

## VIOLENCIA ESCOLAR: REPRESENTACIONES SOCIALES DE DOCENTES, DIRECTIVOS Y ENCARGADOS DE CONVIVENCIA ESCOLAR

### SCHOOL VIOLENCE: SOCIAL REPRESENTATIONS OF TEACHERS, PRINCIPALS, AND THOSE IN CHARGE OF SCHOOL LIFE

Michelle Mendoza Lira<sup>1\*</sup>

E-mail: [michelle.mendoza@unab.cl](mailto:michelle.mendoza@unab.cl)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4275-1841>

Carolina Cortés Aguilera<sup>1</sup>

E-mail: [c.cortsaguilera@uandresbello.edu.cl](mailto:c.cortsaguilera@uandresbello.edu.cl)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-4222-2693>

Paulina Morales González<sup>1</sup>

E-mail: [p.moralesgonzalez2@uandresbello.edu.cl](mailto:p.moralesgonzalez2@uandresbello.edu.cl)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-4957-5075>

<sup>1</sup>Universidad Andrés Bello. Chile.

\*Autor para correspondencia

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Mendoza Lira, M., Cortés Aguilera, C., y Morales González, P. (2024). Violencia escolar: Representaciones sociales de docentes, directivos y encargados de convivencia escolar. *Revista Conrado*, 20(101), 483-491.

#### RESUMEN

La escuela, pese a ser considerada como un espacio seguro de aprendizaje y socialización, en los últimos años se ha visto afectada por el aumento considerable de la violencia escolar. El objetivo de este estudio fue analizar las representaciones sociales de docentes, directivos y encargados de convivencia escolar de dos establecimientos educativos de la Región de Valparaíso (Chile), acerca de este fenómeno educativo. Para ello, a partir de una metodología cualitativa, se realizaron 10 entrevistas semiestructuradas, las que fueron analizadas mediante la técnica de análisis de contenido cualitativo. Los resultados dieron cuenta de que la violencia escolar es representada como un conflicto interpersonal, donde la violencia psicológica es la más frecuente entre los estudiantes. De igual manera, existen factores asociados a la violencia escolar, dentro de los que destacan causas como la carencia afectiva y la naturalización de la violencia, así como graves consecuencias para las víctimas, tales como diversos problemas psicológicos. Se concluye que el rol pedagógico, profesional e institucional es fundamental a la hora de actuar frente a episodios de violencia escolar, pues son los encargados de diseñar y activar protocolos que ayuden a prevenir y a erradicar este flagelo educativo.

#### Palabras clave:

Violencia escolar, agresión, comunidad escolar, naturalización de la violencia.

#### ABSTRACT

The school, despite being considered a safe space for learning and socialization, has been affected in recent years by a considerable increase in school violence. The objective of this study was to analyze the social representations of teachers, principals, and those in charge of school coexistence in two educational establishments in the Valparaíso Region (Chile), regarding this educational phenomenon. For this purpose, 10 semi-structured interviews were conducted using a qualitative methodology, which were analyzed using the qualitative content analysis technique. The results showed that school violence is represented as an interpersonal conflict, where psychological violence is the most frequent among students. Similarly, there are factors associated with school violence, among which causes such as lack of affection and the naturalization of violence stand out, as well as serious consequences for the victims, such as various psychological problems. It is concluded that the pedagogical, professional, and institutional role is fundamental when acting in the face of episodes of school violence since they are in charge of designing and activating protocols that help prevent and eradicate this educational scourge.

#### Keywords:

School violence, aggression, school community, naturalization of violence.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la violencia es uno de los temas sociales que ha tenido mayor relevancia a nivel global, afectando de manera significativa la convivencia que existe entre las personas dentro de una comunidad. Así pues, América Latina, comparada con otras regiones internacionales, presenta una tasa de homicidios bastante elevada, debido a que -a pesar de que sólo posee el 8% de la población mundial- dispone del 33,2% de los homicidios, lo que es bastante inquietante, pues representa tres veces el promedio global (Rettberg, 2020).

Chile, por su parte, es uno de los países latinoamericanos donde se ha intensificado la violencia ejercida entre las personas. De hecho, 1 de cada 8 chilenos ha manifestado haber sufrido violencia durante el último tiempo, ya sea a través de agresiones físicas, así como también bajo amenazas. Si bien la sociedad chilena presenta altos niveles de violencia en general, se ha evidenciado que el sexo femenino está más expuesto a padecer de esta problemática. En este sentido, se dice que 1 de cada 3 mujeres ha vivido violencia de diversas índoles, ya sea psicológica, física o sexual (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020).

