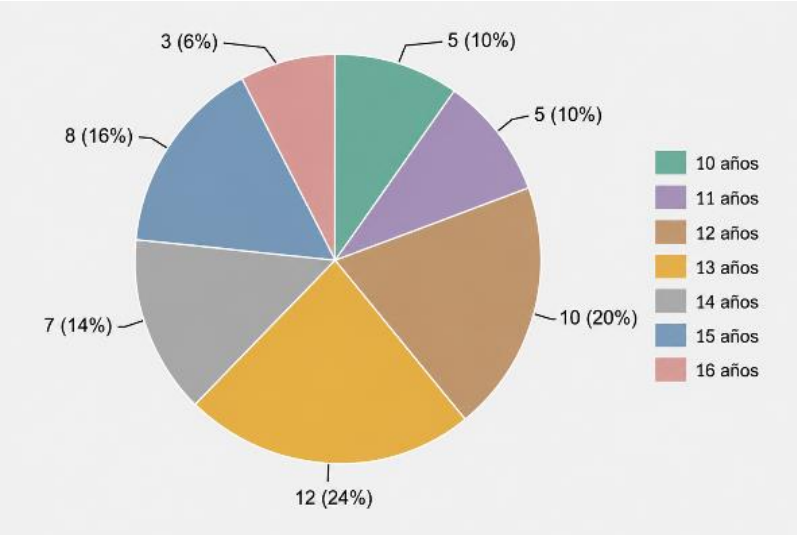
Distribución de participantes según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
10 años	5	10 %
11 años	5	10 %
12 años	10	20 %
13 años	12	24 %
14 años	7	14 %

15 años	8	16 %
16 años	3	6 %
Total	**50**	**100 %**

Figura 1

Distribución de participantes según edad



Análisis

Los resultados muestran que la mayor participación corresponde a estudiantes de **13 años**, con el **24 %** de la muestra, seguidos por participantes de **12 años**, con el **20 %**, y de **15 años**, con el **16 %**. Esto evidencia que la muestra se concentra principalmente en edades propias de la básica secundaria, etapa en la cual suelen intensificarse las relaciones entre pares, la construcción de identidad, la presión social y el uso de medios digitales.

Este resultado es pertinente para la investigación, dado que HOPE se orienta precisamente a una población escolar que puede requerir acompañamiento emocional inicial frente a situaciones de acoso escolar. Además, la presencia de estudiantes entre los 10 y 16 años permite analizar la viabilidad de la herramienta en un rango etario sensible, donde la prevención, la orientación y la canalización temprana resultan fundamentales.

Tipo de institución educativa

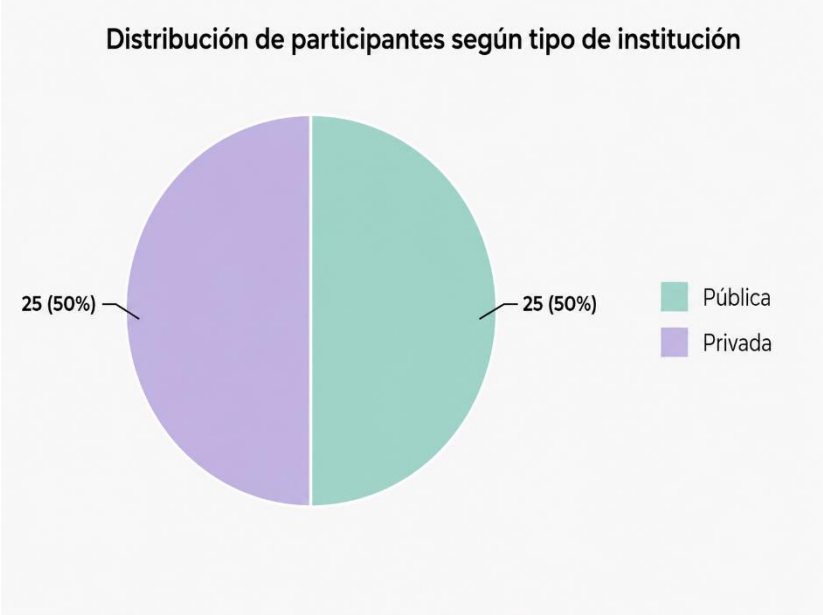
Tabla 2

Distribución de participantes según tipo de institución

Tipo de institución	Frecuencia	Porcentaje
Pública	25	50 %
Privada	25	50 %
Total	**50**	**100 %**

Figura 2

Distribución de participantes según tipo de institución



Análisis

La muestra presenta una distribución equilibrada entre instituciones públicas y privadas, con **25 participantes en cada grupo**, equivalentes al **50 %** respectivamente. Esta distribución resulta favorable para el estudio, ya que permite considerar percepciones provenientes de ambos contextos institucionales.

Desde la perspectiva de viabilidad de HOPE, este equilibrio es importante porque las condiciones de implementación pueden variar entre instituciones públicas y privadas.

Mientras algunas instituciones pueden contar con mayores recursos tecnológicos o equipos de apoyo, otras pueden enfrentar limitaciones relacionadas con conectividad, disponibilidad de personal o capacidad de seguimiento. Por tanto, este resultado permite analizar la propuesta desde una mirada más amplia y no limitada a un solo tipo de institución.

Rol de los participantes

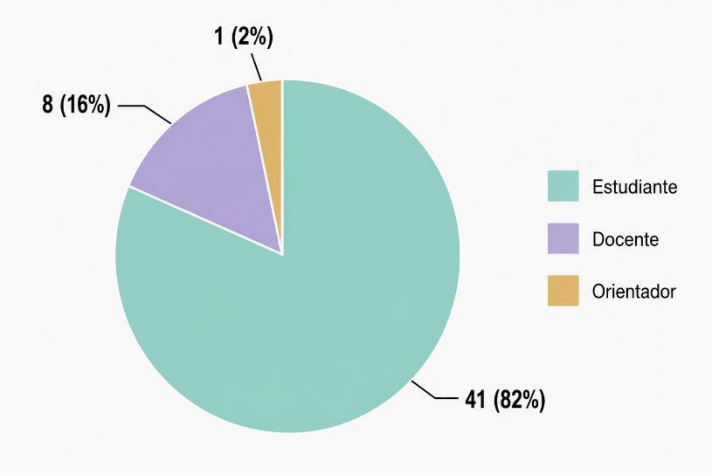
Tabla 3

Distribución de participantes según rol

Rol	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	41	82 %
Docente	8	16 %
Orientador	1	2 %
Total	**50**	**100 %**

Figura 3

Distribución de participantes según rol



Los resultados evidencian que la mayoría de los participantes corresponde a estudiantes, quienes representan el **82 %** de la muestra. Los docentes representan el **16 %**, mientras que los orientadores escolares corresponden al **2 %**. Esta composición resulta coherente con el enfoque de la investigación, ya que HOPE está pensada

principalmente como una herramienta digital de apoyo emocional dirigida a estudiantes que puedan enfrentar situaciones de acoso escolar.

Sin embargo, la participación de docentes y orientadores también resulta relevante, debido a que estos actores cumplen un papel fundamental en la gestión de la convivencia escolar, la identificación de situaciones de riesgo y la activación de rutas institucionales. Aunque la representación de orientadores es baja, su inclusión permite incorporar una perspectiva institucional inicial sobre la posible utilidad de una herramienta como HOPE.

5.1.2 Resultados sobre percepción del acoso escolar

Frecuencia percibida del acoso escolar

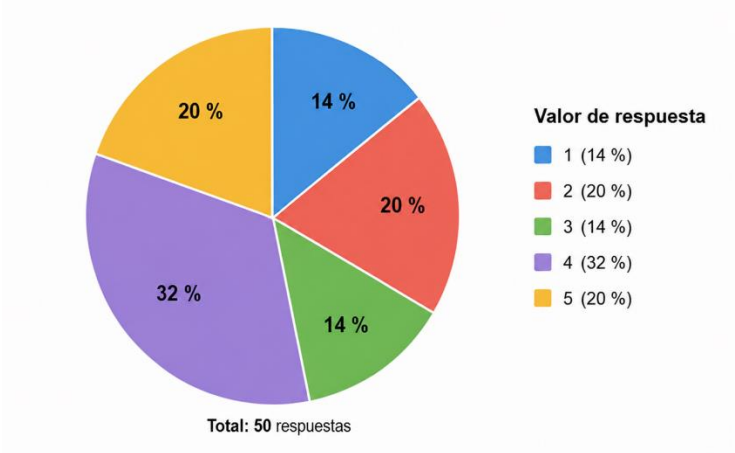
Tabla 4

Distribución de respuestas sobre frecuencia del acoso escolar

Valor de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	7	14 %
2	10	20 %
3	7	14 %
4	16	32 %
5	10	20 %
Total	**50**	**100 %**

Figura 4

Distribución de respuestas sobre frecuencia del acoso escolar



Análisis

Los resultados muestran que el valor con mayor frecuencia fue **4**, seleccionado por **16 participantes**, equivalente al **32 %** de la muestra. Además, el valor **5** fue seleccionado por **10 participantes**, correspondiente al **20 %**. En conjunto, los valores altos de la escala, es decir, 4 y 5, representan el **52 %** de las respuestas.

