

# Fortaleciendo la visibilidad y el conocimiento de los derechos universitarios: estrategias gráficas para la equidad y la justicia en la Ibero

Parra Portillo, Ana Laura

2024-12-04

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/6167>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>



**Fortaleciendo la Visibilidad y el Conocimiento de los Derechos  
Universitarios: Estrategias Gráficas para la Equidad y la Justicia en la Ibero  
Puebla**

Ana Laura Parra Portillo

Eduardo Vigil Escalera Marcos

Jimena Flores Hernández

Juan Carlos De La Maza Arias

Valeria Olalde Cobo

Universidad Iberoamericana Puebla

Departamento de Arte, Diseño y Arquitectura

Diseño Gráfico

Diseño Integral II / Diseño Universal II

Edith Hernández Durana

Otoño 2024

### **Resumen**

La Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Ibero Puebla (DDUIPUE) desempeña un papel crucial en la protección y promoción de los derechos de la comunidad universitaria. Este proyecto aborda la problemática de su limitada visibilidad y el desconocimiento general sobre sus servicios. Mediante el desarrollo de herramientas diseñadas estratégicamente, se busca fortalecer la presencia y comprensión de la Defensoría en la comunidad universitaria, promoviendo un entorno más informado y participativo.

### **Abstract**

The Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Ibero Puebla (DDUIPUE) plays a vital role in safeguarding the rights of the university community. This project addresses the challenge of limited visibility and lack of awareness regarding its services. By developing strategically designed tools, it aims to enhance the presence and understanding of the Ombudsman, fostering a more informed and engaged university environment.

**Palabras clave:** Defensoría, Derechos, Visibilidad, Comunidad, Diseño, Herramientas y Universidad

**ÍNDICE**

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo 1: Planteamiento</b>	<b>7</b>
1.1 Antecedentes	7
1.2 Planteamiento	15
1.3 Objetivo General	17
1.3.1 Objetivos Específicos	17
1.4 Interrogantes	18
1.5 Justificación	19
1.6 Hipótesis	20
<b>Capítulo 2: Marco Referencial</b>	<b>20</b>
2.1 Marco Contextual	20
2.2 Líneas Teóricas	42
<b>Capítulo 3: Metodología</b>	<b>53</b>
3.1 Metodología de la Investigación	53
3.2 Variables de la Investigación	55
3.3 Muestra o Sujetos	57
3.4 Instrumentos de Medición	59
3.5 Métodos de Diseño	60
3.6 Tratamiento Estadístico y Manejo de Datos	63
3.7 Comprobación de la Hipótesis	68
<b>Capítulo 4: Presupuesto</b>	<b>69</b>
4.1 Uso de recursos	70
4.2 Costos	70
4.3 Originales de Producción	72
<b>Capítulo 5: Conclusión</b>	<b>73</b>
5.1 Conclusión	67
<b>Capítulo 6: Referencias</b>	<b>75</b>

**Introducción**

La Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Ibero Puebla (DDUIPUE) se establece como un organismo para garantizar la promoción y protección de

los derechos de la comunidad universitaria, fomentando un entorno de respeto, justicia y equidad. Sin embargo, uno de los principales retos a los que se enfrenta es la limitada visibilidad y conocimiento que la comunidad universitaria tienen sobre sus servicios, derechos y funciones. Ante esta necesidad, surge este proyecto, cuyo propósito central es desarrollar herramientas específicas que resuelvan dichas carencias, aumentando la presencia y comprensión de la Defensoría dentro de la comunidad universitaria.

El proceso de diseño y desarrollo de estas herramientas estuvo fundamentado en la aplicación de metodologías contemporáneas de diseño, como Lean UX, Human-Centered Design (HCD) y Design Thinking. Estas metodologías permitieron abordar el problema desde una perspectiva empática, iterativa y colaborativa, asegurando que cada solución estuviera centrada en las necesidades reales de los usuarios. A través de estas técnicas, se lograron validar las propuestas con entrevistas a miembros de la comunidad universitaria y expertos en áreas clave, fortaleciendo la pertinencia y eficacia de las herramientas diseñadas.

Este documento ofrece una descripción detallada de todo el proceso llevado a cabo, desde la fase inicial de investigación, donde se analizaron las problemáticas específicas de la Defensoría, hasta la entrega final de los prototipos validados. Asimismo, se incluyen las observaciones obtenidas durante las distintas etapas del proyecto, reflejando cómo las herramientas propuestas no solo abordan las necesidades actuales, sino que también están diseñadas para adaptarse a futuras exigencias institucionales.

En suma, este proyecto no solo busca proporcionar soluciones tangibles para incrementar la visibilidad de la DDUIPUE, sino también contribuir al fortalecimiento de su labor dentro del ecosistema universitario, asegurando que cada miembro de la comunidad conozca y ejerza sus derechos plenamente.

La Defensoría de Derechos Universitarios Universidad Iberoamericana Puebla (DDUIPUE) is established as a body dedicated to promoting and protecting the rights of the university community, fostering an environment of respect, justice, and equity. However, one of its main challenges lies in the limited visibility and awareness that the university

community has regarding its services, rights, and functions. This project emerged to address this need, with its central purpose being the development of specific tools to tackle these gaps, thereby increasing the presence and understanding of the Ombudsperson's Office within the university community.

The design and development process for these tools was based on the application of contemporary design methodologies such as Lean UX, Human-Centered Design (HCD), and Design Thinking. These methodologies allowed the problem to be approached from an empathetic, iterative, and collaborative perspective, ensuring that each solution was centered on the real needs of users. Through these techniques, the proposals were validated with interviews conducted with members of the university community and experts in key areas, strengthening the relevance and effectiveness of the tools designed.

This document provides a detailed account of the entire process, from the initial research phase—where the specific challenges of the Ombudsperson's Office were analyzed—to the final delivery of validated prototypes. It also includes observations gathered throughout the different stages of the project, showcasing how the proposed tools not only address current needs but are also designed to adapt to future institutional demands.

In summary, this project aims not only to provide tangible solutions to enhance the visibility of the DDUIPUE but also to contribute to strengthening its role within the university ecosystem, ensuring that every member of the community is aware of and fully exercises their rights.

## **CAPÍTULO I. Planteamiento**

### **1.1 Antecedentes.**

La idea de contar con un defensor tiene raíces históricas que se remontan a civilizaciones antiguas. Por ejemplo, en la Roma antigua existía la figura del Tribuno de la Plebe, cuyo objetivo era salvaguardar los derechos de los ciudadanos, especialmente aquellos de las clases más desfavorecidas, frente a los abusos de quienes detentaban el

poder. Entre las funciones del Tribuno se incluían la protección de los derechos de los plebeyos, la supervisión de las acciones de los magistrados, y la capacidad de intervenir en asuntos legales (*Defensoría de los Derechos Universitarios, UNAM, 2023*).

Asimismo, durante la época de dominio musulmán en España se estableció el *Sahib-al-Maza-lim* o Justicia Mayor de Aragón. Este funcionario, elegido por el Sultán, tenía la responsabilidad de atender las quejas de los ciudadanos ante las injusticias perpetradas por autoridades y funcionarios públicos, brindando especial atención a los derechos de la nobleza frente al poder real (*Defensoría de los Derechos Universitarios, UNAM, 2023*).

Los primeros ejemplos de instituciones universitarias enfocadas en la defensa de los derechos de los estudiantes emergieron en la década de 1960, comenzando con la Universidad Simon Fraser en Canadá en 1965, seguida por varias universidades estadounidenses en los años subsiguientes. Para 1971, un número significativo de universidades en EE. UU. ya contaba con oficinas dedicadas a la protección de los derechos de los estudiantes (*Defensoría de los Derechos Universitarios, UNAM, 2017*).

En cuanto al modelo que inspiró las defensorías universitarias, se puede observar la influencia del Ombudsman escandinavo y el Defensor del Pueblo en España. En Suecia, la figura del ombudsman tiene sus raíces en el Procurador Supremo, instituido en 1703 y consolidado en 1772. La Constitución de 1809 estableció oficialmente al Ombudsman, que actuaba como representante de los ciudadanos ante la administración pública, supervisando su actuación y defendiendo los derechos fundamentales de la población (*Defensoría de los Derechos Universitarios, UNAM, 2017*).

La figura del Defensor del Pueblo se encarga de proteger los derechos y libertades de los ciudadanos al vigilar la actividad de las administraciones públicas. En el ámbito universitario, la Ley de Reforma Universitaria de 1983 impulsó la creación de la primera Defensoría Universitaria en la Universidad Complutense de Madrid en 1985. Inicialmente, esta defensoría se enfocó en los derechos de los estudiantes, pero posteriormente se extendió a toda la comunidad académica. Otras universidades, como la de Granada, también implementaron figuras similares, siguiendo el ejemplo hasta que la Ley Orgánica de



Universidades de 2001 estableció la obligación de contar con un Defensor Universitario en todas las instituciones. Estos antecedentes influyeron notablemente en el establecimiento de la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Desde la década de 1970, Héctor Fix Zamudio comenzó a investigar el concepto de Ombudsman, lo que culminó en la creación de la DDU en 1985, siendo la primera en Latinoamérica (Fix-Zamudio, 1985).

La creación de la Defensoría de Derechos Universitarios (DDU) en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el 29 de mayo de 1985, marcó un hito en la historia de la educación superior en América Latina. Esta iniciativa fue impulsada por el Dr. Jorge Carpizo, quien en ese momento se desempeñaba como Rector de la UNAM. Esta defensoría se convirtió en un pilar para la defensa de los derechos humanos a nivel nacional, lo que posteriormente se reflejó en la creación de la Comisión Nacional y las Comisiones Estatales de Derechos Humanos, así como en diversas entidades gubernamentales dedicadas a la protección de derechos. Además, la historia jurídica de México revela otros antecedentes que justifican la existencia de instituciones encargadas de defender los derechos de los ciudadanos. Durante el periodo colonial, existieron fiscales y procuradores que, a pesar de ser designados por la autoridad, se ocupaban de representar a los grupos más vulnerables, asegurando que sus derechos fueran respetados (Defensoría de los Derechos Universitarios, UNAM, 2017).

Uno de los documentos más relevantes de este contexto es el "Protector Nacional" propuesto por Ignacio López Rayón en 1812, durante la guerra de independencia. Este documento plantea la necesidad de un representante que velara por los intereses de la Nación, lo que refleja la búsqueda de justicia y equidad en la sociedad. Asimismo, la Ley de Procuraduría de Pobres de 1847, impulsada por Ponciano Arriaga, introdujo un sistema innovador para proteger los derechos de los menos favorecidos. Esta ley se enfocaba en proporcionar un acceso gratuito a la defensa de los derechos individuales, especialmente en situaciones donde se perpetraban abusos por parte de las autoridades. (Fix-Zamudio, 1985).

La originalidad de esta Procuraduría no solo residía en su independencia, sino también en su capacidad para intervenir de manera eficaz en situaciones de abuso, lo que la convertía en un pilar fundamental del sistema de justicia. Esta institución ofrecía a los ciudadanos la posibilidad de presentar quejas de manera directa, asegurando una atención inmediata para que sus derechos fueran salvaguardados y se hiciera justicia de manera oportuna. La figura del Procurador, además de comprometerse a investigar con profundidad cada caso, tenía la autoridad de actuar de oficio, lo que significaba que podía intervenir sin necesidad de una denuncia formal, permitiendo así una mayor protección para los más vulnerables. Su papel facilitaba una comunicación constante y eficiente entre las autoridades y aquellos que, por diversas razones, no contaban con los recursos o conocimientos para defenderse, asegurando que todas las denuncias fueran escuchadas y atendidas con celeridad y eficacia (*Defensoría de los Derechos Universitarios, UNAM, 2023*).

Los antecedentes históricos de estas instituciones han dado forma a las características y funciones que deben tener las defensorías universitarias en la actualidad. Estas instituciones son esenciales para garantizar el respeto de los derechos de los miembros de la comunidad académica, fomentar la cultura de derechos humanos y promover el diálogo como medio para resolver conflictos. Así, la Defensoría de los Derechos Universitarios se establece como un ente vital que busca no solo solucionar problemas y garantizar el cumplimiento de la normativa universitaria, sino también promover un entorno de respeto y civismo entre los estudiantes, además de ser un espacio donde se defiende la dignidad y los derechos de todos los universitarios. (*López, 2024*).

En México, uno de los desafíos más significativos que enfrentan tanto las universidades públicas como privadas es la implementación efectiva de las Defensorías de Derechos Humanos. Estas instituciones son esenciales para salvaguardar los derechos de los estudiantes en el contexto educativo. Según Dante Haro, titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) de la Universidad de Guadalajara (UdeG), aún existe un largo camino por recorrer en este aspecto, ya que se encuentra en proceso de análisis la

modificación de la Ley General de Educación. Haro señala que "en México todavía no es posible" contar con estas defensorías, a pesar de que ya se ha presentado la propuesta ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos y la Secretaría de Educación, apoyados únicamente por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. La meta es que la ley general de educación superior incluya la obligación de que cada universidad, ya sea pública o privada, disponga de una defensoría. El principal reto radica en que todas las instituciones educativas cuenten con un organismo que se dedique a la defensa de los derechos humanos en los entornos universitarios, lo cual aún se encuentra en una etapa incipiente (López, 2024).

Otro desafío destacado por Haro, quien también preside la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU), es la necesidad de contar con defensores de derechos que reconozcan a la persona como el eje central de los derechos en las políticas públicas institucionales y en las universidades. Durante la conferencia titulada "Actualidad de los Derechos Universitarios y Cultura de la Paz", celebrada en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la UdeG, Haro compartió el panel con otros especialistas en derechos humanos enfocados en la comunidad estudiantil. En este contexto, Alfredo Orozco Mendoza, coordinador del programa integral de cultura de paz del CUCEA, enfatizó la importancia de recuperar la identidad y el reconocimiento de la persona en el ámbito educativo. Orozco Mendoza afirmó que "uno de los desafíos más apremiantes de la universidad es rescatar esta identidad y promover estos valores más allá de la materia de ética; es ser conciencia, es reconocernos como seres humanos". (López, 2024)

Por su parte, Rubén Ortega Lozano, representante de la Defensoría de los Derechos Universitarios en el Centro Universitario de Tonalá, destacó la importancia del papel que deben desempeñar estas defensorías dentro de las instituciones educativas. Subrayó que no solo deben centrarse en la protección de los derechos de los estudiantes, sino que también tienen la responsabilidad de actuar como agentes de cambio dentro de la comunidad universitaria. Según Ortega Lozano, estas defensorías deben ser promotoras activas de la transformación necesaria para instaurar una cultura de paz, fomentando el

diálogo, el respeto mutuo y la resolución pacífica de conflictos. Esto implica, además, una labor educativa y preventiva que ayude a consolidar entornos más justos, equitativos y armónicos en todas las áreas de la vida universitaria.

Durante el encuentro con los estudiantes del CUCEA, se hizo hincapié en que, en la legislación educativa de países como España, Portugal y Perú, es obligatorio contar con una defensoría universitaria. Asimismo, se mencionó que en naciones como Brasil, Colombia y Chile se están dando pasos significativos hacia la creación de espacios similares (Defensoría de los Derechos Universitarios, UNAM, 2017).

En resumen, la implementación de Defensorías de Derechos Humanos en las universidades mexicanas no solo es un imperativo legal y ético, sino que también representa un paso fundamental hacia el fortalecimiento de una cultura de respeto y reconocimiento de los derechos individuales en el ámbito educativo.

La Defensoría de Derechos Universitarios (DDU) de la Universidad Iberoamericana Puebla (IBERO Puebla) fue creada el 5 de abril de 2011 como un órgano unipersonal, con el fin de ofrecer una respuesta a las necesidades de protección de los derechos universitarios dentro de la comunidad académica. Desde su fundación, la DDU se ha enfocado en la promoción y defensa de los derechos humanos, posicionándose como una instancia que aborda conflictos con un enfoque restaurativo, fomentando un ambiente de respeto y convivencia.

Esta defensoría fue transformada en 2019 en un órgano colegiado, fortaleciendo su capacidad de respuesta y extendiendo sus funciones para incluir la prevención de la violencia, con un énfasis particular en la violencia de género, así como la resolución de conflictos de manera que promueva la restauración de relaciones afectadas dentro de la comunidad universitaria (DDUIPUE, 2019).

El enfoque de justicia restaurativa adoptado por la DDU es especialmente relevante, ya que no se limita a resolver los conflictos de manera punitiva, sino que se centra en la reparación del daño y en la reconciliación de las partes involucradas. Este enfoque busca transformar las relaciones fracturadas a través del diálogo, la reflexión y la participación de

todos los actores afectados, propiciando así un ambiente más inclusivo y equitativo dentro de la universidad. Esta transformación de la DDU refleja el compromiso continuo de la IBERO Puebla con la defensa y promoción de los derechos humanos, contribuyendo a una cultura de paz y respeto en la institución (DDUIPUE, 2019).

En el contexto de las políticas implementadas por la DDU, es importante destacar que, desde el año 2015, la Universidad Iberoamericana Puebla ha mostrado un fuerte compromiso con la creación de mecanismos para prevenir la violencia y proteger los derechos de su comunidad. Ese año, se creó una comisión encargada de elaborar un Código de Ética y Conducta para los colaboradores, compromisos institucionales para el cuidado personal y comunitario, y un protocolo para atender casos de violencia, acoso, hostigamiento y discriminación. Estos esfuerzos fueron fundamentales para establecer una base sólida que garantizara un ambiente de respeto y cuidado mutuo entre los miembros de la comunidad universitaria (DDUIPUE, 2019).

Posteriormente, en 2017, la universidad lanzó la campaña "Los diez compromisos IBERO", que reforzó estos principios y sirvió para crear una conciencia más amplia sobre la importancia del respeto y la convivencia pacífica. En este mismo año, se aprobó y publicó un documento clave, los "Compromisos institucionales para el cuidado personal y comunitario", el cual sirvió como guía para promover la responsabilidad compartida en la construcción de un entorno más seguro. Asimismo, se creó la Comisión de Acciones Contra la Violencia de Género y Femicidios, un paso crucial en la lucha contra la violencia de género dentro de la universidad, abordando de manera directa y efectiva uno de los problemas más acuciantes en el ámbito educativo y social (DDUIPUE, 2019).

Un año después, en 2018, la IBERO Puebla implementó la sesión informativa "En la IBERO nos cuidamos todas" a través de la materia "Ser Persona", subrayando su enfoque integral en la educación para la convivencia y el respeto mutuo. En ese mismo año, se publicó el "Protocolo para la atención y resolución de quejas ante casos de violencia interpersonal, discriminación, acoso y hostigamiento", consolidando así los mecanismos de

atención institucionales frente a situaciones que comprometen la seguridad y bienestar de la comunidad (DDUIPUE, 2019).

Entre 2019 y 2020, la Comisión de Acciones contra la Violencia de Género se reconfiguró para dar lugar a la Comisión de Prevención de Violencias, ampliando su campo de acción para enfrentar diversas formas de violencia dentro de la universidad. Esta reconfiguración también marcó un cambio importante en el enfoque de la DDU, consolidando su modelo de justicia restaurativa, el cual ha sido fundamental para resolver conflictos de manera más inclusiva y restaurativa, en lugar de adoptar exclusivamente un enfoque punitivo (DDUIPUE, 2019).

Además, en los años 2020 y 2021, se puso en marcha el Programa de Prevención de las Violencias, que ha sido una pieza clave para la atención y prevención de la violencia en la universidad. A través de este programa, se fortaleció la Procuraduría de Derechos Universitarios con la implementación de una modalidad virtual, facilitando el acceso a sus servicios de manera más ágil y efectiva, particularmente en contextos de emergencia como la pandemia de COVID-19. La ruta de atención e investigación de faltas específicas también se reconfiguró durante este periodo, con el objetivo de garantizar un tratamiento más eficaz y sensible de los casos, alineado con las políticas de igualdad y transversalidad de género que se elaboraron y publicaron en esos años. La creación de la Comisión de Igualdad fue otro avance importante, consolidando un enfoque institucional centrado en la equidad y la justicia de género (DDUIPUE, 2019).

El compromiso de la IBERO Puebla con la justicia restaurativa y la prevención de violencias se ha visto reflejado en su constante creación y actualización de mecanismos que buscan proteger y promover los derechos humanos dentro de la comunidad universitaria. Esta línea de acción no solo responde a la necesidad de prevenir la violencia y el acoso, sino que también reafirma los valores institucionales de respeto, inclusión y justicia social que forman parte del ADN de la universidad. A través de la evolución de la DDU y la implementación de políticas clave, la IBERO Puebla ha logrado establecer un entorno más

seguro y propicio para el desarrollo académico y personal de sus estudiantes, personal docente y administrativo (DDUIPUE, 2019).