Si se considera el ámbito educativo, la violencia no ha pasado desapercibida, ya que, pese a ser un espacio de sociabilización, diversos autores han señalado que la violencia escolar en Chile ha ido incrementando paulatinamente en las últimas décadas (Neut, 2017) y, en consecuencia, las denuncias. De hecho, en el año 2017, la Agencia de Calidad de la Educación dio a conocer que el 4% de los estudiantes de enseñanza media ha sufrido violencia escolar en reiteradas ocasiones; mientras que, en la educación básica, 1 de cada 4 estudiantes es víctima de esta problemática. Entre las formas de violencia más frecuentes, la sexual es aquella que se manifiesta en mayor cantidad. En efecto, el 18% de los estudiantes la ha sufrido alguna vez, seguida de la física (9%) y, en menor cantidad, la violencia psicológica (7%) (Instituto Nacional de la Juventud [INJUV], 2020).

En respuesta a esto, durante los últimos 15 años, en Chile no sólo se han promulgado diversas leyes, entre las que destaca la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar (2011), cuyo objetivo es “promover la buena convivencia escolar y prevenir toda forma de violencia física o psicológica, agresiones u hostigamientos” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2011, p. 1), sino que también se han realizado numerosos estudios acerca de este flagelo educativo. No obstante, aún existe un vacío investigativo respecto de las representaciones sociales que poseen los

docentes, directivos y encargados de convivencia escolar sobre la violencia escolar en Chile.

La relevancia de las representaciones sociales radica en que éstas permiten enfocar la construcción social de la realidad, es decir, favorecen “un acercamiento al conocimiento de los elementos valorativos orientadores de la postura del sujeto, ya sea de las personas como también de los grupos de personas frente al objeto representado” (Oberti, 2015, p. 5). Es por esta razón por la que se hace sumamente importante poder hablar sobre la violencia escolar, ya que ésta ha afectado negativamente a los establecimientos educacionales. En otras palabras, la relevancia de investigar esta problemática se arraiga en la necesidad de exponer los significados sociales que poseen los docentes, directivos y otros profesionales de la educación para poder entender la violencia que ejercen los estudiantes dentro de los establecimientos educacionales.

A pesar de que existen diversos estudios a nivel internacional sobre la violencia escolar, no son- específicamente- acerca de las representaciones sociales de ésta, pues se basan, principalmente, en conocer las creencias y percepciones que tienen los docentes, estudiantes y directivos respecto de este tema. Sin embargo, es posible destacar un estudio realizado en Latinoamérica, específicamente en México, en el cual se analizaron las narrativas que los miembros educativos de un establecimiento educacional tenían sobre la violencia escolar, con la aspiración de comprender el contenido de sus representaciones sociales (Baggini, 2012). Entre los principales resultados, se destaca que la violencia escolar es un problema social y cultural que afecta de forma directa e indirecta la convivencia escolar de los estudiantes.

Como se puede advertir, el vacío de conocimiento acerca de las representaciones sociales invita a enfocarse en la realización de un estudio que permita comprender de qué manera conciben los actores educativos el fenómeno de la violencia escolar. Tal como plantea Anderson (2016), una comprensión profunda de las representaciones sociales de los docentes acerca de la violencia escolar es fundamental para garantizar la seguridad escolar. De esta forma, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué representaciones sociales tienen los docentes, directivos y encargados de convivencia escolar acerca de la violencia escolar? El objetivo de este estudio, por tanto, fue comprender las representaciones sociales que estos actores educativos tienen acerca de esta problemática. La relevancia de este estudio radica en la necesidad de realizar un aporte práctico, debido a que gracias a esta investigación se podrá tener mayor conocimiento de este tema y cómo los establecimientos educativos lo enfrentan.

## **Violencia escolar: Alcances del concepto.**

Actualmente, la violencia escolar se ha vuelto un tema de interés en los establecimientos educacionales, debido a la frecuencia con la que ocurre y las consecuencias que provoca en las víctimas (Ayala, 2015). Esta situación no sólo afecta negativamente a los estudiantes, sino también a toda la comunidad educativa, pues este tipo de ambiente quebranta la idea de tener un espacio escolar protegido y, en consecuencia, se ve afectado tanto el bienestar de las personas como también el desarrollo socioafectivo, el comportamiento y el rendimiento de sus diferentes miembros (Rettberg, 2020).

El concepto de violencia escolar suele ser constantemente discutido y actualmente se conoce como un conjunto de comportamientos agresivos que son ejercidos de forma reiterada e intencional hacia un individuo y que, por lo tanto, producen daños físicos, psicológicos y sociales en la víctima, tanto dentro del establecimiento educacional como también fuera de éste (García, 2018).

En episodios de violencia, se ha evidenciado que los individuos involucrados son los siguientes: el agresor, la víctima y el espectador. El agresor es quien lleva a cabo la violencia, ejerce un comportamiento de intimidación y manifiesta poder y superioridad sobre una persona; la víctima, en tanto, es el individuo que es agredido por el agresor y que no tiene la capacidad de protegerse y, finalmente, el espectador, quien es testigo de estos actos violentos, pero que decide no incidir ni involucrarse en el problema (Saneleuteiro y López, 2017). Conviene destacar que la violencia escolar se manifiesta de diferentes formas. Así pues, destaca la violencia física (golpes), verbal (amenazas, burlas, apodos, entre otros), relacional (exclusión social) y violencia sexual (tocamientos no consentidos) (Echeverri et al., 2013).