Este hallazgo evidencia que más de la mitad de los participantes percibe el acoso escolar como una situación frecuente o altamente presente dentro del entorno educativo. Este resultado confirma la relevancia del problema abordado en la monografía, ya que la percepción de alta frecuencia del acoso escolar indica la necesidad de fortalecer los mecanismos de prevención, acompañamiento emocional y atención inicial.

Desde el enfoque de gerencia de proyectos sociales, este resultado justifica la pertinencia de analizar una propuesta como HOPE, debido a que existe una necesidad identificada en la población objetivo. La herramienta podría contribuir como apoyo complementario para orientar a los estudiantes, facilitar la identificación temprana de situaciones de riesgo y canalizar los casos hacia los responsables institucionales correspondientes.

5.1.3 Resultados sobre apoyo institucional

Percepción del apoyo institucional frente al acoso escolar

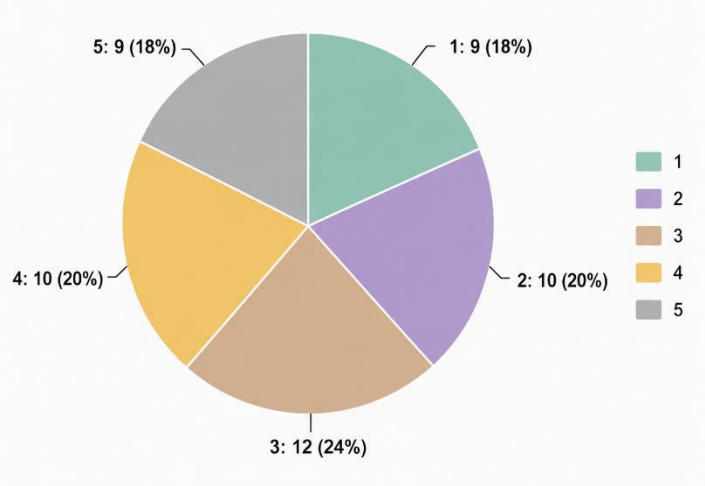
Tabla 5

Distribución de respuestas sobre apoyo institucional

Valor de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	9	18 %
2	10	20 %
3	12	24 %
4	10	20 %
5	9	18 %
Total	**50**	**100 %**

Figura 5

Distribución de respuestas sobre apoyo institucional



La distribución de respuestas sobre apoyo institucional muestra una tendencia equilibrada, aunque con mayor concentración en el valor **3**, seleccionado por **12 participantes**, equivalente al **24 %**. Los valores **1 y 2**, que reflejan menor percepción de apoyo, suman el **38 %** de las respuestas. Por su parte, los valores **4 y 5**, asociados a una percepción más favorable, también representan el **38 %**.

Este resultado indica que no existe una percepción claramente dominante sobre la suficiencia del apoyo institucional. Mientras una parte de los participantes considera que la institución ofrece apoyo adecuado, otra proporción similar percibe limitaciones en la atención o acompañamiento frente al acoso escolar. Esta dispersión evidencia una posible brecha institucional en la forma en que se perciben las rutas, los canales de ayuda y los mecanismos de seguimiento.

Para la viabilidad de HOPE, este resultado es significativo porque muestra que la herramienta podría cumplir una función complementaria dentro de la gestión institucional. No se plantea como sustituto del orientador escolar o de las rutas formales, sino como un recurso de apoyo inicial que podría facilitar la orientación básica, el reporte oportuno y la conexión entre estudiantes y responsables de convivencia escolar.

5.1.4 Resultados sobre utilidad percibida de HOPE

Utilidad de HOPE como herramienta digital de apoyo emocional.

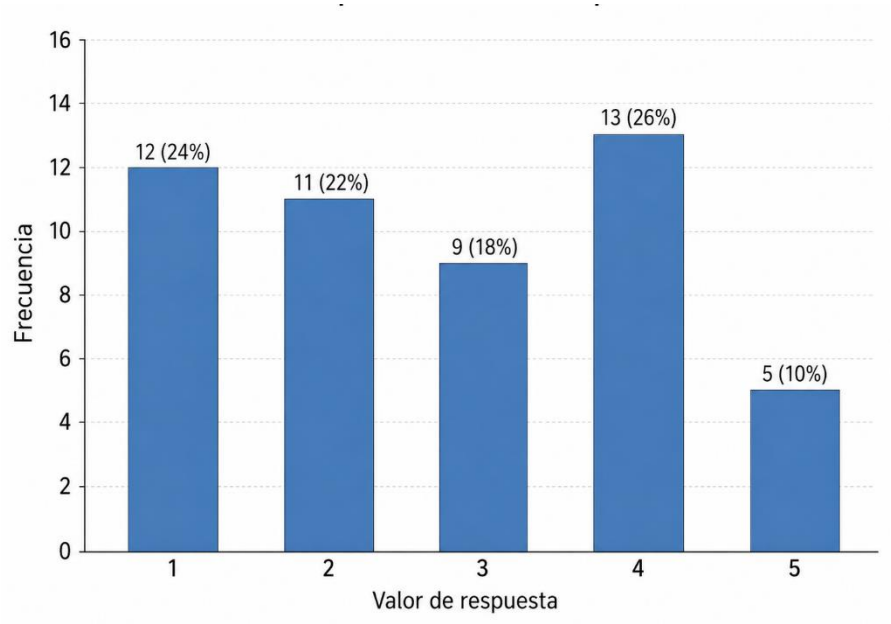
Tabla 6

Distribución de respuestas sobre utilidad percibida de HOPE

Valor de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	12	24 %
2	11	22 %
3	9	18 %
4	13	26 %
5	5	10 %
Total	**50**	**100 %**

Figura 6

Distribución de respuestas sobre utilidad percibida de HOPE



Análisis

Los resultados sobre utilidad percibida de HOPE muestran que el valor más seleccionado fue **4**, con **13 respuestas**, equivalente al **26 %**. Sin embargo, también se observa una proporción importante en los valores bajos: el valor **1** fue seleccionado por el **24 %** y el valor **2** por el **22 %**. En conjunto, los valores 1 y 2 representan el **46 %** de la muestra, mientras que los valores 4 y 5 suman el **36 %**.

Este comportamiento evidencia una percepción dividida frente a la utilidad de HOPE. Aunque existe un grupo relevante que considera útil la herramienta, también se identifica un porcentaje significativo de participantes que manifiesta dudas o baja valoración inicial. Esto no invalida la propuesta, pero sí señala que su implementación requeriría estrategias de socialización, sensibilización y formación sobre el alcance de la herramienta.

Desde el análisis de viabilidad, este resultado es clave porque muestra que la aceptación de HOPE no depende únicamente de su existencia tecnológica, sino de la confianza que logre generar, de la claridad de sus funciones y de su articulación con los procesos institucionales. Para mejorar la percepción de utilidad, HOPE debería presentarse como una herramienta sencilla, segura, confidencial y complementaria al acompañamiento humano.

5.1.5 Resultados sobre intención de uso

Intención de uso de HOPE

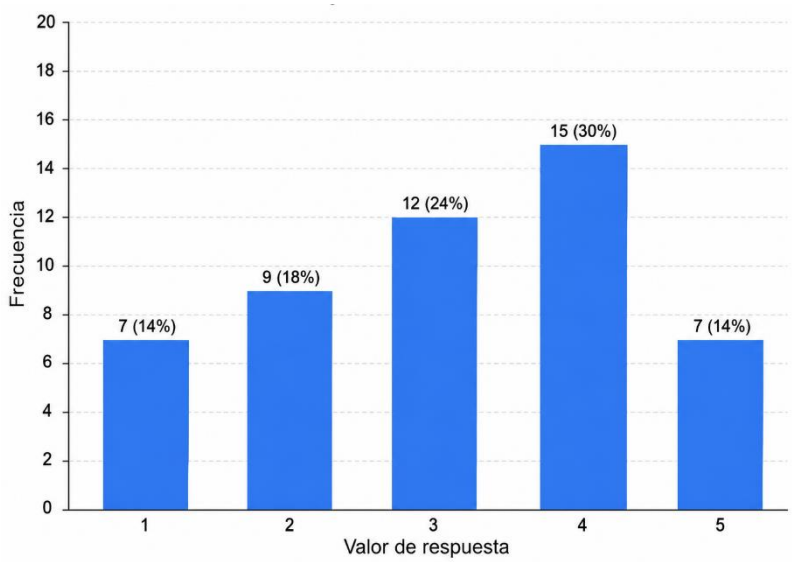
Tabla 7

Distribución de respuestas sobre intención de uso de HOPE

Valor de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	7	14 %
2	9	18 %
3	12	24 %
4	15	30 %
5	7	14 %
Total	**50**	**100 %**

Figura 7

Distribución de respuestas sobre intención de uso de HOPE



Análisis

Los resultados muestran que el valor con mayor frecuencia fue **4**, seleccionado por **15 participantes**, equivalente al **30 %** de la muestra. Además, el valor **5** fue seleccionado por el **14 %**, por lo que los valores altos de la escala representan el **44 %** de las respuestas. El valor intermedio **3** alcanza el **24 %**, mientras que los valores bajos 1 y 2 suman el **32 %**.

