

7. Dinámicas de violencia en la interacción entre estudiantes y personal administrativo

CÉSAR ENRIQUE FONSECA IBARRA*



<https://doi.org/10.52501/cc.335.07>

Introducción

La violencia en los planteles escolares es un fenómeno multifacético que afecta gravemente la convivencia y el desarrollo educativo de los estudiantes de bachillerato en México. Este problema no solo se manifiesta en actos de agresión física o verbal entre estudiantes, sino que también incluye situaciones de violencia ejercida por parte del personal administrativo hacia los estudiantes y viceversa. Comprender las dinámicas y factores que contribuyen a este tipo de violencia es esencial para desarrollar estrategias efectivas de prevención e intervención.¹

La violencia escolar ha sido objeto de estudio en diversos contextos a nivel internacional y nacional. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la violencia en las escuelas es un obstáculo significativo para el logro educativo y el bienestar de los estudiantes. En México, estudios realizados por la Secretaría de Educación Pública (SEP) han evidenciado un incremento en los casos reportados de violencia escolar en los últimos años.²

* Maestro en Transformación Digital. Candidato a doctor en Transformación Digital, Escuela de Posgrado de Innovación Digital Global, KAIST, Daejeon, Corea del Sur. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-9469-8927>

¹ Mercedes de Agüero Servín, "La investigación acerca del acoso y violencia escolares en México", *Revista Digital Universitaria*, vol. 21, núm. 4, julio-agosto, 2020, pp. 2, 4 y 13.

² Lorena Muñoz Padilla, "Violencias cotidianas que se legitiman en y por la comunidad escolar en el Centro de Bachillerato Tecnológico Chiconcuac, Estado de México", *Ra Ximhai*, vol. 11, núm. 1, 2015, pp. 225-238.

Las relaciones entre estudiantes y el personal administrativo y docente son decisivas para mantener un clima escolar sano, ya que la escuela funciona tanto como espacio de aprendizaje académico como uno de socialización, en el que se construyen identidades.³ Cuando la autoridad se ejerce de forma arbitraria o se utiliza la jerarquía para ridiculizar, excluir o expulsar estudiantes del aula, se corre el riesgo de que estas prácticas se naturalicen en la cultura escolar. Esto podría causar desconfianza entre la comunidad estudiantil, deteriorar la convivencia, afectar el rendimiento y autoestima, e incluso propiciar su deserción.⁴

El personal administrativo en las instituciones educativas incluye a un grupo diverso de individuos que desempeñan funciones clave para el funcionamiento cotidiano del plantel: abarca desde los directivos, quienes toman decisiones importantes sobre el manejo de la escuela, hasta el personal secretarial, de intendencia y otros empleados encargados de tareas logísticas y de mantenimiento. Su rol excede las tareas administrativas, pues ya que interactúan directamente con los estudiantes en múltiples aspectos, los cuales van desde la organización de trámites hasta la gestión de quejas y disciplina. La manera en que se dan estas interacciones puede influir en el clima escolar, ya que un trato adecuado y respetuoso fomenta un ambiente de confianza y colaboración. Sin embargo, cuando el personal administrativo adopta prácticas negligentes o abusa de su autoridad, los estudiantes pueden percibir un desequilibrio de poder que, a menudo, conduce a respuestas conflictivas o de resistencia.⁵

La violencia de los estudiantes hacia el personal administrativo, aunque menos visible que otros tipos de agresión escolar, también afecta el clima educativo, puesto que causa tensión, conflicto y deterioro en la convivencia. Los actos de insubordinación, los insultos y las agresiones, que reflejan frustración y descontento, no sólo impactan directamente al personal, sino que también pueden escalar e impactar el rendimiento académico, así como la percepción de seguridad en la comunidad escolar.⁶

³ Andrea Díaz Paniagua y Sergio Jacinto Alejo López, "Violencia silenciosa y deserción escolar en bachillerato desde la mirada de los estudiantes", *Investigación Científica*, vol. 4, núm. 1, 2018, pp. 825-1834.

⁴ Héctor Manuel Rodríguez Figueroa, "La violencia escolar en el bachillerato: Un estudio de caso", *caleidoscopio*, núm. 33, 2015, pp. 15-36.

⁵ Raúl Romero Ramírez, "Proemio", en Jeysira Jacqueline Dorantes Carrión (comp.), *Investigaciones sobre violencia en la escuela*, Editorial Brujas, Universidad Veracruzana, Xalapa, 2021, pp. 11-24.

⁶ Maritza Verónica García Montañez y Christian Amaury Ascensio Martínez, "Bullying y vio-

Definición del fenómeno

La violencia escolar, reconocida como un campo de investigación en expansión tanto en México como a escala internacional,^{7, 8} trasciende el *bullying* entre pares e incluye variadas formas de agresión —física, verbal, psicológica y digital— que afectan a todos los actores de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, prefectos, directivos, personal de apoyo y familias.⁹ De acuerdo con la UNESCO (2020),¹⁰ la violencia escolar es “todo acto o amenaza que comprometa la seguridad o el bienestar de quienes integran la escuela”, definición que subraya su carácter multicausal y su impacto en el aprendizaje.

El *espacio escolar* debe entenderse como un entramado institucional en el que convergen alumnos de todos los niveles junto con personal docente, administrativo y directivo, además de las familias.¹¹ Ahora bien, frente a prácticas percibidas como injustas, algunos estudiantes responden a la autoridad con actos violentos como burlas, interrupciones o desobediencia en clase.¹² Esta violencia reactiva también puede dirigirse contra el personal administrativo si se considera una dinámica de autoridad-alumno.¹³ Es im-

lencia escolar: diferencias, similitudes, actores, consecuencias y origen”, *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, vol. 17, núm. 2, 2015, pp. 9-38.

⁷ Alfredo Leonardo Romero Sánchez, “Acoso escolar desde la visión de los observadores. Redes sociales y violencia física en una preparatoria de Jalisco, México”, *Espacios en Blanco. Revista de Educación*, vol. 1, núm. 31, 2021, pp. 196-210.

⁸ Pablo Nahuel di Napoli y Leticia Pogliaghi, “Significados de la violencia desde la perspectiva de estudiantes mexicanos y argentinos”, *Sinéctica*, núm. 53, 2019, pp. 1-22.

⁹ Alejandra Celis-Sauce y José Luis Rojas-Solís, “Violencia en el noviazgo desde la perspectiva de varones adolescentes”, *Informes Psicológicos*, vol. 15, núm. 1, 2015, pp. 83-104.

¹⁰ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, *School Violence and Bullying: Global Status and Trends, Drivers and Consequences*, UNESCO, París, 2020.

¹¹ Alvin López Retana, “La violencia escolar en instituciones de educación media superior en México, desde la perspectiva de las cadenas rituales de interacción”, *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, vol. 2, núm. 2, 2022, pp. 87-114.

¹² Ana Caridad Serrano Patten y Mayra Alexandra Bacuilima Navas, “Creencias actitudinales hacia la violencia en los adolescentes de segundo y tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Las Pencas, 2016-2017”, *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, vol. 20, núm. 3, 2017, pp. 182-190.

¹³ Lorena Muñoz-Padilla, “Violencias cotidianas que se legitiman en y por la comunidad escolar en el Centro de Bachillerato Tecnológico Chiconcuac, Estado de México”, *Ra Ximhai*, vol. 11, núm. 1, 2015, pp. 225-238.

portante mencionar que estas actividades suelen vincularse con sentimientos de frustración, dolor e inconformidad derivados de ciertas prácticas.¹⁴

Estudios nacionales e internacionales

En México, diversos estudios han explorado la problemática de la violencia escolar en el nivel medio superior. Investigaciones realizadas por instituciones como la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)¹⁵ y el Instituto Nacional de Salud Pública (INSP)¹⁶ evidenciaron la prevalencia de conductas violentas entre estudiantes de bachillerato. Además, estos estudios señalaron que factores como el entorno familiar disfuncional, el contexto socioeconómico y las dinámicas escolares son determinantes en la aparición de comportamientos violentos.

La investigación sobre violencia escolar en México ha crecido de forma sostenida desde la década de 1990.¹⁷ Estudios de campo en Aguascalientes,¹⁸ Puebla,¹⁹ Sonora,²⁰ Jalisco,²¹ Ciudad de México,²² Estado de México²³ y

¹⁴ Héctor Manuel Rodríguez Figueroa, "La violencia escolar en el bachillerato...", op. cit., pp. 15-36.

¹⁵ Universidad Nacional Autónoma de México, *Estudio sobre la violencia escolar en el nivel medio superior: causas y consecuencias*, UNAM, Ciudad de México, 2020.

¹⁶ Instituto Nacional de Salud Pública, *Factores determinantes de la violencia escolar en México: un análisis en el nivel medio superior*, INSP, Cuernavaca, 2021.

¹⁷ Pablo Nahuel di Napoli y Leticia Pogliaghi, "Significados de la violencia desde la perspectiva de estudiantes mexicanos y argentinos", *Sinéctica*, núm. 53, 2019, pp. 1-30.

¹⁸ Dzoara Santoyo Castillo y Sonia M. Frías, "Acoso escolar en México: actores involucrados y sus características", *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, vol. XLIV, núm. 4, 2014, pp. 13-41.

¹⁹ Mercedes de Agüero Servín, "La investigación acerca del acoso y violencia escolares en México", *Revista Digital Universitaria*, vol. 21, núm. 4, 2020, pp. 3-4 y 6-9.

²⁰ Maritza Verónica García Montañez y Christian Amaury Ascensio Martínez, "Bullying y violencia escolar: diferencias, similitudes, actores, consecuencias y origen", *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, vol. 17, núm. 2, 2015, pp. 9-38.

²¹ Leticia Carranza Peña, "Transformación de conflictos y convivencia escolar en el bachillerato. Aproximación a la paz liberadora", *Innovación Educativa*, vol. 18, núm. 78, 2018, pp. 73-92.

²² Pablo Nahuel di Napoli y Leticia Pogliaghi, "Denuncias por violencia de género hacia mujeres estudiantes de bachillerato", *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 84, núm. 4, 2022, pp. 907-939.

²³ Lorena Muñoz Padilla, "Violencias cotidianas que se legitiman en y por la comunidad escolar en el Centro de Bachillerato Tecnológico Chiconcuac, Estado de México", *Ra Ximhai*, vol. 11, núm. 1, 2015, pp. 225-238.

Nuevo León²⁴ han mostrado que el fenómeno adquiere matices regionales en cuanto a prevalencia, tipologías de agresión y perfiles de los actores involucrados.

