

## La información como fortaleza en los estudiantes para afrontar la violencia en los espacios universitarios

María Eugenia Reyes Pedraza,<sup>33</sup>

María Delia Téllez Castilla<sup>34</sup>

Janet García González<sup>35</sup>

### Resumen

En el año 2002, la Organización Mundial de la Salud (OMS) identificó a la violencia como un problema de salud pública además comparte que, para millones de estudiantes de todo el mundo, el ambiente en la escuela no es un lugar seguro para estudiar y crecer, lo que se convierte en un alarmante problema, pues afecta a los estudiantes, al personal y la comunidad, por lo que se debe abordar abiertamente y con toda seriedad. El espacio universitario no escapa a este flagelo social y por ello se decidió investigar el tema en una universidad pública del estado de Nuevo León. El objetivo de esta investigación fue analizar la información con que cuenta los estudiantes sobre la violencia en los espacios universitarios y se estableció como hipótesis, que los estudiantes cuentan con la información suficiente para afrontar la violencia en los espacios universitarios. En esta investigación se utilizó un diseño cuantitativo, no experimental y transversal. La recolección de los datos se obtuvo en abril del 2023 a través de una encuesta de elaboración propia aplicada a una muestra de 204 estudiantes de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la UANL. Para el análisis de los resultados se utilizó estadística descriptiva. Entre los principales hallazgos se encontró que solo el 17% dice estar enterado lo suficiente sobre el tema de violencia, el 43% expresa no conocer la existencia de las instancias universitarias dedicadas a la gestión de los

---

<sup>33</sup>Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, México. [maria.reyespd@uanl.edu.mx](mailto:maria.reyespd@uanl.edu.mx)

<sup>34</sup> Universidad Cuauhtémoc, Educación a Distancia Plantel Aguscalientes, México. [tellezdelia@yahoo.com.mx](mailto:tellezdelia@yahoo.com.mx)

<sup>35</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Ciencias de la Comunicación, México [janetgarcia71@yahoo.com.mx](mailto:janetgarcia71@yahoo.com.mx)



## POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

Derechos Humanos y Erradicación de Violencias: Hacia la construcción de escenarios de paz

asuntos sobre violencia y el 43% dice no haber denunciado actos de violencia cuando los ha presenciado. Después de analizar los datos obtenidos, es importante señalar que los estudiantes necesitan contar con información adecuada para la toma de decisiones, al encontrarse inmersos en situaciones de violencia dentro de los espacios universitarios para protegerse ellos y poder incluso ayudar a sus compañeros.

**Palabras Clave:** *Alfabetización en Salud, Comunicación en salud, Políticas Públicas, Violencia.*

## Introducción

La violencia en las universidades es un problema prioritario que debe ser atendido, ya que se pueden presentar implicaciones importantes como la baja del rendimiento académico y las relaciones sociales escolares quebrantadas entre los niveles del sistema educativo, provocando climas ásperos y poco inspiradores para el cumplimiento de las tareas.

La preocupación por parte de las autoridades universitarias es latente, ya que ha creado instancias importantes de prevención y atención del tema de la violencia, pero otorgar la información sobre cómo prevenirla y sobre todo como actuar cuando se encuentra inmersa en ella sería una fuente de fortaleza para todos los estudiantes y abonaría sobremanera para la creación de una cultura de prevención en la búsqueda de ambientes agradables para el estudio.

Por lo tanto, cuando se cuenta con todos los elementos la valoración de los programas de prevención se realiza por los equipos directivos de los centros universitarios, destaca por su eficacia, en primer lugar, los que buscan cambiar la escuela para adaptarla mejor a las necesidades de los alumnos; en segundo lugar, los que promueven cambios y habilidades en el profesorado para prevenir la violencia y; en tercer lugar, los que simplemente pretenden modificar la conducta individual de los alumnos violentos (Heerboth, 2000).

Es importante la creación de protocolos de intervención en apoyo a la prevención de la violencia, anotando para esto que los requisitos y trámites sean sencillos y no burocráticos. Compendiar una agenda de investigación sobre la prevención de la violencia acentuará la necesidad de identificar cuáles son los escenarios básicos que favorezcan la promoción de un ambiente académico de calidad en donde no se encuentre la violencia como elemento. Para lograr lo anterior es importante la contribución de todos y cada uno de los autores universitarios y no universitarios como son las autoridades, directivos, profesores, alumnos, administrativos y de servicios, pero sobre todo las familias de los estudiantes (Reinke y Herman, 2002, p. 796).