Este resultado permite identificar una tendencia moderadamente favorable hacia el uso de HOPE. Aunque no existe una aceptación absoluta, sí se observa que una parte importante de los participantes estaría dispuesta a utilizar una herramienta digital de apoyo emocional. Esta disposición constituye un indicador positivo de viabilidad social, especialmente si se tiene en cuenta que el uso de herramientas digitales puede resultar cercano para estudiantes adolescentes.

No obstante, el porcentaje de respuestas bajas indica que la intención de uso podría verse afectada por factores como desconocimiento de la herramienta, dudas sobre la confidencialidad, temor a ser identificado, baja confianza en medios digitales o preferencia por la atención presencial. Por ello, la implementación de HOPE debería acompañarse de una estrategia pedagógica que explique su propósito, sus límites, sus beneficios y la forma en que se conecta con las rutas institucionales de atención.

5.1.6 Resultados sobre facilidad de uso

Facilidad de uso percibida de HOPE

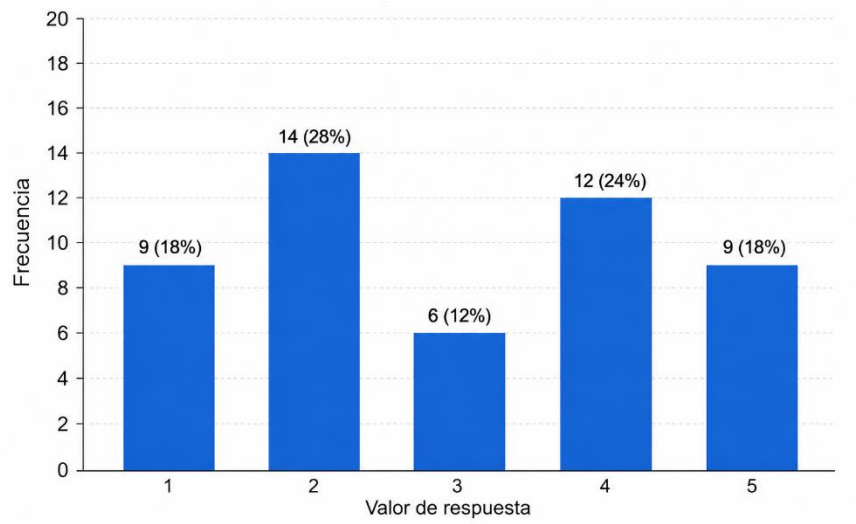
Tabla 8

Distribución de respuestas sobre facilidad de uso

Valor de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	9	18 %
2	14	28 %
3	6	12 %
4	12	24 %
5	9	18 %
Total	**50**	**100 %**

Figura 8

Distribución de respuestas sobre facilidad de uso



Análisis

En relación con la facilidad de uso, el valor con mayor frecuencia fue **2**, con **14 respuestas**, equivalente al **28 %**. Los valores altos 4 y 5 suman el **42 %**, mientras que los valores bajos 1 y 2 representan el **46 %**. El valor intermedio 3 corresponde al **12 %**.

Este resultado evidencia una percepción dividida frente a la facilidad de uso de HOPE. Una parte importante de los participantes considera que la herramienta podría ser fácil de utilizar, pero otro grupo expresa dudas sobre su manejo. Este hallazgo es relevante porque la facilidad de uso es una condición fundamental para la adopción de una herramienta digital en entornos escolares.

Desde el punto de vista funcional y tecnológico, HOPE debería diseñarse con una interfaz simple, lenguaje claro, navegación intuitiva, accesibilidad desde dispositivos móviles y pasos reducidos para solicitar orientación. Asimismo, debería evitar formularios extensos o procesos complejos que puedan desmotivar a los estudiantes. La facilidad de uso será determinante para que la herramienta no solo sea aceptada, sino utilizada de manera real y sostenida.

5.1.7 Resultados sobre confianza digital

Confianza frente al uso de herramientas digitales de apoyo emocional

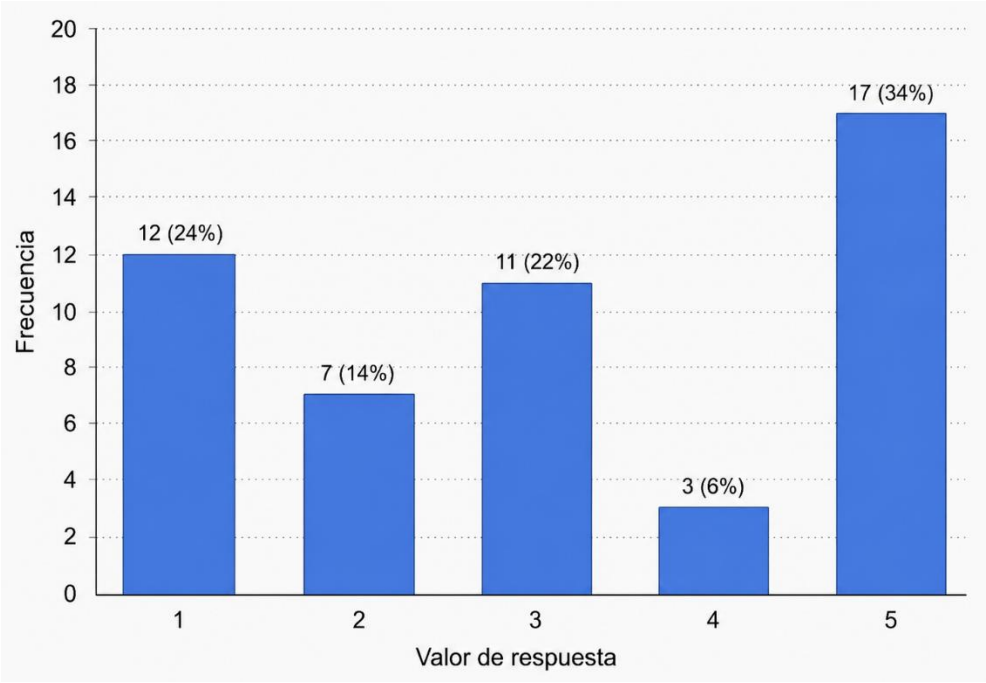
Tabla 9

Distribución de respuestas sobre confianza digital

Valor de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	12	24 %
2	7	14 %
3	11	22 %
4	3	6 %
5	17	34 %
Total	**50**	**100 %**

Figura 9

Distribución de respuestas sobre confianza digital



Análisis

Los resultados sobre confianza digital muestran que el valor más seleccionado fue **5**, con **17 respuestas**, equivalente al **34 %** de la muestra. Esto indica que una proporción importante de participantes manifiesta un alto nivel de confianza frente al uso de herramientas digitales. Sin embargo, también se observa que el valor **1** fue seleccionado por el **24 %**, lo que refleja la existencia de un grupo significativo con baja confianza.

Los valores altos 4 y 5 suman el **40 %**, mientras que los valores bajos 1 y 2 representan el **38 %**. Esta distribución evidencia una percepción polarizada: algunos participantes confían ampliamente en las herramientas digitales, mientras otros presentan reservas importantes.

Para la implementación de HOPE, este resultado es uno de los más importantes, ya que la confianza digital está directamente relacionada con la disposición de los estudiantes para utilizar una herramienta de apoyo emocional. Debido a que el acoso escolar es una problemática sensible, los usuarios necesitarían tener claridad sobre la

confidencialidad, el manejo de datos, los límites de la herramienta y las condiciones bajo las cuales la información podría ser remitida a un orientador o responsable institucional.

Por tanto, HOPE debe incorporar principios de seguridad, privacidad, transparencia y protección de datos. Además, debe comunicar de forma sencilla que la herramienta no expone públicamente al estudiante, no reemplaza la atención profesional y funciona como un canal de orientación inicial y apoyo institucional.

5.1.8 Síntesis general de los resultados cuantitativos

Tabla 10

Síntesis de tendencias generales por variable

Variable analizada	Resultado más relevante	Interpretación para la viabilidad de HOPE
Frecuencia del acoso escolar	52 % seleccionó valores altos 4 y 5	Existe percepción significativa de presencia del problema.
Apoyo institucional	Respuestas distribuidas entre valores bajos, medios y altos	Se evidencia percepción heterogénea sobre la capacidad institucional de apoyo.
Utilidad de HOPE	36 % seleccionó valores altos, pero 46 % valores bajos	La utilidad debe fortalecerse mediante socialización y claridad funcional.
Intención de uso	44 % seleccionó valores altos 4 y 5	Existe disposición moderadamente favorable hacia el uso de HOPE.
Facilidad de uso	42 % valores altos y 46 % valores bajos	La interfaz debe ser sencilla, accesible e intuitiva.
Confianza digital	40 % valores altos y 38 % valores bajos	La confianza dependerá de la seguridad, privacidad y confidencialidad.

Análisis general

Los resultados cuantitativos permiten identificar que el acoso escolar es percibido como una problemática relevante dentro del contexto educativo analizado. El hecho de que el **52 %** de los participantes haya seleccionado valores altos en la frecuencia del bullying indica que existe una necesidad real de fortalecer las estrategias de prevención, orientación y acompañamiento emocional.