De manera convergente, la evidencia nacional subraya que el acoso y la violencia no ocurren de forma aislada, sino en sintonía con los entornos familiar, cultural y mediático.²⁵ Por ejemplo, un estudio en Ecatepec, Estado de México, detectó que la presencia de factores de riesgo en la dinámica familiar afectan la convivencia y el desempeño escolar.²⁶ En añadidura, otras investigaciones en esa entidad reportan que la violencia verbal supera a la física y a la sexual.²⁷

En el caso mexicano, estudios empíricos muestran que la desigualdad socioeconómica, la desintegración familiar y la exposición a la violencia comunitaria exacerban las conductas agresivas dentro de los planteles. Por ello, abordar estas raíces estructurales exige estrategias que, además de contener la violencia, promuevan valores de respeto, tolerancia y cooperación entre todos los actores escolares.²⁸

En ese sentido, desde 2014 la Secretaría de Educación Pública impulsa el Programa Nacional de Convivencia Escolar, que se basa en el desarrollo de habilidades socio-emocionales y la prevención del *bullying*, articulando acciones pedagógicas y de gestión escolar.²⁹ Paralelamente, el Programa Escuela Segura —implementado desde 2007— busca crear entornos libres de violencia, aunque algunas investigaciones subrayan la necesidad de fortalecer su dimensión formativa y su evaluación participativa para evitar enfoques meramente punitivos.⁴ La evidencia apunta a que la colaboración

²⁴ Rodolfo Cruz Vadillo, Emma Verónica Santana Valencia y Paulina Iturbide Fernández, “Violencia escolar o violencia educativa: el dilema no planteado desde el profesorado”, *Diálogos sobre Educación*, año 13, núm. 24, 2022, pp. 1-24.

²⁵ Idem

²⁶ Sara Raquel Baltazar-Rangel, “Tú y yo somos diferentes, pero eso no te hace mejor. Un estudio sobre los estereotipos de género entre estudiantes de nivel medio superior”, *Ra Ximhai*, vol. 12, núm. 1, 2016, pp. 127-143.

²⁷ Mario Alberto González Medina y Diana Carolina Treviño Villarreal, “Violencia escolar en bachillerato: algunas estrategias para su prevención desde diferentes perspectivas”, *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, vol. 31, núm. 1, 2019, pp. 123-147.

²⁸ *Ibíd.*

²⁹ Pablo Nahuel di Napoli y Leticia Pogliaghi, “Significados de la violencia desde la perspectiva de estudiantes mexicanos y argentinos”, *Sinéctica*, núm. 53, 2019, pp. 3-4.

sostenida entre estudiantes, docentes, familias y comunidad, anclada en estos marcos teóricos, es esencial para consolidar ambientes escolares seguros y propicios para el aprendizaje.³⁰

A nivel internacional, investigaciones pioneras como las de Olweus³¹ en Noruega sentarán las bases para el estudio del *bullying* escolar, proponiendo programas de intervención que han sido adoptados globalmente. En España, el estudio de Ortega³² ha contribuido significativamente al entendimiento de la violencia entre pares y al desarrollo de estrategias preventivas.

Otra aportación relevante es la del modelo ecológico-social, el cual sostiene que la conducta violenta resulta de la interacción entre variables personales y ambientales,³³ y ha permitido examinar fenómenos emergentes como el ciberacoso.³⁴ Aun con los esfuerzos coordinados de distintos gobiernos, diversas ONG y de la academia, la violencia escolar persiste y reproduce patrones socioculturales preexistentes. Esto evidencia que existe una brecha entre los hallazgos científicos y la formulación de políticas públicas eficaces.³⁵

Pregunta de investigación

Tras analizar las diversas manifestaciones de violencia escolar y comprender su impacto en la comunidad educativa, surge la necesidad de enfocarse en aspectos menos explorados, como la interacción entre estudiantes y personal administrativo. Aunque se reconoce la influencia de las relaciones entre

³⁰ Claudia Saucedo y Carlota Guzmán, "Violencia escolar en México: tendencias, tensiones y desafíos", *Cultura y Representaciones Sociales*, vol. 12, núm. 24, 2018, pp. 213-245.

³¹ Dan Olweus, *Bullying at School: What We Know and What We Can Do*, Blackwell Publishing, Oxford, 1993.

³² Rosario Ortega, *La convivencia escolar: prevención y estrategias ante la violencia entre iguales*, Editorial Morata, Madrid, 2010.

³³ Rocío Martínez Vilchis, Jesús Pozas Rivera, Karen Jiménez Arriga, Tania Morales Reynoso, David Aarón Miranda, María Estela Delgado Maya y Verónica Cuenca Sánchez, "Prevención de la violencia escolar cara a cara y virtual en bachillerato", *Psychology, Society & Education*, vol. 7, núm. 2, 2015, pp. 201-212.

³⁴ Maritza Verónica García Montañez y Christian Amaury Ascensio Martínez, "Bullying y violencia escolar: diferencias, similitudes, actores, consecuencias y origen", *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, vol. 17, núm. 2, 2015, pp. 9-38.

³⁵ María Calleros Ortiz, "Cultura de la Legalidad: por qué y para qué en la Educación Media Superior", *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, vol. 5, núm. 8, 2014, pp. 29-35.

estudiantes y docentes en el clima escolar, las interacciones con el personal administrativo también afectar la convivencia diaria. Por ello, en esta investigación se plantaron las siguientes preguntas para tratar de profundizar en este ámbito específico de la violencia escolar: ¿Qué formas de violencia son más comunes en la interacción entre estudiantes y personal administrativo, y cómo influyen en la convivencia y el clima escolar? Responder a estas preguntas nos permitirá identificar patrones y factores que contribuyen a la violencia escolar, la cual, a su vez, facilitará el desarrollo de estrategias de intervención más efectivas. A continuación se indican los objetivos que guiarán este estudio.

Objetivos del estudio

Al centrarnos en las dinámicas de violencia entre estudiantes y personal administrativo, buscamos no solo identificar y analizar las formas en que esta violencia se manifiesta, sino también comprender su influencia en la convivencia y el clima escolar. Así pues, se tienen los siguientes objetivos.

1. Identificar las formas de violencia más comunes ejercidas entre estudiantes y personal administrativo.
2. Analizar la frecuencia y patrones de estas conductas.
3. Evaluar el impacto de estas dinámicas en la convivencia escolar.

Con ello, esperamos comprender de manera más profunda las interacciones conflictivas en el entorno escolar y ofrecer bases sólidas para el desarrollo de estrategias que promuevan una convivencia más saludable. De tal manera, los hallazgos de este estudio podrían ser de utilidad para educadores, administradores y formuladores de políticas, pues es información que puede contribuir a minimizar la violencia y a mejorar el ambiente educativo en general. En las siguientes secciones, se presentará el marco teórico que sustenta este capítulo y se detallará la metodología empleado para lograr los objetivos propuestos.

Marco teórico

La violencia escolar es un fenómeno complejo en el que influyen por múltiples factores, por lo que pueden estudiarse desde diversas teorías. Para llevar a cabo esta investigación, consideramos el modelo Ecológico del desarrollo humano de Bronfenbrenner, pues sostiene que la violencia surge de la interacción entre sistemas interrelacionados (familia, escuela, comunidad y estructura sociopolítica). De tal manera, la idea de que los actos agresivos no son aislados, sino dinámicas que se retroalimentan entre niveles debería orientar la formulación de políticas y programas para que aborden simultáneamente las habilidades individuales y los contextos relacionales.³⁶

Además de la teoría del aprendizaje social de Bandura³⁷ recuperamos que el comportamiento violento se aprende por observación e imitación. En consecuencia, si se tolera o recompensa, se perpetúan ciclos de agresión.

Lo anterior lo complementamos con la teoría de la acción comunicativa de Habermas,³⁸ la cual resalta que una comunicación libre de coerción es clave para resolver conflictos y promover una convivencia pacífica, así como con la teoría de la atribución de Heider,³⁹ que explica cómo las interpretaciones erróneas de la conducta ajena exacerban tensiones entre estudiantes y personal administrativo. En conjunto, estas bases teóricas nos brindan herramientas para analizar y enfrentar la violencia en el ámbito educativo.

Metodología

Esta investigación utiliza un enfoque cuantitativo para analizar las dinámicas de violencia entre estudiantes y personal administrativo en instituciones de educación media superior en México. Se diseñó un cuestionario para medir la frecuencia y los tipos de conductas violentas experimentadas o

³⁶ Dzoara Santoyo Castillo y Sonia M. Frías, "Acoso escolar en México: actores involucrados y sus características", *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, vol. XLIV, núm. 4, 2014, pp. 13-41.

³⁷ Albert Bandura, *Teoría del aprendizaje social*, Prentice Hall, Nueva Jersey, 1977.

³⁸ Jürgen Habermas, *Teoría de la acción comunicativa*, Taurus, Madrid, 1984.

³⁹ Idem

presenciadas tanto por los estudiantes como por el personal administrativo; es decir, se registran las acciones del personal administrativo hacia los estudiantes y las de los estudiantes hacia dicho personal.

Además, se realizaron análisis estadísticos descriptivos y comparativos para medir la prevalencia y las diferencias sociodemográficas de las conductas violentas. Los datos, recabados mediante es cuestionario validado en un pilotaje previo, se procesaron con SPSS v.26. Los hallazgos se ilustraron mediante tablas y figuras que facilitan la identificación de tendencias clave. La interpretación se realizó con base en el marco teórico, para ofrecer una visión integral de la violencia escolar y su impacto en la convivencia.

El cuestionario incluyó una serie de preguntas diseñadas para medir la frecuencia y los tipos de situaciones violentas que los estudiantes han experimentado o presenciado, tanto de parte del personal administrativo hacia ellos como de los estudiantes hacia ese personal. A continuación, en la tabla 7.1 se ofrece un resumen de las preguntas formuladas, organizadas según la dirección de la violencia y el tipo de conducta evaluada.

Tabla 7.1. *Resumen de las situaciones violentas evaluadas en el cuestionario*

<i>Violencia de administrativos hacia estudiantes</i>	<i>Violencia de estudiantes hacia administrativos</i>
Ocultamiento o suministro de información incompleta	Asignación de apodos al personal administrativo
Negación de atención durante el horario de trabajo	Gritos hacia el personal administrativo
Uso de apodos sin consentimiento	Uso de palabras altisonantes hacia el personal
Gritos o maltrato verbal	Amenazas al personal administrativo
Agresiones con palabras altisonantes (groserías)	Daño a los vehículos del personal administrativo
Reportes con acusaciones falsas	Levantamiento de acusaciones falsas al personal
	Agresiones físicas al personal administrativo
	Conflictos con padres/madres de familia

Fuente: elaboración propia a partir de cuestionario de violencias escolares 2023.