La Universidad Iberoamericana Puebla ha asumido un papel activo en la creación de políticas y protocolos que buscan proteger a las víctimas, brindarles apoyo y garantizar un proceso justo en la atención de sus casos. Ha implementado programas educativos, talleres de sensibilización y capacitaciones orientadas a crear conciencia sobre la violencia de género y a fomentar una cultura de igualdad y respeto. Estos esfuerzos no solo han permitido la prevención de incidentes, sino que también han fortalecido la confianza de la comunidad universitaria en que pueden acudir a la defensoría en busca de apoyo cuando enfrenten situaciones de violencia o discriminación (DDUIPUE, 2019).

En conclusión, la creación y evolución de las defensorías universitarias responde a una necesidad histórica y social de proteger los derechos de los miembros de la comunidad académica, a la vez que fomenta una cultura de respeto y justicia dentro de las instituciones educativas. A lo largo de los siglos, diferentes modelos de defensores y procuradores han servido de inspiración para las defensorías actuales, adaptándose a las exigencias del entorno universitario moderno. En el caso específico de la Universidad Iberoamericana de Puebla, la transformación de su Defensoría de Derechos Universitarios muestra un compromiso institucional con la justicia restaurativa y la prevención de conductas violentas, particularmente en el ámbito de la violencia de género. Este modelo no solo actúa como garante de los derechos universitarios, sino que también se convierte en un catalizador de cambio, promoviendo el diálogo y la resolución pacífica de conflictos, y fortaleciendo un entorno académico inclusivo y respetuoso.

## **1.2 Planteamiento.**

La Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Iberoamericana Puebla (DDUIPUE) tiene como misión salvaguardar y promover el respeto a los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. Sin embargo, a pesar de los múltiples esfuerzos realizados por esta Defensoría para dar a conocer su labor y alcance, se ha detectado que

muchos estudiantes no están plenamente familiarizados con los servicios y recursos que la Defensoría ofrece, ni con la naturaleza de sus funciones.

Esta afirmación se desprende de una entrevista realizada a la comunidad estudiantil, a través de las cuales se identificó que de 74 estudiantes un 95% desconoce las funciones específicas de la DDUIPUE (véase grafica 2), además un 58% de los 108 estudiantes entrevistados señalaron que la mayoría de sus interacciones con este órgano se limitan a la visualización de carteles y otros materiales impresos (véase grafica 3), pero no poseen información más profunda sobre el papel de la Defensoría en la protección de sus derechos.

Estas entrevistas han permitido identificar que, aunque la misión de la DDUIPUE está dirigida a toda la comunidad universitaria, de acuerdo con Anabel Herrera Hernández, responsable de la Defensoría adjunta de promoción y prevención de la Universidad Iberoamericana de Puebla, la mayor incidencia de denuncias proviene de los estudiantes, quienes representan un grupo significativo dentro de la institución, con una matrícula total que asciende a los 4,938 alumnos de licenciatura. De acuerdo con la Numeralia Anual proporcionada por la Defensoría de Derechos Universitarios (DDU), en el periodo comprendido entre el 4 de enero y el 30 de abril de 2024, se registraron un total de 121 solicitudes. Este volumen de solicitudes refleja la diversidad de la comunidad universitaria y su interés por utilizar los servicios de la Defensoría.

Al analizar la procedencia de las solicitudes, se encontró que la mayoría, un total de 77, fueron realizadas por estudiantes. Les siguieron 33 solicitudes provenientes de colaboradores administrativos, mientras que 5 fueron presentadas por docentes. Finalmente, 6 solicitudes se clasificaron dentro de la categoría “otros”, que agrupa casos específicos no contemplados en las categorías anteriores.

De estas 121 solicitudes, únicamente 51 correspondieron directamente a la Defensoría de Derechos Universitarios de la Ibero Puebla (DDUIPUE). Estas se distribuyeron en tres categorías principales: 13 solicitudes se registraron como asesorías y orientaciones, 22 como quejas y 16 como denuncias formales.



En cuanto a la distribución por género, los datos indican que 67 de las solicitudes fueron realizadas por mujeres, 53 por hombres y 1 por una persona no binaria. Este desglose evidencia el alcance inclusivo de los servicios ofrecidos por la DDU, que atiende a una comunidad diversa y plural.

Otras entrevistas realizadas a la comunidad estudiantil nos arrojaron un resultado muy claro de la falta de visibilidad de la DDUIPUE, pues de 74 entrevistados en un primer ejercicio, solo un 12% conoce las actividades organizadas por la Defensoría y sus materiales de promoción (véase grafica 4), entre los que se encuentran *podcasts* educativos, jornadas y talleres de inmersión en derechos, carteles informativos alrededor del campus universitario y un canal web para denuncias en línea. Estos ejercicios, también nos arrojaron que de 109 estudiantes entrevistados sólo 46% sabe cuál es la diferencia entre una falta disciplinaria y una falta académica (véase grafica 5). Por lo anterior y como integrantes de esta comunidad, nos sentimos profundamente comprometidos en contribuir a mejorar el entorno en el que nos desarrollamos actualmente y al que otros estudiantes se integrarán en el futuro. Esta iniciativa surge de nuestra motivación personal por abordar una problemática que hemos identificado, y creemos que, al enfocarnos en toda la comunidad universitaria podremos generar un impacto positivo y duradero tanto en nuestra comunidad actual como en las generaciones venideras.

Con base en este diagnóstico, surge la siguiente interrogante: ¿Cómo puede la Defensoría de Derechos Universitarios (DDUIPUE) implementar estrategias de comunicación visual efectivas para garantizar que la comunidad universitaria esté adecuadamente informada sobre sus derechos, atribuciones y la distinción entre faltas académicas y disciplinarias?

### **1.3 Objetivo general.**

Garantizar que la comunidad universitaria de la Universidad Iberoamericana Puebla esté informada y comprenda adecuadamente sus derechos universitarios, así como la distinción entre faltas académicas y disciplinarias, mediante estrategias de comunicación

visual educativa que aumenten la visibilidad y accesibilidad de la información proporcionada por la Defensoría de Derechos Universitarios (DDUIPUE).

### **1.3.1 Objetivos específicos.**

- Encontrar las diferencias principales entre faltas disciplinarias y académicas, para hacerlas notar y que éstas nos sirvan como recurso para su correcta comunicación y comprensión.
- Aumentar la visibilidad de la Defensoría de Derechos Universitarios (DDUIPUE) en la comunidad universitaria, mediante estrategias visuales que incorporen la creación y diseño de iconografía y señales distribuidas en puntos estratégicos del campus, acompañadas de códigos QR que enlacen a información relevante sobre derechos universitarios y las funciones de la DDUIPUE.
- Facilitar la comprensión de los derechos universitarios y la distinción entre faltas académicas y disciplinarias, a través de una plataforma online interactiva que ofrece contenido educativo dinámico, que se proporcionará por parte de la defensoría, sin funcionar como un canal de contacto directo, y centrado en clarificar estos conceptos de manera accesible.
- Fomentar la participación activa de los estudiantes en actividades educativas organizadas por la DDU, a través de una herramienta que incentive la inmersión en los temas de derechos universitarios.

### **1.4 Interrogantes.**

Para los fines de este trabajo, es fundamental contar con una guía que oriente el proceso investigativo. Por ello, resulta crucial identificar las interrogantes clave, ya que estas facilitarán la toma de decisiones a lo largo del desarrollo del proyecto enfocado en la Defensoría de Derechos Universitarios (DDUIPUE) de la Universidad Iberoamericana Puebla.

De acuerdo con las variables de investigación, se plantean las siguientes preguntas:  
¿De qué manera la falta de promoción y conocimiento de la Defensoría de Derechos Universitarios afecta el uso de sus servicios a toda la comunidad de la Universidad

Iberoamericana Puebla?, ¿En qué medida comprenden los estudiantes la diferencia entre faltas académicas y faltas disciplinarias?, y ¿Qué factores influyen en que la comunidad universitaria no conozca sus derechos universitarios?

Por otro lado, respecto al objeto de estudio, se presentan interrogantes como: ¿Cómo percibe la comunidad universitaria de la IBERO Puebla la existencia y función de la Defensoría de Derechos Universitarios?, ¿Qué factores contribuyen a que algunos estudiantes no se acerquen a la DDUIPUE, incluso cuando enfrentan una problemática relacionada con sus derechos? y ¿Cómo se puede mejorar la percepción de imparcialidad y confianza en la DDUIPUE?

Dentro del contexto del problema, surgen las siguientes interrogantes: ¿En qué medida conocen los estudiantes de la IBERO Puebla los protocolos de actuación ante casos de violencia, acoso o discriminación dentro del campus?, ¿Qué factores influyen en la falta de difusión y visibilidad de la Defensoría de Derechos Universitarios en la IBERO Puebla?, ¿Qué canales de comunicación utiliza la universidad para informar a los estudiantes sobre la existencia y función de la DDUIPUE? Por último, en cuanto a la situación a resolver, se plantea la interrogante: ¿Qué estrategias de comunicación visual educativa pueden implementarse para aumentar la visibilidad de la DDUIPUE entre los estudiantes y garantizar que la comunidad estudiantil esté adecuadamente informada sobre sus derechos, atribuciones y la distinción entre faltas académicas y disciplinarias?

## **1.5 Justificación.**

La presente investigación se enfoca en el desarrollo de herramientas de diseño que permitan mejorar la visibilidad y comprensión de la Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Ibero Puebla (DDUIPUE) dentro de su comunidad. Por consiguiente, es importante partir de las tres dimensiones siguientes:

### **1.5.1 Dimensión de formación profesional (DAS)**

Este proyecto contribuye al desarrollo profesional al aplicar metodologías de diseño avanzadas, para resolver un problema real. A través de estas herramientas, se demuestra

cómo los conocimientos adquiridos en el ámbito del diseño pueden tener un impacto directo en el entorno universitario, brindando soluciones prácticas y efectivas.

### **1.5.2 Dimensión de formación social (DFP)**

En cuanto a la Dimensión de Formación Social, este proyecto adquiere gran relevancia al alinearse con el compromiso de la Ibero de formar agentes de cambio. Aborda una necesidad social dentro de la universidad: promover la equidad y la justicia, asegurando que la comunidad universitaria conozca sus derechos y fomentando un entorno inclusivo y participativo.

### **1.5.3 Dimensión de formación integral Universitaria (DFIU)**

Este proyecto integra múltiples disciplinas y valores en su desarrollo, desde el diseño como eje central hasta la colaboración con otras áreas como la comunicación institucional y los expertos en derechos universitarios. Además, fomenta el aprendizaje reflexivo al considerar las necesidades y perspectivas de diversos usuarios dentro de la universidad. Con ello, se busca no solo resolver un problema concreto, sino también contribuir al crecimiento integral de los estudiantes y profesionales involucrados, promoviendo su compromiso ético y su sensibilidad hacia las necesidades de su comunidad.

## **1.6 Hipótesis.**

La creación de estrategias efectivas de comunicación visual educativa, que incluyan información accesible, visible y comprensible sobre los derechos universitarios, así como la distinción entre faltas académicas y disciplinarias, ayudará a incrementar su conocimiento al interior de la comunidad universitaria y propiciará la participación de los estudiantes en los servicios ofrecidos por la DDUIPUE.

## **CAPÍTULO 2.**

### **2.1 Marco contextual**

#### **2.1.1 Ubicación Temporal y Espacial de la Problemática**

La protección de los derechos humanos en el ámbito universitario no es una invención moderna, sino una preocupación que tiene sus raíces en civilizaciones antiguas.

En particular, la figura del Tribuno de la Plebe en la antigua Roma (509 a.C. - 27 a.C.) es una de las primeras representaciones de la defensa de los derechos de los ciudadanos, especialmente de las clases más desfavorecidas. Los tribunos romanos tenían la facultad de intervenir y proteger a la plebe contra las decisiones arbitrarias de los cónsules y senadores. Este modelo representaba no solo una forma de defensa contra abusos de poder, sino también el principio de que todos los ciudadanos, sin importar su estatus, tenían el derecho a una protección equitativa ante las leyes (UNAM, 2023).

La importancia de proteger los derechos en las instituciones educativas se remonta a la influencia de estos modelos antiguos, adaptados a la estructura universitaria moderna. Las universidades han sido históricamente espacios de debate, transformación y reflexión crítica, pero también lugares donde las relaciones de poder entre las administraciones académicas y los estudiantes pueden dar lugar a vulneraciones de derechos. Así, la defensa de los derechos universitarios ha emergido como una necesidad urgente en muchos países, donde los estudiantes y miembros de la comunidad educativa buscaban un mecanismo formal para abordar las situaciones de abuso y violaciones de derechos humanos dentro de los campus (UNAM, 2023).

En México, la creación de la Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en 1985 representó un hito significativo en la defensa de los derechos universitarios en América Latina. Fue el Dr. Jorge Carpizo quien, como rector de la UNAM, impulsó la creación de esta figura. El modelo mexicano de defensoría universitaria se consolidó como un referente para el resto de las universidades en el país y en la región.

Desde su establecimiento, la UNAM ha trabajado para fortalecer los mecanismos de defensa de los derechos humanos en su comunidad, promoviendo la creación de espacios de diálogo y resolución de conflictos entre estudiantes y autoridades. Esta defensoría no solo ha ayudado a resolver casos de acoso, discriminación y violencia dentro del ámbito universitario, sino que también ha servido para visibilizar la importancia de garantizar los derechos humanos en el entorno académico (UNAM, 2017).

Este modelo se ha replicado en otras instituciones educativas del país, contribuyendo a la creación de una red de defensorías universitarias en México que buscan brindar un marco de protección frente a posibles abusos por parte de las autoridades y el personal administrativo. La creación de estas defensorías, sin embargo, no ha sido uniforme. Aunque algunas universidades han adoptado estos mecanismos, otras todavía carecen de una defensoría establecida, lo que pone de manifiesto la necesidad de contar con un marco legislativo que obligue la existencia de estas instancias en todas las universidades del país.

### **2.1.2 Creación y Evolución de Defensorías Universitarias**

La creación de las defensorías universitarias, como figuras institucionales diseñadas para defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, ha evolucionado significativamente desde sus primeras manifestaciones en el siglo XX. El modelo de defensoría universitaria moderno se deriva del sistema del Ombudsman sueco, que surgió en el siglo XIX con el fin de proteger los derechos de los ciudadanos frente a la administración pública. Este modelo se ha adaptado con el tiempo a diferentes contextos, siendo la universidad un espacio clave donde la defensa de los derechos individuales y colectivos es esencial para el funcionamiento de la comunidad académica (Haro, 2018).

Las primeras defensorías universitarias se establecieron en la década de 1960, comenzando con la creación de la Universidad Simon Fraser en Canadá en 1965, que sentó las bases para la institucionalización de estas figuras en universidades de todo el mundo. Este modelo se expandió rápidamente, siendo adoptado en Europa y América Latina. En España, por ejemplo, la Universidad Complutense de Madrid creó la primera defensoría universitaria en Europa en 1985, justo al mismo tiempo que la UNAM, siguiendo el ejemplo del sistema del Ombudsman y del Defensor del Pueblo (UNAM, 2017).

En el contexto mexicano, la Defensoría de Derechos Universitarios de la UNAM fue la primera en Latinoamérica en ser establecida oficialmente. Este paso no solo representó un avance en términos de los derechos humanos en el ámbito académico, sino que también significó una oportunidad para que las universidades mexicanas se comprometieran con una gestión más transparente, participativa y respetuosa de los derechos de sus miembros.

A través de la figura del defensor, los estudiantes, profesores y demás miembros de la comunidad universitaria obtuvieron una vía directa para presentar quejas y denuncias, facilitando el acceso a la justicia en situaciones de abuso de poder, acoso o discriminación (UNAM, 2017). Por ello, resulta fundamental diseñar estrategias de comunicación efectivas que ayuden en la difusión de los contenidos propuestos por estos órganos.

Dentro de las estrategias de comunicación digital que las universidades han emprendido para acercar los contenidos de su Defensoría, se encuentra el diseño y desarrollo de páginas web. Estas estrategias digitales no solo buscan transmitir información, sino también crear una experiencia visual coherente y atractiva. A continuación, se presentan los resultados del análisis de varias defensorías universitarias y su abordaje en plataformas digitales, evaluando las áreas donde han logrado mejorar la experiencia de los usuarios y aquellos aspectos que podrían fortalecerse.

Se realizó un análisis de la página web de la Defensoría de Derechos Universitarios de la UNAM, identificando aspectos importantes sobre su diseño y contenido. El diseño visual es simple, careciendo de atractivo moderno y cohesión con la identidad visual de la UNAM. La tipografía sans serif, aunque legible, es genérica, y el contraste entre texto y fondo compromete la claridad de la información. La página se enfoca en temas como derechos universitarios, no discriminación, resolución de quejas, equidad de género y violencia de género. Sin embargo, el contenido es limitado, lo que reduce su valor informativo.

En cuanto a los canales de comunicación, la página incluye enlaces a redes sociales como Facebook y Twitter, permitiendo una comunicación externa, pero estos podrían estar mejor integrados para crear una experiencia más conectada. También cuenta con atención telefónica y con un chat en vivo para orientación inmediata, lo cual es un punto positivo en términos de interacción. A pesar de los esfuerzos por incluir algunos recursos visuales como ilustraciones animadas, la página necesita mejoras en su funcionalidad y atractivo para brindar una mejor experiencia al usuario y fortalecer su identidad dentro del contexto institucional. Además, la defensoría abarca temas relacionados con mediación, capacitación

en derechos universitarios, y asesoría personalizada para estudiantes y profesores. Estos servicios son cruciales para abordar conflictos dentro de la comunidad universitaria.

Otro ejemplo importante es la Defensoría de los Derechos Universitarios de la BUAP fue fundada en 1992 y es pionera en México en adoptar un modelo para proteger los derechos de estudiantes, docentes y personal administrativo. Inicialmente, se enfocó en resolver conflictos académicos, pero con el tiempo amplió su labor hacia la defensa de derechos humanos, equidad de género y no discriminación. Este crecimiento ha sido fundamental para consolidar una cultura de respeto e inclusión, abordando temas de diversidad y apoyando a estudiantes en situación vulnerable, como aquellos de pueblos indígenas y personas con discapacidades (BUAP, 2023).

Su enfoque en la mediación como principal herramienta para la resolución de conflictos ha sido crucial para resolver problemas de manera pacífica y consensuada. Este modelo promueve el diálogo entre las partes, minimizando el riesgo de escalamiento de los conflictos. La Defensoría de la BUAP se ha posicionado como un referente en políticas de inclusión, contribuyendo a que los derechos humanos sean parte integral de la vida universitaria. Su énfasis en la igualdad de género y en la diversidad la convierten en un espacio de apoyo y representación para su comunidad (BUAP, 2023).

La defensoría también ha tenido un rol destacado en la creación de la Red Mexicana de Defensorías Universitarias, la cual promueve el intercambio de experiencias y mejores prácticas entre las universidades del país. Esta colaboración ha fortalecido la protección de derechos en contextos universitarios, permitiendo que diversas instituciones compartan estrategias de mediación y se enfrenten a retos comunes. A través de esta red, las defensorías han ganado visibilidad y relevancia en la defensa de los derechos universitarios a nivel nacional (BUAP, 2023).

En su sitio web, la Defensoría de Derechos Universitarios de la BUAP aborda temas clave como la equidad de género, la protección de derechos, la no discriminación, el marco jurídico y la resolución de quejas. El diseño del sitio se caracteriza por su claridad y uso de fotografías, aunque la inclusión de infografías y otros elementos visuales podría hacer la



información más accesible y atractiva. Además, el sitio incorpora enlaces y documentos en PDF que permiten profundizar en la labor de la defensoría, aunque la organización podría optimizarse para facilitar la navegación. Los medios de comunicación disponibles incluyen correo electrónico, atención presencial y telefónica, así como redes sociales como Facebook y Twitter, lo cual permite una amplia interacción y facilita el acceso de la comunidad universitaria a los servicios de la defensoría.

La Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), creada en 1997, tiene como objetivo principal proteger los derechos de la comunidad universitaria. Inicialmente, se centraba en la resolución de conflictos, pero ha expandido su enfoque a temas de derechos humanos, igualdad, libertad de expresión y no discriminación. Se destaca por sus campañas educativas dirigidas a fomentar un ambiente de respeto sin acoso o violencia, y trabaja en políticas de prevención de violencia de género, incluyendo mecanismos seguros de denuncia y protocolos de actuación que protejan a las víctimas dentro del campus (UASLP, 2023).

El sitio web de la defensoría presenta información detallada de quejas y visita de inspección, lo cual aumenta la transparencia y facilita el seguimiento de los casos. La página ofrece recursos descargables y organiza eventos como jornadas y foros que fortalecen el compromiso con la formación y el apoyo universitario. Entre sus temas principales destacan los derechos humanos, universitarios y la igualdad de género, apoyados visualmente por fotografías. La estructura incluye un organigrama para clarificar su funcionamiento, pero carece de infografías o iconos que optimicen su accesibilidad.