En cuanto al apoyo institucional, los resultados muestran una percepción dividida. Esto sugiere que, aunque las instituciones cuentan con rutas y actores responsables de la convivencia escolar, los participantes no siempre perciben una respuesta suficiente, constante o accesible. Esta situación abre un espacio para propuestas complementarias como HOPE, siempre que su implementación esté articulada con los procesos escolares existentes.

Respecto a la viabilidad de HOPE, los resultados muestran una aceptación moderada, pero no absoluta. La intención de uso presenta una tendencia favorable, mientras que la utilidad, facilidad de uso y confianza digital evidencian percepciones mixtas. Esto significa que la herramienta tiene potencial, pero su desarrollo debe considerar elementos pedagógicos, tecnológicos, éticos e institucionales para aumentar su aceptación.

En síntesis, los datos permiten concluir que HOPE es una propuesta viable en términos exploratorios, siempre que sea diseñada como una herramienta complementaria, segura, fácil de usar y articulada con las rutas institucionales de atención. Su implementación requeriría procesos de sensibilización con estudiantes, docentes y orientadores, así como lineamientos claros sobre confidencialidad, protección de datos y canalización de casos.

5.1.9 Relación de los resultados con los objetivos de la investigación

Los resultados obtenidos se relacionan directamente con los objetivos específicos de la investigación. En primer lugar, permiten identificar necesidades de acompañamiento emocional asociadas al acoso escolar, debido a que más de la mitad de los participantes percibe la problemática con alta frecuencia. En segundo lugar, aportan información sobre las condiciones institucionales, dado que la percepción del apoyo escolar aparece dividida

y evidencia oportunidades de mejora en seguimiento, orientación y acceso a canales de ayuda.

En tercer lugar, los resultados permiten reconocer requerimientos funcionales esenciales para HOPE. Entre ellos se destacan la necesidad de una interfaz sencilla, lenguaje claro, disponibilidad digital, confidencialidad, seguridad de datos y conexión con orientadores o responsables de convivencia. Finalmente, los datos permiten evaluar la aceptación inicial de la herramienta, observando que existe intención moderada de uso, pero también barreras relacionadas con confianza, utilidad percibida y facilidad de manejo.

5.1.10 Conclusión del capítulo de resultados

Los resultados procesados en JASP permiten establecer que la propuesta de HOPE responde a una problemática percibida como relevante por los participantes. La frecuencia del acoso escolar y la percepción heterogénea del apoyo institucional justifican la necesidad de explorar herramientas digitales complementarias que fortalezcan el acompañamiento emocional inicial.

No obstante, los hallazgos también muestran que la viabilidad de HOPE no depende únicamente de su componente tecnológico. Su aceptación estará condicionada por factores sociales, institucionales, pedagógicos y éticos. Por esta razón, la herramienta deberá ser diseñada bajo criterios de confianza, facilidad de uso, confidencialidad, pertinencia educativa y articulación con las rutas de atención escolar.

En consecuencia, HOPE puede considerarse una propuesta con potencial para contribuir al fortalecimiento de la convivencia escolar y el bienestar emocional de los estudiantes, siempre que su desarrollo e implementación se realicen de manera responsable, gradual y acompañada por la comunidad educativa.

5.2. Propuesta al sector educativo

A partir de los resultados obtenidos, se formula una propuesta dirigida al sector educativo para orientar la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional ante el acoso escolar, tomando a HOPE como alternativa de referencia. Esta propuesta se concibe como una ruta operativa de implementación y no como una solución aislada.

Su propósito es fortalecer la prevención, la orientación inicial, la confidencialidad, la canalización institucional y el seguimiento básico de situaciones relacionadas con acoso escolar.

La propuesta se fundamenta en tres elementos principales. En primer lugar, los resultados de la encuesta evidencian que el 52 % de los participantes percibe el acoso escolar como una situación frecuente o altamente frecuente. En segundo lugar, la percepción sobre apoyo institucional se encuentra dividida, lo cual muestra la necesidad de fortalecer los canales de comunicación, orientación y seguimiento. En tercer lugar, los resultados sobre utilidad, facilidad de uso y confianza digital indican que una herramienta como HOPE requiere diseño sencillo, socialización, protección de datos y articulación con las rutas institucionales de convivencia escolar.

De igual manera, la propuesta se apoya en antecedentes que han demostrado la importancia de las intervenciones escolares estructuradas, la participación institucional y la evaluación sistemática. Programas como KiVa han evidenciado que las estrategias contra el acoso escolar requieren implementación organizada, participación de la comunidad educativa y seguimiento de resultados (Huitsing et al., 2020). Asimismo, las revisiones sobre programas escolares contra el bullying destacan que las intervenciones más efectivas suelen incluir formación, participación institucional, monitoreo y enfoque integral de escuela (Gaffney et al., 2021). Por tanto, HOPE debe entenderse como una herramienta complementaria dentro de una estrategia institucional más amplia.

5.2.1 Estrategia 1. Diagnóstico institucional previo

Antes de implementar una herramienta digital de apoyo emocional, las instituciones educativas deben realizar un diagnóstico interno que permita reconocer su capacidad real de respuesta frente al acoso escolar. Este diagnóstico debe revisar las rutas de convivencia escolar existentes, los canales actuales de reporte, la disponibilidad de orientadores, los recursos tecnológicos, la conectividad, los protocolos de atención, la percepción de confianza de los estudiantes y los mecanismos de seguimiento de casos.

Esta estrategia se justifica en los resultados de la investigación, dado que la percepción sobre apoyo institucional fue heterogénea: 38 % de los participantes valoró el apoyo institucional en niveles bajos y 38 % en niveles altos. Esta distribución evidencia

que no todos los actores perciben de la misma manera la capacidad institucional para orientar y acompañar situaciones de acoso escolar.

Lineamientos operativos:

• Revisar el manual de convivencia y las rutas institucionales vigentes.

• Identificar responsables de convivencia escolar, orientación y seguimiento.

• Evaluar la disponibilidad de equipos, conectividad y acceso a plataformas digitales.

• Reconocer barreras de confianza, confidencialidad y comunicación.

• Definir el alcance de HOPE dentro de la institución.

• Establecer criterios para la activación de rutas institucionales.

Recursos requeridos:

• Equipo directivo.

• Orientador escolar o profesional psicosocial.

• Comité de convivencia escolar.

• Matriz de diagnóstico institucional.

• Inventario de recursos tecnológicos.

• Protocolos de atención institucional.

Indicadores sugeridos:

• Número de rutas revisadas.

• Número de responsables institucionales definidos.

• Porcentaje de actores capacitados sobre la ruta de convivencia.

• Nivel inicial de confianza frente a canales de reporte.

• Brechas institucionales identificadas antes de la implementación.

Esta estrategia se articula con los protocolos de atención integral de la Secretaría de Educación del Distrito, los cuales orientan a las instituciones educativas frente a situaciones que afectan la convivencia escolar y los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes (Secretaría de Educación del Distrito, 2026).

5.2.2 Estrategia 2. Diseño funcional psicoeducativo de HOPE

La herramienta HOPE debe diseñarse como un canal de orientación inicial, información psicoeducativa y canalización institucional. No debe asumir funciones clínicas, terapéuticas, jurídicas ni disciplinarias. Su propósito debe centrarse en facilitar que el estudiante identifique una situación de acoso escolar, reciba orientación básica y conozca los canales institucionales a los que puede acudir.

Los resultados muestran que la utilidad percibida de HOPE se encuentra dividida, con 36 % de valoraciones altas y 46 % de valoraciones bajas. Esto indica que la herramienta debe explicar claramente su propósito, beneficios y límites, de manera que los usuarios comprendan cómo puede ayudar y qué no puede hacer.

Lineamientos operativos:

• Diseñar una interfaz sencilla, clara y accesible.

• Utilizar lenguaje comprensible para estudiantes entre 10 y 16 años.

• Evitar preguntas que soliciten relatos traumáticos extensos.

• Incluir mensajes de orientación inicial no clínica.

• Integrar un formulario confidencial de reporte o solicitud de ayuda.

• Incorporar información básica sobre acoso escolar, ciberacoso y rutas de ayuda.

• Definir mensajes automáticos de orientación y canalización institucional.

• Establecer alertas internas para casos que requieran revisión del orientador escolar.

Funciones mínimas sugeridas:

• Módulo informativo sobre acoso escolar y ciberacoso.

• Canal de orientación inicial.

• Formulario confidencial de solicitud de ayuda.

• Canalización hacia orientación escolar o comité de convivencia.

• Registro básico para seguimiento autorizado.

• Mensajes sobre confidencialidad, protección de datos y límites de uso.

Recursos requeridos:

• Prototipo digital de HOPE.

• Diseñador o responsable de plataforma.

• Orientador escolar para validar lenguaje y rutas.

• Manual de usuario.

• Política de tratamiento de datos.

• Matriz de clasificación de solicitudes.

Indicadores sugeridos:

• Nivel de comprensión de la herramienta por parte de los usuarios.

• Porcentaje de usuarios que identifica correctamente el propósito de HOPE.