Si bien el proyecto original contempló la recolección de entrevistas y grupos focales, este capítulo se circunscribe al análisis cuantitativo del cuestionario aplicado a 4 612 estudiantes, debido al alcance descriptivo-comparativo establecido por el comité editorial y los plazos de publicación. El corpus cualitativo se conservará para realizar un estudio posterior que secentre en la comprensión profunda de los factores contextuales. Por ello, los resultados aquí expuestos deben interpretarse con esa delimitación en mente.

Resultados cuantitativos

En esta sección se presentan los hallazgos derivados del análisis de los datos cuantitativos obtenidos por medio del cuestionario aplicado. El objetivo es identificar las formas más comunes de violencia ejercida entre estudiantes y personal administrativo, en ambas direcciones, para comprender mejor esta dinámica y su impacto en la convivencia escolar.

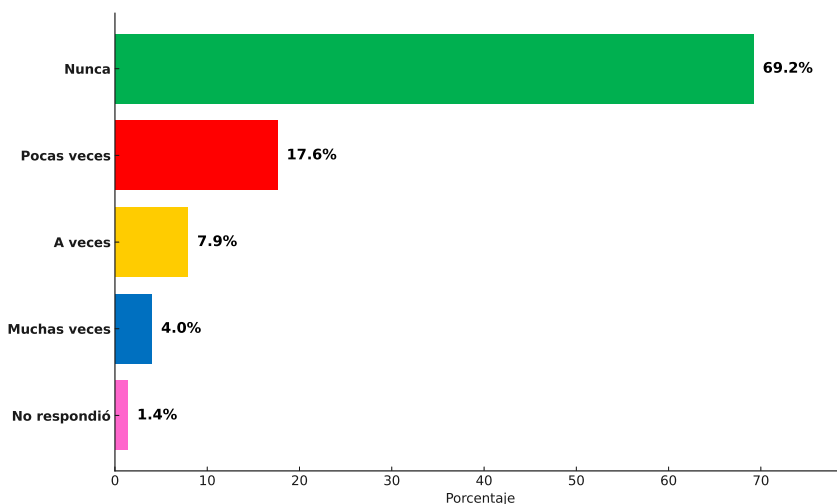
La tabla 6.1 presenta y delimita las categorías de conductas indagadas en el cuestionario, organizadas por dirección de la violencia (administrativos→estudiantes / estudiantes→administrativos) y no incluye frecuencias ni patrones. Las frecuencias y su distribución por plantel y por variables sociodemográficas se estimaron mediante técnicas estadísticas descriptivas y se muestran en las figuras 6.1-6.14, mientras que el impacto en la convivencia escolar se analiza en la sección “Impacto en la convivencia escolar”. Los hallazgos, acompañados de figuras e interpretaciones, son clave para proponer estrategias y políticas que promuevan un ambiente escolar seguro y respetuoso, que beneficie a los estudiantes y al personal administrativo.

Violencia de administrativos hacia estudiantes

La primera pregunta en el cuestionario que explora la violencia ejercida por el personal administrativo hacia los estudiantes se enfoca en el acto violento de ocultar o suministrar información incompleta y se plantea de la siguiente manera: ¿alguna vez le ha ocultado o dado información incompleta?

Con dicha pregunta se busca identificar la frecuencia con la que los estudiantes han atestiguado o vivido situaciones en las que algún empleado administrativo ha ocultado o proporcionado información incompleta a un alumno. Este aspecto es fundamental, ya que la transparencia y el acceso a información precisa son esenciales para el desarrollo académico de los jóvenes, así para que ellos confíen en la institución.

Figura 7.1. Ocultamiento o suministro de información incompleta por parte de personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

Como se observa en la figura 7.1, el 69.2% del alumnado nunca ha experimentado ocultamiento o suministro incompleto de información; el 29.5% reporta alguna frecuencia (el 17.6% “pocas veces”, el 7.9% “a veces”, el 4% “muchas veces”) y el 1.4% no respondió. A nivel de plantel, la Escuela Preparatoria núm. 3 (UAEM) concentra el 42.6% de experiencias negativas (21.22% + 12.03% + 9.32%) frente a al 57.43% “nunca”. En contraste, el CBTis No. 76 registra el 24.3 % de experiencias negativas (con un 75.65 % en “nunca”) y el CETis No. 12 con un 27.5% (un 72.46% de “nunca”). Estas diferencias justifican intervenciones focalizadas para fortalecer la transparencia y la comunicación en los planteles con mayor incidencia.

En contraste, en los otros planteles se registraron porcentajes significativamente menores de experiencias negativas y una mayor proporción de estudiantes que nunca las han tenido. Estas diferencias sugieren que factores específicos del entorno escolar en la Preparatoria núm. 3 podrían estar influyendo en estas percepciones, lo que subraya la importancia de analizar las dinámicas institucionales y reforzar la comunicación interna para garantizar prácticas más equitativas y transparentes.

Ahora bien, si se considera el total de los encuestados un tercio de los estudiantes ha experimentado ocultamiento o suministro incompleto de información. Esto podría ser causado por factores como la sobrecarga de trabajo del personal administrativo, la falta de capacitación en atención al estudiante y la ineficiencia de los sistemas de información, que dificultan una comunicación clara y accesible. El ocultamiento de información por parte del personal administrativo menoscaba la confianza, la motivación⁴⁰ y el rendimiento académico⁴¹ de los estudiantes, además de generar tensiones en el ambiente escolar. Para abordar esto, es crucial mejorar la transparencia, capacitar al personal en comunicación efectiva, optimizar los canales de información y establecer mecanismos de retroalimentación.⁴² Aunque la mayoría no ha vivido esta situación, una parte de los encuestados sí se han visto afectados; por lo tanto, es preciso atender esta situación para fortalecer la confianza y crear un entorno educativo más equitativo.

Otro acto violento que el personal administrativo llega a realizar es negarse a atender a los estudiantes. Este comportamiento puede tener implicaciones significativas en la percepción que los estudiantes tienen de la institución y su disposición para participar activamente en el entorno escolar. Por ello, en el cuestionario se planteó la siguiente pregunta: ¿Alguna vez se han negado a atenderlo, aunque el servidor público se encuentre dentro de su horario de trabajo?

Esta cuestión es crucial, ya que la disponibilidad y disposición del personal administrativo para atender a los estudiantes es fundamental para el funcionamiento eficaz de la institución y para fomentar un ambiente de confianza y respeto mutuo.⁴³

⁴⁰ Carlos Perea, *Vértigos argumentales: una ética de la disputa*, *Anthropos*, México, 1994, p. 94.

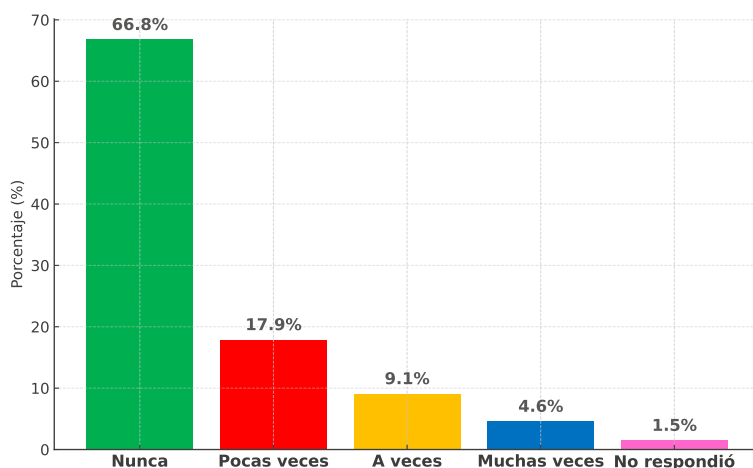
⁴¹ Rosalía Ruiz-Ramírez, Adriana Pérez-Olvera, Enrique Zapata-Martelo y Berenice Martínez-Corona, "Análisis del bullying en preparatorias rurales y urbanas: un estudio de caso en México", *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, vol. 16, núm. 1, 2020, pp. 1-18.

⁴² Sofía Ceja, Nallely Cervantes y Leticia M. Ramírez, "Estudio de la violencia que el maestro de educación media superior ejerce sobre sus alumnos, como factor de desmotivación académica", *Revista electrónica Méthodhos*, núm. 1, 2011, pp. 46-65.

⁴³ Brandon J. A. Balladares y Byron C. Jaramillo, "Valores para una ética digital a partir de las generaciones digitales y el uso de las redes sociales: una revisión de la literatura", *Digital Publisher CEIT*, vol. 7, núm. 1, 2022, pp. 40-52.

Según los datos de la figura 7.2, el 66.8% de los estudiantes nunca ha experimentado negación de atención por parte del personal administrativo, mientras que un 31.6% sí lo ha vivido en alguna medida; esto significa que se le ha negado la atención a 1 464 estudiantes. Esta forma de violencia pasiva puede ser causada por sobrecarga laboral, falta de motivación, horarios poco claros o problemas de comunicación. Negar la atención a los estudiantes perjudica el clima escolar, genera frustración y desconfianza, lo que a veces puede causar confrontaciones y daño a la convivencia y el bienestar escolar.⁴⁴

Figura 7.2. Resultados sobre la negación de atención durante el horario de trabajo.



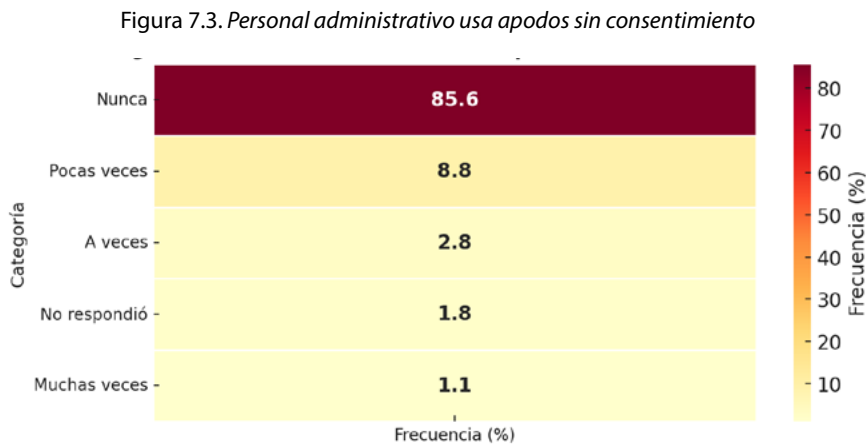
Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

Al comparar estos resultados con los de ocultamiento de información, se observa que aproximadamente un 30% de los estudiantes ha experimentado estas conductas violentas por parte del personal administrativo. Ello sugiere un patrón de interacción que perjudica la percepción general del personal administrativo por parte de los estudiantes, lo cual no sólo afecta la confianza que los jóvenes tienen en la institución, sino también la calidad de la convivencia escolar, lo que puede generar un ambiente de tensión que afecta la experiencia educativa en su conjunto.