La defensoría también emplea redes sociales, como Facebook, Instagram y YouTube, para interactuar más directamente con la comunidad universitaria, facilitando el acceso a sus servicios. Sin embargo, la navegación a través de subpáginas puede dificultar la experiencia del usuario y limitar la fluidez de la lectura. Aunque la página incluye una gran cantidad de información relevante, el sitio podría mejorar en su organización visual para hacer el contenido más accesible y atractivo para los estudiantes, docentes y visitantes.

La Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) de la Universidad de Guadalajara (UdeG), creada en 1999, tiene como misión proteger los derechos humanos de su comunidad universitaria y mediar en los conflictos entre estudiantes y autoridades académicas, promoviendo justicia y equidad en el entorno universitario. A lo largo de los años, ha expandido su rol para incluir la prevención de conflictos y la creación de un ambiente de paz y participación estudiantil (UdeG, 2023).

Los temas abordados por la DDU de la UdeG incluyen la igualdad de género, libertad de expresión, protección de derechos humanos, prevención de conflictos y no discriminación, asegurando que se respeten los derechos fundamentales dentro de la institución. Además, la defensoría ha implementado protocolos de prevención de acoso y violencia de género, trabajando activamente para crear un entorno seguro para todos los miembros de la universidad. También desempeña un papel educativo, organizando talleres y eventos que fomentan la cultura de los derechos humanos y la sensibilización sobre temas importantes dentro de la comunidad.

En cuanto a la accesibilidad de sus servicios, la DDU ofrece atención mediante correo electrónico, asesoría presencial y comunicación telefónica. También interactúa con la comunidad universitaria a través de redes sociales, como Facebook, YouTube, Instagram y Twitter extendiendo así sus canales de apoyo y brindando orientación en derechos humanos y asesoría jurídica para quienes lo requieran.

La página web de la DDU de la UdeG documenta sus actividades y funciones, presentando información sobre eventos, foros y cursos enfocados en la promoción y protección de los derechos universitarios. Esta estructura permite a los usuarios conocer en detalle el trabajo de la defensoría y sus esfuerzos para promover un ambiente académico respetuoso e inclusivo, con un enfoque preventivo en temas como la violencia de género y la equidad dentro de la universidad. La inclusión de imágenes de eventos y actividades de la defensoría proporciona un contexto cercano a los estudiantes, fortaleciendo así su compromiso con la defensa de los derechos en la vida universitaria.

La Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ), establecida en 2002, tiene como propósito salvaguardar los derechos humanos de la comunidad universitaria y promover una convivencia pacífica. Desde sus inicios, ha sido pionera en la implementación de métodos alternativos de resolución de conflictos, utilizando la mediación para resolver disputas de manera ágil y efectiva. Este enfoque ha evitado que las problemáticas escalen, generando soluciones dentro del ámbito académico (UACJ, 2023).

Entre sus temas principales, la DDU de la UACJ se enfoca en la inclusión y la igualdad de oportunidades, con una atención especial a las comunidades indígenas y a las personas en situación de vulnerabilidad. La defensoría fomenta políticas inclusivas que buscan apoyar a estudiantes de regiones con altos niveles de marginación, promoviendo así un ambiente educativo justo y accesible para todos los miembros de su comunidad. También aborda la prevención de la violencia de género y organiza talleres y eventos educativos que refuerzan su compromiso con los derechos humanos.

La página web de la DDU de la UACJ, aunque sencilla en su diseño, proporciona información detallada sobre sus servicios y funciones. Incluye un diagrama de flujo para la gestión de quejas y denuncias, además de enlaces a documentos PDF y videos que explican los procedimientos y derechos universitarios. Sin embargo, su enfoque en contenido textual y la limitada integración de elementos gráficos, como imágenes de eventos o infografías, pueden hacer que la experiencia de navegación sea menos interactiva y atractiva visualmente.

En términos de accesibilidad, la DDU ofrece sus servicios mediante atención presencial, correo electrónico y comunicación telefónica, lo cual facilita el contacto de los estudiantes y demás integrantes de la comunidad universitaria. También está presente en redes sociales, lo que le permite expandir su alcance y mantener informados a los usuarios sobre talleres y recursos disponibles para promover los derechos y la inclusión dentro del entorno académico.

La Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU) de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México (IBERO), creada en 2006, tiene como misión fundamental proteger los derechos de estudiantes, docentes y personal administrativo de la institución. A través de un enfoque en la cultura de paz, la DDU se centra en la resolución de conflictos mediante mediación y conciliación, priorizando un ambiente de respeto y justicia dentro de la universidad. Además, se han desarrollado protocolos específicos para el manejo de quejas de acoso y violencia de género, lo que permite a los estudiantes presentar denuncias de manera segura y confidencial, fomentando un entorno libre de represalias (IBERO, 2023).

La DDU de la IBERO se destaca por su labor en temas de derechos humanos y diversidad, incluyendo la protección y defensa de los derechos de las personas LGBTIQ+. También lleva a cabo campañas de sensibilización que promueven la inclusión y la igualdad dentro del campus. A través de actividades educativas y de concientización, busca fortalecer el respeto a la diversidad y a los derechos individuales, promoviendo un ambiente inclusivo y acogedor para toda la comunidad universitaria (IBERO, 2023).

En su página web, la DDU de la IBERO ofrece una estructura organizada y accesible que facilita la navegación para los usuarios. Un aspecto relevante es la disponibilidad de un mapa de ubicación, que permite a los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria encontrar fácilmente las instalaciones de la defensoría. La página incluye infografías explicativas sobre cómo presentar una queja o denuncia, lo cual facilita la comprensión de estos procedimientos y mejora la accesibilidad de los servicios que ofrece la defensoría.

Otro elemento para destacar es la autonomía de la DDU dentro de la estructura universitaria, reflejada en su propio sitio web independiente, separado de la página principal de la IBERO. Esto refuerza su identidad como órgano de protección de derechos universitarios. Además, la página cuenta con secciones bien definidas y un menú superior intuitivo que facilita el acceso a información relevante, incluyendo un panel de noticias que conecta a la comunidad universitaria con las actividades y actualizaciones de la defensoría.

El sitio web también contiene un blog con artículos y noticias sobre temas de derechos humanos y eventos relevantes para la comunidad universitaria. Aunque visualmente el diseño de estas secciones podría mejorarse para hacerlo más atractivo, el contenido cumple con el propósito informativo y educativo, proporcionando a la comunidad universitaria una plataforma accesible y funcional que respalda la misión de la DDU de promover un ambiente seguro y respetuoso en la IBERO.

La Defensoría de Derechos Universitarios (DDU) de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM), fundada en 2005, se dedica a proteger los derechos de los estudiantes y facilitar la resolución de conflictos dentro de la universidad. La DDU tiene un enfoque marcado en la inclusión y equidad, promoviendo un ambiente universitario respetuoso mediante programas de prevención de acoso y violencia de género, pioneros en su tipo dentro del ámbito educativo. Este enfoque busca fomentar una cultura de diálogo y respeto entre estudiantes y administración, estableciendo un ambiente académico más inclusivo y seguro para toda la comunidad (UACM, 2023).

Además, la DDU ha implementado protocolos específicos para la actuación en casos de violencia y acoso, lo cual ha reforzado su compromiso con la protección de los derechos estudiantiles y la promoción de un ambiente de respeto en el campus. La página web de la defensoría proporciona información básica sobre estos protocolos y permite el acceso a la Comisión de Mediación y Conciliación, un órgano clave para el seguimiento y resolución de casos. Sin embargo, el sitio carece de una presencia activa en redes sociales, lo cual limita el alcance de sus iniciativas y reduce la visibilidad de sus actividades dentro y fuera de la universidad (UACM, 2023).

La página web de la defensoría incluye algunas infografías y un calendario de cursos, como "Ética y derechos universitarios", "Impartición de justicia", "Perspectiva de género" y "Resolución de conflictos", los cuales están diseñados para capacitar y educar a la comunidad universitaria en temas de derechos humanos y justicia. Estos cursos subrayan el compromiso de la defensoría con la formación continua de la comunidad en áreas clave para el respeto de los derechos y la justicia universitaria. Sin embargo, el diseño de la

página resulta simple y carece de elementos gráficos llamativos, lo cual podría dificultar la experiencia del usuario y reducir el interés de los estudiantes en acceder a los servicios y recursos que la defensoría ofrece.

Como parte del proceso de investigación, se realizó un análisis presencial mediante la visita a la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP). Este análisis tuvo como objetivo observar de manera directa los canales y estrategias que la UDLAP implementa en la defensa de los derechos de su comunidad universitaria. Durante la visita, se identificaron varias iniciativas clave que forman parte de su enfoque integral hacia la promoción de la convivencia respetuosa, la atención de denuncias y la sensibilización sobre los valores institucionales.

Uno de los principales pilares de su defensoría es el "Protocolo de Género UDLAP", un apartado específico alojado en la página oficial de la universidad. Este protocolo, alineado con los valores del Código de Ética de la institución, establece un posicionamiento firme en contra de cualquier tipo de acoso, hostigamiento y violencia de género. Además, incluye normas claras para atender cualquier conducta que altere la convivencia dentro del campus o en otros espacios institucionales. Este documento no solo refleja un compromiso institucional, sino que también sirve como guía para la resolución de casos de manera ética, respetuosa y efectiva.

Un aspecto destacado en la UDLAP es el papel activo del Consejo Estudiantil en la difusión y promoción de los derechos universitarios. Este consejo actúa como un puente entre la administración y los estudiantes, siendo responsable de informar a toda la comunidad sobre el Código de Ética, el Protocolo de Género y otros recursos relacionados con la convivencia y el respeto mutuo. Utilizan múltiples canales de comunicación, como redes sociales, carteles informativos y pláticas organizadas dentro del campus, para maximizar el alcance de su mensaje. Esta estrategia no solo fomenta la participación estudiantil, sino que también refuerza el sentido de responsabilidad colectiva dentro de la comunidad universitaria.

Además de la difusión, los estudiantes del Consejo Estudiantil organizan actividades y charlas educativas relacionadas con los derechos universitarios y los valores éticos. Estas actividades contribuyen a generar un ambiente de confianza y sensibilización, facilitando que las personas se acerquen al consejo para expresar inquietudes o denunciar casos. Desde este primer acercamiento, el consejo tiene la tarea de vincular a las personas con las autoridades correspondientes, asegurando que el proceso sea rápido, eficiente y confiable. Esta dinámica permite que los estudiantes se sientan escuchados y acompañados en situaciones complejas.

La visita a la UDLAP permitió identificar un modelo de defensoría universitaria que combina el respaldo institucional con una participación activa y visible de los estudiantes. Este enfoque colaborativo no solo fortalece la difusión de los valores éticos, sino que también empodera a la comunidad estudiantil para ser agentes de cambio dentro de su entorno. Estas estrategias pueden servir como inspiración para enriquecer las prácticas de la DDUIPUE para fortalecer la defensa de los derechos universitarios.

A nivel internacional, las defensorías universitarias han evolucionado significativamente, reconociendo la necesidad de defender derechos en el ámbito educativo. Sin embargo, en varios países, el acceso a estos recursos es limitado y, a menudo, solo las universidades grandes pueden establecer una defensoría. Ante esta situación, se recomienda modificar las leyes para que todas las instituciones de educación superior cuenten con esta figura, promoviendo así la equidad y garantizando la protección de los derechos estudiantiles en un entorno justo y accesible para todos (UNAM, 2017).

La Defensoría Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), establecida en 1985, fue pionera en España y América Latina. Su creación respondió a la necesidad de un órgano de mediación independiente para proteger los derechos de los estudiantes y fomentar la equidad en el campus. Este órgano autónomo ha sido fundamental al facilitar la resolución de conflictos entre estudiantes, profesores y el personal administrativo, consolidándose como un modelo para la defensa de la igualdad y el respeto en el entorno académico, fortaleciendo así la justicia en la universidad (UNAM, 2023).

Originalmente, la defensoría de la UCM abordaba temas académicos como evaluaciones y acceso a recursos; no obstante, con el tiempo, su enfoque se ha expandido hacia temas como la igualdad de género y la protección contra abusos de poder. Así, ha evolucionado hasta convertirse en un recurso vital donde los estudiantes pueden denunciar casos de acoso y discriminación, encontrando en la defensoría un canal seguro y justo para la resolución de sus problemas (UNAM, 2017).

En Portugal, desde 2007, las defensorías universitarias son una obligación legal en todas las universidades del país, con el objetivo de salvaguardar los derechos de estudiantes, docentes y personal administrativo. Este modelo no solo se enfoca en resolver conflictos, sino también en promover la igualdad de oportunidades y combatir la discriminación en el ámbito académico. El defensor universitario portugués tiene amplias responsabilidades, incluyendo la mediación de conflictos y la revisión de la calidad educativa y el bienestar estudiantil, fomentando un entorno de transparencia y justicia (UNAM, 2017).

El proyecto Erasmus+ BRAVIOO ha sido clave en la modernización de las defensorías universitarias en diversos países de la Unión Europea, incluido Portugal. A través de este proyecto, las universidades han adoptado un enfoque preventivo, abordando conflictos antes de que se agraven. Esta perspectiva proactiva ha permitido que las instituciones educativas ofrezcan soluciones más efectivas y adaptadas a las necesidades actuales, protegiendo los derechos estudiantiles y fomentando una cultura de respeto en el campus (UNAM, 2017).

Analizar las estrategias de comunicación digital de defensorías universitarias, tanto en México como en otros países, es fundamental para identificar prácticas efectivas y adaptarlas a la DDUIPUE. Este proceso de análisis permite comprender cómo otras instituciones abordan la difusión de sus servicios y el fortalecimiento de los derechos estudiantiles, proporcionando a la DDU una perspectiva enriquecida para crear un ambiente educativo justo, inclusivo y participativo. La comparación con otras defensorías ayuda a



diseñar estrategias que conecten profundamente con la comunidad universitaria, adaptándose a sus necesidades y contextos específicos.

Implementar estrategias de comunicación visual digital adecuadas es esencial para el proyecto de DDUIPUE, ya que promueve una mayor comprensión de los derechos universitarios, la misión de la defensoría, y las normativas académicas y disciplinarias. Estas herramientas de comunicación no solo aumentan la accesibilidad de la información, sino que también fortalecen el vínculo entre estudiantes, profesores y personal administrativo, incentivando la participación en la defensa de los derechos universitarios. Además, aseguran que la DDU sea vista como un recurso confiable y transparente, contribuyendo a una cultura de respeto y responsabilidad en toda la comunidad universitaria.

La iconografía se ha establecido como un medio de comunicación visual eficaz y universal, capaz de transmitir información compleja de manera sencilla y rápida. Utilizando símbolos y pictogramas, la iconografía puede superar las barreras lingüísticas y culturales, facilitando el entendimiento para diversos públicos. Este enfoque es crucial en proyectos como el de la Defensoría de Derechos Universitarios, donde la clara disposición de información sobre derechos y recursos puede empoderar a los estudiantes. La revisión de casos análogos, como la señalética del Metro de la Ciudad de México o la iconografía de los Juegos Olímpicos, proporciona ejemplos valiosos de cómo un diseño efectivo puede mejorar la accesibilidad y comprensión, asegurando que los derechos universitarios sean visibles y comprensibles para todos los estudiantes.

Un caso análogo relevante para este estudio es el Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro de la Ciudad de México, reconocido no solo por su eficiencia como medio de transporte, sino también por su emblemática señalética. Desde su apertura en 1969, el diseño de la señalética ha sido crucial para facilitar el acceso y la movilidad de millones de usuarios, incluyendo aquellos con dificultades de lectura o extranjeros. La señalética del Metro fue desarrollada con base en principios de diseño universal, priorizando la

accesibilidad y simplicidad, permitiendo que el sistema sea fácilmente navegable para un público diverso (Lara, 2018).

El diseño original de la señalética fue creado por el diseñador gráfico Lance Wyman en colaboración con Manuel Villazón. Un pilar clave de este diseño fue la utilización de íconos para cada estación, los cuales representaban elementos históricos, culturales o geográficos relevantes del entorno de cada una. Estos íconos no solo cumplían con el objetivo de ser identificadores visuales, sino que también se integraron como parte de la identidad visual del STC Metro, reforzando el carácter cultural del sistema (Wyman, 1970). La premisa de usar símbolos gráficos se basó en que el sistema debía ser accesible para todos, incluidas las personas que no sabían leer o que no estaban familiarizadas con el idioma español (Lemoine, 2014).

Esta efectividad radica en que los íconos proporcionan una representación visual clara y rápida de la información, lo que permite a los usuarios comprender el sistema sin necesidad de leer. La implementación de iconografía en el Metro se justificó por la necesidad de crear un entorno accesible para una población diversa. En una ciudad con una población tan grande y heterogénea, la capacidad de comunicarse visualmente se volvió esencial para garantizar que todos los usuarios pudieran entender y navegar el sistema sin dificultades (Morales, 2016).

El uso del color también fue un aspecto determinante en el diseño de la señalética del Metro. Desde su inauguración, cada línea del metro fue identificada con un color específico, lo que facilitó la diferenciación y permitió una navegación más intuitiva para los usuarios. Esta elección cromática, en combinación con los íconos de las estaciones, formó una estructura visual clara y fácil de seguir. El código de color, al igual que los íconos, fue una estrategia pensada para eliminar barreras lingüísticas y asegurar que el sistema fuera funcional para todos los sectores de la población (Morales, 2016). De este modo, la iconografía se convierte en una herramienta esencial para la comprensión universal, permitiendo a personas de diversas nacionalidades y habilidades navegar de manera eficiente.

El funcionamiento de la señalética del STC Metro no solo ha sido visualmente eficiente, sino también profundamente funcional. El enfoque en la simplicidad gráfica permitió que la información crítica, como los nombres de las estaciones y las conexiones entre líneas, fuera rápidamente identificable. Además, la señalización ha sido cuidadosamente diseñada para ser ubicua dentro de las estaciones y trenes, posicionando mapas, flechas y referencias en lugares estratégicos que permiten una orientación clara en todo momento (Montero, 2019). Estos principios de diseño se alinean con conceptos de accesibilidad y funcionalidad en el diseño gráfico, priorizando la experiencia del usuario para minimizar la confusión y el error.

Con el crecimiento del sistema de transporte a lo largo de las décadas, la señalética ha evolucionado para adaptarse a las nuevas demandas del STC. En los años 90, se implementó una actualización de la señalización, con el fin de hacerla más legible y mejorar la experiencia del usuario, especialmente para quienes no están familiarizados con el sistema. Esta actualización incluyó una revisión de la tipografía utilizada, así como ajustes en la disposición de los mapas y la información de las estaciones, manteniendo la coherencia visual con el diseño original (STC Metro, 1990). Así, la iconografía del Metro no solo se adapta a cambios, sino que se refuerza constantemente para mantener su efectividad en la comunicación visual.

En términos de impacto cultural, la señalética del Metro de la Ciudad de México ha trascendido su función original. Hoy en día, los íconos diseñados para cada estación se han convertido en símbolos icónicos que representan tanto a las estaciones como a los barrios y la historia local. El sistema de señalización es un ejemplo de cómo el diseño gráfico puede influir en la identidad urbana y facilitar el acceso a servicios esenciales en una de las ciudades más grandes del mundo (Álvarez, 2015).

Finalmente, la iconografía de los Juegos Olímpicos ha evolucionado como un referente global en diseño gráfico aplicado a eventos masivos. Desde su estandarización en 1964, el uso de símbolos y pictogramas en los Juegos Olímpicos ha sido clave para comunicar información esencial a una audiencia internacional diversa, sin depender de

idiomas. Este sistema iconográfico se diseñó con el objetivo de ser universalmente comprensible, facilitando la identificación de deportes, servicios y áreas dentro de las sedes olímpicas (Müller-Brockmann, 1968). La efectividad de este enfoque radica en su capacidad para ser interpretado sin necesidad de traducción, asegurando que todos los asistentes, sin importar su lengua nativa, puedan comprender la información.

La implementación de la iconografía en los Juegos Olímpicos fue una respuesta a la necesidad de crear un ambiente inclusivo y accesible para atletas y espectadores de todo el mundo. La variedad de idiomas y culturas presentes en estos eventos masivos hizo que el uso de símbolos visuales se convirtiera en una solución efectiva para garantizar que todos pudieran disfrutar y entender el evento, independientemente de su trasfondo cultural (Aicher, 1972).