• Tiempo promedio para completar una solicitud de orientación.

• Número de reportes canalizados correctamente.

• Nivel de utilidad percibida después de la socialización.

Esta estrategia se respalda en estudios sobre herramientas conversacionales de apoyo emocional, los cuales muestran que los recursos digitales pueden favorecer la orientación inicial y la interacción con usuarios jóvenes cuando presentan lenguaje claro, facilidad de uso y límites éticos definidos (Fitzpatrick et al., 2017; Inkster et al., 2018).

5.2.3 Estrategia 3. Gobernanza ética, confidencialidad y protección de datos

La implementación de HOPE debe estar acompañada de lineamientos claros sobre confidencialidad, protección de datos personales, consentimiento informado, acceso restringido a la información y uso responsable de los reportes. Esta estrategia es indispensable porque la herramienta estaría dirigida principalmente a menores de edad y abordaría situaciones sensibles relacionadas con bienestar emocional y convivencia escolar.

La confianza digital mostró resultados polarizados: 40 % de los participantes presentó valoraciones altas y 38 % valoraciones bajas. Por tanto, la confianza no puede asumirse como garantizada; debe construirse mediante reglas claras, lenguaje transparente y protocolos institucionales.

Lineamientos operativos:

• Informar qué datos se recolectan y con qué finalidad.

• Evitar la recolección de información innecesaria.

• Solicitar consentimiento informado y autorización familiar cuando corresponda.

• Definir quiénes pueden acceder a la información recolectada.

• Establecer niveles de acceso para orientadores, directivos o responsables de convivencia.

• Proteger la información conforme a la Ley 1581 de 2012.

• Explicar a los estudiantes los límites de la confidencialidad cuando exista riesgo.

• Definir criterios de activación de rutas institucionales.

• Establecer un protocolo para casos que requieran atención urgente.

Recursos requeridos:

• Documento de consentimiento informado.

• Política de tratamiento de datos personales.

• Responsable institucional de protección de información.

• Matriz de riesgos éticos.

• Protocolo de confidencialidad.

• Ruta de escalamiento institucional.

Indicadores sugeridos:

• Porcentaje de participantes con consentimiento informado.

• Número de responsables autorizados para acceder a la información.

• Nivel de confianza digital antes y después de la socialización.

• Número de incidentes relacionados con manejo de datos.

• Tiempo de respuesta ante solicitudes que requieran canalización.

Esta estrategia se articula con la Ley 1581 de 2012, la cual establece disposiciones para el tratamiento de datos personales en Colombia, y con la Ley 1098 de 2006, que reconoce la protección integral de niños, niñas y adolescentes (Congreso de Colombia, 2006; Congreso de Colombia, 2012).

5.2.4 Estrategia 4. Capacitación y apropiación de la herramienta

La implementación de HOPE debe incluir procesos de capacitación dirigidos a estudiantes, docentes, orientadores, directivos y familias. La capacitación debe explicar el propósito de la herramienta, sus funciones, sus límites, las rutas de atención y la forma correcta de utilizarla. Esta estrategia es necesaria porque los resultados sobre facilidad de uso fueron mixtos: 42 % de valoraciones altas frente a 46 % de valoraciones bajas.

La apropiación de la herramienta no depende únicamente de su disponibilidad tecnológica, sino también de la comprensión que tengan los usuarios sobre su utilidad, seguridad y alcance. De acuerdo con Davis (1989), la aceptación tecnológica se relaciona con la utilidad percibida y la facilidad de uso; por tanto, capacitar a la comunidad educativa resulta fundamental para fortalecer la intención de uso y reducir resistencias.

Lineamientos operativos:

• Realizar jornadas de socialización con estudiantes.

• Capacitar a docentes sobre el uso de HOPE y la canalización de casos.

• Explicar a orientadores y directivos los reportes generados por la herramienta.

• Socializar con familias el alcance, confidencialidad y límites de HOPE.

• Elaborar material visual con pasos de uso.

• Realizar simulaciones de uso sin exponer casos reales.

• Reforzar que HOPE no reemplaza la atención humana ni profesional.

Recursos requeridos:

• Guía de uso para estudiantes.

• Guía operativa para docentes y orientadores.

• Presentación institucional de socialización.

• Infografías o material visual.

• Espacios de capacitación.

• Responsable de seguimiento de adopción.

Indicadores sugeridos:

• Número de jornadas de capacitación realizadas.

• Número de estudiantes, docentes y familias capacitadas.

• Porcentaje de usuarios que comprende el propósito de HOPE.

• Nivel de facilidad de uso percibida después de la capacitación.

• Número de dudas o barreras identificadas durante la socialización.

Esta estrategia se relaciona con los enfoques de intervención escolar integral, los cuales señalan que las acciones contra el acoso escolar son más sólidas cuando involucran a estudiantes, docentes, familias y personal institucional en procesos de formación y seguimiento (Gaffney et al., 2021; UNESCO, 2019).

5.2.5 Estrategia 5. Piloto controlado e indicadores de seguimiento

La implementación de HOPE debe iniciar con un piloto controlado antes de ser escalada a más instituciones. Este piloto permitiría evaluar el uso real de la herramienta, la experiencia de los usuarios, los tiempos de respuesta, la confianza generada, la calidad de la canalización, la carga operativa para el equipo institucional y los ajustes necesarios antes de una implementación más amplia.

Los programas escolares contra el acoso que han mostrado mejores resultados suelen incluir implementación organizada, participación institucional, seguimiento y evaluación. El programa KiVa, por ejemplo, ha sido evaluado mediante estudios controlados y ha demostrado la importancia de aplicar estrategias estructuradas y medibles contra el bullying en contextos escolares (Huitsing et al., 2020). Por ello, HOPE debe iniciar como piloto y no como implementación masiva inmediata.

Lineamientos operativos:

- Seleccionar una institución o grupo piloto.
- Definir responsables del seguimiento.
- Establecer duración del piloto.
- Capacitar previamente a los participantes.
- Registrar uso, reportes, tiempos de respuesta y percepción de confianza.
- Realizar ajustes funcionales al finalizar el piloto.
- Evaluar la pertinencia de escalar la herramienta a otras instituciones.

Recursos requeridos:

- Plataforma digital o prototipo funcional.
- Responsable institucional de convivencia escolar.
- Orientador escolar o equipo psicosocial.
- Manual de uso.
- Matriz de indicadores.
- Formulario de evaluación posterior al piloto.
- Política de tratamiento de datos personales.
- Cronograma de implementación.

Indicadores sugeridos:

- Número de usuarios que acceden a la herramienta.
- Número de solicitudes de orientación inicial.

- Porcentaje de casos canalizados a orientación escolar.
- Tiempo promedio de respuesta institucional.
- Nivel de satisfacción de estudiantes y docentes.
- Nivel de confianza percibida antes y después del piloto.
- Número de ajustes funcionales identificados.
- Porcentaje de usuarios que recomendaría el uso de HOPE.
- Percepción de utilidad de HOPE después del piloto.

En síntesis, la propuesta al sector educativo plantea que la implementación de HOPE debe realizarse de manera gradual, ética, medible y articulada con las rutas institucionales de convivencia escolar. Los resultados obtenidos muestran que existe una necesidad real de fortalecer el acompañamiento inicial ante el acoso escolar, pero también evidencian que la aceptación de una herramienta digital depende de la confianza, la facilidad de uso, la utilidad percibida y la capacidad institucional de respuesta.

La propuesta no se limita al desarrollo de una herramienta tecnológica, sino que integra diagnóstico institucional, diseño psicoeducativo, protección de datos, capacitación y evaluación piloto. Estos componentes permiten presentar a HOPE como una alternativa posible y organizada para el sector educativo, siempre que su implementación se realice bajo criterios de responsabilidad ética, acompañamiento humano y seguimiento institucional.

Por tanto, HOPE debe concebirse como una herramienta complementaria de apoyo a la gestión de la convivencia escolar, no como una solución única ni sustitutiva de los procesos humanos, pedagógicos e institucionales.

6. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten discutir la pertinencia de implementar herramientas digitales de apoyo emocional ante el acoso escolar desde una perspectiva gerencial, educativa y social. El hallazgo más relevante es que el 52 % de los participantes percibió una alta o muy alta frecuencia de acoso escolar en el entorno educativo, lo cual coincide con los informes internacionales que reconocen el bullying como una problemática persistente que afecta el bienestar, la convivencia y la trayectoria escolar de los estudiantes (UNESCO, 2019). De igual manera, este resultado se relaciona con los reportes nacionales recientes que evidencian la continuidad de casos de acoso, ciberacoso y agresión escolar en Colombia (Ministerio de Educación Nacional, 2025). En este sentido, los datos de la encuesta respaldan la necesidad de fortalecer estrategias preventivas y canales de orientación inicial dentro de las instituciones educativas.