⁴⁴ Alfredo Leonardo Romero Sánchez, "Acoso escolar desde la visión de los observadores. Redes", *Espacios en Blanco. Revista de Educación*, vol. 1, núm. 31, 2021, pp. 197-210.

Diversos autores han señalado que las conductas negativas en las interacciones escolares, como la falta de atención o la negligencia, pueden perpetuar dinámicas de exclusión y desmotivación académica. Según Ceja, Cervantes y Ramírez,⁴⁵ la falta de atención por parte de las figuras de autoridad en las escuelas es un factor de desmotivación para los estudiantes, por lo que influye directamente en su rendimiento académico y bienestar emocional. Estas conclusiones refuerzan la necesidad de implementar estrategias para mejorar la comunicación, establecer protocolos claros de atención al estudiante y promover una cultura de respeto y servicio en el ámbito administrativo.

A continuación, en la figura 7.3 se muestra otra dimensión de las interacciones problemáticas entre personal administrativo y estudiantes: el uso de apodos sin consentimiento. Esta conducta, aunque puede parecer inofensiva, conlleva implicaciones profundas en el ambiente escolar. La pregunta que se realizó fue: ¿alguna vez le han llamado por un apodo sin su consentimiento? Esta situación es relevante porque el uso de apodos sin consentimiento es una falta de respeto y puede generar sentimientos de incomodidad o humillación en los estudiantes. Es importante analizar esta dinámica para entender cómo se personal administrativo ejercer violencia verbal daña la convivencia escolar.



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

⁴⁵ Salvador Ceja, Nelly Cervantes y Luis M. Ramírez, “Estudio de la violencia que el maestro de educación media superior ejerce sobre sus alumnos, como factor de desmotivación académica”, *Revista electrónica Méthodos*, núm.1, 2011, pp. 46-65.

El 85.6% del alumnado nunca ha sido llamado por apodos sin su consentimiento, lo que indica un entorno escolar mayormente respetuoso. Aun así, el 12.7% (583 estudiantes) sí ha vivido esta experiencia, lo que sugiere una falta de límites profesionales y de sensibilidad por parte del personal administrativo. Asignar apodos puede menoscabar la autoridad del personal, provocar incomodidad o vergüenza y, en consecuencia, perjudicar el bienestar emocional y el rendimiento académico de los estudiantes.

Además, estas prácticas pueden crear un ambiente permisivo que fomenta conductas como el *bullying*.⁴⁶

Por ello también es importante analizar manifestaciones más directas de violencia verbal, como los gritos o el maltrato verbal, pues pueden tener consecuencias aún más profundas en el desarrollo emocional y psicológico de los estudiantes. Así, en el cuestionario se planteó a los estudiantes la siguiente pregunta sobre el personal administrativo: ¿alguna vez le ha gritado o maltratado?

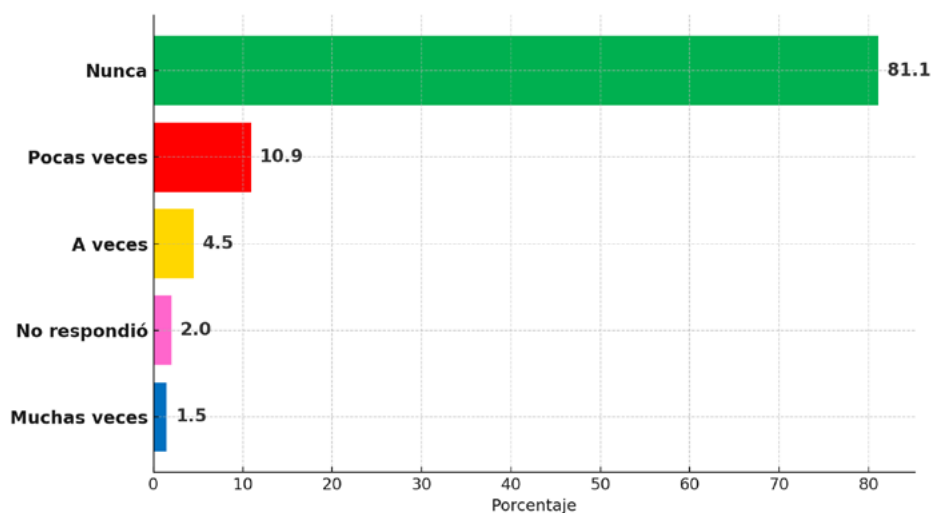
La presencia de esta conducta es crítica, ya que ser objeto de gritos o maltrato verbal por parte del personal administrativo puede generar en el estudiante sentimientos de intimidación, ansiedad y falta de seguridad en el entorno escolar. En la figura 7.4 se muestra la frecuencia con la que ocurre esta conducta. Es esencial analizar este fenómeno para comprender su efecto en la convivencia y el clima escolar.⁴⁷

El 81.1% del estudiantado no ha recibido gritos ni maltrato verbal por parte del personal administrativo, lo que sugiere un entorno mayormente respetuoso. No obstante, el 16.9% (781 estudiantes) sí refiere haber padecido esta forma de violencia, lo que sugiere posibles problemas de estrés laboral en el personal administrativo, carencias en su formación para gestionar conflictos o la existencia de una cultura institucional que lo tolera. El maltrato verbal, aunque menos visible que otras formas de violencia, puede tener efectos devastadores en el bienestar emocional y psicológico de los estudiantes, a la vez que causa sentimientos de desconfianza hacia la institución y deteriora el clima escolar.

⁴⁶ Diana Guerrero, *Categorización de los conflictos y las violencias escolares, como elementos en el diseño de espacios de paz*, Tesis doctoral, Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa, 2016.

⁴⁷ Comisión Nacional para la Mejora Continua de la Educación (Mejoredu), *La violencia entre estudiantes de educación básica y media superior en México*, Mejoredu, Ciudad de México, 2020, p. 68.

Figura 7.4. Resultados sobre gritos o maltrato verbal por parte del personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

Como subrayan Ruiz Ramírez, García-Cué, Ruiz Martínez y Ruiz Martínez, la violencia escolar —en cualquiera de sus manifestaciones— mina la autoestima y la confianza del estudiantado, genera un ambiente de intimidación y ansiedad y, con ello, obstaculiza su desarrollo educativo y social.⁴⁸ De ahí la necesidad de implementar medidas que promuevan el respeto y el apoyo mutuo, las relaciones interpersonales saludables y una convivencia positiva dentro de los planteles.

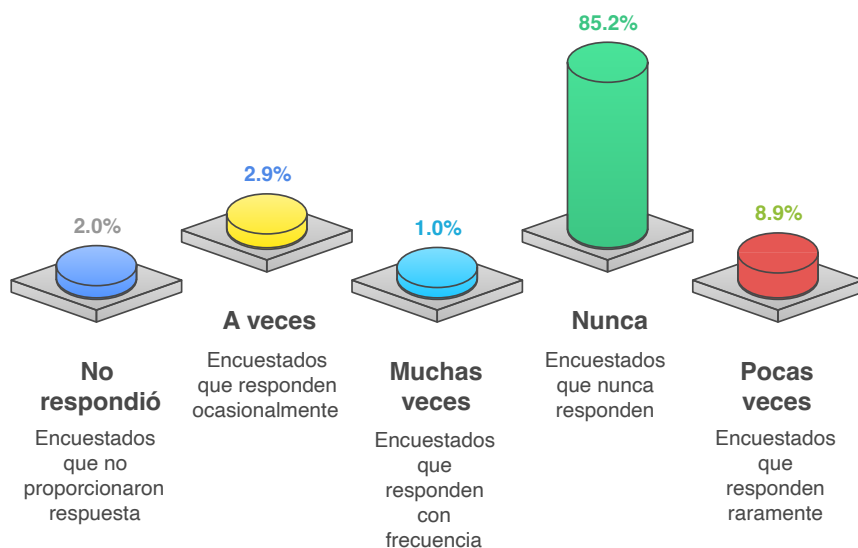
Otra forma de violencia verbal relevante para esta investigación es el uso de palabras altisonantes por parte del personal administrativo debido a que impacta directamente en el bienestar emocional y el desarrollo académico de los estudiantes. La violencia verbal no sólo revela una falta de profesionalismo y límites en las interacciones escolares, sino que también contribuye a un clima de desconfianza y hostilidad que puede obstaculizar el aprendizaje y la convivencia. Esta situación, aunque menos visible que otras formas de agresión, tiene efectos profundos en la autoestima de los

⁴⁸ Rosalva Ruiz Ramírez, José Luis García-Cué, Fortunato Ruiz Martínez y Alejandro Ruiz Martínez, "La relación bullying-deserción escolar en bachilleratos rurales", *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol. 20, núm. 2, 2018, pp. 37-45.

jóvenes y en su percepción de seguridad dentro del entorno educativo. La pregunta que se formuló a los estudiantes: “¿alguna vez le han agredido con palabras altisonantes, groserías?”

Esta forma de agresión es particularmente grave, ya que el uso de groserías por parte del personal administrativo hacia los estudiantes representa una clara falta de respeto y profesionalismo. Además, puede generar un ambiente hostil y poco propicio para el aprendizaje, afectando la confianza del estudiantado en la institución y en las figuras de autoridad encargadas de velar por su formación y bienestar. Los resultados se muestran en la figura 7.5.

Figura 7.5. Agresiones con palabras altisonantes (groserías) por parte del personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

El 85.2% de los estudiantes nunca ha sido agredido verbalmente por el personal administrativo, lo que refleja un ambiente generalmente respetuoso. No obstante, el 12.8%, que equivale a 591 estudiantes, ha experimentado este tipo de agresión; el 11.8% respondió “pocas veces” o “a veces”, y el 1.0% “muchas veces”. Aunque este porcentaje es menor en comparación con otras formas de violencia escolar, es preocupante que más de uno de cada diez

estudiantes haya sufrido agresión verbal, lo que subraya la necesidad de implementar medidas para garantizar un trato respetuoso y profesional en la institución.

El uso de lenguaje ofensivo por parte del personal administrativo en las escuelas es un factor que deteriora gravemente la convivencia y el clima escolar, afecta la autoestima y el rendimiento académico de los estudiantes, y causa un ambiente de desconfianza y miedo.⁴⁹ Para abordar este problema, es crucial promover una cultura de respeto y comunicación asertiva, lo cual se alinea con la necesidad de implementar programas basados en habilidades socioemocionales. Estos programas no solo capacitan a los estudiantes en el manejo de sus emociones y relaciones interpersonales, sino que también pueden enfocarse en formar al personal administrativo en la importancia de un lenguaje respetuoso y constructivo.⁵⁰ Además, dichos programas deben completarse con políticas claras de conducta y canales confidenciales para que los estudiantes reporten agresiones verbales. Lo anterior, en conjunto, contribuiría a crear un entorno escolar más seguro y propicio para el desarrollo integral de los jóvenes. La integración de estas estrategias es esencial para mitigar la violencia verbal y fomentar un ambiente educativo positivo.