Este sistema fue pionero en los Juegos Olímpicos de Tokio 1964, donde los diseñadores Masaru Katsumie y Yoshiro Yamashita crearon un conjunto de pictogramas que representaban cada disciplina deportiva y señalaban las áreas comunes del evento. Estos íconos, diseñados con principios de simplicidad y claridad, permitieron que los asistentes pudieran navegar las instalaciones de los juegos de manera intuitiva y rápida. El éxito de este diseño marcó un hito en el desarrollo de sistemas de señalización visual para eventos internacionales, donde la accesibilidad y el entendimiento global son esenciales (International Olympic Committee, 2016).

La importancia de los pictogramas olímpicos se reafirmó en los Juegos Olímpicos de Múnich 1972, donde el renombrado diseñador alemán Otl Aicher amplió el sistema creado en Tokio. Aicher introdujo un estilo aún más minimalista, utilizando líneas gruesas y formas básicas, que se mantuvieron consistentes en todas las aplicaciones del evento. Este enfoque no solo mejoró la claridad de los pictogramas, sino que también fue un avance en la integración de la iconografía dentro de una identidad visual coherente, desde la señalización hasta los materiales promocionales y televisivos (Aicher, 1972).

A lo largo de las décadas, cada edición de los Juegos ha adaptado su iconografía a la cultura local, pero siempre manteniendo los principios de simplicidad, legibilidad y

coherencia. Por ejemplo, los Juegos Olímpicos de Barcelona 1992 presentaron pictogramas inspirados en el arte moderno y la cultura mediterránea, mientras que los Juegos de Pekín 2008 incorporaron caligrafía china en sus diseños, fusionando elementos culturales con el diseño gráfico universal (International Olympic Committee, 2016). Esta adaptabilidad es una característica clave que ha permitido que la iconografía de los Juegos Olímpicos siga siendo un ejemplo de diseño funcional y estéticamente integrado.

El impacto de esta iconografía va más allá del simple reconocimiento de los deportes. Al igual que con la señalética del Metro de la Ciudad de México, los pictogramas olímpicos han ayudado a construir una identidad visual y cultural para los Juegos. Su capacidad de trascender barreras lingüísticas y culturales ha hecho que los pictogramas se conviertan en un elemento icónico de cada edición, permitiendo a las ciudades anfitrionas proyectar su imagen en un escenario global, mientras aseguran una experiencia de usuario efectiva para los asistentes (Lupton, 2014).

La iconografía en el ámbito estudiantil desempeña un papel crucial en la comunicación efectiva y accesible de la información. Al utilizar símbolos visuales, las instituciones educativas pueden presentar conceptos complejos de manera simplificada, permitiendo que estudiantes de diversas habilidades y antecedentes comprendan la información sin barreras. Este enfoque no solo mejora la retención del conocimiento, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y comunidad. Investigaciones indican que los gráficos y pictogramas pueden aumentar significativamente la comprensión y el aprendizaje, haciendo que la experiencia educativa sea más inclusiva y efectiva (Meyer et al., 2016).

En la Universidad de California, Berkeley, se ha implementado un sistema de iconografía diseñado específicamente para ilustrar procesos administrativos y derechos estudiantiles. Este sistema, desarrollado en colaboración con expertos en diseño gráfico y pedagogía, utiliza símbolos visuales que representan conceptos clave, como la inscripción en cursos, recursos de apoyo académico y derechos de los estudiantes. La eficacia de este enfoque radica en su capacidad para desglosar información densa en elementos visuales

fácilmente identificables. Al emplear iconos, la universidad ha facilitado la comprensión de procedimientos complejos, lo que permite a los estudiantes, independientemente de su experiencia previa o habilidades lingüísticas, acceder a la información necesaria para navegar con éxito en su entorno académico (Johnson et al., 2019).

La implementación de esta iconografía no solo ha mejorado la comunicación, sino que también ha ayudado a construir un sentido de comunidad entre los estudiantes. Al ver estos símbolos en diversos contextos, como en plataformas digitales y en la señalización física del campus, los estudiantes pueden relacionarse más fácilmente con el contenido y recordar la información de manera efectiva. Además, el uso de iconografía asegura que todos los estudiantes, incluidos aquellos con dificultades de lectura o quienes no dominan el idioma inglés, tengan igualdad de acceso a los recursos y derechos que les corresponden (Davis, 2020). Este enfoque inclusivo ha demostrado ser fundamental para fomentar un ambiente de aprendizaje equitativo.

La importancia de la iconografía en el ámbito educativo se extiende más allá de la presentación de información. Actúa como un puente que conecta a los estudiantes con sus derechos y recursos, asegurando que todos tengan la oportunidad de comprender y ejercer sus derechos académicos. Este sistema visual se convierte en un recurso invaluable, especialmente en instituciones con una población estudiantil diversa, donde los desafíos de comunicación pueden variar significativamente (Smith et al., 2018). Al integrar la iconografía en los materiales educativos y la señalética, se facilita un ambiente en el que los estudiantes se sienten empoderados y capaces de participar activamente en su educación.

Un enfoque basado en iconografía también permite que las instituciones se adapten a las necesidades cambiantes de sus comunidades estudiantiles. La capacidad de actualizar y modificar símbolos visuales en respuesta a las demandas y retroalimentación de los estudiantes garantiza que la información siga siendo relevante y accesible. En este sentido, la iconografía no solo representa un método de comunicación, sino que también simboliza el compromiso de las instituciones educativas hacia la inclusión y la accesibilidad

(Ferguson, 2021). Este tipo de adaptabilidad es esencial para asegurar que todos los estudiantes se sientan valorados y apoyados en su proceso de aprendizaje.

El sistema de iconografía en la Universidad de Berkeley subraya la relevancia de los recursos visuales en el ámbito educativo, facilitando el acceso a información esencial para los estudiantes. Más que un simple medio de comunicación, esta herramienta fortalece la inclusión al crear un entorno donde estudiantes de diversos orígenes culturales y lingüísticos pueden comprender sus derechos y recursos de manera intuitiva. La iconografía utilizada no solo aumenta la claridad en la comunicación institucional, sino que también refleja el compromiso de Berkeley con una educación accesible y equitativa para toda la comunidad universitaria, apoyando la creación de un espacio más informado y participativo.

### **2.1.3 Caso de Estudio: Universidad Iberoamericana Puebla**

Se realizó un estudio de experiencia de usuario en la Universidad Iberoamericana Puebla para evaluar los canales de comunicación empleados por la Defensoría de Derechos Universitarios (DDU). Este análisis incluyó la participación de 25 usuarios, quienes interactuaron con los tres principales medios de comunicación de la DDU: su página web, correos electrónicos, y carteles impresos distribuidos en áreas clave del campus. La investigación permitió identificar áreas de mejora y posibles intervenciones para optimizar la experiencia del usuario y maximizar el impacto de las comunicaciones de la DDU.

El análisis de la página web reveló problemas clave en cuanto a su diseño y facilidad de uso. Si bien la plataforma proporciona la información necesaria sobre la DDU, la experiencia del usuario se ve afectada por el exceso de texto y la falta de elementos visuales que refuercen el contenido. El diseño, aunque sigue los colores institucionales de la Ibero, carece de personalización o diferenciación que lo asocie de manera más directa con la Defensoría. La estructura lineal de la página facilita el acceso a la información, pero sería más eficiente con un mayor uso de jerarquías visuales (como encabezados prominentes y colores para resaltar secciones clave), iconografía y gráficos que mejoren la experiencia interactiva y la navegación.

La falta de imágenes y otros recursos visuales reduce el dinamismo del sitio, afectando la capacidad para captar la atención del usuario. A pesar de ofrecer información detallada sobre temas como derechos universitarios, normativa, campañas, y faltas, la estructura presenta todo el contenido de manera uniforme, lo que dificulta la retención de información. Además, no se observó una integración adecuada de una barra de búsqueda funcional, lo que obstaculiza la localización rápida de temas específicos.

El análisis de los correos electrónicos enviados por la DDU mostró que este canal de comunicación tiene una baja tasa de lectura. Muchos usuarios expresaron que reciben numerosos correos al día, lo que hace que los mensajes de la DDU se pierdan entre otros más urgentes. Además, algunos usuarios mencionaron que no habían notado que estaban recibiendo correos de la DDU, lo que sugiere que la presentación de los mismos no es lo suficientemente llamativa como para destacar en sus bandejas de entrada. El diseño de los correos podría mejorarse mediante la utilización de gráficos o resúmenes visuales que capten la atención desde el primer momento. Asimismo, la frecuencia y el formato de los correos deben reevaluarse para evitar que la información se pierda en la saturación diaria de mensajes.

En cuanto a los carteles impresos, se identificó que, aunque algunos tienen un diseño atractivo y transmiten la información de manera clara, su impacto es limitado debido a una distribución insuficiente. Los carteles se encuentran en pocos lugares visibles del campus, lo que restringe su alcance y la interacción con los estudiantes. En áreas donde han permanecido por largos periodos de tiempo sin ser renovados, lo que hizo que los estudiantes los ignoraran con el tiempo, reduciendo su impacto visual. Para maximizar la efectividad de los carteles, se recomienda ampliar su distribución en áreas de alto tráfico y actualizarlos regularmente para mantener el interés.

Los buzones físicos colocados en diversos puntos del campus para recibir sugerencias o quejas presentan baja interacción por parte de los estudiantes. Los participantes del estudio mencionaron que muchos no eran conscientes de la existencia de estos buzones, en parte porque no son visualmente llamativos ni están acompañados de



indicaciones claras que inviten a su uso. Para mejorar su visibilidad y promover su uso, sería conveniente rediseñar los buzones, incorporando un lenguaje visual más atractivo y una campaña que motive a los estudiantes a utilizar esta herramienta para expresar sus inquietudes y sugerencias.

Adicionalmente, se investigó el uso de herramientas visuales de concientización que ha implementado la universidad para fomentar un ambiente inclusivo y seguro para todos los estudiantes. Entre estas, destacan las herramientas visuales que ayudan a sensibilizar a la comunidad sobre temas de violencia y derechos humanos. En los espacios clave del campus, como los baños, se han colocado recursos de fácil acceso, como el violentómetro, que permiten a los estudiantes identificar situaciones de violencia y maltrato que podrían estar normalizadas y así tomar acción de manera oportuna.

El violentómetro está dividido en niveles de gravedad que se representan a través de una escala cromática, donde los primeros niveles incluyen actos como bromas humillantes, chantajes o manipulación emocional, mientras que los niveles más graves abarcan golpes, abuso sexual y amenazas de muerte (Secretaría de Igualdad Sustantiva, 2024). Este instrumento no solo informa sobre los tipos de violencia, sino que también ofrece orientación sobre a dónde acudir para recibir apoyo, lo que es crucial para la prevención y el tratamiento de la violencia de género en el entorno universitario (Milenio, 2024).

Se ha colocado estratégicamente en los baños del campus, ya que son espacios donde las personas pueden reflexionar en privado. Esta ubicación promueve la autoevaluación y la posibilidad de buscar ayuda de manera segura. Además, el violentómetro incluye información sobre recursos de apoyo, fomentando una acción preventiva frente a la violencia y promoviendo espacios seguros para todos los miembros de la comunidad universitaria. Su visibilidad en espacios clave contribuye a la generación de conciencia sobre la violencia de género, un tema prioritario en las campañas de derechos humanos de la universidad.

La evaluación de los canales de comunicación de la DDUIPUE revela que estos medios cumplen un papel importante al informar y sensibilizar a la comunidad universitaria

sobre sus derechos y la violencia de género. La combinación de la página web, correos electrónicos, buzón y carteles impresos distribuidos en el campus permite llegar a distintos segmentos de la población estudiantil, promoviendo un ambiente inclusivo y seguro, pero requieren ajustes estratégicos para mejorar su impacto y efectividad en el campus.

Además, herramientas como el violentómetro refuerzan el compromiso de la universidad con la prevención de la violencia y el apoyo a los estudiantes, al permitirles reconocer situaciones de riesgo y saber dónde acudir para recibir ayuda. La visibilidad de estos recursos en áreas clave del campus contribuye a normalizar las conversaciones sobre violencia y derechos humanos, construyendo una cultura de respeto y seguridad. En su conjunto, estos esfuerzos reflejan la misión de fomentar una convivencia armónica y segura, alineándose con los valores de inclusión y justicia social en el ámbito educativo.

## **2.2 Líneas teóricas**

En este apartado, se presenta los conceptos fundamentales que sustentan el análisis de los derechos estudiantiles, las faltas académicas y disciplinarias, junto con las metodologías que permiten una comprensión profunda y la difusión eficaz de estos temas en el ámbito educativo. Abarca desde los derechos humanos hasta la percepción visual, el refuerzo conductual y la adopción de innovaciones, estableciendo un marco integral que facilita la protección de los derechos y la creación de un ambiente inclusivo y respetuoso.

Estas ideas proveen una base sólida para la creación de estrategias que defiendan y promuevan los derechos de la comunidad estudiantil, tanto en el aspecto normativo como en el práctico. Además, incluyen elementos de diseño señalético y gamificación educativa que buscan fomentar un mayor compromiso entre los estudiantes. También se analiza el comportamiento en relación con las faltas académicas y disciplinarias, así como las mejores formas de gestionar estas situaciones para garantizar un entorno académico justo.

Finalmente, se integran las propuestas de los tres proyectos que llevaremos a cabo para la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU), que buscan reforzar la comprensión y promoción de los derechos estudiantiles, aplicando estos conceptos en acciones concretas que impacten positivamente en la comunidad universitaria.

### 2.2.1 Derechos universitarios

Los derechos universitarios son los derechos fundamentales que asisten a todas las personas que forman parte de la comunidad universitaria, garantizando su dignidad, libertad y participación dentro del ámbito académico. Estos derechos se encuentran estrechamente vinculados con los derechos humanos, los cuales son universales y protegen la integridad de cada individuo, no solo en la vida cotidiana, sino también en entornos específicos como las universidades. La DDUIPUE tiene como objetivo salvaguardar estos derechos dentro del contexto educativo, promoviendo la equidad y el respeto a la dignidad de todos los miembros de la comunidad (DDUIPUE, 2019).

A continuación, se describen algunos de los derechos más importantes que los estudiantes tienen en la Universidad Iberoamericana Puebla, y que forman parte de los derechos universitarios:

1. **Derecho al reconocimiento de la identidad y libre desarrollo de la personalidad:** Este derecho garantiza que todas las personas puedan ser llamadas por su nombre y que su identidad o expresión de género sea respetada dentro de la comunidad universitaria. Esto asegura un entorno inclusivo en el que cada individuo pueda desarrollar su personalidad sin temor a discriminación o rechazo.
2. **Derecho a la igualdad y no discriminación:** Los estudiantes tienen derecho a acceder al pleno disfrute de sus derechos universitarios sin importar su género, edad, discapacidad o cualquier otra condición o rasgo de identidad. Este derecho busca eliminar barreras de discriminación y asegurar que todas las personas sean tratadas con equidad en la vida universitaria.
3. **Derecho a la libre expresión y manifestación de ideas:** Los estudiantes pueden expresar libremente sus ideas y opiniones, siempre y cuando se respeten los principios de dignidad y respeto hacia los demás miembros de la universidad. Este derecho promueve el pensamiento crítico y el intercambio de ideas dentro de la comunidad.
4. **Derecho a la manifestación:** Este derecho asegura la libertad de los estudiantes para convocar y participar en concentraciones y manifestaciones, siempre con base en el

respeto y la paz. Las concentraciones deben respetar el orden y la armonía dentro del campus, sin interrumpir las actividades académicas o institucionales.

5. Derecho a la protección de datos personales y/o sensibles: La universidad se compromete a proteger la información personal y sensible de los estudiantes. Estos tienen derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse al uso de sus datos personales, lo que garantiza su privacidad y seguridad.

6. Derecho a la información: Los estudiantes tienen derecho a recibir información clara y oportuna sobre las normativas universitarias, así como sobre los servicios institucionales. Este derecho es clave para que los estudiantes puedan tomar decisiones informadas y utilizar de manera óptima los recursos disponibles.

7. Derecho a una vida libre de violencia: Los estudiantes tienen derecho a estudiar y vivir en un ambiente libre de violencia y discriminación. Este derecho protege la integridad de todos los miembros de la comunidad universitaria, asegurando que se respeten los derechos fundamentales de cada persona, sin prejuicios ni estereotipos.

8. Derecho de audiencia y debido proceso: Este derecho asegura que los estudiantes puedan ejercer su derecho a la defensa y ser escuchados en los procedimientos universitarios. En caso de que se les restrinjan sus derechos, la universidad debe garantizar un proceso justo y en tiempo adecuado, en el que se respeten los principios de debido proceso.

9. Derecho de asociación: Los estudiantes tienen el derecho de organizarse, designar representantes y participar en la toma de decisiones dentro de la universidad, conforme a las normas establecidas en el Ideario y el Estatuto Orgánico. Este derecho fomenta la participación activa y el liderazgo dentro de la comunidad universitaria.

10. Derecho de petición: Los estudiantes pueden comunicar a las autoridades universitarias sus observaciones, inquietudes o propuestas. Este derecho permite una interacción directa entre los estudiantes y las autoridades para mejorar la convivencia y los servicios dentro de la universidad.

11. Derecho de participación: Los estudiantes tienen el derecho de intervenir y participar personalmente en los procesos institucionales que les afecten, siempre en conformidad con la normativa universitaria. Este derecho promueve la transparencia y la inclusión en la toma de decisiones dentro de la universidad.

### **2.2.2 Faltas Académicas**

Las faltas académicas son acciones u omisiones que van en contra de las normas de rendimiento y comportamiento establecidas por la universidad. En el contexto académico, estas faltas pueden incluir actos como el plagio, la falta de asistencia sin justificación, la deshonestidad en evaluaciones y el incumplimiento de los tiempos de entrega de trabajos. La universidad tiene la responsabilidad de mantener los estándares educativos, y es por lo que se sancionan las faltas académicas con el fin de garantizar el buen desempeño de los estudiantes y la calidad del proceso educativo (DDUIPUE, 2019).

### **2.2.3 Faltas Disciplinarias**

Las faltas disciplinarias están relacionadas con la conducta de los estudiantes dentro de la universidad y son sancionadas para preservar el orden y la convivencia pacífica en la comunidad universitaria. Estas faltas incluyen comportamientos que atentan contra la integridad de la institución o que afectan la paz entre los miembros de la comunidad. El incumplimiento de las normas de convivencia, como la violencia, el acoso o la discriminación, puede generar sanciones disciplinarias. Las faltas disciplinarias son gestionadas por las autoridades universitarias con el objetivo de crear un ambiente de respeto y seguridad (DDUIPUE, 2019).

### **2.2.4 Teoría de la Percepción Visual y Señalética**

La teoría de la percepción visual, específicamente la de la Gestalt, postula que los seres humanos tienden a organizar la información visual de manera sistemática y predecible, reconociendo patrones incluso en entornos complejos. Este enfoque tiene una profunda relevancia en el diseño de sistemas señaléticos, como los que se proponen para la Defensoría de Derechos Universitarios (DDU).

La teoría de la Gestalt, fundamentada en principios como la proximidad, la similitud, la continuidad y el cierre, facilita la interpretación rápida y eficiente de estímulos visuales (Koffka, 1935). Al aplicar estos principios a la señalética de los derechos universitarios, se garantiza que los pictogramas y otros elementos visuales sean claros, fácilmente reconocibles y guíen de manera efectiva la atención de los estudiantes a lo largo del campus, promoviendo y protegiendo sus derechos.

Adicionalmente, la teoría de la *affordance* de James J. Gibson (1979) es esencial para el diseño de estos sistemas. Gibson sugirió que los objetos en el entorno comunican su uso o función a través de su diseño, lo que implica que los pictogramas diseñados para la señalética de los derechos universitarios deben sugerir de manera clara cómo la comunidad universitaria puede ejercer esos derechos dentro del entorno educativo. Un ejemplo de esto será el uso de iconografías intuitivas distribuidas en todo el campus, que formarán parte de una estrategia de comunicación articulada que se sumará a otras emprendidas por la Institución con el objetivo de promover y educar a la comunidad en estos derechos y lograr en conjunto que la IBERO Puebla sea un lugar libre de violencia.

### **2.2.5 Teoría del Refuerzo y Gamificación en la Educación**

La experiencia análoga inmersiva, una propuesta de gamificación se fundamenta en la teoría del refuerzo positivo de B.F. Skinner (1953), que establece que los comportamientos reforzados tienen más probabilidades de repetirse. La premisa básica es que los estudiantes recibirán insignias como recompensa por participar en actividades de la DDU, incentivando una mayor participación en futuras actividades y eventos. Skinner subraya que las recompensas tangibles y claras, como las insignias, aumentan la probabilidad de que los estudiantes se mantengan comprometidos con los temas de derechos universitarios, creando un ciclo de refuerzo positivo que refuerza la conducta deseada (Skinner, 1953).