La percepción dividida frente al apoyo institucional, con 38 % de valoraciones bajas y 38 % de valoraciones altas, permite reconocer una brecha entre la existencia formal de rutas escolares y la forma como estas son percibidas por los actores educativos. Este hallazgo se articula con la Ley 1620 de 2013, el Decreto 1965 de 2013 y los protocolos de atención integral de la Secretaría de Educación del Distrito, los cuales establecen responsabilidades institucionales en promoción, prevención, atención y seguimiento. Sin embargo, los resultados sugieren que la sola existencia normativa no garantiza una percepción uniforme de apoyo, por lo que se requieren estrategias complementarias que fortalezcan la comunicación, la confianza y la canalización oportuna.

En relación con HOPE, los resultados muestran una aceptación inicial moderada, pero no absoluta. La intención de uso alcanzó 44 % en niveles altos; sin embargo, la utilidad percibida, la facilidad de uso y la confianza digital presentaron valoraciones mixtas. Este comportamiento coincide con los enfoques de adopción tecnológica, especialmente con el modelo de Davis (1989), según el cual la aceptación de una herramienta depende de la utilidad percibida y la facilidad de uso. También se relaciona con estudios sobre herramientas digitales de apoyo emocional, como Woebot y Wysa, que muestran potencial para brindar orientación inicial, pero advierten la necesidad de establecer límites éticos, claridad funcional y mecanismos de derivación hacia apoyo humano especializado (Fitzpatrick et al., 2017; Inkster et al., 2018).

A partir de esta comparación, se puede afirmar que los resultados no demuestran todavía la efectividad real de HOPE en la reducción del acoso escolar, debido a que la herramienta no fue implementada como piloto funcional. No obstante, sí ofrecen evidencia inicial para formular una propuesta al sector educativo basada en diagnóstico institucional, diseño psicoeducativo, protección de datos, capacitación y evaluación piloto. La discusión permite concluir que una herramienta digital como HOPE puede ser pertinente si se integra a las rutas institucionales, respeta la confidencialidad, protege la información de menores de edad y se entiende como un canal complementario de orientación inicial, no como sustituto de docentes, orientadores o profesionales psicosociales.

7. CONCLUSIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones derivadas del desarrollo de la investigación, tomando como referencia los objetivos planteados, los resultados obtenidos mediante la encuesta y la propuesta de estrategias formulada para la implementación de HOPE. Asimismo, se integran reflexiones sobre el aporte de la herramienta al fortalecimiento de la orientación inicial, la convivencia escolar y la gestión institucional frente al acoso escolar.

7.1 Conclusiones por objetivo

Frente al objetivo general, se concluye que fue posible formular una propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional orientadas a mitigar el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá, tomando a HOPE como alternativa de referencia. La propuesta se fundamenta en los resultados obtenidos mediante encuesta, en la revisión de antecedentes y en el marco normativo colombiano relacionado con convivencia escolar, protección de niños, niñas y adolescentes y tratamiento de datos personales.

Respecto al primer objetivo específico, se identificó que el acoso escolar es percibido como una problemática frecuente dentro del entorno educativo. El 52 % de los participantes seleccionó valores altos en la frecuencia percibida del acoso escolar, lo que evidencia la necesidad de fortalecer mecanismos de orientación inicial, acompañamiento emocional y comunicación temprana dentro de las instituciones educativas.

En relación con el segundo objetivo específico, se concluye que las condiciones institucionales, tecnológicas y pedagógicas son determinantes para la implementación de una herramienta como HOPE. La percepción dividida sobre el apoyo institucional demuestra que no basta con contar con rutas formales de atención; también se requiere que los estudiantes, docentes y orientadores perciban dichas rutas como accesibles, confiables y oportunas.

Frente al tercer objetivo específico, se determinaron requerimientos funcionales esenciales para HOPE, entre ellos: interfaz sencilla, lenguaje claro, acceso desde dispositivos móviles, confidencialidad, protección de datos personales, orientación psicoeducativa inicial, formulario de reporte y canalización hacia responsables

institucionales. Estos requerimientos responden directamente a los resultados mixtos obtenidos en facilidad de uso y confianza digital.

Respecto al cuarto objetivo específico, se evaluó la aceptación inicial de HOPE mediante variables como utilidad percibida, intención de uso, facilidad de uso y confianza digital. Los resultados muestran que existe una disposición moderadamente favorable hacia la herramienta, aunque también se evidencian dudas relevantes que deben ser atendidas mediante socialización, capacitación, diseño centrado en el usuario y claridad sobre el alcance de la herramienta.

Finalmente, frente al quinto objetivo específico, se elaboraron recomendaciones y estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional en instituciones educativas urbanas. Estas estrategias incluyen diagnóstico institucional, diseño funcional psicoeducativo, gobernanza ética, capacitación, piloto controlado e indicadores de seguimiento.

7.2 Conclusión asociada a los resultados estadísticos

Los resultados estadísticos evidencian que la propuesta de HOPE responde a una necesidad identificada en la muestra. El 52 % de los participantes percibió alta o muy alta frecuencia de acoso escolar, lo que confirma la relevancia de fortalecer estrategias de prevención y orientación inicial. Sin embargo, la percepción sobre apoyo institucional, utilidad de HOPE, facilidad de uso y confianza digital fue heterogénea, lo que indica que la implementación de una herramienta digital requiere condiciones previas de confianza, formación y claridad operativa.

La intención de uso alcanzó 44 % en niveles altos, lo cual representa un indicador positivo de aceptación inicial. No obstante, la utilidad percibida presentó 46 % de respuestas en niveles bajos y 36 % en niveles altos, por lo que no puede afirmarse que la herramienta sería aceptada automáticamente. Esta conclusión permite establecer que HOPE tiene potencial, pero su implementación debe ser gradual, acompañada y evaluada mediante un piloto institucional.

7.3 Conclusión asociada a la propuesta realizada

La propuesta al sector educativo permite concluir que HOPE puede ser considerada una alternativa complementaria para fortalecer la gestión institucional del acoso escolar, siempre que se implemente bajo criterios éticos, pedagógicos, tecnológicos y gerenciales. Las cinco estrategias propuestas ofrecen una ruta inicial para pasar de la idea conceptual a una posible implementación controlada, articulada con las rutas de convivencia escolar.

La herramienta no reemplaza la labor de docentes, orientadores, psicólogos, directivos ni entidades competentes. Su función es servir como puente entre el estudiante y las rutas institucionales, fortaleciendo la orientación inicial, la comunicación temprana y la trazabilidad básica. En consecuencia, su valor gerencial radica en mejorar procesos de prevención y canalización, no en asumir responsabilidades clínicas o jurídicas.

Entre las limitaciones del estudio se reconoce que la muestra fue de 50 participantes seleccionados por conveniencia, por lo que los resultados no pueden generalizarse a todas las instituciones educativas de Bogotá. Además, HOPE fue analizada como propuesta conceptual, no como herramienta implementada; por tanto, los resultados miden percepción inicial y no impacto real en reducción del acoso escolar.

También se reconoce que la información fue recolectada mediante encuesta estructurada, lo cual permitió obtener datos cuantificables, pero limitó la profundización en experiencias individuales. Para futuras investigaciones se recomienda complementar el enfoque cuantitativo con entrevistas, grupos focales o estudios piloto.

7.4 Conclusión frente al reconocimiento del acoso escolar

La investigación permitió reconocer que el acoso escolar es percibido como una situación relevante dentro del entorno educativo y que requiere mecanismos oportunos de prevención y atención. Los resultados obtenidos mediante encuesta evidencian la importancia de fortalecer los canales mediante los cuales los estudiantes puedan comunicar situaciones de riesgo, malestar o posible vulneración.

Esta conclusión se relaciona con lo establecido en la Ley 1620 de 2013, la cual crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y plantea la necesidad de prevenir y

mitigar la violencia escolar, así como de promover la formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la convivencia escolar (Congreso de Colombia, 2013). En consecuencia, HOPE puede entenderse como una alternativa complementaria que se alinea con la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación y seguimiento dentro de las instituciones educativas.

7.5 Conclusión frente a la necesidad de acompañamiento emocional

Los hallazgos permiten concluir que existe una necesidad de contar con espacios y canales que faciliten el acompañamiento emocional inicial frente a situaciones asociadas al acoso escolar. Los estudiantes, especialmente entre los 10 y 16 años, se encuentran en una etapa sensible de desarrollo personal, social y académico, por lo que requieren mecanismos de apoyo cercanos, comprensibles y seguros.

En este sentido, HOPE puede contribuir como una herramienta de orientación inicial, sin sustituir la labor de docentes, orientadores escolares, profesionales psicosociales ni las rutas formales de atención. Esta conclusión es coherente con el Decreto 1965 de 2013, el cual reglamenta la Ley 1620 y establece la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar como mecanismo para la promoción, prevención, atención y seguimiento de situaciones que afectan la convivencia escolar (Presidencia de la República de Colombia, 2013).

7.6 Conclusión frente a la aceptación de herramientas digitales

La investigación permitió identificar que existe una disposición favorable hacia el uso de herramientas digitales como apoyo en procesos relacionados con convivencia escolar. Esta aceptación se relaciona con el uso frecuente de medios tecnológicos por parte de los estudiantes y con la posibilidad de contar con un canal más accesible, discreto y organizado para comunicar situaciones de acoso escolar.