Reflexionando sobre lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación, ¿Los estudiantes de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León, cuentan con información para afrontar la violencia en los espacios universitarios? Por lo tanto, el objetivo de esta investigación fue analizar la información con que cuenta los estudiantes sobre la violencia en los espacios universitarios. Se estableció como hipótesis, que los estudiantes cuentan con la información suficiente para afrontar la violencia en los espacios universitarios.

## **Estado del arte**

### ***La violencia como un problema de salud pública***

La violencia se considera un problema de salud pública debido a su impacto en la salud y el bienestar de las personas y las comunidades. Al abordar la violencia desde una perspectiva de salud pública, se busca prevenir su aparición, reducir su incidencia y minimizar sus consecuencias a través de estrategias de prevención, colaboración intersectorial y recopilación de datos. Como lo hace notar Sarabia (2018) desde finales del siglo pasado la Organización Mundial de la Salud declaró prioridad de salud pública a la prevención de la violencia. Así también se enfatiza la relación bidireccional de la violencia y la salud mental.

La sociedad actual se encuentra inmersa en un ambiente de violencia tanto en el ámbito público por ejemplo las guerras entre países, como en el privado por ejemplo el acoso, ante este clima violento en el que vive la sociedad, los centros educativos no son ajenos. Pues como afirma Rivas-Castillo (2020) la violencia es un problema social que en ocasiones no es fácil de acotar por sus conceptualizaciones tan disímbolas, sin embargo, podría considerarse violencia cuando una persona limita sus acciones por la voluntad de otro. Pues como se ha observado la violencia no es solo física, existen distintos tipos de esta y sobre distintos grupos poblacionales.

La violencia está estrechamente relacionada con los determinantes sociales de la salud, como la pobreza, la desigualdad, la exclusión social y la falta de acceso a servicios y oportunidades. Estos factores pueden aumentar la vulnerabilidad de ciertos grupos de

población a la violencia y sus consecuencias, por ello los alumnos más vulnerables son presa fácil para ser violentados. De acuerdo con De Agüero Servín (2020) el acoso escolar no ocurre en ambientes aislados, sino que se permea a todos los ámbitos sean sociales, cultural o mediático, por ello los actores educativos deberían incidir proactivamente en tomar medidas preventivas contra la violencia en los espacios educativos.

### ***El espacio universitario***

Dentro del ámbito escolar es importante considerar que la violencia ejercida sobre los alumnos no solamente puede venir de sus pares también puede ser ejercida por maestros o administrativos de las instituciones educativas. Para Garmendia Lorena (2011) es muy importante estar alerta para identificar los factores que incitan a la violencia y poder intervenir a tiempo, de forma preventiva y no esperar a que suceda la agresión para actuar. Considerando que la violencia puede ser física, verbal o social, y que todas dañan la integridad de las víctimas, la prioridad de las autoridades escolares debe ser proteger a sus estudiantes.

La violencia en los espacios universitarios puede tener graves consecuencias para la seguridad y el bienestar de los estudiantes, el personal universitario y la comunidad en general. Puede afectar la salud mental de las personas, el rendimiento académico, la retención estudiantil y la calidad de vida en el campus, pues la violencia se presenta en sus diferentes manifestaciones como violencia física, verbal, acoso sexual, hostigamiento, asaltos, robos, suicidios. En palabras de Pogliaghi et al. (2020) los estudiantes universitarios son el grupo más vulnerable del sistema y los grupos de choque o porriles son los grupos más violentos y en Latinoamérica es común que existan en las universidades públicas.

### ***Políticas públicas para prevenir la violencia***

Al igual que en otros contextos, la violencia estructural también puede estar presente en los espacios universitarios. Puede manifestarse en la discriminación institucional, la falta de recursos y apoyo para ciertos grupos, la falta de accesibilidad, la exclusión o marginalización de determinados estudiantes. También puede manifestarse a través de políticas y prácticas institucionales que perpetúan la discriminación y la exclusión de ciertos

grupos de estudiantes, profesores o personal universitario. Fernández Cruz (2020) señala que la problemática del Acoso, Violencia y Discriminación en las universidades es tal que se están promulgando reglamentos para combatir este flagelo social que invade los espacios universitarios.