Esta iniciativa también está alineada con las teorías de la motivación intrínseca y extrínseca de Deci y Ryan (2000). En un primer momento, los estudiantes pueden estar motivados principalmente por recompensas externas, como la obtención de insignias, un

ejemplo de motivación extrínseca. Sin embargo, a medida que continúan participando en actividades y comprendiendo la importancia de los derechos universitarios, se espera que esta motivación evolucione hacia una motivación intrínseca. Deci y Ryan (2000) afirman que cuando los individuos encuentran significado y valor en una actividad, están más propensos a involucrarse por razones internas, más allá de las recompensas externas. Esto fortalece la cultura de empoderamiento y participación activa dentro del campus universitario.

### **2.2.6 Teoría de la Difusión de Innovaciones**

La teoría de la difusión de innovaciones, desarrollada por Everett Rogers (2003), es clave para comprender cómo se puede implementar y expandir la adopción de la plataforma digital de la DDU. Rogers identifica cinco etapas en el proceso de adopción de una innovación: conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación. La plataforma digital de la DDU representa una innovación que facilita el acceso continuo a la información sobre derechos universitarios. Según Rogers, en la primera etapa, los estudiantes comienzan a familiarizarse con la plataforma, lo que conduce a una adopción gradual a medida que perciben sus beneficios.

Además, Rogers enfatiza la importancia de los innovadores quienes desempeñan un papel fundamental en persuadir a otros estudiantes a que utilicen la plataforma. En el contexto de la universidad, estos primeros usuarios serán estudiantes que reconozcan la importancia de la defensa de los derechos y promuevan la plataforma entre sus compañeros, acelerando el proceso de adopción. Este enfoque también facilita la creación de una cultura de conciencia sobre los derechos, lo cual es esencial para lograr un cambio cultural más amplio en el campus (Rogers, 2003).

### **2.2.7 Aprendizaje Mediado por Tecnología**

La teoría del aprendizaje mediado por tecnología de Richard Mayer (2009) resalta la importancia del uso de multimedia en la enseñanza para mejorar la comprensión y retención de información. En el caso de la plataforma digital de la DDU, el uso de recursos interactivos, como videos, infografías y quizzes, maximiza el aprendizaje de los estudiantes sobre sus derechos.

Mayer en 2009 sostiene que los estudiantes comprenden mejor los conceptos cuando se presentan en diferentes formatos de multimedia que faciliten la construcción de modelos mentales. Este enfoque es particularmente útil en el contexto universitario, donde la tecnología puede utilizarse no solo para presentar la información de manera más accesible, sino también para involucrar a los estudiantes en un proceso de aprendizaje.

### **2.2.8 Teorías de la Difusión de Derechos Universitarios**

La Teoría de la Difusión de Innovaciones, formulada por Everett Rogers (2003), explora cómo las nuevas ideas y prácticas se adoptan dentro de una comunidad. Esta teoría se aplica a la difusión de derechos universitarios de la siguiente manera:

1. **Conocimiento:** Se requiere que los estudiantes tengan acceso a información clara sobre sus derechos universitarios. Esto puede incluir talleres, campañas informativas y recursos en línea.
2. **Persuasión:** Esta fase implica fomentar el interés y la aceptación de los derechos universitarios, donde líderes estudiantiles y educadores juegan un papel fundamental al comunicar la importancia de estos derechos.
3. **Decisión:** Los estudiantes evalúan la relevancia de estos derechos en sus vidas y deciden involucrarse activamente en la defensa y promoción de los mismos.
4. **Implementación:** En esta etapa, los estudiantes aplican su conocimiento en situaciones prácticas, como participar en eventos relacionados con la defensa de derechos universitarios.
5. **Confirmación:** La satisfacción y la retroalimentación positiva de los estudiantes al ejercer sus derechos refuerzan su compromiso con la defensa de estos (Rogers, 2003).

Otra teoría relevante es la Teoría de la Comunicación Persuasiva, desarrollada por Petty y Cacioppo (1986). Esta teoría distingue entre dos rutas de procesamiento de información: la ruta central y la ruta periférica. En el contexto de la difusión de derechos universitarios, la ruta central se activa cuando los estudiantes se enfrentan a argumentos sólidos sobre la importancia de conocer y ejercer sus derechos. En cambio, la ruta periférica se utiliza cuando se emplean elementos atractivos y testimonios que captan la atención de



aquellos que no están profundamente comprometidos. Ambos enfoques pueden ser efectivos para aumentar la conciencia sobre los derechos universitarios y motivar a los estudiantes a informarse y participar activamente en su defensa.

La Teoría del Aprendizaje Social, propuesta por Albert Bandura (1977), también proporciona un marco valioso para comprender la difusión de derechos universitarios. Bandura argumenta que las personas aprenden observando a otros, lo que implica que los estudiantes que participan activamente en la defensa de sus derechos pueden servir como modelos a seguir para sus compañeros. Al observar los resultados positivos de las acciones de sus pares, otros estudiantes pueden sentirse motivados a involucrarse en la defensa de sus derechos. Además, la teoría enfatiza el concepto de autoeficacia, que se refiere a la confianza en la capacidad propia para llevar a cabo una tarea. La observación de compañeros que defienden sus derechos puede aumentar esta autoeficacia entre los estudiantes, fomentando un entorno de empoderamiento y activismo en el campus.

Finalmente, la Teoría de la Activación de Derechos se centra en cómo la educación y la sensibilización pueden movilizar a los estudiantes para actuar en defensa de sus derechos. Esta teoría sugiere que la creación de campañas educativas informativas es esencial para que los estudiantes comprendan la existencia y la importancia de sus derechos universitarios. Al empoderar a los estudiantes con conocimiento, se fomenta su participación activa en la promoción de estos derechos, lo que contribuye a la creación de una cultura de apoyo mutuo y defensa de derechos dentro de la comunidad universitaria.

### **2.2.9 Estrategias de comunicación visual educativas**

Las estrategias de comunicación visual son fundamentales en el entorno educativo, ya que permiten facilitar el aprendizaje y captar la atención de los estudiantes mediante el uso de elementos como imágenes, gráficos y videos. Al simplificar conceptos complejos, estas estrategias no solo promueven una mejor comprensión, sino que también incrementan la motivación de los estudiantes al hacer la información más accesible (Mayer, 2009). Dada su efectividad, comprender cómo funcionan, sus beneficios y algunos ejemplos destacados es crucial para su aplicación adecuada en el ámbito educativo.

Definidas como métodos que emplean recursos visuales para presentar información, estas estrategias tienen como principal objetivo mejorar la comprensión y accesibilidad del contenido educativo. Elementos como gráficos y presentaciones interactivas ayudan a captar la atención de los estudiantes, facilitando la adquisición de conocimientos, especialmente en aquellos con diversos estilos de aprendizaje (Matusz et al., 2017). Estas estrategias permiten al cerebro procesar la información visual con mayor rapidez, lo que favorece una comprensión más profunda (Clark & Lyons, 2011).

Al incluir herramientas variadas como diagramas de flujo, esquemas y animaciones, estas estrategias también se adaptan a diferentes objetivos de aprendizaje, desde la memorización hasta la comprensión práctica. Los recursos visuales son efectivos en la organización de la información en bloques lógicos, lo que favorece una mayor retención de conceptos y un entorno de aprendizaje más dinámico y atractivo (Berk, 2009). Estas estrategias, por lo tanto, apoyan tanto el desarrollo cognitivo como el logro de competencias.

Su papel en la estructura del aprendizaje es significativo, ya que ayudan a organizar la información de manera lógica, lo cual es fundamental para la retención y comprensión de los temas (Mayer & Moreno, 2002). Además, estas estrategias contribuyen a reducir la sobrecarga cognitiva, lo cual permite que los estudiantes se enfoquen en los puntos más relevantes. Asimismo, los recursos visuales pueden adaptarse fácilmente a diversas necesidades educativas, haciendo del aprendizaje una experiencia inclusiva (Kalyuga, 2007).

La investigación ha demostrado que las estrategias de comunicación visual son altamente efectivas. Según Mayer (2009), el uso de elementos visuales puede incrementar la retención de la información hasta en un 30 % en comparación con los métodos tradicionales. Además, estas estrategias impulsan el pensamiento crítico y el aprendizaje activo, ya que invitan a los estudiantes a interactuar más con el contenido, resultando particularmente útiles en áreas que requieren entender estructuras complejas, como las ciencias (Clark & Feldon, 2014).

Existen diversos ejemplos de estrategias visuales aplicables al entorno educativo. Los mapas conceptuales, por ejemplo, permiten organizar ideas de manera estructurada y visual. Las infografías presentan una gran cantidad de información de forma compacta y atractiva (Davis, 2013), mientras que los videos educativos combinan imágenes y sonido para explicar temas de manera dinámica y envolvente (Zhang et al., 2006). Estas herramientas pueden aplicarse en varios niveles y contextos educativos, haciendo que el aprendizaje sea una experiencia más efectiva y atractiva.

En conclusión, incorporar estrategias de comunicación visual en proyectos como el de la Defensoría de Derechos Universitarios (DDU) resultaría especialmente beneficioso, ya que ayudan a desglosar temas complejos, como derechos universitarios, faltas disciplinarias y académicas, en formatos accesibles y visualmente atractivos. Al emplear recursos visuales adaptados a los distintos estilos de aprendizaje, la DDU podría mejorar significativamente la comprensión y el acceso de toda la comunidad universitaria a los servicios disponibles. En última instancia, esta estrategia contribuiría a crear una cultura universitaria de respeto y conocimiento de derechos, fortaleciendo la relación.

El desarrollo de los tres proyectos seleccionados: la experiencia análoga inmersiva, el sistema de iconografía señalética y la plataforma digital de la DDUIPUE, se fundamenta en varias teorías que abordan la comunicación visual, la psicología del aprendizaje, las políticas públicas y el diseño gráfico. Estos proyectos responden a un contexto académico que requiere soluciones creativas y efectivas para promover y educar sobre los derechos universitarios, enfocándose en herramientas tanto físicas como digitales que aseguren un proceso inmersivo y participativo.

El sistema de iconografía no solo es un conjunto de símbolos diseñados para guiar a las personas en los espacios físicos, sino que también tiene una función educativa crítica. En los contextos universitarios, la señalética puede funcionar como un recordatorio constante de los derechos estudiantiles, promoviendo el acceso a esta información y su apropiación de manera rápida y eficiente. De acuerdo con Wogalter (2006), la señalética efectiva puede contribuir a que los usuarios reconozcan e interpreten fácilmente los

mensajes visuales, lo que facilita la orientación en el espacio y, en este caso, el entendimiento de los derechos y la importancia que tienen dentro de la institución.

El álbum experiencia análoga inmersiva es una propuesta fundamentada en la gamificación, una estrategia educativa que utiliza elementos de juego para motivar el compromiso y la retención de información. Zichermann y Cunningham (2011) explican que las recompensas, como insignias, fomentan una mayor participación de los usuarios en actividades educativas. En este proyecto, las insignias no solo sirven como reconocimiento tangible de la participación en eventos organizados por la DDUIPUE, sino que también incrementan la conciencia de los estudiantes sobre sus derechos. De este modo, el pasaporte de insignias promueve la participación activa y ayuda a que los estudiantes se involucren más profundamente con los temas relacionados a la defensa de sus derechos dentro de la universidad.

Por último, la plataforma digital juega un papel fundamental en la difusión de contenido educativo de manera interactiva y accesible. Mayer (2009) señala que el uso de recursos multimedia en la enseñanza facilita significativamente la comprensión y retención de conceptos complejos. En el caso de los derechos universitarios, una plataforma digital ofrece a los estudiantes acceso inmediato a información clara y relevante sobre sus derechos, mediante infografías, videos, y otros recursos interactivos. Esto no solo mejora el entendimiento de los derechos, sino que también permite que el contenido sea consultado en cualquier momento y lugar, fomentando una mayor participación y aprendizaje continuo.

## **CAPÍTULO 3. Metodología**

### **3.1 Metodología de la investigación**

La metodología de investigación es el conjunto de procedimientos y técnicas que permiten llevar a cabo una investigación de manera ordenada y eficiente. Según Cortés Cortés & Iglesias León (2004), "la investigación científica surge de la necesidad del hombre de dar solución a los problemas más acuciantes de la vida cotidiana, de conocer la naturaleza que lo rodea y transformarla en función de satisfacer sus intereses y necesidades. El carácter de la investigación científica es creativo e innovador aplicando lo

último del conocimiento científico" (p. 8). En este sentido, la metodología proporciona una estrategia que permite al investigador encaminar el proceso de investigación hacia la obtención de resultados concretos. La metodología de la investigación científica incluye una serie de pasos estructurados que buscan analizar, comprender y explicar fenómenos de manera rigurosa.

Para el presente estudio, se utilizará una metodología mixta, la cual combina elementos de los enfoques cuantitativo y cualitativo, con el objetivo de ofrecer una visión integral del problema investigado. La investigación cuantitativa se centrará en la recopilación y análisis de datos numéricos. Este enfoque permite comprender fenómenos mediante la objetividad y precisión que proporcionan las técnicas estadísticas y matemáticas. Tal como lo señala Berumen (2024), la investigación cuantitativa proporciona una comprensión objetiva y precisa de fenómenos sociales, económicos o naturales a través del análisis de datos numéricos, lo que facilita la identificación de relaciones, patrones y tendencias esenciales para tomar decisiones fundamentadas. A través de este enfoque se espera cuantificar variables para obtener resultados medibles y confiables.

Por otro lado, la investigación cualitativa se enfocará en la recolección y análisis de datos no numéricos, lo cual permite profundizar en la comprensión de los fenómenos estudiados. Rodrigo (2023) menciona que este enfoque pretende obtener información específica para analizarla en mayor profundidad, logrando así resultados de alta calidad. La metodología cualitativa emplea herramientas como entrevistas y grupos focales para recopilar información detallada y específica sobre el objeto de estudio.

En cuanto a las acciones que se realizarán, primero se llevará a cabo una entrevista inicial con los representantes de la Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Iberoamericana Puebla (DDUIPUE) para conocer en profundidad sus funciones, misión, visión y objetivos. Esta primera entrevista servirá para obtener un panorama general sobre la defensoría. Posteriormente, se realizará una segunda entrevista con el fin de identificar de manera más precisa las necesidades, deseos y problemas que enfrenta la DDUIPUE en su interacción con la comunidad universitaria.

Adicionalmente, se aplicará una encuesta a la comunidad universitaria mediante un muestreo de bola de nieve. El objetivo de esta encuesta es medir el grado de conocimiento que tienen los estudiantes sobre la defensoría, sus funciones y la diferencia entre faltas académicas y disciplinarias, así como sus derechos universitarios. A través de esta combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas, se pretende obtener un diagnóstico integral y detallado sobre la percepción y el conocimiento de la DDUIPUE entre los estudiantes de la Universidad Iberoamericana Puebla.

En conclusión, La combinación de ambos enfoques, cuantitativo y cualitativo, permitirá obtener una visión más completa y profunda del conocimiento que tiene la comunidad universitaria sobre la Defensoría de Derechos Universitarios. A través del análisis de datos numéricos y de la información obtenida mediante entrevistas, se pretende proporcionar un diagnóstico preciso sobre las fortalezas y debilidades de la DDUIPUE, así como identificar áreas de mejora para una mayor visibilidad y comprensión de su labor en la Universidad Iberoamericana Puebla.

### **3.2 Variables de la investigación**

En base a las interrogantes planteadas en esta investigación, se identifican una serie de variables clave que permitirán analizar el grado de conocimiento, comprensión y uso de los servicios de la Defensoría de Derechos Universitarios de la Universidad Iberoamericana Puebla (DDUIPUE) por parte de los estudiantes. Estas variables ayudarán a entender de qué manera la falta de promoción y conocimiento de la defensoría impacta en su utilización, además de explorar la comprensión de los estudiantes sobre sus derechos universitarios y la distinción entre faltas académicas y disciplinarias.

La primera variable para analizar es el nivel de conocimiento de los estudiantes sobre la DDUIPUE. Esta variable mide el grado de familiaridad que los estudiantes tienen respecto a la existencia, funciones y servicios que ofrece la defensoría. Se considera relevante, ya que la promoción limitada o insuficiente podría estar directamente relacionada con la baja utilización de los servicios por parte de los estudiantes. A través de esta

variable, se pretende evaluar si los estudiantes conocen la defensoría y si entienden el papel que juega en la protección de sus derechos universitarios.

La segunda variable es la comprensión de la diferencia entre faltas académicas y faltas disciplinarias. Esta variable resulta fundamental en el análisis, dado que muchos estudiantes no están plenamente informados sobre las situaciones en las que pueden recibir apoyo o asesoramiento de la DDUIPUE. La confusión o el desconocimiento sobre las diferencias entre estos tipos de faltas podría influir en su decisión de recurrir o no a los servicios de la defensoría. Evaluar el nivel de comprensión en este aspecto permitirá identificar lagunas en el conocimiento de los estudiantes y posibles áreas donde la defensoría deba enfocar más esfuerzos comunicativos.

Otra variable importante es el nivel de familiaridad de los estudiantes con sus derechos universitarios. Este indicador busca medir hasta qué punto los estudiantes conocen sus derechos y cómo ejercerlos dentro del entorno académico. La falta de conocimiento sobre estos derechos puede ser un reflejo tanto de una deficiente promoción por parte de la universidad como de un desinterés o falta de iniciativa por parte de los propios estudiantes. Identificar qué tan familiarizados están los estudiantes con sus derechos permitirá señalar las áreas en las que se deba reforzar la comunicación y la educación sobre este tema.

Asimismo, se analizarán los factores que influyen en el desconocimiento de los derechos universitarios. Aquí se explorarán aspectos como la efectividad de los canales de comunicación utilizados por la DDUIPUE, la accesibilidad de la información relacionada con los derechos de los estudiantes y el nivel de interés o atención que estos prestan a dicha información. Además, se evaluará si existen barreras que dificulten el acceso a la información, como la falta de materiales informativos claros o la ausencia de promoción activa de los servicios. Conocer estos factores ayudará a identificar posibles soluciones para mejorar la difusión de la información y aumentar el uso de los servicios que ofrece la defensoría.

Finalmente, se tendrá en cuenta la frecuencia y efectividad de la promoción de la DDUIPUE. Esta variable examina cómo y con qué frecuencia la defensoría promueve sus servicios y si esta promoción llega de manera eficaz a los estudiantes. La evaluación de este aspecto permitirá determinar si es necesario mejorar las estrategias de comunicación para lograr un mayor alcance y asegurar que todos los estudiantes estén informados sobre la existencia y funciones de la defensoría.

En conjunto, estas variables proporcionarán un panorama integral que permitirá no solo entender los problemas actuales en términos de promoción y conocimiento de la DDUIPUE, sino también ofrecer soluciones prácticas que puedan mejorar la interacción de los estudiantes con la defensoría y asegurar un mayor aprovechamiento de los servicios que ofrece.

### **3.3 Muestra o sujetos**

En esta investigación se aplicará el muestreo no probabilístico de bola de nieve, una técnica adecuada para situaciones en las que los sujetos de estudio no son fácilmente accesibles o identificables de manera directa. Este método consiste en reclutar a un grupo inicial de participantes, quienes posteriormente sugieren a otras personas que podrían cumplir con los criterios establecidos para la investigación. De esta manera, se va construyendo una red de participantes a través de recomendaciones sucesivas (Tomas, 2023).

En el contexto del estudio sobre la DDUIPUE, se empleó un muestreo de bola de nieve. Se comenzó con un grupo de personas accesibles, quienes fueron invitadas a participar sin requerir un conocimiento previo sobre la DDUIPUE. Posteriormente, estos participantes recomendaron a otros estudiantes, lo cual facilitó la expansión gradual de la muestra y permitió acceder a una red más amplia de participantes con diferentes niveles de conocimiento sobre el tema.

Este enfoque es particularmente valioso en estudios exploratorios como este, donde el acceso a la población objetivo no está completamente mapeado. Además, permite capturar diversas perspectivas dentro de la comunidad universitaria, garantizando que se



recojan experiencias y puntos de vista significativos. La muestra obtenida mediante este método nos permitirá analizar de manera más precisa el grado de conocimiento de los estudiantes sobre sus derechos universitarios, las diferencias entre faltas académicas y disciplinarias, y la utilización de los servicios de la DDUIPUE.

Al emplear el muestreo de bola de nieve, se espera obtener una visión más detallada y profunda del problema de investigación, al aprovechar las conexiones sociales entre los participantes para construir una muestra enriquecida y representativa.

Los usuarios de este estudio comprenden tres grupos dentro de la comunidad universitaria: estudiantes, docentes y colaboradores administrativos. Cada uno de estos grupos presenta características específicas que enriquecen el análisis y la formulación de propuestas. Cabe destacar que la información presentada se basa en estimaciones, ya que no fue posible obtener datos más precisos directamente de la universidad debido a restricciones de confidencialidad.