La literatura reconoce que existen diferentes causas de violencia escolar, las que, a su vez, son de carácter múltiple y están vinculadas a aspectos personales, familiares y escolares (Cedeño, 2020), entre otros. En relación con los aspectos personales, una de las principales causas que se menciona es que el agresor se siente superior a la víctima y, generalmente, tiende a recibir ayuda de otros individuos, pues la víctima suele ser alguien que prefiere no defenderse (Enríquez y Garzón, 2015). Seguidamente, una de las causas familiares por las cuales el agresor ejerce violencia escolar es porque en su hogar existe alguna persona que presenta comportamientos y patrones violentos, los cuales tienden a ser repetidos por el individuo (Jacinto, 2019).

En relación con las causas asociadas al factor escuela, la literatura señala la falta de vigilancia y control dentro

de los establecimientos educacionales, así como también el trato que existe entre los miembros educativos, pues la falta de respeto entre docentes, directivos y administrativos produce un clima escolar violento que puede ser fácilmente imitado por los estudiantes (García y Cabello, 2013).

Esta es una situación bastante preocupante, puesto que estos actos de violencia traen consigo una serie de consecuencias negativas para los estudiantes, tanto para quienes ejercen la violencia como también para las víctimas, especialmente cuando estos hechos se vuelven reiterados. Así, por ejemplo, la literatura reconoce que podría afectar el sentido de pertenencia de los estudiantes hacia al establecimiento educacional, así como también el acceso a una educación de calidad (Morcillo, 2012). Es por ello por lo que resulta fundamental investigar sobre este tema, para así disminuir los actos violentos y promover espacios educativos enmarcados en un clima de aprendizaje positivo y abierto al diálogo.

## **Representaciones Sociales sobre la violencia escolar: Perspectivas de los directivos, docentes y encargados de convivencia**

Para Rubira y Puebla (2018), las representaciones sociales corresponden a un método mediante el cual se puede pensar e interpretar la realidad, por lo que el aspecto social influye por medio del contexto de los representantes, las relaciones y comunicación entre ellos. En el caso del contexto educativo, las representaciones sociales “posibilitan la comprensión de cómo se adaptan las reformas educativas a una realidad construida, cómo y por qué algunas propuestas son incorporadas rápidamente y cómo a otras se ofrece una resistencia” (Netzahualcoyotl, 2015, p. 23). De esta forma, para el objetivo de esta investigación, se hace necesario acentuar en la perspectiva de los directivos, docentes y encargados de convivencia escolar, puesto que son aquellas personas con las que el estudiante pasa la mayor parte del tiempo, siendo esta relación primordial para los procesos de aprendizaje y desarrollo integral.

A pesar de que se evidencia una escasez de estudios sobre las representaciones sociales que poseen los miembros educativos acerca de la violencia escolar, existe una investigación realizada en un establecimiento educacional de México, en donde se estudiaron las representaciones sociales de docentes, directivos y estudiantes. Se concluyó que “las representaciones develan que la violencia que hay en la escuela secundaria son un problema social y no un fenómeno específico de un individuo” (Baggini, 2012, p. 114), pues -al fin y al cabo- toda la comunidad educativa se ve afectada ante la presencia de

actos violentos. De igual forma, en Chile se llevó a cabo un estudio que permite rehacer el contenido de las representaciones sociales a partir de los testimonios otorgados por docentes de un centro educativo de la ciudad de Chillán, donde se considera a la familia como factor principal de la violencia (Quezada, 2013).

No cabe duda de la relevancia de conocer las representaciones sociales de estos actores educativos, ya que -tal como manifiesta Cuevas (2015)- contemplar sus perspectivas no sólo permite acercarse a una parte del discurso de la política educativa, sino también dar seguimiento a las relaciones que se establecen entre los estudiantes al interior de las escuelas.

## MATERIALES Y MÉTODOS

### Enfoque y diseño

A partir de la pregunta de investigación y del objetivo general, el enfoque seleccionado fue de carácter cualitativo con un diseño de tipo fenomenológico. Este tipo de diseño permite conocer las vivencias de un individuo o de un grupo en relación con un fenómeno o concepto (Mendieta et al., 2015).

### Participantes

La población de este estudio correspondió a directivos, docentes y profesionales de convivencia escolar de escuelas chilenas. Para la selección de la muestra, se optó por un muestreo por conveniencia, ya que en este tipo de muestreo “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen y Manterola, 2017, p. 230). A partir de lo mencionado anteriormente, la muestra quedó constituida por 4 docentes, 2 directivos y 4 profesionales del área de convivencia escolar de dos escuelas ubicadas en la región de Valparaíso (Chile).