En la Universidad Autónoma de Nuevo León existen algunas instancias creadas para afrontar esta realidad entre las que se encuentran las siguientes: UNIIGÉNERO, CIIGEN, la Unidad de Servicios Psicológicos Extensión de Unidad de Género de la FPSY y la Comisión de Honor y Justicia del Consejo Universitario.

### ***Alfabetización en Salud***

La alfabetización en salud se refiere a la capacidad de las personas para obtener, comprender y utilizar información relacionada con la salud de manera efectiva, para tomar decisiones informadas y promover su bienestar. Tomando en cuenta que la violencia afecta la salud y bienestar de las personas, es menester que los estudiantes reciban la información necesaria para prevenir en primera instancia estos actos o en su defecto poder denunciar las agresiones recibidas. Capacitar al alumnado con conocimientos y habilidades para hacer frente a la violencia es parte de la alfabetización en salud y debe ser prioridad para las instancias educativas (Marrero-Montelongo et al., 2020).

### **Metodología**

Este trabajo de investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo de corte trasversal, de diseño no experimental.

### ***Muestra***

Con una muestra por conveniencia se encuestó a 204 estudiantes del 10° semestre de la Carrera de Licenciado en Administración, de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

### ***Técnica***

Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta. La encuesta, “Información sobre la Violencia en los Espacios Universitarios” fue de elaboración propia

para conocer la información sobre el tema con la que cuentan los estudiantes de la muestra. Por lo que se obtuvieron datos primarios.

## **Procedimiento**

La recolección de los datos se realizó en abril del 2023. A los estudiantes se les explicó el objetivo del estudio y se garantizó la confidencialidad y el anonimato por lo que no se solicitó su nombre.

La encuesta fue enviada directamente a su dispositivo móvil y contestada en su privacidad. Para recolectar los datos se utilizó como herramienta un formulario digital con respuestas cerradas en escala de Likert. Esta herramienta digital permitió recolectar el 100% de las respuestas, ya que era requisito que la encuesta estuviera completa para poder ser enviada una vez concluida, lo que admitió que todas las encuestas fueran contabilizadas.

Para el análisis estadístico se utilizó la estadística descriptiva lo que permitió observar la distribución de los resultados. Como no existe evaluación previa de esta índole, se desconoce la prevalencia de este problema.

## **Resultados**

Los resultados obtenidos de la encuesta “Información sobre la Violencia en los Espacios Universitarios” fueron por demás interesantes y se presentan como sigue.

El perfil demográfico de los 204 estudiantes encuestados muestra que la edad de estos fluctúa entre los 21 y 24 años cronológicos; referente al sexo biológico el 64% son mujeres y el 36% hombres; en cuanto a su estado civil, el 97% son solteros y solo un 3% está casado.

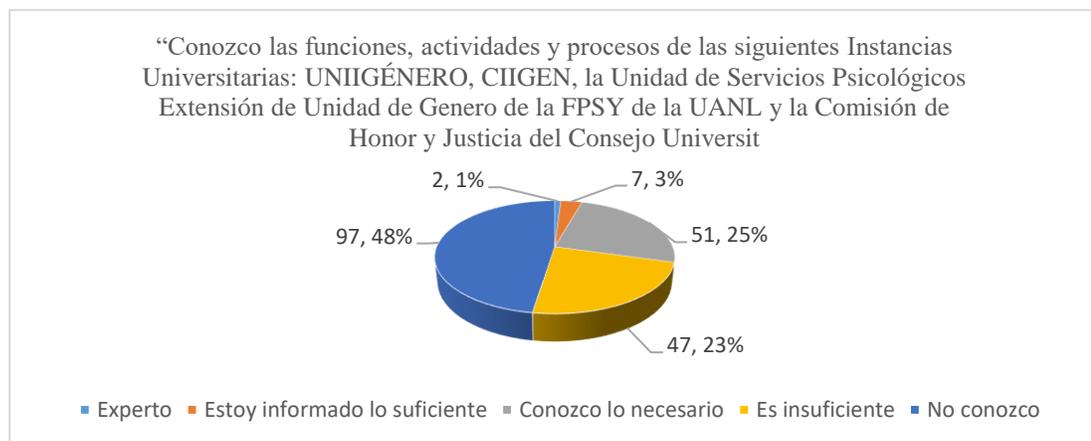
Referente al ítem “Tengo información sobre el tema de violencia en los espacios universitarios” se obtuvo que ninguno de los encuestados expresó ser experto, el 17% dijo estar informado lo suficiente, el 49% dijo conocer lo necesario, el 21% dijo que es insuficiente y el 13% no conoce la información sobre el tema.