En general, los usuarios pertenecen a una clase social media alta y consideran la tecnología una parte integral de su vida diaria, la cual utilizan tanto en lo académico como en sus actividades personales. Están acostumbrados a interactuar con contenido visualmente atractivo y tienen una inclinación natural hacia lo estético y lo bien diseñado, por lo que suelen ser exigentes con la calidad y claridad de los elementos gráficos que consumen. Son personas curiosas y abiertas a aprender cosas nuevas, lo que los hace receptivos a información innovadora y representaciones visuales efectivas. Además, al ser observadores y atentos a su entorno, es probable que se interesen en una iconografía que no solo sea funcional, sino también visualmente impactante y fácil de reconocer dentro del contexto universitario.

La comunidad universitaria es diversa en términos de género y edades, lo que enriquece la perspectiva desde la cual se entiende y comunica la defensoría de derechos. Esta variedad es clave para adaptar la iconografía de modo que resuene de manera inclusiva y efectiva con las necesidades de todos los grupos.

En primer lugar, los estudiantes universitarios de diferentes licenciaturas (véase en gráfica 6), con un rango de edad entre 18 y 25 años, representan en su mayoría a jóvenes adultos que cursan programas de licenciatura en diversas disciplinas, aportando una amplia variedad de intereses y necesidades de información en torno a sus derechos y responsabilidades dentro del contexto universitario. La población estudiantil es diversa en términos de género, lo cual refleja la composición general del campus y permite explorar diferentes enfoques y percepciones sobre la defensoría.

Por su parte, el grupo docente abarca un rango de edad más amplio, entre los 30 y los 60 años, con la mayoría de sus integrantes en etapas avanzadas de su carrera profesional. Sus niveles académicos suelen incluir estudios de licenciatura, maestría e incluso doctorado, lo cual contribuye con perspectivas variadas respecto a las normativas y los derechos universitarios. La diversidad de género en este grupo enriquece el análisis desde una perspectiva profesional y académica.

Finalmente, el grupo de colaboradores administrativos, cuyos integrantes suelen tener entre 25 y 60 años, abarca niveles de formación que van desde el nivel técnico y la licenciatura hasta estudios de posgrado en áreas relacionadas con la administración y la gestión. Este grupo, también diverso en términos de género, aporta una visión práctica y administrativa respecto a los derechos y las obligaciones de la comunidad universitaria.

En conjunto, esta composición de usuarios proporciona una perspectiva integral y matizada que resulta esencial para el desarrollo del proyecto, al considerar los diferentes grados de conocimiento y familiaridad que cada grupo tiene con los servicios de la Defensoría y con la normativa universitaria. Los perfiles aquí descritos permiten establecer una base sólida para adaptar las propuestas a las características y expectativas específicas de cada segmento.

### **3.4 Instrumentos de medición**

Para la recolección de datos en esta investigación, se utilizarán dos instrumentos clave: encuestas estructuradas y grupos focales. Ambos métodos permiten obtener una

comprensión más profunda del nivel de conocimiento de los estudiantes sobre la DDUIPUE y sus derechos universitarios, así como su percepción de los canales de comunicación.

El uso de encuestas estructuradas será esencial para recopilar datos cuantitativos. Estas encuestas estarán compuestas por preguntas cerradas, como opciones múltiples y escalas de Likert, que facilitarán la medición del nivel de conocimiento de los estudiantes sobre temas clave. Por ejemplo, se preguntará si conocen los derechos universitarios, la diferencia entre faltas académicas y disciplinarias, y si están familiarizados con los servicios que ofrece la Defensoría. Este tipo de encuestas permitirá obtener información objetiva y cuantificable, lo cual es fundamental para identificar patrones y tendencias en el nivel de conocimiento de los estudiantes.

Por otro lado, los grupos focales se utilizarán para generar una discusión guiada entre varios estudiantes. A través de estos encuentros, se profundizará en aspectos cualitativos como la percepción de los derechos universitarios y la efectividad de los canales de comunicación de la Defensoría. Esta técnica brindará una oportunidad para obtener retroalimentación colaborativa sobre los materiales y campañas de difusión que se están creando. Además, permitirá captar de manera más detallada las opiniones, emociones y sugerencias de los estudiantes, lo cual es valioso para mejorar la estrategia de comunicación de la DDUIPUE.

Ambos instrumentos, al combinarse, ofrecen una perspectiva integral, complementando la recolección de datos cuantitativos con información cualitativa rica y detallada. De esta manera, se logrará una visión más completa del problema de investigación, facilitando el análisis de cómo mejorar el conocimiento y la percepción de la Defensoría entre los estudiantes.

### **3.5 Método de diseño (Procedimiento)**

Para el desarrollo del proyecto, se emplearán tres metodologías clave: Lean UX, Human-Centered Design (HCD) y Design Thinking. Cada una de estas metodologías tiene características específicas que permiten adaptarse a las necesidades de los usuarios y del

proyecto, especialmente en un contexto donde la visibilidad y comprensión de los derechos universitarios son prioritarios.

Lean UX es una metodología ágil que promueve la creación rápida de prototipos y la evaluación constante de ideas en función de la retroalimentación de los usuarios. Lean UX se basa en iteraciones continuas de diseño que permiten ajustar y refinar el producto o servicio de acuerdo con los comentarios recibidos. (Ramírez, 2023) Las etapas clave de Lean UX incluyen:

- Creación de prototipos de baja, media y alta fidelidad, lo cual permite iterar desde las ideas iniciales hasta versiones cada vez más completas y detalladas.
- Validación rápida de ideas a través de pruebas frecuentes con usuarios, lo cual optimiza tiempo y recursos y permite corregir a tiempo áreas de mejora.
- Colaboración constante entre diseñadores, usuarios y otros actores clave, asegurando que cada decisión esté basada en la experiencia real de los usuarios.

En este proyecto, Lean UX resulta esencial para el desarrollo de una plataforma interactiva, el diseño de iconografía y el sistema de recompensas mediante un “pasaporte de insignias.” Esta metodología nos permite experimentar con prototipos rápidos de la plataforma y la iconografía, y adaptarlos en función del feedback de estudiantes y administrativos. La creación de prototipos en distintos niveles de fidelidad asegura una experiencia de usuario efectiva y atractiva.

Human-Centered Design (HCD) se enfoca en integrar a los usuarios a lo largo de todas las etapas del proceso de diseño, desde la investigación inicial hasta la implementación y evaluación final. (What Is Human-Centered Design (HCD)?, 2024). Las fases principales de HCD incluyen:

- Investigación en profundidad, que permite identificar necesidades y expectativas mediante entrevistas y observación.

- Iteración continua, en la cual se elaboran prototipos y se llevan a cabo pruebas frecuentes para garantizar la relevancia del producto.
- Enfoque inclusivo, priorizando la diversidad de usuarios y asegurando que cada entrega esté alineada con sus necesidades reales.

Dado que este proyecto requiere que los estudiantes comprendan y accedan fácilmente a sus derechos universitarios, HCD es clave para asegurar que la plataforma, el pasaporte de insignias y la iconografía estén validados por la comunidad universitaria. Esto facilita que cada elemento cumpla con su objetivo y fomente una mejor comprensión de los servicios de la Defensoría.

Design Thinking, aporta flexibilidad y creatividad al proceso. Este enfoque se centra en la resolución de problemas a través de cinco etapas: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Evaluar. Este proyecto ya ha implementado algunas de estas etapas para entender a fondo las necesidades de la Defensoría y de la comunidad universitaria.

Para Empatizar, se realizaron entrevistas con Anabel Herrera Hernández, responsable adjunta de promoción, prevención y cuidado, y Paulina Rivera Díez, responsable de atención y gestión de la Defensoría. A partir de estas conversaciones (véase en tabla 1), identificamos que uno de los principales problemas es el bajo conocimiento de la comunidad universitaria sobre sus derechos y la confusión entre faltas disciplinarias y académicas. Esta situación ha derivado en quejas que no competen a la Defensoría y en la escasa visibilidad de sus eventos, tales como podcasts y jornadas informativas.

En la fase de Definir, los hallazgos fueron organizados mediante un Golden Circle (véase en tabla 2) y un análisis FODA (véase en tabla 3) para comprender mejor los objetivos y el contexto de la Defensoría. Además, se realizaron entrevistas adicionales a estudiantes para identificar la raíz de estos problemas. Se descubrió que pocos conocían la ubicación de la Defensoría y que solo una décima parte del alumnado comprendía la diferencia entre falta disciplinaria y académica. Como resultado, la comunidad no se

involucra en las actividades de la Defensoría ni participa en sus eventos (véase en gráfica 1).

En la etapa de Idear, se llevó a cabo una lluvia de ideas (véase tabla 4) para generar alternativas que incrementaran el conocimiento de los derechos universitarios y la diferenciación de las faltas. Con base en los criterios de visibilidad, atracción y perdurabilidad, se optó por desarrollar una iconografía pictórica de los 11 derechos universitarios, acompañada de ilustraciones que inciten a los estudiantes a leer su contenido. Asimismo, se propuso el “pasaporte de insignias” como una experiencia inmersiva que motive a los estudiantes a interactuar con los materiales.

Finalmente, en Prototipar, se han creado ilustraciones de los pictogramas correspondientes a cada derecho universitario. Estos prototipos de baja fidelidad nos ofrecen una base visual y conceptual para presentar las ideas a los estudiantes, recolectar sus opiniones y realizar ajustes necesarios antes de pasar a versiones de mayor fidelidad.

En resumen, el uso combinado de Lean UX, HCD y Design Thinking asegura un proceso ágil, iterativo y centrado en el usuario que garantiza que los productos finales de este proyecto cumplan con las expectativas y necesidades de la comunidad universitaria.

### **3.6 Tratamiento estadístico o manejo de datos**

Se realizaron diversas entrevistas a estudiantes de la Universidad Iberoamericana Puebla, en las cuales se validó el prototipo del proyecto propuesto para la Defensoría de Derechos Universitarios. Este proceso tuvo como objetivo conocer si los estudiantes podían distinguir entre una falta disciplinaria y una académica, así como evaluar su conocimiento sobre las actividades realizadas por la DDUIPUE y sus derechos universitarios.

Para la validación de los prototipos se integraron las metodologías de diseño Lean UX y Human-Centered Design (HCD). La combinación de estas metodologías permitió un enfoque de diseño ágil e iterativo, centrado en las necesidades reales de los usuarios. Lean UX, con su énfasis en la creación y prueba rápida de prototipos, se unió con los principios de HCD, que priorizan la integración de los usuarios en cada etapa del proceso, desde la investigación hasta la implementación y la evaluación. La fusión de ambas metodologías permite que los prototipos evolucionen continuamente en función de la retroalimentación

directa de los usuarios, logrando un equilibrio entre la velocidad de iteración y la relevancia de cada entrega para los estudiantes.

Así, mientras Lean UX facilitó ajustes rápidos y eficaces en los prototipos a medida que se obtenía retroalimentación, el enfoque de HCD aseguró que cada modificación estuviera alineada con las necesidades y expectativas de los estudiantes de la comunidad universitaria.

### **3.6.1 Prototipos de baja fidelidad**

#### **3.6.1.1 Usuarios**

Para validar el prototipo, se mostró a cuatro usuarios con perfiles distintos, con el fin de recopilar diversas perspectivas que enriquecieran el diseño final. Estos usuarios incluyeron dos personas de perfil femenino y dos de perfil masculino, representando una muestra de la comunidad universitaria que utiliza o podría beneficiarse de los servicios de la Defensoría de Derechos Universitarios. Dos de ellos eran licenciados en diseño gráfico, quienes aportaron una visión crítica y estética, sugiriendo ajustes en la claridad visual de los íconos. La tercera participante era licenciada en psicología, cuyo enfoque permitió evaluar la accesibilidad y comprensión de los elementos para diversos usuarios. Finalmente, la cuarta participante, licenciada en relaciones internacionales, aportó su perspectiva sobre la efectividad de la comunicación visual en contextos amplios, ayudando a asegurar que los elementos del diseño fueran intuitivos y atractivos. Cada usuario brindó retroalimentación detallada sobre la claridad y el atractivo visual de los elementos propuestos en el proyecto.

#### **3.6.1.2 Instrumentos**

Como herramientas principales de diseño y prototipado, se utilizó Adobe Illustrator para desarrollar tanto el pasaporte de insignias como los íconos representativos de los derechos universitarios. Illustrator permitió mantener consistencia y coherencia en el estilo gráfico, facilitando el uso de guías y la actualización de versiones en tiempo real.

Adicionalmente, se preparó una presentación con la investigación previa y los primeros avances de diseño, que incluyó los dos estilos de iconografía propuestos (uno lineal y otro

con relleno). (véase en anexo11). Esta presentación sirvió para estructurar la reunión con los usuarios y la licenciada en diseño gráfico.

### **3.6.1.3 Aplicaciones**

El proceso comenzó con una lluvia de ideas para definir las representaciones visuales más adecuadas, seguida de la elección del diseño del “pasaporte de insignias”. Posteriormente, se crearon dos estilos de iconografía (lineal y con relleno) y se consultó a una experta en diseño gráfico para seleccionar el estilo lineal, dado que mejoraba la claridad de los íconos. Este prototipo inicial fue presentado a los cuatro perfiles de usuarios, quienes ofrecieron retroalimentación sobre la necesidad de simplificar los íconos para asegurar que fueran interpretables sin esfuerzo. La presentación estructurada mostró la investigación y avances, y a partir de esta se obtuvieron comentarios valiosos, particularmente en la simplificación de los íconos, lo cual orientó ajustes futuros.

## **3.6.2 Prototipo de media fidelidad**

### **3.6.2.1 Usuarios**

Para el prototipo de media fidelidad de la Defensoría de Derechos Universitarios (DDUIPUE), los usuarios fueron seleccionados entre los principales grupos de la comunidad universitaria: estudiantes y colaboradores administrativos. Estos usuarios participaron en distintas fases de validación de la señalética, proporcionando retroalimentación clave sobre el formato y la visibilidad de los prototipos. Esto permitió obtener una perspectiva representativa de los espacios donde la señalización sería más efectiva, considerando las necesidades y preferencias de cada grupo en términos de ubicación y tamaño de los elementos visuales.

### **3.6.2.2 Instrumentos**

Para el diseño y desarrollo de los prototipos de la señalética y la interfaz digital se emplearon las siguientes herramientas, Adobe Illustrator: Utilizado para el diseño gráfico de la señalética, permitiendo realizar ajustes en tamaño y visualización de los elementos. Figma: Utilizado para prototipar la aplicación del pasaporte digital y facilitar la visualización de la estructura y flujo de la interfaz, por último, Wix: Utilizado para la creación de la landing



page de la DDUIPUE, seleccionada por su facilidad de uso y capacidad de realizar cambios inmediatos en el contenido.

### **3.6.2.3 Aplicaciones**

Para validar el diseño de los prototipos de señalética, primero se imprimieron en diferentes tamaños y se colocaron en varias ubicaciones dentro del campus. Esta fase inicial incluyó una metodología de observación para evaluar cuántas personas notaban la señalética en cada ubicación. Posteriormente, se llevó a cabo una breve encuesta con un grupo de estudiantes y una colaboradora administrativa para identificar el tamaño de señalética que mejor captaba la atención de los usuarios (véase Anexo 12).

Con base en las observaciones y comentarios obtenidos, se seleccionaron dos tamaños: 30x42 cm y 19x26 cm. El tamaño pequeño se propuso para ubicarse empotrado en la pared, debajo de los números de salón (véase Anexo 13), mientras que el tamaño grande fue recomendado para colocarse en columnas, donde atraería más atención (véase Anexo 14). Adicionalmente, se incorporó la frase “Escanea y gana tu insignia” junto al código QR, ya que los usuarios mencionaron que el QR por sí solo no llamaba suficiente la atención.

Finalmente, se realizó un focus group de 15 personas para presentar las versiones ajustadas de la señalética, así como la landing page de la Defensoría y la aplicación del pasaporte digital (véase Anexos 15, 16 y 17). Durante este proceso, se entregaron hojas a cada uno de los integrantes en el cual se les preguntaba su nombre, semestre, carrera y cuál era su rol en la universidad, la hoja se dividió en 4 se recopiló retroalimentación detallada de los usuarios, quienes comentaron sobre el atractivo y la funcionalidad de los diferentes elementos.

### **3.6.2.4 Resultados**

Los resultados obtenidos del proceso de validación indicaron que los tamaños de señalética de 30x42 cm y 19x26 cm eran los más efectivos para captar la atención de los usuarios en diferentes ubicaciones. La señalética pequeña (19x26 cm) fue preferida para áreas de menor visibilidad, como debajo de los números de los salones, mientras que el

formato grande (30x42 cm) atrajo más atención en espacios abiertos o columnas. También se concluyó que agregar la frase “Escanea y gana tu insignia” junto al código QR aumentaba el interés de los usuarios en interactuar con el contenido digital.

A partir de los comentarios obtenidos en el focus group, se generó una nube de palabras para identificar las observaciones más repetidas (véase Anexo 18, 19, 20 y 21). Los participantes sugirieron aumentar el tamaño de la tipografía en la señalética, reducir el texto en la landing page y añadir animaciones para mejorar la experiencia visual. En cuanto a la aplicación del pasaporte digital, recomendaron integrarla en la aplicación general de la universidad, eliminando la necesidad de descargar una aplicación adicional.

Estas observaciones fueron fundamentales para perfeccionar el prototipo, permitiendo presentar dos opciones de tamaño en la señalética que se adaptan a diferentes necesidades de visibilidad y ubicaciones dentro del campus.

### **3.6.3 Prototipo de alta fidelidad**

#### **3.6.3.1 Usuarios**

La propuesta fue presentada a la Dirección de Comunicación Institucional de la Universidad Iberoamericana Puebla, quienes desempeñaron un papel fundamental en la validación de los elementos visuales y normativos del diseño. Este grupo de usuarios revisó los prototipos finales y proporcionó retroalimentación sobre detalles importantes, como el uso del logotipo oficial y otros lineamientos que debían cumplirse para garantizar la aprobación del proyecto.

#### **3.6.3.2 Instrumentos**

Se imprimieron las versiones finales de los productos de señalética en dos tamaños: 30x42 cm y 26x19 cm, empleando materiales definitivos y acabados que corresponden a su futura implementación real (véase Anexo 22). Esto permitió obtener una representación visual precisa de cómo lucirán los productos una vez instalados en los espacios designados.

Asimismo, se entregó la aplicación web (véase Anexo 23) y el diseño final de la aplicación para el Pasaporte de Insignias (véase Anexo 24), con un desarrollo completo que permite visualizar su funcionamiento y operatividad. Los programas utilizados incluyeron:

Adobe Illustrator: Para el diseño detallado de la señalética.

Software de impresión profesional: Para lograr acabados de alta calidad.

#### Aplicaciones

Durante el proceso de validación, los prototipos finales fueron ajustados en función de las observaciones de la Dirección de Comunicación Institucional. Entre los cambios solicitados, se destacó la necesidad de usar el logotipo correcto para cumplir con los lineamientos oficiales. A pesar de estar listos para una prueba en campo más prolongada, las limitaciones administrativas y de tiempo impidieron realizar una validación extensa en las instalaciones del campus.

#### **3.6.3.3 Resultados**

Las validaciones previas, incluidas las observaciones en campo y los focus groups con usuarios clave, demostraron la viabilidad del proyecto. Estas pruebas iniciales, junto con la aprobación del cliente y la retroalimentación recibida, confirmaron que los diseños cumplen con los objetivos planteados. Aunque no se realizaron pruebas prolongadas, los datos obtenidos permiten comprobar que:

- La señalética diseñada mejora la visibilidad y comprensión de los derechos universitarios.
- El proyecto es funcional y viable para su implementación en el campus.
- La propuesta final está alineada con los estándares institucionales, asegurando su integración en la universidad.

#### **3.7 Comprobación de la hipótesis**

La hipótesis planteada inicialmente, que sostiene que es posible aumentar la visibilidad de la Defensoría de Derechos Universitarios (DDUIPUE) en la comunidad universitaria mediante el diseño e implementación de señalética estratégica, ha sido demostrada a través de los resultados obtenidos en las validaciones realizadas con los diseños desarrollados. Estas pruebas incluyeron observaciones directas, retroalimentación de usuarios clave, y ajustes basados en recomendaciones profesionales, confirmando la funcionalidad y viabilidad de los prototipos.

Adicionalmente, se está elaborando un manual de identidad visual que explica en detalle el uso correcto e incorrecto de los diseños, garantizando la coherencia y uniformidad en su implementación futura. Este manual servirá como una herramienta clave para asegurar que la señalética mantenga su propósito de aumentar la visibilidad y comprensión de los derechos universitarios entre los estudiantes, docentes y colaboradores administrativos.