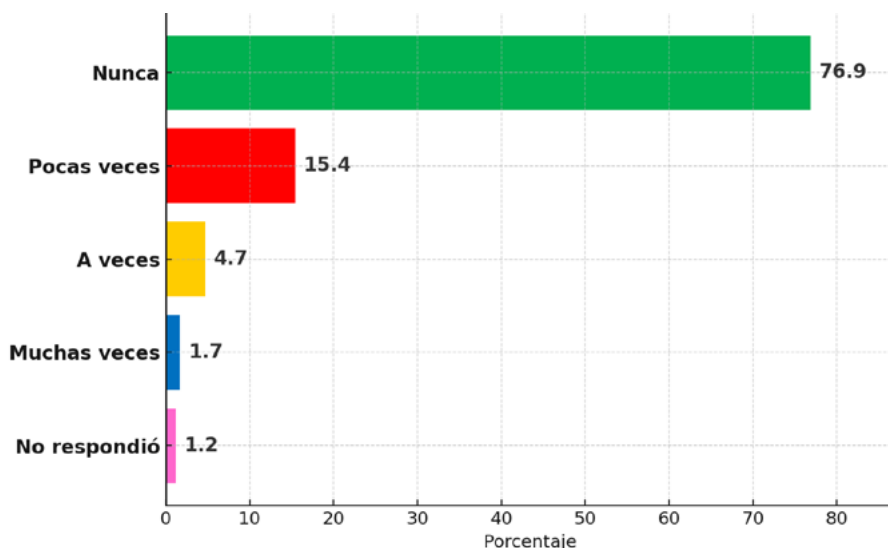
Ahora bien, las dinámicas de conflicto en el entorno escolar van más allá de las agresiones físicas o verbales y abarcan prácticas como las acusaciones falsas, las cuales pueden tener efectos profundos en la autoestima, el rendimiento académico y la convivencia general en el plantel. Al respecto, autores como Prieto, Carrillo y Jiménez⁵¹ sostienen que este tipo de situaciones deterioran el clima escolar, pues causan desconfianza y desmotivación entre los estudiantes, a la vez que debilitan su percepción de justicia dentro de la institución. Para analizar este fenómeno, se planteó la pregunta: ¿alguna vez lo han reportado con acusaciones falsas? Los resultados muestran en la figura 7.6. Como puede observarse, el 81.9% de los estudiantes indicó

⁴⁹ María Teresa Prieto, José Carrillo y Juan Jiménez, "La violencia escolar: un diagnóstico en el nivel medio superior", *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 10, núm. 27, 2005, pp. 1027-1045.

⁵⁰ Rafael Peña González y José Antonio Ramírez Pérez (eds.), *Atlas de la seguridad y violencia en Morelos*, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, 2015.

⁵¹ María Teresa Prieto, José Carrillo y José Jiménez, "La violencia escolar...", *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 10, núm. 27, 2005, pp. 1027-1045.

Figura 7.6. Acusaciones falsas sobre los estudiantes por parte del personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

que nunca ha sido víctima de esta práctica, lo que resulta alentador; no obstante, es preocupante que el 16.2% (equivalente a 751 estudiantes) reportó haber vivido estas situaciones en algún grado.

Este hallazgo coincide con lo señalado por la UNESCO:⁵² la falta de formación en gestión de conflictos y el desgaste laboral del personal de apoyo pueden propiciar actitudes inadecuadas hacia el estudiantado. Dichas conductas no sólo repercuten en la percepción de justicia en la escuela, sino que también contribuyen a la creación de un ambiente de desconfianza y miedo, lo que subraya la urgencia de implementar estrategias para capacitar al personal y promover un clima institucional basado en el respeto y la transparencia.

⁵² Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, *Violencia escolar y acoso: ponerle fin es nuestra meta*, UNESCO, París, 2020, pp. 37-39.

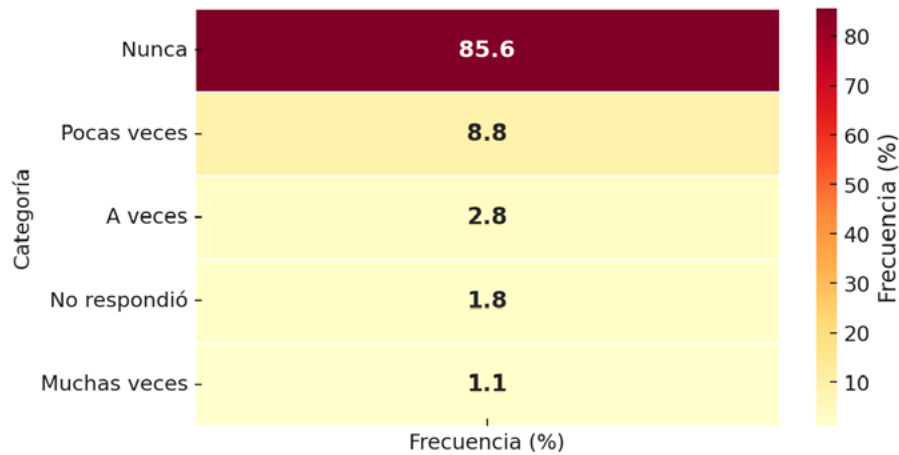
Violencia de estudiantes hacia administrativos

Ahora corresponde examinar la violencia ejercida por los estudiantes hacia el personal administrativo. En esta sección se aborda la violencia verbal, específicamente la asignación de apodos, por parte de los estudiantes. Este acto, aunque parece inofensivo, es una falta de respeto hacia los profesionales del servicio público, que socava su autoridad. De igual manera, este comportamiento refleja deficiencias en la disciplina escolar y falta de valores. Así pues, esta manifestación de rebeldía adolescente, afecta las relaciones interpersonales y el clima institucional.

Para explorar este fenómeno, se planteó la siguiente pregunta en el cuestionario ¿Con qué frecuencia ha sido testigo de que los estudiantes nombren por algún apodo a algún(a) empleado(a) administrativo(a) de su plantel?

En la figura 7.7 se observa que, si bien la mayoría de los estudiantes (72.4%) indicó nunca haber sido testigo de que se asignaran apodos al personal administrativo —lo cual es positivo y sugiere que esta práctica no es generalizada— el 26.2% que equivale a 1 213 estudiantes ha presenciado este acto en alguna medida. Dentro de este grupo, las categorías “pocas veces” y “a veces” sumaron un 23.3% de las respuestas, mientras que el 2.9%

Figura 7.7. *Uso de apodos por parte de los estudiantes para referirse al personal administrativo*



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

reportó haber sido testigo de esta conducta “muchas veces”. Estos datos indican que, aunque no es una conducta predominante, existe una proporción significativa de estudiantes que han observado faltas de respeto hacia el personal administrativo en la forma de asignación de apodos.

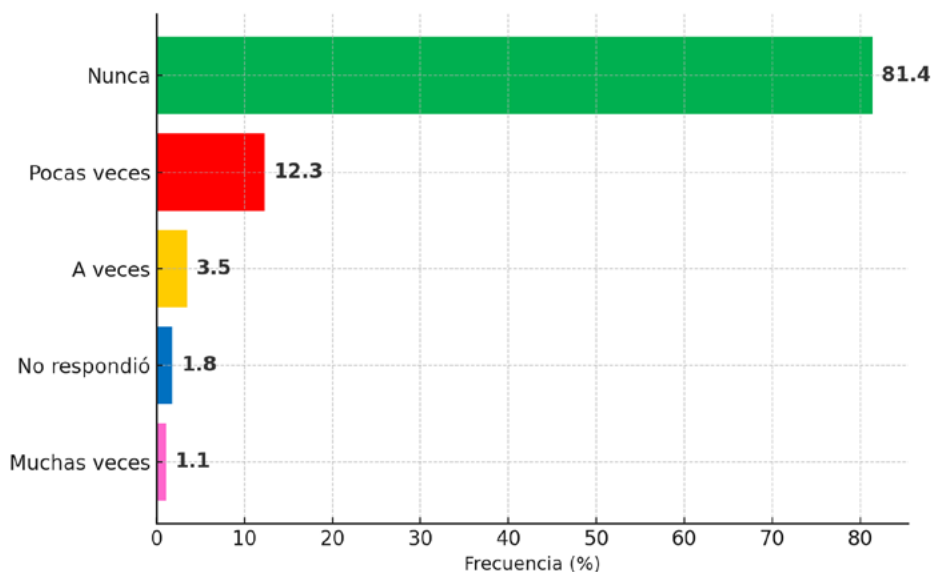
El uso de apodos por parte de algunos estudiantes hacia el personal administrativo perjudica significativamente el ambiente laboral y el clima escolar, pues disminuye el respeto que se tiene por estas figuras y mina su autoridad. Según Ortega y Del Rey,⁵³ las relaciones basadas en el respeto mutuo son esenciales para un entorno de aprendizaje positivo. La falta de respeto genera tensiones y conflictos, dificulta el cumplimiento de normas institucionales y crea un ambiente negativo en el que el personal puede sentirse desmotivado y frustrado, lo que impacta su desempeño y actitud hacia los estudiantes. Además, de no atenderse, esta práctica puede expandirse, con lo que aumentarían las faltas de respeto hacia el personal administrativo y se deteriorarían las relaciones interpersonales. Esto, a su vez, podría escalar a confrontaciones y conflictos que socaven la armonía y la colaboración en el plantel escolar.

Otro de los comportamientos que reflejan una falta de respeto hacia la autoridad institucional son los gritos dirigidos al personal administrativo. Esta conducta puede ser indicativa de problemas de comunicación, conflictos no resueltos o la ausencia de estrategias efectivas para fomentar la disciplina y el respeto en el entorno escolar. Los gritos generan un ambiente de tensión que deteriora las relaciones interpersonales, comprometen la percepción de autoridad y contribuyen a un clima institucional negativo. Analizar la frecuencia y las causas de esta conducta es esencial para identificar las dinámicas subyacentes y proponer soluciones que promuevan una convivencia escolar armónica. Con ello en mente, se formuló la siguiente pregunta: “¿Con qué frecuencia ha sido testigo de que los estudiantes le griten a algún(a) empleado(a) administrativo(a)?” En la figura 7.8 se muestran las respuestas recabadas.