Respecto al ítem “Conozco el protocolo de atención para casos de acoso y hostigamiento sexual de la UANL” el 1% dijo ser experto, el 5% expresó estar informado lo suficiente, el 35% dijo conocer lo necesario, 27% que su conocimiento es insuficiente y el 32% dijo no conocerlo.

Para el cuestionamiento “Tengo conocimiento de la existencia de las siguientes Instancias Universitarias: UNIIGÉNERO, CIIGEN, la Unidad de Servicios Psicológicos Extensión de Unidad de Género de la FPSY y la Comisión de Honor y Justicia del Consejo Universitario” el 2% expresó ser experto, el 3% dijo estar informado lo suficiente, el 27% dijo conocer lo necesario, el 24 % que la información es insuficiente y el 44% desconoce la existencia de las mencionadas instancias universitarias.

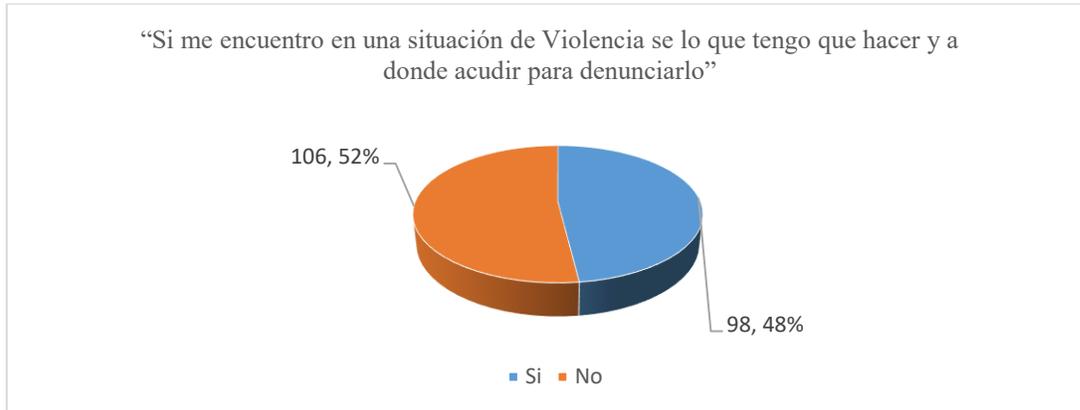
En la Figura No. 1 se representan las respuestas al cuestionamiento “Conozco las funciones, actividades y procesos de las siguientes Instancias Universitarias: UNIIGÉNERO, CIIGEN, la Unidad de Servicios Psicológicos Extensión de Unidad de Género de la FPSY de la UANL y la Comisión de Honor y Justicia del Consejo Universitario” los datos arrojados fueron que solo el 1% de los encuestados dijo ser experto, 3% que está informado lo suficiente, el 25% conoce lo necesario, 23% dijo que es insuficiente y un 48% expresó que no tiene conocimiento.

**Figura 1**



En la Figura No. 2 se representan las respuestas que los encuestados dieron al cuestionamiento “Si me encuentro en una situación de Violencia se lo que tengo que hacer y a dónde acudir para denunciarlo” el 48% de los encuestados dijo saber lo que tiene que hacer y a dónde acudir, pero el 52% aseguró no saberlo.