Se destaca la relevancia de mantener una comunicación fluida y continua entre los integrantes del equipo para asegurar el adecuado desarrollo y ejecución de las actividades en colaboración. Por ello, se sugieren evaluaciones periódicas que analicen el rendimiento de las iniciativas, permitiendo así identificar áreas de mejora y realizar ajustes que optimicen los resultados y aseguren su efectividad a largo plazo.

Sin embargo, debido a cuestiones administrativas, no fue posible validar los prototipos en un espacio de tiempo prolongado o en condiciones reales dentro del campus. A pesar de esta limitación, la comprobación de la hipótesis queda validada por estimación, sustentándose en las evidencias recopiladas durante las validaciones previas y en la retroalimentación recibida de profesionales involucrados en el proyecto. Estos hallazgos respaldan que, al implementarse, el proyecto es capaz de cumplir con el objetivo de aumentar la visibilidad de la Defensoría dentro de la comunidad universitaria.

#### **CAPÍTULO 4. Presupuesto**

En este capítulo se presentan los costos y presupuestos asociados al proyecto desarrollado para la Defensoría de Derechos Universitarios (DDU). Este análisis incluye un desglose detallado de los recursos físicos, intangibles, humanos y económicos empleados durante el proceso de diseño del prototipo. El objetivo de este apartado es proporcionar una herramienta de evaluación integral que permita valorar la viabilidad y rentabilidad del proyecto, identificando las inversiones necesarias y sus posibles retornos.

La interrelación entre tiempo y presupuesto es un factor clave en esta evaluación, ya que contar con una estimación precisa de los recursos disponibles y los costos proyectados permite establecer cronogramas realistas para cada fase del desarrollo. Este enfoque no

solo optimiza la planificación, sino que también facilita la toma de decisiones estratégicas para garantizar el éxito del proyecto.

#### **4.1 Uso de recursos**

Para realizar una propuesta funcional, se realizaron extensas investigaciones en base a la necesidad y problemática de la DUPUE, con ayuda de entrevistas, prototipado, analizando los datos obtenidos y validando el proyecto, con el objetivo de elaborar una herramienta apropiada y conveniente para la defensoría.

Se usaron programas de la empresa de software Adobe Inc., tales como Illustrator y Photoshop para la creación de prototipos antes de impresión, así como también aplicaciones de Google, estas fueron Forms para realizar entrevistas y recabar información y Docs para la producción del documento escrito.

Se considero pertinente usar recurso tanto físicos como digitales, pues se utilizaron para la estructura del documento, prototipado y validación de la propuesta, pues de acuerdo con las entrevistas y los datos que estas arrojaron, se concluyó que la mayor interacción con los estudiantes era con productos tangibles, siendo un 58% de los 74 alumnos encuestados (véase en la gráfica 3).

Sin embargo, se agregó un recurso online para mayor interacción y facilidad de información.

#### **4.2 Costos**

El presente documento tiene como objetivo detallar los costos asociados al desarrollo del proyecto, permitiendo una proyección financiera precisa de los recursos necesarios. La importancia de esta evaluación radica en la necesidad de contar con un presupuesto adecuado, que contemple tanto los materiales como los recursos humanos utilizados durante el proceso de trabajo.

El proyecto fue realizado por un equipo conformado por cinco diseñadores junior, quienes llevaron a cabo las etapas de investigación, desarrollo, prototipado y creación. El costo promedio por hora de trabajo de cada integrante es de \$124 MXN. Considerando que el proyecto tuvo una duración de nueve semanas, con jornadas de seis horas diarias de

lunes a viernes, cada diseñador trabajó un total de 270 horas. Esto representa un costo individual de \$33,480 MXN. Al sumar los costos de los cinco integrantes del equipo, el monto total de la mano de obra asciende a \$167,400 MXN.

Además de la mano de obra, se evaluaron los costos relacionados con las herramientas digitales necesarias para el proyecto. Para la creación de la página web, se consideran dos opciones principales:

El plan Business, con un costo mensual de \$380 MXN, que incluye hasta 10 colaboradores, 100 GB de almacenamiento, un paquete de marketing estándar, dominio gratuito por un año, analíticas estándar del sitio, aceptación de pagos y funciones básicas de eCommerce.

El plan Essential, con un costo mensual de \$230 MXN, que incluye 5 colaboradores, 50 GB de almacenamiento, un paquete de marketing esencial, dominio gratuito, analíticas esenciales y eCommerce básico.

Para el desarrollo de la aplicación, se plantea que el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la institución lleve a cabo la programación. Sin embargo, en caso de requerir un programador externo, considerando una tarifa promedio de \$250 MXN por hora y un tiempo estimado de desarrollo de 150 horas, el costo sería de \$37,500 MXN.

En cuanto a la señalética, se imprimieron inicialmente 10 señaléticas grandes de 30x43 cm y 10 pequeñas de 27x19 cm, con un costo total desglosado de:

- Impresión: \$546 MXN.
- Mano de obra: \$850 MXN.
- Policarbonato: \$203 MXN (18,030 cm<sup>2</sup>, equivalente a \$0.01126 MXN por cm<sup>2</sup>).
- Perfiles: \$570 MXN (10 perfiles, a \$57 MXN cada uno).
- Vinil: \$546 MXN, resultando en un costo promedio de \$27.30 MXN por señalética.

El total de esta primera etapa de producción fue de \$2,169 MXN.

Para la siguiente fase, se prevé la fabricación de 33 señaléticas grandes de 30x43 cm y 33 señaléticas pequeñas de 27x19 cm:

- Policarbonato para señaléticas grandes: 42,570 cm<sup>2</sup>, con un costo aproximado de \$479.44 MXN.
- Policarbonato para señaléticas pequeñas: 16,929 cm<sup>2</sup>, con un costo aproximado de \$190.65 MXN.
- Perfiles para 33 señaléticas grandes y 33 pequeñas: \$57 MXN cada uno, sumando \$3,762 MXN para los 66 perfiles.
- Vinil para 33 señaléticas grandes y 33 pequeñas: \$27.30 MXN por señalética, lo que da un costo total de 1,801.80 MXN

El costo total proyectado para la producción adicional de señalética será calculado con base en estos materiales y en los costos de impresión y mano de obra específicos.

Por el lado del mapa de derechos, la cotización nos dio un costo unitario de \$300.00 MXN, se van a imprimir 50, por lo tanto, nos arroja un costo total de \$15,000

En resumen, el costo total preliminar del proyecto, considerando mano de obra, herramientas digitales y materiales, asciende a \$224,540.89 MXN. Este monto refleja la inversión requerida para alcanzar los objetivos establecidos, asegurando la calidad y funcionalidad de los resultados.

#### **4.3 Originales de producción**

Como parte del compromiso con la calidad y funcionalidad del proyecto, se entregarán los productos finales de manera integral, asegurando que el cliente tenga acceso completo a las herramientas necesarias para su implementación y mantenimiento.

**Página web:** Se proporcionará la página completamente desarrollada y funcional, incluyendo acceso a la plataforma de gestión de contenidos. Esto permitirá al cliente realizar modificaciones y agregar nuevos elementos según sea necesario, garantizando la autonomía en la gestión del sitio.

**Aplicación:** El diseño de la aplicación será entregado en su totalidad mediante un enlace a Figma, donde se encuentra el proyecto completo. Esto incluye todos los flujos de

usuario, pantallas y elementos de diseño, facilitando futuras iteraciones o desarrollos por parte del cliente o de su equipo técnico.

Señalética: Se entregarán los archivos originales de cada señalética en formatos PDF y AI, asegurando la calidad óptima para cualquier impresión futura o ajustes de diseño que el cliente desee realizar.

Manual de usuario: Junto con los productos finales, se entregará un manual de usuario detallado que explica el uso correcto de cada herramienta. Este documento incluirá instrucciones para gestionar la página web, comprender los diseños de la aplicación y utilizar los archivos de la señalética de forma eficiente.

Con estas entregas, se busca proporcionar al cliente todos los recursos necesarios para implementar y mantener los resultados del proyecto de manera autónoma y efectiva.

## **CAPÍTULO 5. Conclusión**

### **5.1 Conclusión**

El propósito de este proyecto fue trabajar en colaboración con la DDU, con el objetivo de aumentar la visibilidad de lo que es la Defensoría como órgano, las actividades que le competen, el esclarecimiento de la diferencia entre faltas disciplinarias y académicas, así como también la importancia de que la comunidad conozca los derechos universitarios y cómo pueden proceder si estos son violentados.

Considerando los puntos expuestos en el párrafo anterior, se realizaron diversas entrevistas con la Defensoría con el objetivo de conocer más acerca de sus competencias, que nos expusieran su problemática y las alternativas que han implementado para resolverlas. De igual forma, se desarrollaron encuestas a la comunidad de la Universidad Iberoamericana Puebla para conocer lo familiarizados que estaban con la DDU y todas las actividades que engloban a este órgano.

Al contar con una correcta recopilación de datos y una extensa investigación que nos ayudara a llegar al origen del problema, se optó por implementar elementos visuales tanto físicos como análogos que ayuden a la comunidad a entender más acerca de la DDU,



sus competencias y los derechos universitarios con los que cuentan todos los integrantes de la institución.

La implementación de este proyecto nos ayudó como equipo a fortalecer nuestra formación social al aprender sobre los derechos universitarios y cómo difundirlos. Trabajando juntos, desarrollamos habilidades de comunicación, empatía y colaboración, lo que nos permitió comprometernos con la equidad y el bienestar colectivo. Esta experiencia nos preparó para enfrentar desafíos sociales con una perspectiva crítica y responsable.

Este proyecto fortaleció nuestra formación profesional al permitirnos aplicar habilidades como gestión de proyectos, comunicación y trabajo en equipo. Difundir los derechos universitarios nos enseñó a diseñar estrategias efectivas y a resolver problemas colaborativamente, lo que nos preparó para enfrentar desafíos profesionales y liderar iniciativas orientadas a la equidad.

## **CAPÍTULO 6. Referencias**

Defensoría de los Derechos Universitarios, UNAM. (2023). Antecedentes de la Defensoría. Recuperado de <https://www.defensoria.unam.mx/web/defensoria/defensoria-de-los-derechos-universitarios/antecedentes>

UNAM. (2023). Defensoría en la Universidad Complutense de Madrid. Recuperado <https://www.unam.mx>

Defensoría de Derechos Universitarios (DDU). (2019). *Acerca de la Defensoría de Derechos Universitarios*. Universidad Iberoamericana Puebla. Recuperado de <https://www.iberopuebla.mx/DDU/acerca-de>

López, I. (2024). Las Defensorías de Derechos Humanos, el gran reto de las universidades públicas y privadas. El Occidental | Noticias Locales, Policiacas, Sobre México, Guadalajara Y El Mundo. Recuperado de <https://www.eloccidental.com.mx/local/las-defensorias-de-derechos-humanos-el-gran-reto-de-las-universidades-publicas-y-privadas-11410682.html>

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. (2023). La protección de los derechos universitarios en México. Origen y evolución. Recuperado de [http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB\\_UMICH/1377](http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/1377)

Universidad Nacional Autónoma de México. (2017). Marco normativo de la Defensoría de los Derechos Universitarios. Recuperado de [https://www.defensoria.unam.mx/web/documentos/MARCO\\_NORMATIVO\\_2017.pdf](https://www.defensoria.unam.mx/web/documentos/MARCO_NORMATIVO_2017.pdf)

Universidad Veracruzana. (2023). Antecedentes de la REDDU. Recuperado de <https://www.uv.mx/defensoria/reddu/antecedentes-reddu/>

Zamudio, F. (2017). Teoría del delito y juicio oral. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4385/3.pdf>

Cortés Cortés, M. E., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen.

Berumen. (2024, September 9). La investigación cuantitativa: Una herramienta indispensable para tu organización. Berumen. <https://berumen.com.mx/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>

Rodrigo. (2023, January 9). ¿Qué es y en qué consiste la Metodología Cualitativa de investigación? Tesis Y Másters Chile. <https://tesisymasters.cl/metodologia-cualitativa/>

Tomas. (2023, May 3). Te explicamos qué es y cómo aplicar el Muestreo de Bola de Nieve + Ejemplos. Tesis Y Másters Chile. <https://tesisymasters.cl/muestreo-bola-de-nieve/>

Haro, D. (2018). *La defensa de los derechos humanos en las universidades mexicanas: El caso de la Universidad de Guadalajara*. Universidad de Guadalajara.

BUAP. (2023). Defensoría de los Derechos Universitarios de la BUAP. Universidad Autónoma de Puebla. Recuperado de <https://www.buap.mx>

- UASLP. (2023). Defensoría de los Derechos Universitarios de la UASLP. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado de <https://www.uaslp.mx>
- UdeG. (2023). Defensoría de los Derechos Universitarios de la UdeG. Universidad de Guadalajara. Recuperado de <https://www.udg.mx>
- UACJ. (2023). Defensoría de los Derechos Universitarios de la UACJ. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Recuperado de <https://www.uacj.mx>
- IBERO. (2023). Defensoría de los Derechos Universitarios de la IBERO CDMX. Universidad Iberoamericana Ciudad de México. Recuperado de <https://www.iberomex.mx>
- UACM. (2023). Defensoría de los Derechos Universitarios de la UACM. Universidad Autónoma de la Ciudad de México. Recuperado de <https://www.uacm.edu.mx>
- UAM. (2023). Defensoría Universitaria de la UAM. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <https://www.uam.es>
- Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning*. Cambridge University Press.
- Wogalter, M. S. (2006). *Handbook of Warnings*. CRC Press.
- Zichermann, G., & Cunningham, C. (2011). *Gamification by design: Implementing game mechanics in web and mobile apps*. O'Reilly Media.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Prentice-Hall.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. Springer-Verlag.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- CNDH. (2021). *Informe anual sobre violaciones a los derechos humanos en instituciones de educación superior en México*.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *Self-determination theory: An approach to human motivation and personality*. The Guilford Press.
- Gibson, J. J. (1979). *The ecological approach to visual perception*. Houghton Mifflin.
- Koffka, K. (1935). *Principles of Gestalt psychology*. Harcourt Brace.
- México.
- Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning*. Cambridge University Press.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Macmillan.

Álvarez, C. (2015). *Iconografía y Color: La Evolución de la Señalética en el Metro de la Ciudad de México*. Editorial Gráfica.

Lara, M. (2018). *Diseño Universal y Señalización en Espacios Públicos: El Caso del Metro de la Ciudad de México*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Lemoine, L. (2014). *La Historia Visual del Metro de la Ciudad de México: Un Análisis de la Señalética y su Impacto*. Fondo de Cultura Económica.

Montero, J. (2019). *Señalética Urbana: Funcionalidad y Cultura en el Transporte Público*. Ediciones UAM.

Morales, R. (2016). *El Uso del Color en el Transporte Público: Un Análisis de la Señalización del STC Metro*. Instituto Mexicano de Diseño.

STC Metro. (1990). *Señalética del Metro: Actualización y Modernización*. Sistema de Transporte Colectivo.

Wyman, L. (1970). *The Metro Iconography: A Design Solution for Accessibility*. STC

Barbosa, M. (2018). *Diseño Universal en Eventos Masivos: La Iconografía de los Juegos Olímpicos*. Ediciones Gráficas Internacionales.

International Olympic Committee. (2016). *The Olympic Design Legacy: Pictograms and Iconography*. IOC Publications.

Müller-Brockmann, J. (1968). *Grid Systems in Graphic Design: Principles of Design in the Olympic Games*. Niggli Press.

Aicher, O. (1972). *Olympische Spiele München 1972: Die Visuelle Gestaltung*. Edition Gráfica.

International Olympic Committee. (2016). *The Olympic Design Legacy: Pictograms and Iconography*. IOC Publications.

Lupton, E. (2014). *Thinking with Type: A Critical Guide for Designers, Writers, Editors, and Students*. Princeton Architectural Press.

Davis, R. (2020). Visual Learning in Higher Education: The Impact of Iconography on Student Engagement. *Educational Research Review*, 15, 45-59.

Ferguson, L. (2021). Symbols of Change: The Role of Iconography in Modern Education Systems. *Journal of Educational Design*, 7(2), 100-110.

Johnson, A., Smith, T., & Martinez, J. (2019). Navigating Complexity: The Use of Iconography in Higher Education Administration. *Journal of Higher Education Administration*, 12(1), 25-34.

Meyer, A., Rose, D. H., & Gordon, D. (2016). *Universal Design for Learning: Theory and Practice*. CAST Professional Publishing.

Smith, K., Lewis, J., & Thompson, R. (2018). Inclusive Design in Education: Empowering Students through Visual Communication. *International Journal of Inclusive Education*, 22(6), 682-699.

Ramírez, L. (2023, January 26). Lean UX: ¿Qué es, principios, y cómo implementarlo? Thinking for Innovation. <https://www.iebschool.com/blog/lean-ux-que-es-principios-como-implementarlo-analitica-usabilidad/>

What is Human-Centered Design (HCD)? (2024, June 23). The Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/human-centered-design?srltid=AfmBOopQOKJSv7yE7tdrvwfrZYufz0licaPiZnwcF4aHZEJRcYYnO3vb>

Secretaría de Igualdad Sustantiva (2024). "Violentómetro". Gobierno de Puebla. Recuperado de Gobierno dePuebla.

Milenio. (2024). "Lamenta Ibero violencia que viven las mujeres". Milenio. Recuperado de Milenio.

Berk, R. A. (2009). Multimedia teaching with video clips: TV, movies, YouTube, and mtvU in the college classroom. *International Journal of Technology in Teaching and Learning*, 5(1), 1–21.

Clark, R. C., & Lyons, C. (2011). *Graphics for learning: Proven guidelines for planning, designing, and evaluating visuals in training materials*. John Wiley & Sons.

Clark, R. E., & Feldon, D. F. (2014). Ten common but questionable principles of multimedia learning. En R. Mayer (Ed.), *The Cambridge handbook of multimedia learning* (pp. 151-173). Cambridge University Press.

Davis, M. (2013). Visual literacy in teaching and learning: A literature perspective. *Theory and Practice in Language Studies*, 3(8), 1256-1261.

Kalyuga, S. (2007). Expertise reversal effect and its implications for learner-tailored instruction. *Educational Psychology Review*, 19(4), 509–539.


Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning*. Cambridge University Press.

Mayer, R. E., & Moreno, R. (2002). Aids to computer-based multimedia learning. *Learning and Instruction*, 12(1), 107–119.


Matusz, P. J., Wallace, M. T., Murray, M. M., & Aiken, S. J. (2017). Multisensory learning and plasticity in the human brain: Insights from audio–visual–tactile integration. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 86, 98-107.

Zhang, D., Zhou, L., Briggs, R. O., & Nunamaker Jr, J. F. (2006). Instructional video in e-learning: Assessing the impact of interactive video on learning effectiveness. *Information & Management*, 43(1), 15-27.

### 6.1 Anexos



**Entrevistas a expertos**  
Objetivo: Empatizar con profesionales. Entender sus motivaciones, emociones y forma de pensar.  
01:00




+ Información

Proyecto: ASE II	Versión:
Equipo:	Fecha: 21 / agosto / 24
Observaciones:	


  

Necesidades	Problemas	Deseos	Observaciones
<p>→ que la comunidad pueda identificar la diferencia entre derechos universitarios y disciplinarios.</p>	<p>→ los estudiantes piensan que se resuelven faltas académicas. → más del 70% no son competentes de la adu. → casi no hay solicitudes en línea → no hay forma de evaluar las actividades → falta de diseñadores → no hay un documento sobre un usuario en específico</p>	<p>→ atender y atender las faltas disciplinarias → promover y garantizar los derechos universitarios → igualdad → atender, investigar y prevenir los faltas disciplinarias y violencia de género → que sea más visibles estas faltas disciplinarias → promover estas prácticas al ingreso de la uni</p>	<p>→ tiene 1 año la adu. → 5 personas en el equipo → promover la inclusión → tienen página → carteles, busca de quejas → podcast / edición 1 al mes → todos se registra de manera confidencial → infografías → postal por correo con audio → jornadas universitarias 1 vez al mes → no se encargan de sancionar → más solicitudes por estudiantes.</p>

www.dimngo.es



www.designthinking.es



Comparte tus fotos usando nuestros materiales con el hashtag #materialesdimngo en redes sociales y etiquétanos.

Diseñado por Dimngo, tu departamento externo de innovación.

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-ShareAlike 4.0 Internacional.


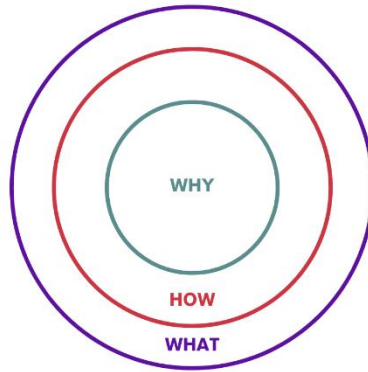


Tabla 1 (DDUIPUE, equipo conformado por Jimena Flores, Ana Laura Parra, Valeria Olalde, Juan Carlos de la Maza, Eduardo Vigil, 2024)

## GOLDEN CIRCLE



### WHY

Creemos que la Ibero Puebla debe ser un espacio donde las personas, sin importar su orientación sexual, ideología o religión, puedan ejercer sus derechos sin ser violentadas y/o discriminadas.