No obstante, la aceptación de HOPE dependerá de que la herramienta sea fácil de usar, clara en sus funciones, segura en el manejo de la información y confiable para los usuarios. Desde la gestión de proyectos, esta conclusión se relaciona con la importancia de analizar a los interesados, sus expectativas y sus necesidades antes de implementar una solución, tal como plantea el Project Management Institute en sus lineamientos de dirección de proyectos (Project Management Institute, 2021).

7.7 Conclusión frente a propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales

De acuerdo con los resultados y el análisis desarrollado, HOPE se considera una propuesta viable desde una perspectiva inicial, siempre que su implementación sea planificada bajo criterios éticos, institucionales y tecnológicos. La herramienta puede apoyar el reporte inicial, la orientación y el seguimiento de situaciones relacionadas con acoso escolar, pero requiere una adecuada articulación con los protocolos de convivencia escolar.

La propuesta de HOPE no depende solamente de su disponibilidad digital, sino también de la capacidad de las instituciones educativas para responder a los casos reportados, proteger la información de los participantes y garantizar que la herramienta sea utilizada de manera responsable. Esto se relaciona con la Ley 1581 de 2012, que establece disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia y exige un tratamiento adecuado, seguro y autorizado de la información personal (Congreso de Colombia, 2012).

7.8 Conclusión frente a la hipótesis

La hipótesis general planteó que la implementación de una alternativa digital orientada a la prevención, reporte y seguimiento del acoso escolar puede contribuir al fortalecimiento de la convivencia escolar, siempre que sea percibida por la comunidad educativa como una herramienta accesible, confidencial, útil y viable.

A partir de los resultados obtenidos mediante encuesta, la hipótesis se acepta de manera favorable desde el nivel de percepción de los participantes. Esto significa que HOPE cuenta con condiciones iniciales positivas para ser considerada una herramienta de apoyo en el entorno escolar.

Sin embargo, es importante aclarar que esta aceptación no demuestra todavía el impacto real de la herramienta en la reducción del acoso escolar, debido a que el estudio no implementó un piloto funcional ni realizó seguimiento longitudinal. Por tanto, la hipótesis se valida como una posibilidad viable desde la percepción de la muestra, pero requiere futuras fases de implementación, prueba y evaluación para comprobar su efectividad práctica.

7.9. Aportes de la investigación

La presente investigación realiza aportes importantes desde los ámbitos académico, social, institucional y gerencial.

Desde el ámbito académico, la monografía contribuye al análisis de herramientas digitales aplicadas a problemáticas sociales y educativas, especialmente en relación con el acoso escolar y la convivencia. Además, aporta una estructura metodológica basada en encuestas, que permite medir percepciones sobre utilidad, aceptación, confianza y viabilidad de una propuesta digital.

Desde el ámbito social, el estudio resalta la importancia de crear mecanismos seguros y accesibles para que los estudiantes puedan comunicar situaciones de acoso escolar. Esta perspectiva se relaciona con los planteamientos de la UNESCO, al destacar que la prevención de la violencia escolar requiere acciones integrales, basadas en evidencia y orientadas a proteger el bienestar de los estudiantes (UNESCO, 2019).

Desde el ámbito institucional, la investigación aporta elementos para que las instituciones educativas reflexionen sobre la importancia de integrar herramientas tecnológicas a sus procesos de convivencia escolar, siempre que estas se articulen con protocolos existentes, rutas de atención y criterios de protección de datos.

Desde la gerencia de proyectos sociales, el estudio demuestra que una solución como HOPE debe ser evaluada no solo por su funcionalidad, sino también por su pertinencia, sostenibilidad, aceptación, impacto potencial y capacidad de responder a una necesidad social concreta.

7.10 Recomendaciones

Se recomienda que una futura implementación de HOPE se desarrolle mediante una fase piloto en una o varias instituciones educativas, con el fin de evaluar su funcionamiento real, su nivel de uso, la experiencia de los usuarios y su aporte a los procesos de convivencia escolar.

También se recomienda que la herramienta cuente con protocolos claros de uso, criterios de confidencialidad, mecanismos de protección de datos personales y rutas de

canalización institucional. Esto es especialmente importante porque la población objetivo incluye menores de edad y porque el tema abordado puede involucrar situaciones sensibles.

Además, se sugiere capacitar previamente a estudiantes, docentes y orientadores escolares sobre el propósito de HOPE, sus límites, su forma de uso y los pasos que se siguen después de realizar un reporte. Esta capacitación puede fortalecer la confianza de los usuarios y evitar malentendidos sobre el alcance de la herramienta.

Se recomienda que HOPE sea diseñada con lenguaje sencillo, interfaz amigable, acceso rápido y funciones claras. La herramienta debe evitar complejidades innecesarias y debe estar orientada a facilitar la comunicación inicial y la canalización de situaciones de riesgo.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones amplíen la muestra, incluyan otros contextos educativos y evalúen la herramienta después de su implementación. Esto permitiría medir no solo la percepción, sino también su impacto real en la prevención, atención y seguimiento de situaciones relacionadas con el acoso escolar.

7. 11 Líneas futuras de investigación

A partir de los resultados de esta monografía, se proponen las siguientes líneas futuras de investigación:

- **Implementación piloto de HOPE** en instituciones educativas urbanas para evaluar su uso real y nivel de aceptación.
- **Evaluación del impacto de HOPE** en la mejora de los canales de reporte y seguimiento de situaciones de acoso escolar.
- **Análisis comparativo entre instituciones públicas y privadas**, con el fin de identificar diferencias en acceso tecnológico, confianza institucional y percepción de utilidad.
- **Estudio sobre protección de datos personales en herramientas digitales escolares**, especialmente cuando involucran población menor de edad.

- **Diseño de indicadores de gestión para proyectos sociales digitales**, orientados a medir eficiencia, aceptación, sostenibilidad y aporte institucional.
- **Evaluación de experiencia de usuario en estudiantes**, con el fin de adaptar la herramienta a sus necesidades reales, lenguaje, expectativas y hábitos digitales.

7.12 Cierre del capítulo

En conclusión, la presente monografía permitió formular una propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional orientadas a mitigar el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá, tomando a HOPE como alternativa de referencia. A partir de los resultados obtenidos, se evidenció que una herramienta digital de este tipo puede apoyar la prevención, la orientación inicial, el reporte y la canalización institucional de situaciones asociadas al acoso escolar, siempre que responda a criterios de accesibilidad, confidencialidad, facilidad de uso, protección de datos y articulación con las rutas de convivencia escolar.

No obstante, HOPE no debe entenderse como una solución única, definitiva o sustitutiva frente al acoso escolar. Su mayor aporte se encuentra en funcionar como un canal complementario de comunicación y apoyo inicial, capaz de fortalecer la gestión institucional y facilitar que los estudiantes accedan de manera más segura y oportuna a orientación básica. Por esta razón, su implementación requiere responsabilidad ética, acompañamiento humano, capacitación de los actores educativos y alineación con los protocolos institucionales existentes.

Finalmente, esta monografía aporta una base académica y gerencial para continuar explorando la incorporación de soluciones digitales en el ámbito educativo, especialmente aquellas orientadas al bienestar estudiantil y la convivencia escolar. Desde esta perspectiva, la tecnología puede contribuir a la atención de problemáticas sociales cuando se diseña e implementa de manera humana, responsable, sostenible y articulada con las necesidades reales de la comunidad educativa.

8. RECOMENDACIONES

Referencias

Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (5.ª ed.). Pearson Educación.

Congreso de Colombia. (1994). *Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación*. Diario Oficial No. 41.214.

Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1098 de 2006. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia*. Diario Oficial No. 46.446.

Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Diario Oficial No. 48.587.

Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1620 de 2013. Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar*. Diario Oficial No. 48.733.

Constitución Política de Colombia [Const.]. (1991). Artículo 44.

Dailey, S. F., & Roche, R. R. (2025). Addressing bullying and cyberbullying in public health: A systematic review of interventions for healthcare and public health professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 22*(11), Article 1682. https://doi.org/10.3390/ijerph22111682

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., & Vierhile, M. (2017). Delivering cognitive behavior therapy to young adults with symptoms of depression and anxiety using a fully automated

conversational agent (Woebot): A randomized controlled trial. *JMIR Mental Health, 4*(2), Article e19. https://doi.org/10.2196/mental.7785

Gaffney, H., Ttofi, M. M., & Farrington, D. P. (2021). Effectiveness of school-based programs to reduce bullying perpetration and victimization: An updated systematic review and meta-analysis. *Campbell Systematic Reviews, 17*(2), Article e1143. https://doi.org/10.1002/cl2.1143

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Huitsing, G., Lodder, G. M. A., Browne, W. J., Oldenburg, B., Van der Ploeg, R., & Veenstra, R. (2020). A large-scale replication of the effectiveness of the KiVa antibullying program: A randomized controlled trial in the Netherlands. *Prevention Science, 21*(5), 627–638. https://doi.org/10.1007/s11121-020-01116-4

Inkster, B., Sarda, S., & Subramanian, V. (2018). An empathy-driven, conversational artificial intelligence agent (Wysa) for digital mental well-being: Real-world data evaluation mixed-methods study. *JMIR mHealth and uHealth, 6*(11), Article e12106. https://doi.org/10.2196/12106

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2022). *Todas y todos contra el acoso escolar o bullying*. https://www.icbf.gov.co/mis-manos-te-ensenan/todas-y-todos-contra-el-acoso-escolar-o-bullying

JASP Team. (2024). *JASP* (Version 0.19.0) [Computer software]. https://jasp-stats.org

Meadows, R., Hine, C., & Suddaby, E. (2020). Conversational agents and the making of mental health recovery. *Digital Health, 6*, 1–13. https://doi.org/10.1177/2055207620966170

Ministerio de Educación Nacional. (2013). *Guía No. 49: Guías pedagógicas para la convivencia escolar*. Ministerio de Educación Nacional.