La mayoría de los estudiantes (81.4%) afirmó no haber presenciado gritos dirigidos al personal administrativo, lo que sugiere que esta conduc-

⁵³ Rosario Ortega y Rosario Del Rey, “La violencia escolar: estrategias de prevención”, *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 8, núm. 17, 2003, pp. 45-66.

Figura 7.8. Gritos hacia el personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

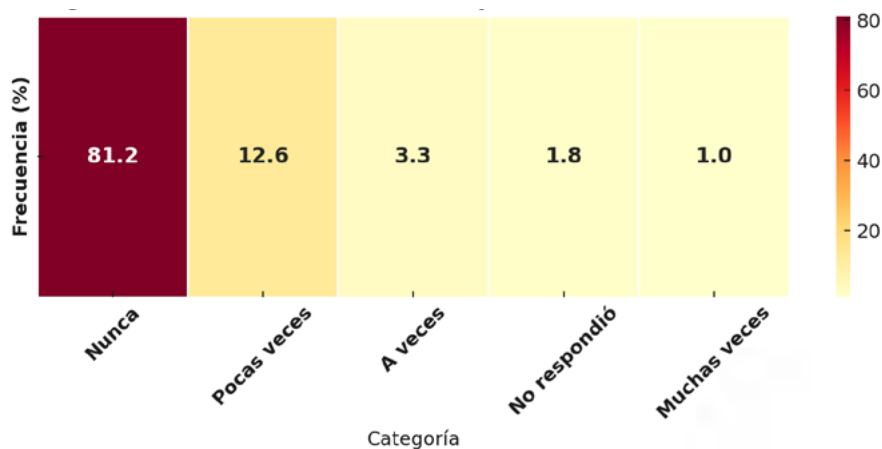
ta no es habitual en la institución; no obstante, el 16.9% sí la ha observado en alguna ocasión. Aunque minoritario, este porcentaje resulta significativo, y demanda atención para prevenir su normalización y promover un ambiente de respeto.

Los gritos hacia el personal administrativo constituyen una falta de respeto que puede deteriorar la autoridad y el ambiente laboral del personal administrativo. Este comportamiento puede ser resultado de diversos factores, como la falta de control socioemocional, el uso de gritos como forma de expresar insatisfacción con decisiones administrativas o en situaciones de desacuerdo, o la imitación de modelos negativos adquiridos en entornos en los que la agresión verbal es común. Abordar esta problemática es esencial para promover relaciones respetuosas y saludables entre estudiantes y personal administrativo, lo que a su vez contribuiría a crear un entorno educativo armonioso y propicio para el desarrollo integral de todos los miembros de la comunidad escolar. Según investigaciones en el ámbito educativo, la agresión verbal de estudiantes hacia el personal escolar puede

generar un clima de inseguridad y estrés que impacte el desempeño y bienestar de los empleados.⁵⁴

Otro de los comportamientos que evidencian la falta de respeto y disciplina en el entorno escolar es el uso de palabras altisonantes (groserías) hacia el personal administrativo. Esta conducta no solo deteriora la relación entre estudiantes y personal, sino que también contribuye a generar un ambiente hostil y poco propicio para la convivencia y el desarrollo institucional. La pregunta formulada fue: ¿con qué frecuencia ha sido usted testigo de que los estudiantes le hablen con palabras altisonantes (groserías) a algún(a) empleado(a) administrativo(a)? Las respuestas obtenidas se muestran en la figura 7.9.

Figura 7.9. Frecuencia con la que los estudiantes usan palabras altisonantes (groserías) hacia el personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

La gran mayoría del estudiantado (81.2%) declaró no haber presenciado que sus compañeros utilizaran palabras altisonantes o groserías hacia el personal administrativo, lo que sugiere que esta conducta no predomina en la institución. Sin embargo, el 16.9% (784 jóvenes) sí la ha observado. Entre estos últimos, el 15.9% señaló que ocurrió “pocas veces” o “a veces”, y el 1.0%

⁵⁴ Tom R. Tyler, *Why People Obey the Law*, Yale University Press, Nueva York, 1990.

indicó que sucedió “muchas veces”. Aunque minoritaria, la proporción es de casi uno de cada seis estudiantes que ha advertido lenguaje ofensivo dirigido al personal administrativo es lo suficientemente significativa como para requerir atención.

El uso de palabras altisonantes o groserías por parte de los estudiantes hacia el personal administrativo es una manifestación de violencia verbal que evidencia la falta de respeto, en las interacciones y deteriora el clima escolar. Este comportamiento puede estar vinculado a la carencia de habilidades socioemocionales, actos de desafíos a la autoridad o la influencia de entornos en los que este tipo de lenguaje es común. Según Ruiz-Ramírez et al.,⁵⁵ la violencia verbal en el contexto escolar genera tensión y conflicto, lo que dificulta las relaciones interpersonales y el funcionamiento efectivo de la institución. Este tipo de agresión socava la autoridad del personal y mina el respeto hacia estas figuras, creando un ambiente laboral hostil que puede provocar estrés y desmotivación entre los educadores.

Además, tolerar estas conductas puede llevar a la normalización de la agresión verbal, lo que incrementaría su prevalencia y deterioraría aún más las relaciones interpersonales. De igual manera, esto impactaría negativamente en el aprendizaje y el bienestar de toda la comunidad educativa, ya que un clima escolar negativo puede perjudicar la motivación y el rendimiento académico de los estudiantes.

Así pues, erradicar este tipo de comportamientos es crucial para fomentar un ambiente de respeto y colaboración, donde se prioricen las habilidades socioemocionales y se establezcan límites en el que sobre el lenguaje y el comportamiento aceptable en la escuela.⁵⁶

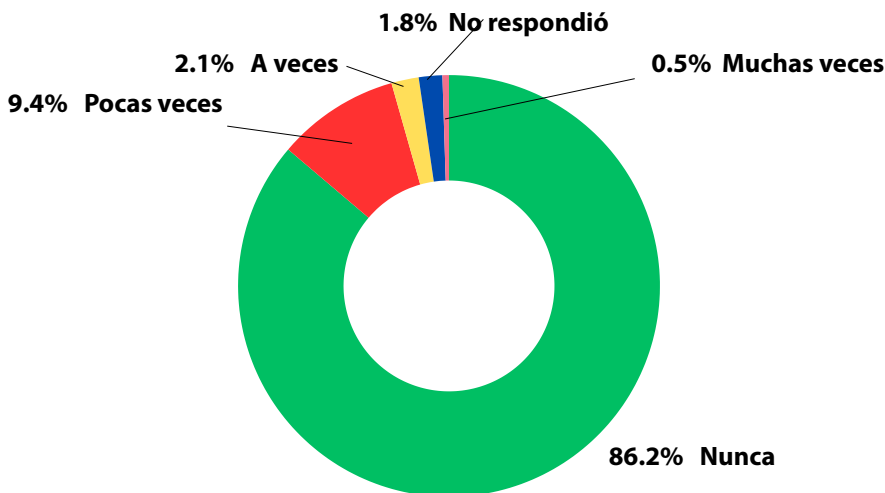
Ahora bien, otra manifestación preocupante de violencia en el entorno escolar son las amenazas dirigidas hacia el personal administrativo. Este tipo de conducta atenta contra la seguridad y el respeto del personal de la institución, además de influir negativamente en el clima laboral y la convivencia escolar. La pregunta formulada fue: ¿con qué frecuencia ha sido us-

⁵⁵ Rosalva Ruiz Ramírez, Antonia Pérez Olvera, Emma Zapata Martelo y Beatriz Martínez Corona, “Análisis de la violencia escolar en tres escuelas de nivel medio superior en México”, en *CPU-e Revista de Investigación Educativa*, núm. 31, 2020, pp. 39-47.

⁵⁶ Eduardo Javier Madrid, Ana Araceli Valdés, María Urías, Gabriela Margarita Torres y Luis Gerardo Parra Pérez, “Factores asociados al ciberacoso en adolescentes”, *Perfiles Educativos*, vol. 42, núm. 167, 2020, pp. 71-77, <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2019.167.59128>.

ted testigo de que los estudiantes amenacen a algún(a) empleado(a) administrativo(a)? Los resultados se muestran en la figura 7.10

Figura 7.10. Frecuencia con la que los estudiantes amenazan al personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

La gran mayoría del estudiantado, el 86.2%, declara no haber presenciado amenazas de sus compañeros al personal administrativo, lo que sugiere que este comportamiento es poco frecuente en la institución; no obstante, el 12% (que equivale a 555 estudiantes) sí lo ha observado. Entre estos últimos, el 11.5% indicó que ocurrió “pocas veces” o “a veces”, y el 0.5% refirió que sucedió “muchas veces”. Aunque este porcentaje es menor comparado con otras formas de violencia escolar, la gravedad de este acto hace que los resultados sean significativos, alarmantes y preocupantes. Al respecto, Reddy, Borum, Berglund, Vossekuil, Fein y Modzeleski,⁵⁷ señalan que las amenazas y otras formas de violencia grave pueden vulnerar

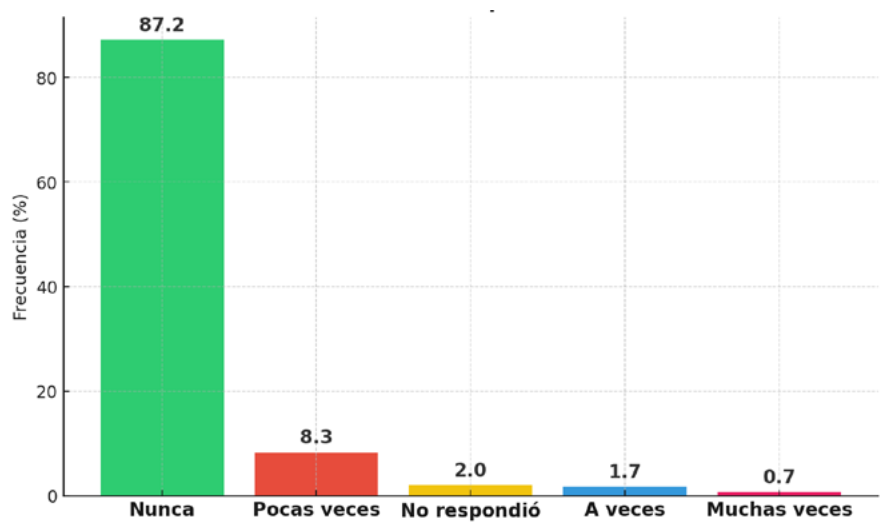
⁵⁷ Marissa Reddy, Randy Borum, Jason Berglund, Bryan Vossekuil, Robert S. Fein y William Modzeleski, “Evaluating risk for targeted violence in schools: Comparing risk assessment, threat assessment, and other approaches”, *Psychology in the Schools*, vol. 38, núm. 2, 2001, pp. 157-172.

el bienestar y desempeño del personal administrativo, que aumentan el estrés laboral y deterioran el ambiente escolar en general. Estas conductas no sólo impactan a las personas directamente involucradas, sino que también desestabilizan la comunidad educativa, generando un clima de tensión y conflicto.