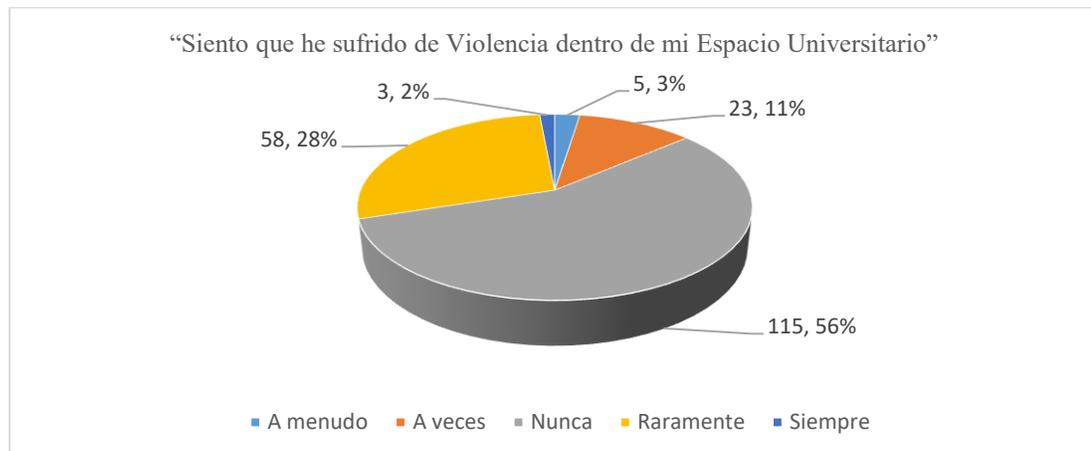
**Figura 2**



Al preguntar “La información que tengo sobre la Violencia es completa y adecuada para poder afrontarla en caso necesario y tomar la decisión de lo que debo hacer” el 3% dijo ser experto, 16% que está informado lo suficiente, 37% dijo conocer lo necesario, el 33% que la información es insuficiente y el 11% no la conoce.

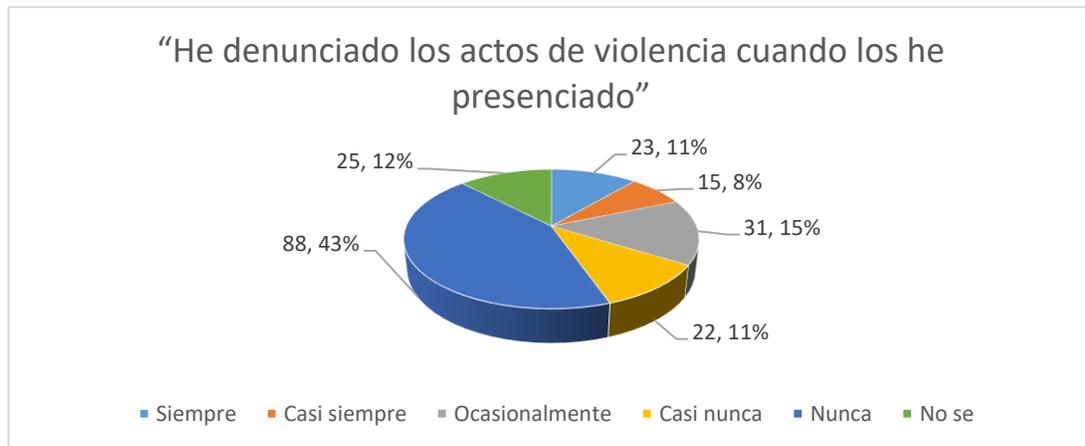
En la Figura No. 3 se representan las respuestas al cuestionamiento “Siento que he sufrido de Violencia dentro de mi Espacio Universitario” el 2% expresó que siempre, 3% dijo que a menudo, 11% expresó que a veces, el 28% que raramente y 56% dijo nunca haber sufrido de violencia.

**Figura 3**



En la Figura No. 4 se encuentran representadas las respuestas a la pregunta “He denunciado los actos de violencia cuando los he presenciado” las respuestas fueron que el 11% indicó que siempre, 8% casi siempre, 15% dijo haberlo hecho ocasionalmente, 11% que casi nunca lo hacía, 43% nunca y 12% contestó con un no sé.