### HOW

Mediante la prevención, investigación, atención y erradicación de la violencia institucional contribuimos a la correcta difusión que ayude a garantizar los Derechos Universitarios.

### WHAT

El órgano se dedica a la promoción, protección y garantía de los derechos universitarios, con un enfoque en la justicia restaurativa en base a la normativas de la misma Defensoría. Prioriza los procesos formativos y restaurativos.

Tabla 2 (De la Maza, J., 2024)

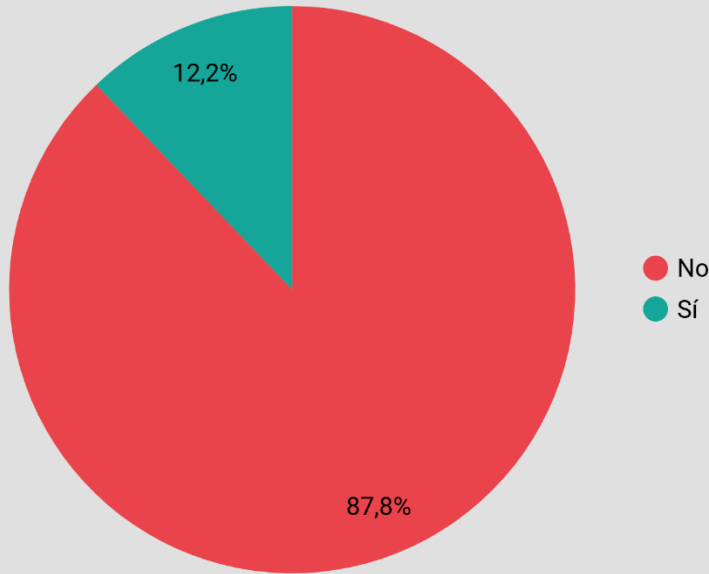
## FODA

<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los miembros de la Defensoría son profesionales que inspiran confianza y seguridad, creando una sensación de apertura.</li> <li>• Tienen un proceso lógico y bien estructurado para la resolución de casos.</li> <li>• Su página web proporciona información sobre sus principales actividades.</li> </ul>	<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La página web tiene demasiada información, lo que podría abrumar al usuario.</li> <li>• Existen limitaciones para explorar diferentes medios de comunicación.</li> <li>• Según entrevistas, la Defensoría no tiene suficiente visibilidad para que los estudiantes conozcan sus eventos.</li> <li>• Los estudiantes no comprenden claramente la diferencia entre falta disciplinaria y académica, ni conocen bien sus derechos universitarios.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de comunicación sobre sus competencias y derechos universitarios podría mejorarse.</li> <li>• Deberían explorar más medios físicos y digitales para aumentar la visibilidad de la Defensoría y sus actividades.</li> <li>• Ayudar al estudiante a distinguir la diferencia entre falta académica y disciplinaria.</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los alumnos no muestran interés por conocer sus derechos universitarios ni la diferencia entre falta académica y disciplinaria.</li> <li>• Restricción de eventos o jornadas.</li> <li>• Cancelación de las defensorías en niveles de estudio superior.</li> <li>• Restricción total de medios de comunicación digitales.</li> <li>• Nulo conocimiento de la DDU.</li> <li>• Miedo de los estudiantes a que una denuncia escale a más de lo que ellos quisieran y las repercusiones que esto traiga.</li> </ul>

Tabla 3 (De la Maza, J., 2024)



## ¿Has asistido alguna vez a una actividad organizada por la Defensoría de Derechos Universitarios?



Anexo 4, Grafica 2 (Vigil, E. ,2024)

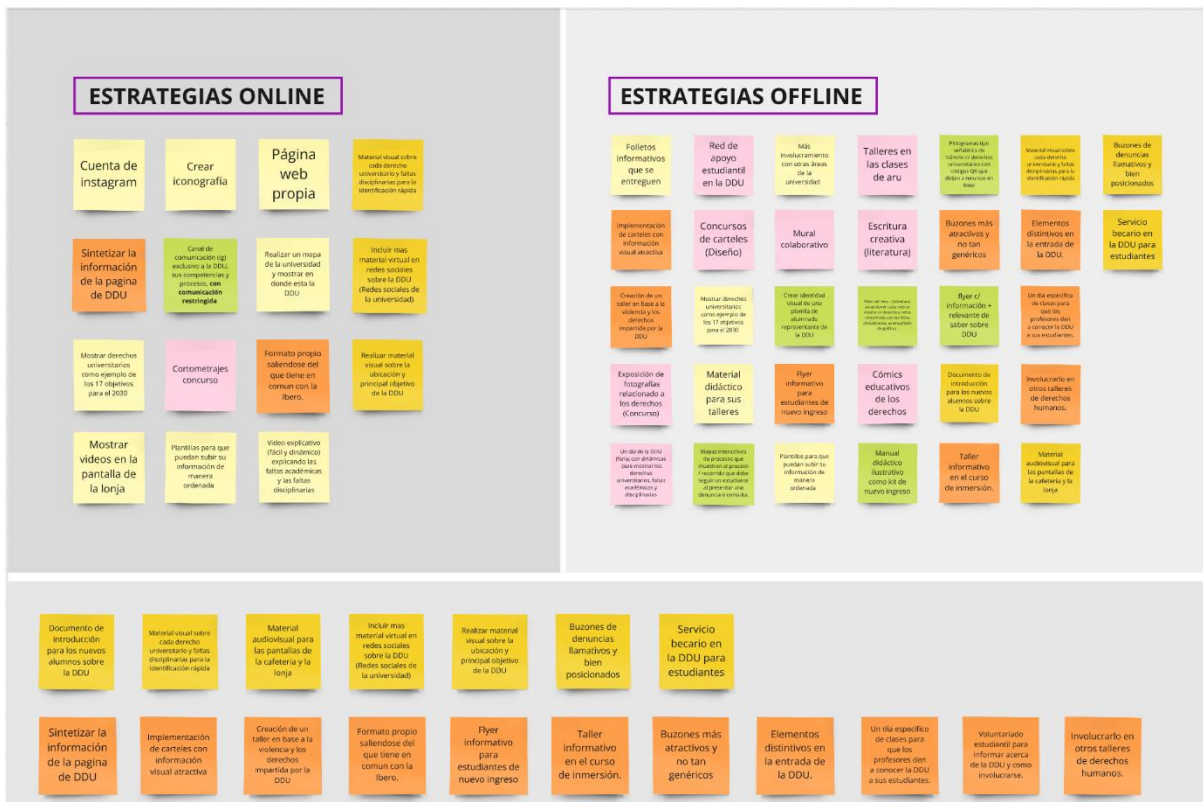
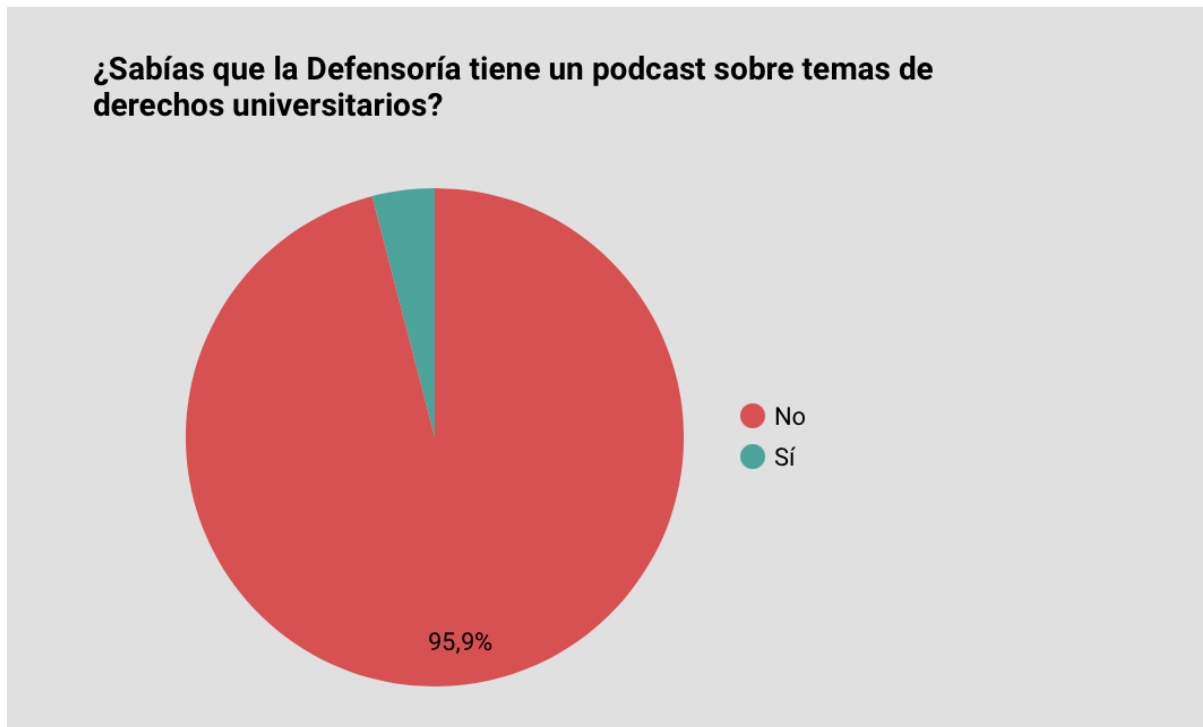
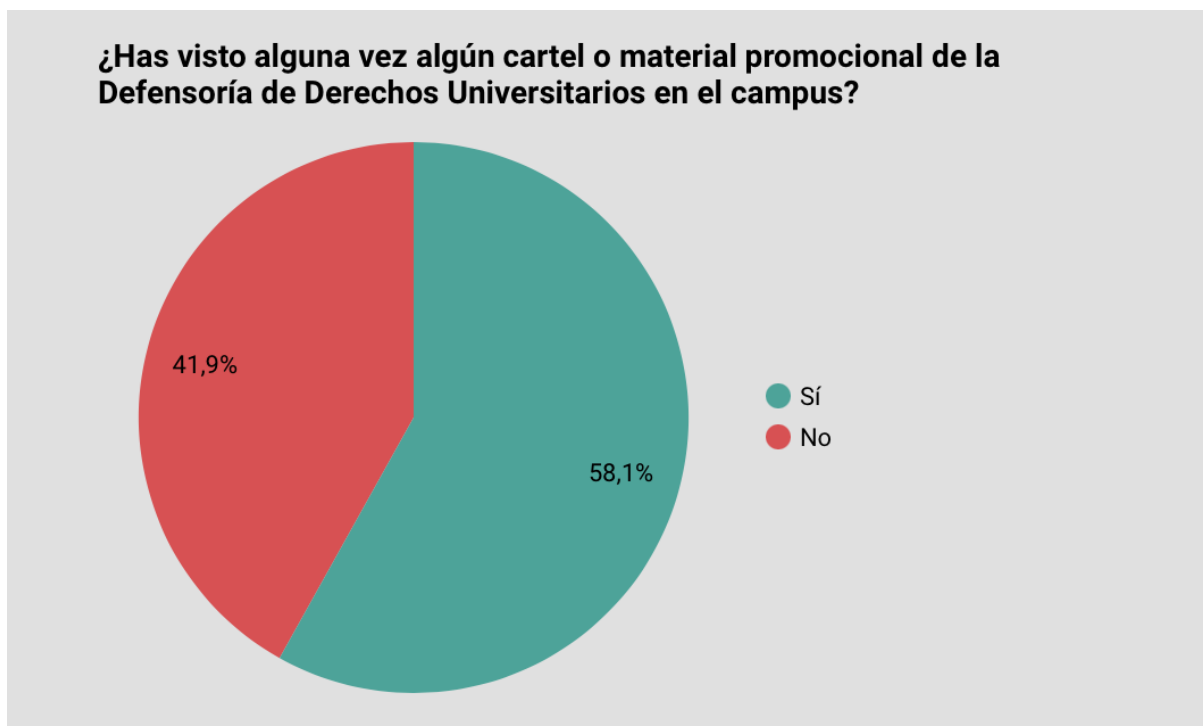


Tabla 5 (Autoría Propia, 2024)



Anexo 6. Grafica 2 (De la Maza J., 2024)



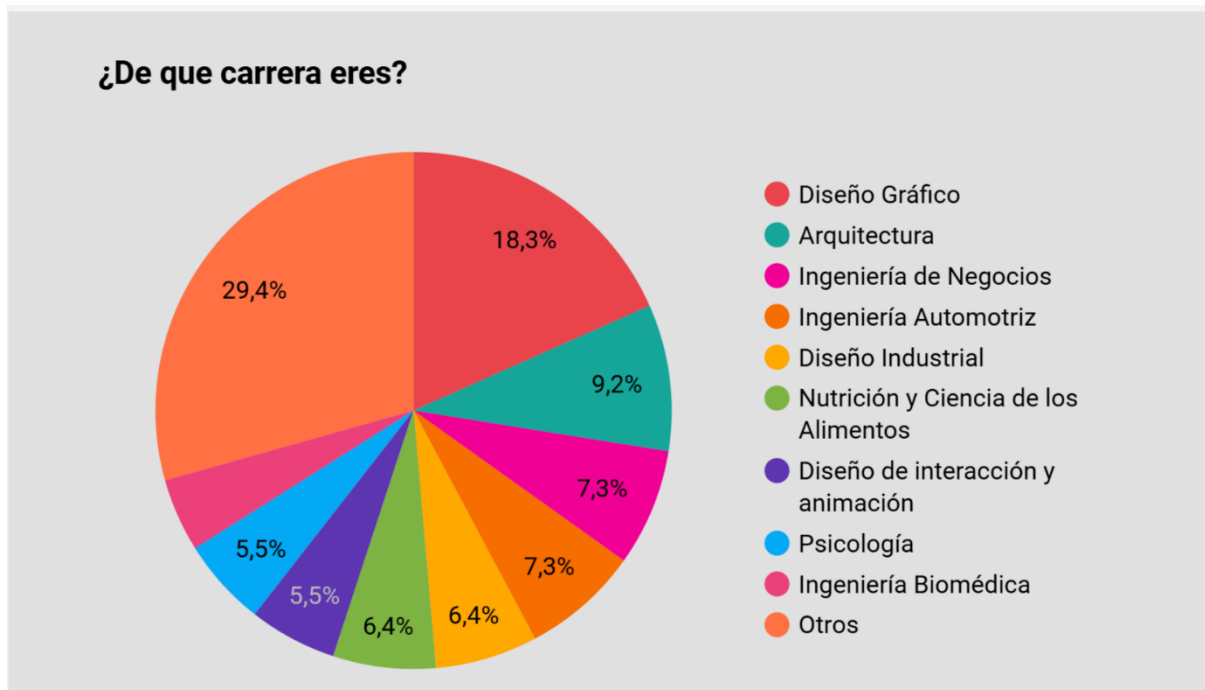
Anexo 7. Grafica 3 (De la Maza J, 2024)



Anexo 8. Grafica 4 (De la Maza J, 2024)



Anexo 9. Grafica 5 (De la Maza J, 2024)



Anexo 10. Gráfica 6 (Flores, J, 2024)



Anexo 11. (Cobo, v, 2024)



Anexo 12. (Cobo, V, 2024)



Anexo 13. (Flores, J, 2024)



Anexo 14. (Flores, J, 2024)

Anexo 15. (Parra, A, 2024)



Anexo 16. (Parra, A, 2024)

Anexo 17. (Parra, A, 2024)



## Señalética

Buena ubicación  
Entendibles No estoy seguro  
Mejorar tamaño  
Buena propuesta  
Simple Altura  
Iconos agradables  
Colores más atractivos Claro  
QR más atractivo Interesante Atractivo  
Tema importante

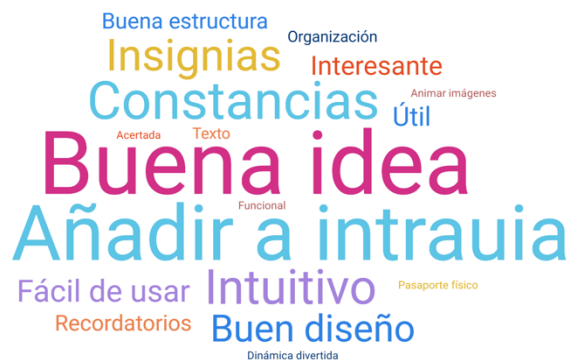
Anexo 18. (Flores, J, 2024)

## Landing Page



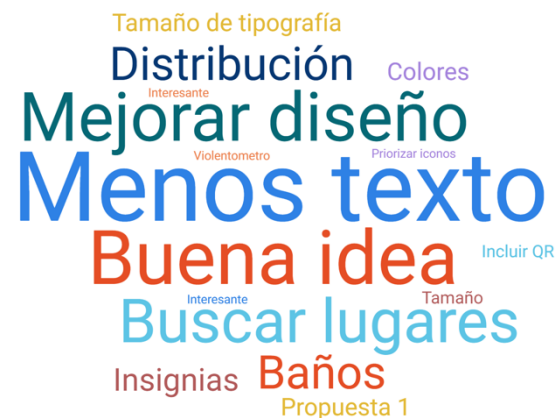
Anexo 19. (Flores, J, 2024)

## Pasaporte de insignias



Anexo 20. (Flores, J, 2024)

## Mapa de derechos

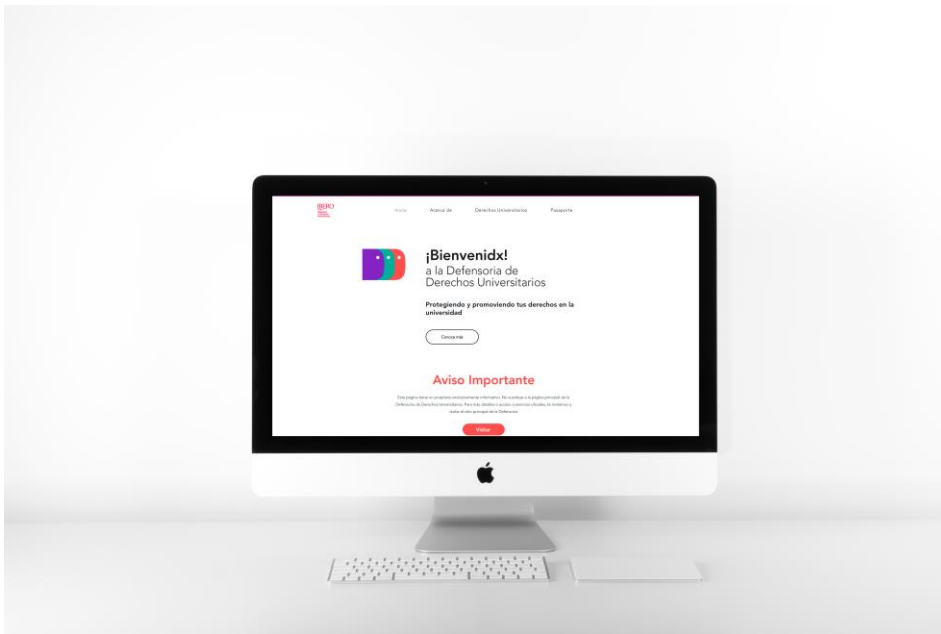


Anexo 21. (Flores, J, 2024)

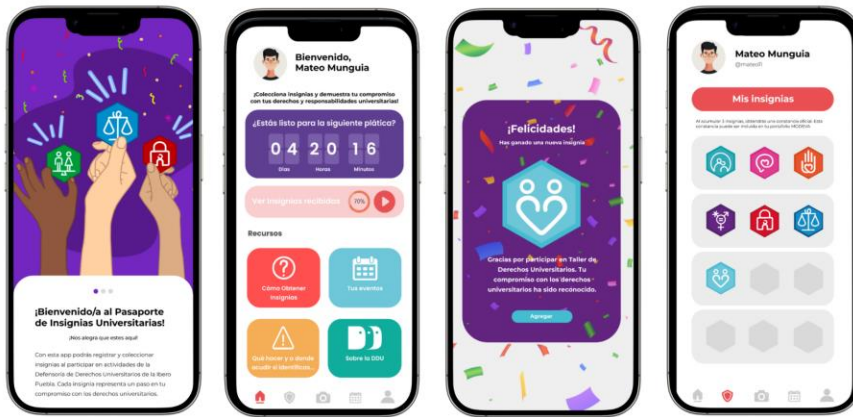




Anexo 22 (Flores, J, 2024)



Anexo 23 (Flores, J, 2024)



Anexo 24 (Flores, J, 2024)