Otra forma de violencia grave es el daño a las pertenencias del personal administrativo. Por ello, se incluyó en el cuestionario la siguiente pregunta: ¿con qué frecuencia ha sido usted testigo de que los estudiantes dañen los vehículos de algún(a) empleado(a) administrativo(a)?

Los resultados obtenidos revelan que, si bien este tipo de conducta no es generalizada, su impacto es considerable. Como se observa en la figura 7.11, el 86.2% de los encuestados indicó nunca haber presenciado actos de vandalismo contra el personal administrativo, lo que sugiere que estas si-

Figura 7.11. Frecuencia con la que los estudiantes dañan los vehículos del personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

tuaciones no son comunes en el entorno escolar; no obstante, el 12% de los encuestados ha presenciado este tipo de agresiones, lo que evidencia una falta de respeto que socava la autoridad del personal, genera estrés y deteriora las relaciones en la comunidad educativa.

Estos hallazgos se alinean con lo expuesto por Díaz-Aguado,⁵⁸ quien señala que la violencia escolar, en cualquiera de sus manifestaciones, tiene un efecto desestabilizador en el ambiente educativo y puede ser un indicador de problemas más profundos en la estructura social de la institución. El vandalismo, representa una forma de agresión que va más allá del daño material, pues atenta contra el sentido de seguridad y respeto que debe prevalecer en un entorno educativo. Por lo tanto, la presencia de estos actos, aunque minoritaria, pone de relieve la necesidad de implementar medidas preventivas y correctivas que promuevan el respeto, la seguridad y un clima escolar armónico.

Además, como sugiere Ortega-Ruiz,⁵⁹ es fundamental desarrollar programas de convivencia que involucren a toda la comunidad educativa y fomenten valores de respeto mutuo, al igual que resolución pacífica de conflictos. Estas iniciativas no sólo abordarían los síntomas visibles como el vandalismo, sino que también trabajarían la raíz de los problemas de convivencia escolar.

En conclusión, aunque los actos de vandalismo contra el personal administrativo no son frecuentes en los planteles considerados en este estudio, su presencia, incluso en un porcentaje relativamente bajo, es un llamado de atención para dichas instituciones. Es imperativo que se tomen acciones proactivas para prevenir estos incidentes y fomentar un ambiente escolar en el que el respeto y la seguridad sean pilares fundamentales de la convivencia diaria.

Como se ha descrito por varios autores y basándonos en los datos analizados, aunque estos actos no son predominantes, su impacto en el entorno escolar es considerable, lo que subraya la urgencia de aplicar medidas preventivas y correctivas para promover un clima escolar seguro, respetuoso y armónico. La integridad y el respeto en el ambiente educativo son fundamentales para mantener un entorno de aprendizaje saludable y constructivo. Ahora bien, además de los actos violentos analizados hasta el momento la frecuencia de acusaciones falsas contra el personal administrativo se con-

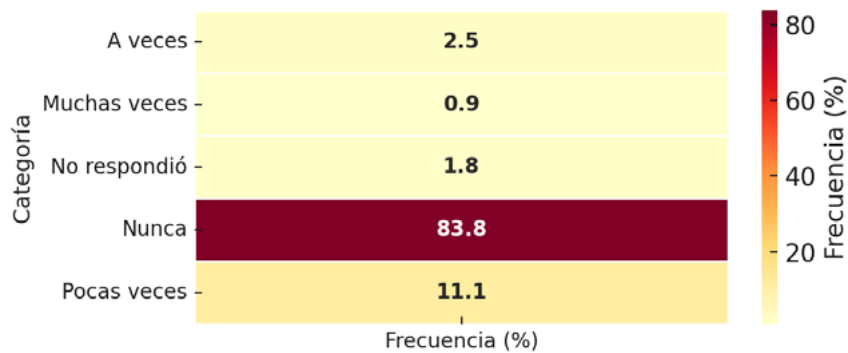
⁵⁸ María José Díaz-Aguado, "Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla", *Revista Iberoamericana de Educación*, [en línea], vol. 37, 2005, pp. 17-47, <https://rieoei.org/RIE/article/view/838>, consultado en diciembre de 2024.

⁵⁹ Rosario Ortega-Ruiz, "Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar", *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol. 66 (23, 3), 2009, pp. 159-180.

vierte en un indicador crucial de la dinámica relacional dentro de la institución. Este fenómeno puede tener profundas implicaciones para el clima organizacional y el bienestar de los trabajadores. Por ello, en el cuestionario se planteó la siguiente pregunta: ¿con qué frecuencia ha sido usted testigo de que los estudiantes le levanten acusaciones falsas a algún(a) empleado(a) administrativo(a)?

La figura 7.12 muestra que el 83.8% del alumnado nunca ha presenciado que se hagan acusaciones falsas contra el personal administrativo, dato alentador que sugiere la baja generalización de esta práctica. No obstante, debe presentarse atención al 14.5% que indicó haber observado estos incidentes —conformado por el 11.1% que respondió “pocas veces” y el 2.5% corresponde a “a veces”— representa un foco de atención, ya que las acusaciones infundadas dañan la reputación y el bienestar emocional del personal, además de erosionar la confianza y la cohesión dentro de la comunidad escolar.

Figura 7.12. Frecuencia con la que los estudiantes levantan acusaciones falsas contra el personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

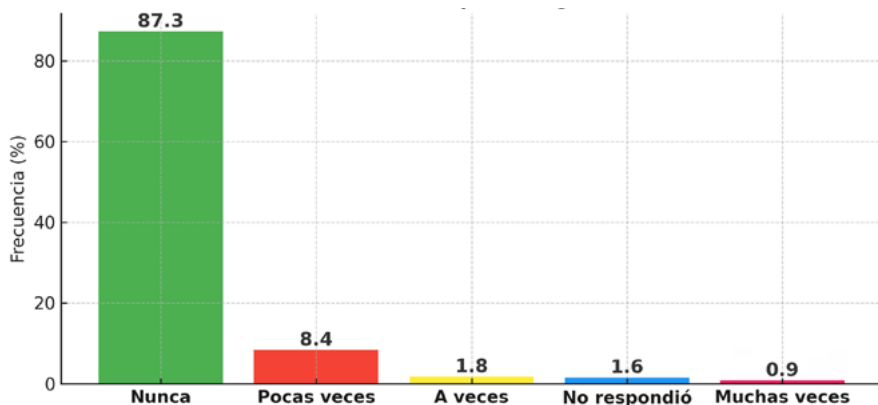
Este fenómeno puede interpretarse como un síntoma de dinámicas más profundas, como la falta de canales efectivos de comunicación o la ausencia de protocolos claros para resolver conflictos y malentendidos entre estudiantes y personal. Al respecto, Ortega y Del Rey⁶⁰ señalan que las acciones

⁶⁰ Idem.

que vulneran la dignidad del personal educativo pueden generar desconfianza y un entorno escolar hostil, con lo que dañan no solo a los afectados directos, sino a toda la comunidad educativa. Asimismo, Reddy et al.⁶¹ indican que un ambiente escolar en el que prevalece la desconfianza puede favorecer un clima de confrontación y disminuir la efectividad de las relaciones interpersonales.

A continuación se analiza una de las formas más graves de violencia dentro del entorno escolar: las agresiones físicas al personal administrativo. Estas acciones representan no sólo un desafío a la autoridad, sino también un riesgo directo para el bienestar y la seguridad de los empleados. Por ello, es crucial entender la frecuencia con la que ocurren este tipo de situaciones, así como sus implicaciones en la convivencia escolar y en las dinámicas institucionales. La pregunta que guía este análisis es: ¿con qué frecuencia ha sido usted testigo de que los estudiantes agredan físicamente a algún(a) empleado(a) administrativo(a)?

Figura 7.13. Frecuencia con la que los estudiantes agreden físicamente al personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

⁶¹ Marissa Reddy, Randy Borum, Jason Berglund, Bryan Vossekuil, Robert S. Fein y William Mordzeleski, "Evaluating risk for targeted violence in schools: Comparing risk assessment, threat assessment, and other approaches", *Psychology in the Schools*, vol. 38, núm. 2, 2001, pp. 157-172.

Las agresiones físicas contra el personal administrativo son una forma grave de violencia escolar que tienen efectos directos sobre el clima institucional. Los datos indican que el 87.3% del alumnado nunca ha presenciado este comportamiento, lo que apunta a un entorno mayormente respetuoso; sin embargo, el 11.1% sí lo ha observado. Este porcentaje, aunque minoritario, resalta la necesidad de atender inmediatamente este fenómeno y de implementar estrategias de intervención eficaces.

Este tipo de violencia no solo afecta el bienestar de las víctimas directas, generando miedo, estrés e inseguridad en ellas, sino que también debilita la percepción de la autoridad en el entorno educativo y deteriora las relaciones entre estudiantes y personal administrativo. Con relación a lo anterior, Olweus⁶² señala que la violencia física en las escuelas fomenta un ambiente de desconfianza y tensión que obstaculiza la convivencia y el aprendizaje. Asimismo, Dvorak et al.⁶³ sostienen que este fenómeno refleja problemas estructurales, como el manejo inadecuado de la disciplina y la ausencia de recursos institucionales para la resolución de conflictos.

Investigaciones recientes muestran que cuando el alumnado percibe que las normas se aplican con justicia procedimental y respeto, aumenta su disposición a colaborar y a cumplir los reglamentos institucionales.⁶⁴ Con base en esta evidencia, se recomienda establecer protocolos de actuación claros y transparentes, apoyados en programas preventivos que fortalezcan las habilidades socio-emocionales y utilicen la mediación como vía principal de resolución de conflictos.⁶⁵ Para que estas estrategias sean efectivas, resulta imprescindible capacitar de manera continua al personal administrativo

⁶² Dan Olweus, *Bullying at School: What We Know and What We Can Do*, Blackwell Publishing, Oxford, 1993.

⁶³ Susan Dvorak McMahon, Eric M. Anderman, Ron Avi Astor, Dorothy L. Espelage, Andrew Martinez, Linda A. Reddy y Frank C. Worrell, *Violence Against Educators and School Personnel: Crisis During COVID*. Technical Report, American Psychological Association, Washington, D.C., 2022, pp. 4, 10-12, 20-21, 46.

⁶⁴ Judith Pérez-Castro y Juan Manuel Piña Osorio, "La ética profesional de profesores de educación media superior. La visión estudiantil", *Diálogos sobre Educación*, año 12, núm. 23, 2021, pp. 5 y 20. <https://doi.org/10.32870/dse.vi23.710> consultado junio 2024.