Ministerio de Educación Nacional. (2025, 2 de mayo). *Colombia registra más de 11.000 casos de acoso y agresión escolar, y refuerza su estrategia nacional*. https://www.mineducacion.gov.co/portal/salaprensa/Comunicados/424267:Colombia-registra-mas-de-11-000-casos-de-acoso-y-agresion-escolar-y-refuerza-su-estrategia-nacional

Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Blackwell Publishing.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *PISA 2022 results: Factsheets – Colombia*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/11/pisa-2022-results-volume-i-and-ii-country-notes_2fca04b9/colombia_6ba7ebff/dd5f34d9-en.pdf

Presidencia de la República de Colombia. (2013). *Decreto 1965 de 2013. Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013*. Diario Oficial No. 48.910.

Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.

Rodas Flores, D., Ramírez Coronel, A., & Galarza-Parra, J. N. (2025). Programas de intervención contra el acoso escolar en Latinoamérica: Revisión sistemática. *Avances en Psicología Latinoamericana, 43*(2), 1–23. https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.15122

Secretaría de Educación del Distrito. (2026). *Directorio de protocolos de atención integral para la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos* (Versión 6.0). Alcaldía Mayor de Bogotá.

UNESCO. (2019). *Behind the numbers: Ending school violence and bullying*. UNESCO Publishing. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366483

UNICEF. (2026). *Bullying*. UNICEF Data. https://data.unicef.org/topic/child-protection/violence/bullying/

Anexos

Monografía: Propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional orientadas a mitigar el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá: HOPE como alternativa de referencia.

Investigadora: Airam Barbara Azuaje Moreno.

Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Anexo 1. Documento de confidencialidad y consentimiento informado

Título de la investigación

Propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional orientadas a mitigar el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá: HOPE como alternativa de referencia.

Investigadora

Airam Barbara Azuaje Moreno

Institución y programa académico

Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Especialización en Gerencia de Proyectos.

Documento de confidencialidad y consentimiento informado

La presente investigación tiene como propósito analizar la propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales ante el acoso escolar en instituciones educativas urbanas de Bogotá. El estudio busca conocer la percepción de estudiantes, docentes y orientadores escolares sobre el acoso escolar, el apoyo institucional disponible y la posible utilidad de una herramienta digital orientada al acompañamiento emocional inicial.

La participación en esta investigación es voluntaria. La información será recolectada mediante una encuesta estructurada de nueve preguntas, compuesta por preguntas de caracterización y preguntas con escala de valoración tipo Likert. La encuesta no solicita nombres, documentos de identidad, direcciones, teléfonos, correos electrónicos personales ni información que permita identificar directamente a los participantes.

Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos dentro de la monografía. Los resultados serán presentados de manera general, agrupada y anónima mediante tablas, porcentajes y análisis descriptivo. En ningún caso se divulgará información individual ni se utilizarán los datos con fines comerciales, disciplinarios, publicitarios o ajenos al propósito académico de la investigación.

Esta investigación no realiza intervención psicológica, clínica, terapéutica, médica ni jurídica. HOPE se analiza como una propuesta conceptual de herramienta digital de apoyo emocional inicial, por lo que no reemplaza la labor de docentes, orientadores escolares, profesionales psicosociales ni las rutas institucionales de atención.

La información será tratada bajo principios de confidencialidad, respeto, privacidad y protección de datos personales. La participación puede ser suspendida en cualquier momento, sin que esto genere consecuencia alguna para el participante.

Al aceptar participar, el participante o su acudiente manifiesta que conoce el propósito de la investigación, comprende y autoriza el diligenciamiento de la encuesta.

Consentimiento informado

Nombre del participante: _____

Rol del participante: ☐ Estudiante ☐ Docente ☐ Orientador escolar

Tipo de institución: ☐ Pública ☐ Privada

Nombre del acudiente, si el participante es menor de edad:

_____

Firma del acudiente, si aplica: _____

Firma del participante, si aplica: _____

Fecha: _____

Aceptación

Declaro que he leído o me ha sido explicado el propósito de la investigación. Comprendo que la participación es voluntaria, que la información será tratada de manera confidencial y que los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos.

☐ Acepto participar en la investigación.

☐ No acepto participar en la investigación.

Anexo 2. Instrumento de encuesta

Título del instrumento

Encuesta sobre propuesta de estrategias para la implementación de herramientas digitales de apoyo emocional ante el acoso escolar.

Objetivo del instrumento

Recolectar información sobre la percepción de estudiantes, docentes y orientadores escolares frente al acoso escolar, el apoyo institucional disponible, la utilidad percibida de HOPE, la intención de uso, la facilidad de uso y la confianza frente a herramientas digitales de apoyo emocional.

Instrucciones

La presente encuesta tiene fines exclusivamente académicos. Las respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima. No existen respuestas correctas o incorrectas. Se solicita responder de acuerdo con su percepción personal.

Para las preguntas de valoración, utilice la siguiente escala:

Valor	Interpretación
1	Nivel muy bajo / totalmente en desacuerdo
2	Nivel bajo / en desacuerdo
3	Nivel medio / ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Nivel alto / de acuerdo
5	Nivel muy alto / totalmente de acuerdo

Encuesta

Sección 1. Caracterización de la muestra

1. Edad del participante

☐ 10 años

☐ 11 años

☐ 12 años

☐ 13 años

☐ 14 años

☐ 15 años

☐ 16 años

2. Tipo de institución educativa

☐ Pública

☐ Privada

3. Rol del participante

☐ Estudiante

☐ Docente

☐ Orientador escolar

Sección 2. Percepción del acoso escolar

4. ¿Con qué frecuencia considera que se presentan situaciones de acoso escolar en el entorno educativo?

☐ 1. Muy baja frecuencia

☐ 2. Baja frecuencia

☐ 3. Frecuencia media

☐ 4. Alta frecuencia

☐ 5. Muy alta frecuencia

Sección 3. Apoyo institucional

5. Considero que la institución educativa cuenta con mecanismos adecuados para orientar y apoyar a los estudiantes frente a situaciones de acoso escolar.

☐ 1. Totalmente en desacuerdo

☐ 2. En desacuerdo

☐ 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ 4. De acuerdo

☐ 5. Totalmente de acuerdo

Sección 4. Percepción sobre HOPE

6. Considero que HOPE podría ser una herramienta útil para brindar orientación inicial frente al acoso escolar.

☐ 1. Totalmente en desacuerdo

☐ 2. En desacuerdo

☐ 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ 4. De acuerdo

☐ 5. Totalmente de acuerdo

7. Usaría o recomendaría el uso de HOPE como herramienta digital de apoyo emocional frente al acoso escolar.

☐ 1. Totalmente en desacuerdo

☐ 2. En desacuerdo

☐ 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ 4. De acuerdo

☐ 5. Totalmente de acuerdo

8. Considero que HOPE debería ser fácil de usar, clara y accesible para estudiantes, docentes y orientadores escolares.

☐ 1. Totalmente en desacuerdo

☐ 2. En desacuerdo

☐ 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ 4. De acuerdo

☐ 5. Totalmente de acuerdo

9. Me generaría confianza utilizar una herramienta digital como HOPE si garantiza confidencialidad y protección de datos.

☐ 1. Totalmente en desacuerdo

☐ 2. En desacuerdo

☐ 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ 4. De acuerdo

☐ 5. Totalmente de acuerdo

Relación entre el instrumento y el Capítulo 5

La siguiente tabla evidencia la correspondencia entre las preguntas del instrumento y los resultados presentados en el Capítulo 5 de la monografía.

Resultado presentado en el Capítulo 5	Pregunta del instrumento
Edad de los participantes	Pregunta 1
Tipo de institución educativa	Pregunta 2
Rol del participante	Pregunta 3
Frecuencia percibida del acoso escolar	Pregunta 4
Apoyo institucional disponible	Pregunta 5
Utilidad percibida de HOPE	Pregunta 6
Intención de uso de HOPE	Pregunta 7
Facilidad de uso de HOPE	Pregunta 8
Confianza digital	Pregunta 9

El presente instrumento corresponde a la encuesta estructurada utilizada para la recolección de información de la investigación. Su diseño responde directamente a las variables analizadas en el Capítulo 5 de resultados: edad, tipo de institución, rol del participante, frecuencia percibida del acoso escolar, apoyo institucional, utilidad percibida de HOPE, intención de uso, facilidad de uso y confianza digital. De esta manera, se garantiza coherencia entre la metodología, el instrumento aplicado y los resultados obtenidos.