En cuanto a los criterios de inclusión de la muestra, se contemplaron a docentes de asignatura, directivos (directores(as) y/o jefes de UTP) y encargados(as) de convivencia escolar (psicólogos(as) y trabajadores(as) sociales) que tuvieran tres o más años de experiencia en sus respectivos establecimientos educativos. El criterio de exclusión, en tanto, fue poseer menos de 3 años de trayectoria profesional.

### Técnica de producción de datos

Para este estudio, se seleccionó la entrevista semiestructurada, ya que ésta se compone de preguntas fijas, a la vez flexibles, que brindan la oportunidad al entrevistado de responder de forma liberada, sin la obligación de dar una respuesta determinada (Díaz et al., 2013). Por lo anterior, esta técnica es la más adecuada para comprender las representaciones sociales que tienen los docentes, directivos y profesionales de establecimientos educativos acerca de la violencia escolar. Conviene señalar que todos los participantes recibieron y firmaron un consentimiento informado, en donde se les aseguró tanto la confidencialidad como el anonimato, además de explicitarles los objetivos y alcances de la investigación.

### Técnica de análisis de datos

Para esta investigación, se utilizó la técnica de análisis de contenido cualitativo, debido a que “permite, de manera válida, interpretar textos y documentos de forma explícita o implícita” (Díaz, 2018, p. 125). Concretamente, el análisis de contenido cualitativo tuvo como objetivo comprobar la presencia de ideas de un tema y el significado de éste. Al terminar el análisis, se obtuvieron las siguientes categorías: (1) Caracterización de la violencia escolar, (2) Factores asociados a la violencia escolar y (3) Rol docente e institucional ante la violencia escolar. En la tabla 1 se dan a conocer las categorías y los códigos asociados.

Tabla 1: Categoría y códigos emergentes.

<b>Categoría (1)</b> <b>Códigos:</b>	<b>“Caracterización de la violencia escolar”</b> Conflictos en las relaciones interpersonales Acto de agresión verbal, física, psicológica y virtual.	Descripción de la categoría: Significado atribuido al concepto de violencia escolar.
---	---	--

<b>Categoría (2)</b> Códigos:	<b>“Factores asociados a la violencia escolar”</b> Violencia y carencia afectiva en el hogar. Naturalización de la violencia. Trastornos psicológicos. Deficiente gestión escolar	Descripción de la categoría: Causas y consecuencias de la violencia escolar.
<b>Categoría (3)</b> Códigos:	<b>“Rol docente e institucional ante la violencia escolar”</b> Establecer y seguir los protocolos institucionales. Buscar redes de apoyo psicosociales. Capacitación docente/acciones formativas.	Descripción de la categoría: Acciones y/o prácticas de la comunidad educativa.

Fuente: Elaboración propia.

## RESULTADOS-DISCUSIÓN

A partir de lo planteado, se presentan los resultados más importantes de la investigación. En cada una de las categorías, se exemplifican los códigos correspondientes con fragmentos de las entrevistas.

### Categoría (1) Caracterización de la violencia escolar

Uno de los principales retos de los establecimientos educativos es promover la buena convivencia escolar, sin embargo, cuando ésta se ve afectada por diversos episodios violentos entre el estudiantado, el desafío es todavía mayor. En efecto, si no existe un discurso mancomunado de parte de la comunidad educativa respecto de qué es e implica la violencia escolar, probablemente las medidas a tomar no sean tan efectivas. Para los participantes de este estudio, en especial para los profesionales encargados de la convivencia escolar, existen diversos significados asociados al concepto de violencia escolar, aunque principalmente es definido como un “conflicto en las relaciones interpersonales” de la comunidad educativa. Esta representación sobre la violencia escolar se encuentra alineada con la literatura, desde la cual ha sido concebida como un fenómeno ejercido repetidamente entre pares y que afecta a todos sus actores educativos, tanto al interior como fuera de las escuelas (García, 2018).

Yo defino el concepto como un modelo o patrón de vinculación en el contexto de las posibilidades abordaje y solución de diferencias y, por, sobre todo, conflictos en las relaciones interpersonales (Entrevistado E3- Escuela 2).

Por otro lado, los entrevistados reconocen la violencia escolar como un acto de agresión verbal, física, psicológica y/o virtual, lo que concuerda con García (2018), quien señala que la violencia escolar corresponde a un conjunto de comportamientos agresivos que son ejercidos de forma reiterada y de forma intencional hacia un individuo y que, por lo tanto, producen daños físicos, psicológicos y sociales en la víctima. Más aún, para los agentes educativos entrevistados, la violencia psicológica es la más frecuente entre los estudiantes, seguida de la violencia virtual, dado el acceso cercano que tienen los estudiantes a las redes sociales. Efectivamente, la violencia psicológica

suele ser más habitual, debido a que -en muchas ocasiones- pasa desapercibida.