**Figura 4**

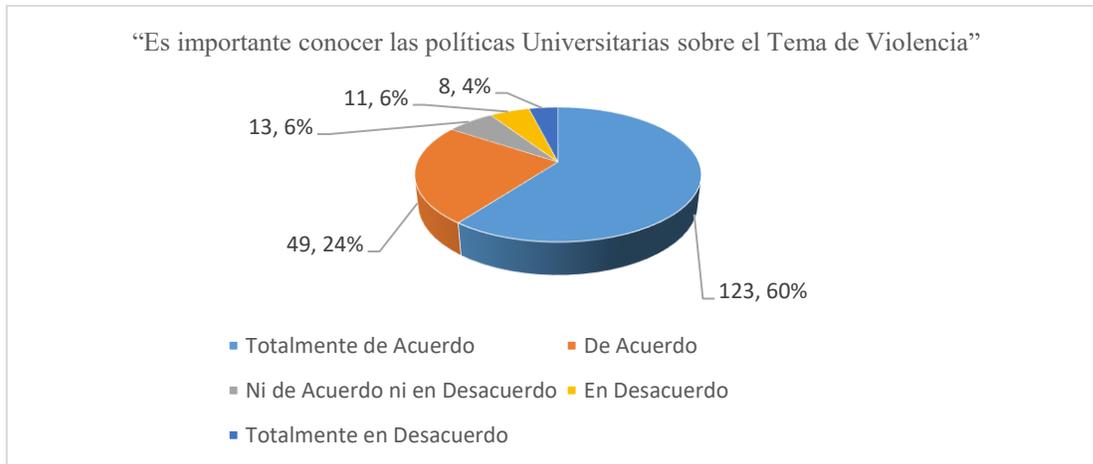


Al cuestionamiento “He recibido información educativa sobre el Tema de Violencia por parte de mis Maestros y Autoridades Universitarias” solo el 3% dijo estar totalmente de acuerdo, un 11% aseguró estar de acuerdo, el 41% dijo no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 27% dijo estar en desacuerdo y el 18% dijo estar totalmente en desacuerdo.

Al Ítem “La información sobre Violencia en los Espacios Universitarios impartida en la Facultad es suficiente” solo el 5% dijo estar totalmente de acuerdo, el 11% señaló estar de acuerdo, el 36% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32% en desacuerdo y el 16% dijo estar totalmente en desacuerdo.

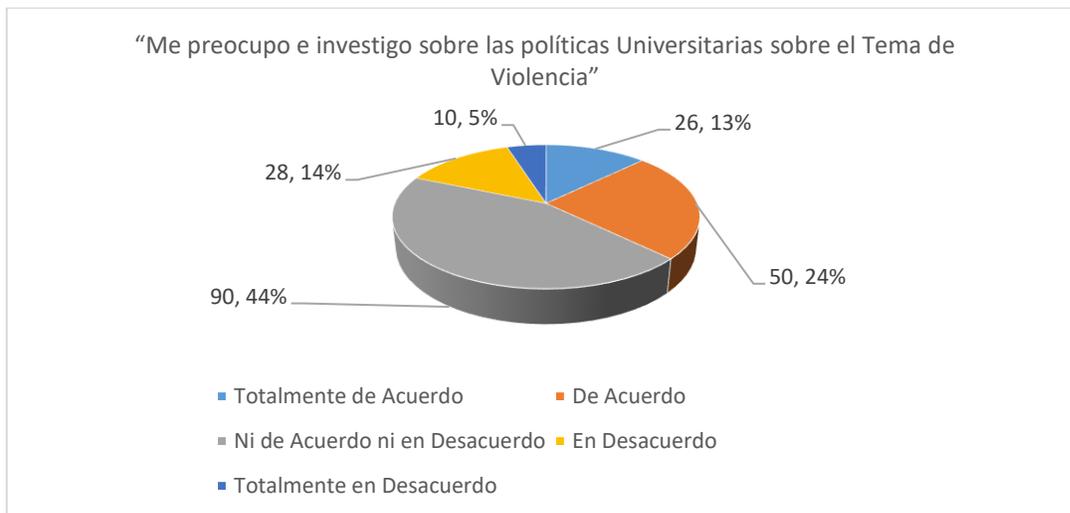
En la Figura No. 5 se encuentran representadas las respuestas al cuestionamiento “Es importante conocer las políticas Universitarias sobre el Tema de Violencia” el 60% dijo estar totalmente de acuerdo, el 24% señaló estar de acuerdo, el 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% en desacuerdo y el 4% dijo estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 5**



En la Figura No. 6 se encuentran representadas las respuestas a la pregunta sobre “Me preocupo e investigo sobre las políticas Universitarias sobre el Tema de Violencia” el 13% dijo estar totalmente de acuerdo, el 24% señaló estar de acuerdo, el 44% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% en desacuerdo y el 5% dijo estar totalmente en desacuerdo.