⁶⁵ Rocío Martínez Vilchis, Jesús Pozas Rivera, Karen Jiménez Arriga, Tania Morales Reynoso, David Aarón Miranda, María Estela Delgado Maya y Verónica Cuenca Sánchez, "Prevención de la violencia escolar cara a cara y virtual en bachillerato", *Psychology, Society & Education*, vol. 7, núm. 2, 2015, pp. 201-212.

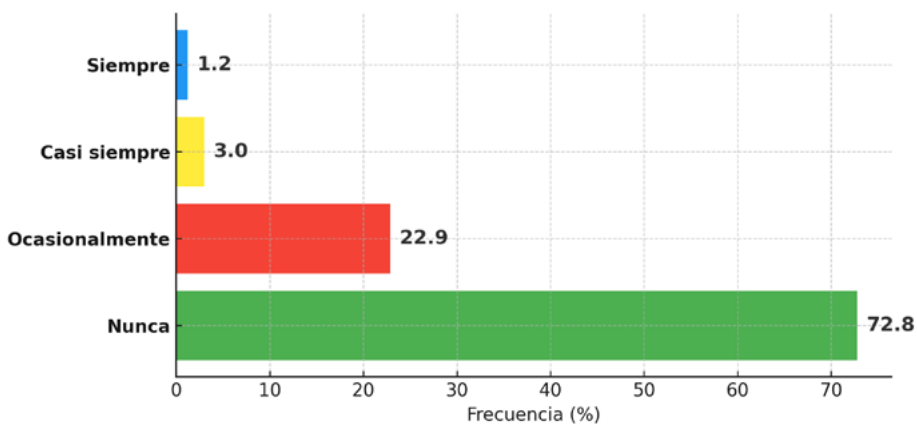
y docente en la detección y el manejo de situaciones violentas, e involucrar activamente a las familias en la promoción de valores de respeto y empatía dentro y fuera del centro educativo.

Aunque las agresiones físicas hacia el personal administrativo no son frecuentes, su impacto en el clima escolar y en la comunidad educativa es considerable. Estas situaciones deben ser atendidas a través de un enfoque multidisciplinario, centrado en implementar estrategias preventivas y correctivas que promuevan un entorno seguro y respetuoso para, así, garantizar el bienestar y desarrollo integral de todos los miembros de la comunidad escolar.

Finalmente, es importante explorar la relación entre los padres/madres de familia y el personal administrativo, pues esta dinámica, aunque no siempre es visible, juega un papel crucial en el clima escolar. Para ello se incluyó la siguiente pregunta en el cuestionario: ¿alguna vez se han presentado situaciones en las que padres/madres de familia insulten, reclamen o presenten conflicto con el personal administrativo?

La figura 7.14 revela que el 72.8% del estudiantado nunca ha presenciado conflictos entre padres de familia y el personal administrativo, dato que sugiere una baja prevalencia de este problema. No obstante, el 27.2% que sí los ha observado subraya la necesidad de atender esta problemática, ya que

Figura 7.14. Frecuencia de conflictos entre padres/madres de familia y el personal administrativo



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas al cuestionario de violencias escolares 2023.

los reclamos, malentendidos o insatisfacciones deterioran la imagen institucional y generan un clima de tensión que afecta la confianza y la convivencia escolar.

Al respecto, Epstein⁶⁶ destaca que la colaboración efectiva entre familias y escuelas es fundamental para el éxito educativo, mientras que Dvorak et al.,⁶⁷ advierten que la presencia de confrontaciones no resueltas puede alimentar la desconfianza y desestabilizar las dinámicas educativas. Asimismo, Díaz-Aguado⁶⁸ subraya que la participación activa y respetuosa de las familias es un elemento clave para la construcción de un ambiente escolar positivo. Así pues, aunque estos conflictos no son generalizados, su existencia manifiesta la necesidad de implementar estrategias preventivas y correctivas que fomenten la comunicación asertiva, el diálogo respetuoso y la construcción de relaciones de confianza entre la escuela y las familias. Establecer protocolos claros de mediación, capacitar al personal administrativo en manejo de conflictos y promover espacios regulares de encuentro contribuiría significativamente a fortalecer el clima escolar, pues aseguraría la existencia de un entorno más armónico y propicio para el desarrollo integral de todos los actores involucrados.

Impacto en la convivencia escolar

La revisión global de las catorce conductas exploradas hasta este capítulo revela que los planteles con mayor prevalencia de violencia administrativa (como la Preparatoria núm. 3, donde 43% del alumnado reportó ocultamiento de información y 31.6% negación de atención) tienen también los porcentajes más altos de estudiantes que describen el clima escolar como “tenso” o “desconfiado”. Este patrón confirma la relación propuesta en nuestro marco teórico: los actos de abuso de autoridad —aunque no sean experimentados por la mayoría— erosionan la confianza institucional y debilitan

⁶⁶ Joyce Epstein, *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*, Routledge, New York, 2011.

⁶⁷ Susan Dvorak McMahon et al., *Violence Against Educators and School Personnel...* op. cit. pp. 20-21 y 46.

⁶⁸ María José Díaz-Aguado, *La convivencia escolar: Fundamentos, estrategias y prácticas*, Ministerio de Educación y Formación Profesional, Madrid, 2019.

la cooperación cotidiana entre actores escolares (por ejemplo, “la ventanilla responde rápido y sin regaños”). A la inversa, en centros como el CBTis No. 76 y el CETis No. 12, donde la frecuencia de conductas negativas rara vez superó el 20%, los testimonios cualitativos recogidos en el pilotaje describen una convivencia más colaborativa. Estos hallazgos coinciden con lo afirmado por Martínez Vilchis et al.: la percepción de un trato justo y respetuoso es un predictor robusto del compromiso estudiantil y la disciplina colectiva.⁶⁹ Así pues, el resultado de nuestro tercer objetivo —evaluar la influencia de la violencia en la convivencia— es que cuanto mayor es la exposición a prácticas negligentes o agresivas, mayor es la probabilidad de que los estudiantes valoren negativamente el clima institucional. Por lo tanto, dichas prácticas afectan la participación, la resolución pacífica de conflictos y el sentido de pertenencia de todos los actores.

Conclusiones

Los resultados cuantitativos permiten responder la pregunta de investigación y cumplir los tres objetivos planteados. Primero, se identificaron las formas de violencia más frecuentes en la interacción alumno-personal administrativo: ocultamiento de información, negación de atención y, en menor grado, maltrato verbal. Segundo, se describieron sus patrones diferenciales por plantel; los niveles más altos se encontraron en la Escuela Preparatoria núm. 3 de la UAEM y los más bajos en el CBTis No. 76 y el CETis No. 12. Tercero, se comprobó el impacto de estas formas de violencia en la convivencia: los planteles con mayor densidad de conductas violentas presentaron percepciones significativamente más negativas del clima escolar, lo que confirma que la violencia bidireccional deteriora la confianza y la cooperación cotidiana.

Una proporción significativa de estudiantes que ha presenciado o sufrido prácticas negligentes —complementada con los testimonios que describen

⁶⁹ Rocío Martínez Vilchis, Jesús Pozas Rivera, Karen Jiménez Arriga, Tania Morales Reynoso, David Aarón Miranda, María Estela Delgado Maya y Verónica Cuenca Sánchez, “Prevención de la violencia escolar cara a cara y virtual en bachillerato”, *Psychology, Society & Education*, vol. 7, núm. 2, 2015, pp. 201-212.

ambientes “tenso” o “desconfiado” — evidencia la necesidad de llevar a cabo intervenciones integrales. Adicionalmente, las diferencias entre centros subrayan que factores contextuales propios influyen en la prevalencia de violencia, por lo que las estrategias correctivas deben adaptarse a la realidad de cada institución. De igual manera, aunque los actos extremos (amenazas, agresiones físicas) son minoritarios, su presencia resalta la necesidad de darles atención inmediata para frenar su escalada y proteger la integridad de la comunidad.

Entre las limitaciones del estudio se encuentra su naturaleza transversal y la ausencia de resultados cualitativos en la presente fase; futuras investigaciones longitudinales y mixtas permitirán profundizar en los mecanismos causales identificados. No obstante, los hallazgos constituyen evidencia sólida para fundamentar acciones orientadas al desarrollo de habilidades socioemocionales, la capacitación del personal administrativo en comunicación efectiva y la creación de canales transparentes de retroalimentación. Estas conclusiones sustentan las recomendaciones operativas expuestas en la sección siguiente y apuntan a la construcción de una cultura escolar basada en el respeto, la transparencia y el apoyo mutuo.

Recomendaciones

Para atender la violencia identificada y fortalecer la convivencia escolar, proponemos un plan integral articulado en cuatro ejes: prevención socioemocional, capacitación, mediación y evaluación continua. En el primer eje, la prevención, se plantea incorporar al currículo —al menos una vez al mes— sesiones de educación socioemocional centradas en empatía, comunicación asertiva y resolución pacífica de conflictos. Estos contenidos deberán reforzarse con mensajes permanentes de trato justo en carteles y redes internas, al igual que con jornadas de sensibilización que subrayen el respeto recíproco como valor institucional. En cuanto a la capacitación, se sugiere que el personal administrativo reciba talleres semestrales sobre atención al alumnado, manejo de quejas y desescalamiento verbal; y que los estudiantes participen en módulos breves que delimiten el uso de un lenguaje adecuado y expliquen los canales formales de petición. Se propone

que estas actividades se impartan durante la primera semana de cada semestre a los grupos de nuevo ingreso y, en ese mismo periodo, se repase la información con los grupos avanzados.

El tercer eje se enfoca en la mediación y en la creación de protocolos de actuación: se sugiere habilitar buzones físicos y electrónicos, confidenciales y con tiempos máximos de respuesta, para denunciar conductas violentas. Además, se plantea implementar un protocolo de mediación con etapas definidas —escucha, negociación y acuerdo escrito— que incluya la participación de estudiantes formados como pares mediadores y fomenté círculos restaurativos trimestrales que involucren a las familias. Finalmente, en el eje de evaluación continua se propone aplicar semestralmente un Índice de Convivencia Percibida basado en dos ítems Likert relativos a cooperación y seguridad. El análisis de este índice, en conjunto con los registros de incidentes, marcaría la actuación de planes preventivos cuando el puntaje descienda. De igual manera, se sugiere difundir los resultados en reportes ejecutivos para asegurar la transparencia de las acciones adoptadas. La implementación secuencial y adaptada de estos cuatro ejes, ajustados a las particularidades de cada plantel, contribuirá a consolidar un entorno escolar armónico, seguro y propicio para el desarrollo académico y socioemocional de toda la comunidad educativa.