La violencia física va en retroceso en general, salvo casos puntuales. Yo creo que la violencia psicológica es la más frecuente, el agredirse en base a la apariencia física, a los dichos y el anular a algunas personas (Entrevistada E2- Escuela 1).

A mi juicio el tipo de violencia que predomina hoy en día en el estudiantado es la violencia psicológica y la cual causa graves efectos permanentes en los jóvenes y niños, generalmente los que se encuentran más vulnerables y carentes de apoyo y afecto en el ámbito familiar (Entrevistado E4- Escuela 2).

La más frecuente es la violencia psicológica que es bien silenciosa, porque la física se ve, quedan marcas de algún golpe. Aunque la psicológica también deja muchas marcas por los sobrenombres y los apodos hacia los estudiantes. La violencia virtual también es frecuente, ya que todos tienen teléfonos, todos tienen Internet, entonces a través de cualquier aparato usted puede ver una agresión escrita, una foto o un video sobre un estudiante. Entonces la violencia virtual es la más dañina (Entrevistado E1 - Escuela 2).

En general, la violencia escolar es un problema que afecta negativamente a la comunidad educativa y que, por tanto, es de vital importancia que sea estudiada. Las representaciones sociales de los entrevistados demuestran que, si bien no existe un solo tipo de violencia, hoy en día la violencia psicológica está tomando peso, provocando daños considerables en la víctima. Esto es sumamente alarmante para el sistema educativo, sobre todo por el incremento de las consecuencias nefastas que no sólo se presentan en las víctimas, sino también en toda la comunidad escolar.

### Categoría (2) Factores asociados a la violencia escolar

Si bien existen muchos factores relacionados con la violencia escolar, la literatura da cuenta de que la familia y la escuela son los principales responsables en esta problemática (Jacinto, 2019; García y Cabello, 2013). Dentro de las causas, los entrevistados señalan que la violencia y la

carencia afectiva en el hogar promueven, de una u otra manera, la aparición de este fenómeno. A esto añaden otros elementos, tales como la falta de comunicación y los escasos límites y normas enseñadas en las familias. En este contexto, la literatura revela que la carencia afectiva, ya sea por falta de atención por parte de los progenitores o por ausencias prolongadas de éstos en el hogar, repercute negativamente en el desarrollo humano, en especial cuando se presenta en los primeros años de vida (Reyes y Bastidas, 2018). Efectivamente, la ausencia total o parcial de una relación afectiva entre la familia y el estudiante suele verse reflejada en la conducta negativa que desarrolla el estudiante en el aula, llegando -incluso- a ejercer violencia hacia otros.

Personalmente, yo creo que tiene que ver con el nulo vínculo emocional entre la familia y el estudiante, producto de la escasa comunicación que existe, por lo tanto, yo lo relaciono con la carencia de afecto dentro del hogar (Entrevistada E7 - Escuela 1).

Yo creo que los factores vinculados a la violencia escolar son aquellos relacionados a la familia, a la carencia afectiva, a la violencia que se da en el hogar del estudiante o incluso a la falta de normas y límites de parte de los padres y apoderados (Entrevistado E5 - Escuela 2).

Por otro lado, los participantes de este estudio reconocen que una deficiente gestión educativa también constituye una importante arista para el surgimiento de la violencia escolar. Al respecto, refieren que cuando las acciones adoptadas por los encargados de convivencia escolar son insuficientes, y se encuentran enmarcadas en una escasa comunicación entre estudiantes, apoderados y profesionales de la educación, las posibilidades de conflictos violentos al interior de la escuela aumentan. Esta representación sobre los factores de la violencia escolar es bastante alarmante, ya que para poder combatir este flagelo es de vital importancia contar con la cooperación de toda la comunidad educativa.

Yo creo que los factores vinculados a la violencia escolar son la mala gestión del área de convivencia escolar a la hora de tomar decisiones, escasa comunicación de padres con profesores jefes y malas prácticas docentes (Entrevistado E5 - Escuela 1).

Otro de los factores evidenciados por las comunidades educativas estudiadas como causa de este fenómeno es la naturalización de la violencia. Sobre este punto manifiestan que, en muchas ocasiones, se tienden a normalizar o invisibilizar acciones que resultan ser violentas al interior de las escuelas. De hecho, recalcan la idea de que los estudiantes no distinguen la violencia que ejercen

ni el efecto que ésta puede provocar, debido a que se encuentra instaurada como parte de la realidad educativa.

En relación con la naturalización de la violencia escolar, es posible mencionar que ésta surge a medida que se habitúan aquellas acciones determinadas por la agresión y las diferentes formas en las que se puede manifestar, tales como la discriminación, diferenciación, desvalorización y anulación, entre otros. Esta naturalización permite que la violencia adquiera cierto grado de ventaja, producto de la nula desaprobación de este comportamiento, lo que provoca que se difunda de manera totalmente silenciosa (López, 2017).