**Figura 6**



Al presentar el Item sobre si “Se ofrecen actividades a los Universitarios sobre la Prevención de la Violencia en los Espacios Universitarios” el 10% contestó con un siempre, el 11% casi siempre, el 48% ocasionalmente, el 20% casi nunca y 11% con un nunca.

En respuesta a “Me gustaría participar en acciones sobre la Prevención de la Violencia en los Espacios Universitarios dentro de mi Facultad” el 19% dijo siempre, el 21% casi siempre, el 44% ocasionalmente, el 9% casi nunca y 7% dijo nunca.

Y por último como respuesta a “Me gustaría participar en la creación o actualización de Leyes, Políticas y Reglamentos relacionados con el Tema de Violencia” los resultados obtenidos fueron que el 22% dijo que siempre, el 19% casi siempre, el 41% ocasionalmente, el 11% casi nunca y 7% dijo nunca.

## **Discusión**

Para que los procesos de enseñanza aprendizaje corran con fluidez y tengan éxito es muy importante que se cuente con ambientes tranquilos, armoniosos y exentos de violencia en los espacios universitarios, máximo si se hace un llamado al crecimiento integral de los estudiantes por parte de las autoridades.

Los estudiantes en las escuelas que están expuestos a la violencia pueden sufrir diferentes daños físicos y psicológicos pudiendo tener secuelas negativas importantes en el futuro, lo que puede entorpecer el aprendizaje y hasta truncarlo cuando se toma la decisión de abandonar los estudios. Como lo dicho por Garmendia Lorena (2011) quien asegura que el ubicar las causas que provocan los actos violentos da la oportunidad de actuar antes de que éstos se presenten, lo que llama a la paz estudiantil.

Es indiscutible que la información sobre la violencia a los estudiantes universitarios les dará una formación más fuerte, suficiente y adecuada que les proveerá de las competencias necesarias para manejar el proceso cuando se encuentren en él. Y es que los estudiantes universitarios mencionado Pogliaghi et al. (2020) son una prioridad para las Universidades, pues son el grupo más vulnerable del sistema.

Como lo menciona también Sarabia (2018) la Organización Mundial de la Salud declaró prioridad de salud pública a la prevención de la violencia, ya que la violencia tiene un impacto enorme en el bienestar de las personas donde quiera que se encuentren. De tal forma que los estudiantes en sus espacios universitarios deben ser cuidados y mantenerlos informados sobre el tema es una manera de cuidarlos.

Con relación a la pregunta de investigación ¿Los estudiantes de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León, cuentan con información para afrontar la violencia en los espacios universitarios? El 52% de los encuestados dijo no saber lo que tenía que hacer y adonde acudir si se encontraba en una situación violenta lo que representa un porcentaje bastante considerable. La alfabetización en salud logrará que la totalidad de los universitarios cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para afrontar la violencia (Marrero-Montelongo et al., 2020).

Atendiendo al objetivo de este trabajo de investigación, los resultados convocan verdaderamente a la reflexión, la Universidad Autónoma de Nuevo León cuenta con instancias para atender el tema de violencia como UNIIGÉNERO, CIIGEN, la Unidad de Servicios Psicológicos Extensión de Unidad de Género de la FPSY de la UANL y la Comisión de Honor y Justicia del Consejo Universitario”, sin embargo, el 44% de los encuestados desconoce la existencia de las mencionadas instancias universitarias.

El objetivo de esta investigación fue analizar la información con que cuenta los estudiantes sobre la violencia en los espacios universitarios y se encontró en la recopilación de los resultados que ay mucho que recapacitar y mucho que atender aún, a pesar de los muchos esfuerzos de las autoridades universitarias. La hipótesis por lo tanto no se acepta ya que de acuerdo con los resultados la información para afrontar la violencia en los espacios universitarios no es suficiente y no la tienen la totalidad de los estudiantes.

## **Conclusión**

Todas las personas en algún momento de su vida han sido testigos de violencia en cualquiera de sus tipos, pues esta puede estar presente en cualquier ámbito como en el hogar, el trabajo, la calle, el transporte público y también en las escuelas de todos los niveles ya sean públicas o privadas, es un fenómeno que puede tener diferentes causas y en el que influyen múltiples factores.