En mi caso, como profesor de aula, en muchas ocasiones he invisibilizado muchas cosas. Uno mientras tenga el aula tranquila, a veces como que omite algunas palabras, dichos, gestos que son violentos. Es por eso que tenemos que estar más alertas a ver esa violencia sutil sin golpes, pero que es la más frecuente y la que más duele (Entrevistado E6- Escuela 2).

El relato anterior revela no sólo la naturalización de la violencia escolar, sino también la frecuencia con la que se desarrolla, pues este tipo de fenómeno cada día se hace más reiterativo y común para los estudiantes, pues son los actores educativos que, generalmente, tienden a normalizar este tipo de problemas. Esta idea se sostiene con lo indicado por Neut (2017), para quien la violencia escolar ha ido en aumento con el transcurso del tiempo producto de las prácticas movilizadas por los miembros de los establecimientos educacionales, quienes -en muchas ocasiones- omiten o se adaptan a situaciones que debieran considerarse foco de interés.

El último factor indicado por los entrevistados tiene que ver con las consecuencias de la violencia escolar. Los trastornos psicológicos que puede provocar, especialmente en las víctimas, fueron señalados como los más negativos. Dentro de ellos, ambas comunidades educativas destacaron la baja autoestima, el aislamiento social, la ansiedad, la depresión y, en casos más graves, la deserción escolar, la autolesión y, por último, el suicidio. Estos efectos negativos ya han sido retratados por la comunidad científica internacional, pues existe evidencia acerca de las serias consecuencias a nivel psicológico y educativo del maltrato físico, psicológico y/o virtual entre discentes (Morillo, 2012).

Un estudiante víctima podría adquirir consecuencias emocionales que pueden generar depresión, ansiedad, aislamiento del grupo, crisis de identidad, inseguridad y baja autoestima. También podría terminar en suicidio. Según víctimas de violencia escolar las consecuencias

emocionales se llevan toda la vida, a pesar de que se aprende a vivir con ellas (Entrevistada E8- Escuela 2).

Acorde con lo manifestado por los entrevistados, se puede deducir que la violencia escolar es representada como un fenómeno complejo, ligado a causas y consecuencias de carácter personal, familiar y educativo. Además, se percibe en ella un fuerte componente de naturalización por parte de la comunidad educativa (López, 2017), en especial de los propios docentes, quienes en muchas ocasiones dejan pasar situaciones que, en apariencia, no constituyen violencia.

### **Categoría (3) Rol docente e institucional ante la violencia escolar**

No cabe duda del trascendental rol que desempeñan los docentes y la institución educativa ante la violencia escolar. De hecho, la mayor parte de los entrevistados coinciden en que, frente a episodios de este tipo, la primera acción que deben realizar es establecer y seguir los protocolos institucionales. Esto incluye informar a los apoderados, realizar entrevistas con los estudiantes y activar la normativa correspondiente. En el caso de que el problema no pueda ser solucionado desde la gestión pedagógica e institucional, las comunidades educativas manifiestan que se debe recurrir a redes externas (p. ej. Oficina de Protección a la Infancia) y, de ser necesario, realizar una denuncia formal ante el Tribunal de Familia. Estas medidas permiten abordar de manera más significativa el problema, debido a que con la ayuda de otras instituciones se logra mayor apoyo y contención tanto para la víctima como para el agresor. En este sentido, Andino (2018) menciona el impacto que produce en los estudiantes el apoyo psicosocial, ya que éste facilita la recuperación psicológica, el restablecimiento de habilidades sociales y el retorno a la normalidad, todo lo cual se vio afectado producto de la violencia escolar.

Nosotros funcionamos con protocolos, tenemos un reglamento interno en la cual tenemos distintos protocolos para distintas situaciones puntuales y, en este caso, nosotros activamos el protocolo, la cual se entrevista al estudiante, al agresor, al agredido y se hace la denuncia si es pertinente (Entrevistado E3 - Escuela 2).

En primer lugar, se realiza una entrevista con los estudiantes involucrados para dar cuenta de lo sucedido y cada involucrado da su versión de los hechos. Posteriormente, se cita a los apoderados, se les informa lo ocurrido, se aplica sanción correspondiente y se realiza firma de compromiso con padres y apoderados, con el objetivo de evitar que las acciones violentas vuelvan a ocurrir. Todo esto es parte del protocolo institucional (Entrevistado E8 - Escuela 1).

Están las derivaciones a entidades externas que prestan ayuda, a Tribunales e, incluso, intervenciones con familias (Entrevistada E2 - Escuela 2).

Los relatos anteriores no sólo dan cuenta de la importancia que tienen, como agentes educativos, en cada una de las etapas de este problema, sino también de lo relevante que es tener conocimiento sobre las líneas de acción a seguir cuando se produce. Esto último es muy importante, pues conocer e implementar protocolos institucionales constituye un pilar fundamental a la hora de prevenir y actuar ante la violencia escolar (Milling y Gutiérrez, 2020). Para ello, no obstante, las comunidades educativas señalan que es trascendental realizar, de manera frecuente, instancias formativas que les permitan actualizar y mejorar sus estrategias y directrices preventivas, materializadas tanto en cursos para docentes, profesionales y directivos como en talleres para estudiantes. Esto es coherente con lo señalado por autores como Andino (2018), quien plantea que la implementación de capacitaciones en esta materia tiene un impacto considerable en el alumnado y en los docentes, pues -en general- contribuye a aminorar las malas prácticas y a potenciar la resolución de conflictos.

Es importante que se realicen capacitaciones para docentes y se lleven a cabo talleres para los cursos; que se plantee en reunión de apoderados la importancia del buen trato y formas de evitar la violencia escolar. Tanto los profesores tutores como convivencia y orientación deben realizar acompañamiento a los estudiantes (Entrevistado E9 - Escuela 1).

Finalmente, es posible inferir que el rol que desempeñan los profesionales de la educación y la institución educativa ante la violencia escolar es de vital importancia, sobre todo en lo que respecta al diseño y puesta en práctica de protocolos institucionales. De igual manera, el apoyo de redes psicosociales, la realización de capacitaciones docentes y las acciones formativas para el alumnado son clave para prevenir y actuar, oportunamente, ante la violencia escolar (Andino, 2018).

## **CONCLUSIONES**

El estudio realizado tuvo la finalidad de analizar las representaciones sociales de dos comunidades educativas acerca de la violencia escolar. Dentro de las principales conclusiones, se puede señalar que los distintos actores educativos representan la violencia escolar como un conflicto que afecta las relaciones interpersonales, manifestándose a través de agresiones verbales, físicas, psicológicas y de forma virtual. De hecho, destacan que la violencia psicológica es la más frecuente entre los

estudiantes y que produce daños considerables en las víctimas.

Por otra parte, se evidenció la existencia de factores asociados a la violencia escolar que tienen estrecha relación con el comportamiento que ejerce el agresor hacia la víctima. Entre ellos se encuentra la violencia y carencia afectiva en el hogar, la cual es producida por la ausencia total o parcial de una relación de afecto entre la familia y el estudiante. Otro de los factores revelados es la representación de la violencia como un hecho naturalizado, pero no sólo por los estudiantes, sino también por los propios docentes, quienes no reconocen (o minimizan) la gravedad de los episodios violentos al interior de los establecimientos educativos.

A partir de lo anterior, se puede plantear que ambas comunidades educativas representan la violencia escolar como un fenómeno complejo que se ha intensificado en este último tiempo, debido a que los estudiantes ya no son los mismos y las prácticas educativas han resultado ser poco efectivas. En efecto, los relatos dejan de manifiesto el descontento hacia la gestión escolar, toda vez que ésta ha sido deficiente, en especial las acciones adoptadas por los encargados de convivencia escolar. Sin embargo, reconocen el rol de los docentes, directivos y profesionales de la educación en la prevención de este flagelo, ya que todos deben seguir los lineamientos y los protocolos, además de promover y participar en instancias de formación orientadas a que la comunidad educativa cuente con herramientas para enfrentarlo.

En síntesis, las representaciones sociales de distintos actores educativos entrevistados se encuentran bastante alineadas con lo revelado por la literatura, principalmente por una visión sistémica del fenómeno. Estos hallazgos invitan a reflexionar acerca de los desafíos micro y macro educativos, en términos de políticas ajustadas a las necesidades reales de las escuelas, así como también a seguir indagando en las causas y consecuencias de la violencia escolar. En este sentido, futuros estudios podrían incorporar escuelas de distinta dependencia administrativa (p. ej. privada), para así conocer cómo sus miembros -a partir de sus contextos específicos- la enfrentan.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, J. (2016). *Teachers' Perceptions of School Violence: A Case Study*. (Tesis de Doctorado). Walden University. <https://www.proquest.com/openview/87fa51057d8090564605d4b1577ff41f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750>
- Andino, R. (2018). Capacitación docente: Pilar para la identificación y gestión de la violencia escolar. *Altéritad: Revista de Educación*, 13(1), 108-119. <https://doi.org/10.17163/alt.v13n1.2018.08>
- Ayala, M. (2015). Violencia escolar: un problema complejo. *Revista Ra Ximhai*, 11(4), 493-509. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915494>
- Baggini, I. (2012). Una aproximación al análisis del contenido de las representaciones sociales sobre la violencia escolar en una escuela secundaria de la Ciudad de México. *Investigación universitaria multidisciplinaria: Revista de Investigación de la Universidad Simón Bolívar*, 11(11), 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4281130>
- Cedeño, W. A. (2020). Un enfoque histórico-cultural sobre la violencia escolar y su incidencia en las relaciones interpersonales. *Revista Conrado*, 16(76), 264-271. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1484>
- Chile. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2011). *Ley N° 20.536 sobre la Violencia Escolar*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1030087>
- Chile. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Enfrentar la violencia contra las mujeres y las niñas durante y después de la pandemia de COVID-19 requiere financiamiento, respuesta, prevención y recopilación de datos*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46422/S2000875\\_es.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46422/S2000875_es.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Chile. Instituto Nacional de la Juventud (INJUV). (2020). *Documento técnico: Bullying y Ciberbullying*. <https://hablemosdetodo.injuv.gob.cl/wp-content/uploads/2021/02/Bullying-y-Cyberbullying.pdf>
- Cuevas, Y. (2015). Representaciones sociales de la reforma de educación básica: La visión de los directivos. *Perfiles Educativos*, 37(147), 67-85. <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v37n147/v37n147a5.pdf>
- Díaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1), 119-142. <http://dx.doi.org/10.5209/RGID.60813>
- Díaz, L., Turruco, U., Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Echeverri, A., Gutiérrez, R., Ramírez, C. y Morales, S. (2013). Hacia una construcción del concepto violencias escolares. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 5(1), 122-138. <https://www.redalyc.org/pdf/4978/497856282008.pdf>
- Enríquez, M. y Garzón, F. (2015). El acoso escolar. *Saber, Ciencia y Libertad*, 10(1), 219-233. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/983/767>