Queda aún mucho camino que recorrer no sólo en la universidad sino en la sociedad en general en cuanto a la superación del problema de la violencia. Como docentes relacionados con la formación inicial de los estudiantes se tiene una gran responsabilidad en

cuanto a la preparación para lograr ser capaces de dar respuestas a los múltiples retos de una sociedad en constante cambio; y más aún enfocados en educar en prevención de la violencia en todos sus tipos ante la problemática que este tema representa en la actualidad. Dicho por Rivas-Castillo (2020) la violencia es un problema social, pero los centros educativos no escapan de esta difícil situación.

Se concluye lo siguiente: que se debe informar a toda la comunidad universitaria sobre el tema de violencia y sus consecuencias; es necesario difundir los canales de denuncia y garantizar su confiabilidad; asegurar la participación de todos los actores de todos los niveles universitarios; contar con tutoría y acompañamiento en el proceso y; que los escenarios de paz sean incluidos en la cultura universitaria y al ser un ente cultural deberá de entenderse como la transmisión del aprendizaje que posibilite formas de relaciones pacíficas en la convivencia.

Este trabajo de investigación es un estudio exploratorio con muestra no probabilística consecutiva, por lo que es necesario realizar un estudio con una muestra representativa más amplia a nivel general que seguramente arrojará mucha más información que impulsará la creación de políticas públicas que permitan erradicar la violencia en los espacios universitarios.

## Referencias

- De Agüero Servín, M. (2020). La investigación acerca del acoso y violencia escolares en México. *Revista Digital Universitaria (rdu)*, 21(4). [https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/a2\\_v21n4.pdf](https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/a2_v21n4.pdf)
- Fernández Cruz, J. Á. (2020). Los protocolos universitarios para la prevención y sanción de la violencia, acoso y discriminación entre estudiantes: una mirada criminológica y político-criminal. *Revista de derecho (Valdivia)*, 33(2), 297-317. <https://www.scielo.cl/pdf/revider/v33n2/0718-0950-revider-33-02-297.pdf>
- Garmendía Lorena, F. (2011, December). La violencia en América Latina. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 72, No. 4, pp. 269-276). UNMSM. Facultad de Medicina. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v72n4/a08v72n4.pdf>
- Heerboth, J. (2000) Programas de prevención de la violencia escolar en las escuelas secundarias del sur de Illinois: factores relacionados con las percepciones de éxito de los directores y consejeros.
- Marrero-Montelongo, M., Torres-García, M., & Catalán, V. G. (2020). Las competencias en salud mental y emocional en libros de texto españoles de Educación Primaria. *Revista Complutense de Educación*, 31(4), 435. [https://www.researchgate.net/profile/Valentin-Catalan/publication/344592911\\_Competiciones\\_salud\\_mental\\_en\\_textos\\_Primeria/links/5f82ca9ea6fdccfd7b57d960/Competencias-salud-mental-en-textos-Primaria.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valentin-Catalan/publication/344592911_Competiciones_salud_mental_en_textos_Primeria/links/5f82ca9ea6fdccfd7b57d960/Competencias-salud-mental-en-textos-Primaria.pdf)
- Pogliaghi, L., Meneses Reyes, M., & López Guerrero, J. (2020). Student mobilization against violence in the Universidad Nacional Autónoma de México (2018). *Revista de la educación superior*, 49(193), 65-82. <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v49n193/0185-2760-resu-49-193-65.pdf>
- Reinke, W., y Herman, K. (2002): «A Research Agenda for School Violence Prevention», en *American Psychologist*, 57,10, pp. 796-797.



UANL



FESyDH

## POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

Derechos Humanos y Erradicación de Violencias: Hacia la construcción de escenarios de paz

Rivas-Castillo, C. (2020). Políticas públicas en materia de violencia escolar en América Latina. Revista Científica de FAREM-Estelí, (34), 135-153.

<https://lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/10013/11518>

Sarabia, S. (2018). Violencia: una prioridad de la salud pública. Revista de Neuro-Psiquiatría,

81(1), 1-2. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v81n1/a01v81n1.pdf>