- García, M. (2018). *Causas y prevención del Bullying: Programa de prevención*. (Trabajo de Grado). Universidad Balearica. [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/152405/Garcia\\_Martorell\\_Mireia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/152405/Garcia_Martorell_Mireia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, T. y Cabello, S. (2013). La violencia escolar se sienta en las aulas: una reflexión sobre sus causas, consecuencias y vínculos sociales. *Trabajo Social Unam*, (4), 106-121. <https://doi.org/10.22201/ents.20075987p.2013.4.54059>
- Jacinto, P. (2019). Entre la violencia familiar y la violencia escolar. Una visión desde los alumnos de educación secundaria en sectores populares de Lima. *Antropología*, 22(42), 19-36. <https://doi.org/10.15381/is.v22i42.17477>
- López, D. (2017). De la naturalización de la violencia a la banalidad del mal. *Revista Ratio Juris*, 12(24), 111-126. <https://doi.org/10.24142/raju.v12n24a5>
- Mendieta, G., Ramírez, J. y Fuerte, J. (2015). La fenomenología desde la perspectiva hermenéutica de Heidegger: una propuesta metodológica para la salud pública. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(3), 435-443. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v33n3/v33n3a14.pdf>
- Milling, S. y Gutiérrez, N. (2020). *Mejora de la convivencia escolar a través del eficiente planteamiento y aplicación de protocolos del manual de convivencia* [Trabajo de Grado]. Universidad del Desarrollo.
- Morcillo, B. (2012). *La violencia escolar y su influencia sobre el rendimiento académico*. (Tesis de Maestría). Universidad Internacional de la Rioja. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/628>
- Netzahualcoyotl, M. (2015). Las representaciones sociales de los docentes sobre la Reforma Integral de la Educación Básica. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(15), 3-25. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(15\)30001-9](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(15)30001-9)
- Neut, P. (2017). Las violencias escolares en el escenario educativo chileno. Análisis crítico del estado del arte. *Calidad en la Educación*, 46, 222-247. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/caledu/n46/0718-4565-caledu-46-00222.pdf>
- Oberti, P. (2015). El estudio de las representaciones sociales como aporte para las intervenciones profesionales. *Revista Fronteras*, 8, 1-6. [https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/7254/1/RF\\_Oberti\\_2015n8.pdf](https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/7254/1/RF_Oberti_2015n8.pdf)
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Quezada, R. (2013). *Bullying: Representación Social de las y los docentes de un Centro Educativo*. (Tesis de Grado). Universidad del Bío Bío. <http://repobib.ubio-bio.cl/jspui/bitstream/123456789/621/1/Rubilar%20Quezada%20Katherine%20Andrea.pdf>
- Rettberg, A. (2020). Violencia en América Latina hoy: manifestaciones e impactos. *Revista de Estudios Sociales*, 73, 2-17. <https://doi.org/10.7440/res73.2020.01>
- Rubira, R. y Puebla, B. (2018). Representaciones sociales y comunicación: apuntes teóricos para un diálogo interdisciplinar inconcluso. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 76, 147-167. <https://doi.org/10.29101/crcs.v25i76.4590>
- Reyes, A. y Bastidas, Y. (2018). *Apego-carencia afectiva*. (Trabajo de Grado). Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7536/1/PI-000919.pdf>
- Saneleuteiro, E. y López, R. (2017). Violencia escolar: Derecho y deberes para la convivencia. *Tendencias Pedagógicas*, 30, 267-280. <https://doi.org/10.15366/tb2017.30.015>