

DERECHOS HUMANOS Y DIVERSIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. UN ANÁLISIS DESDE LA TEORÍA DE LA COMPLEJIDAD EN LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA

FECHA DE RECEPCIÓN: 12-06-25 / FECHA DE ACEPTACIÓN: 20-07-25

José Francisco Báez Corona

UNIVERSIDAD VERACRUZANA, MÉXICO

Correo electrónico: fabaez@uv.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6910-0611>

Ilia de los Angeles Ortiz Lizardi

UNIVERSIDAD VERACRUZANA, MÉXICO

Correo electrónico: ilortiz@uv.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1591-7204>

RESUMEN

El artículo examina la manera en que se viven los derechos humanos de género y la diversidad en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales (FCAS) de la Universidad Veracruzana, empleando la teoría de la complejidad como marco de análisis. A partir de entrevistas con estudiantes y representantes de género, se identifican tensiones entre las normativas institucionales y su aplicación cotidiana, así como las barreras culturales, sociales y emocionales que dificultan la efectividad de los protocolos. Los resultados muestran que los procesos no son lineales: la misma norma puede generar experiencias distintas según el contexto y los actores involucrados. El estudio concluye que la gestión universitaria de género debe comprenderse como un sistema complejo, donde los efectos emergen de la interacción dinámica entre normas, actores y prácticas institucionales. Se plantea la necesidad de políticas flexibles, inclusivas y adaptativas que respondan a la diversidad de experiencias en la vida universitaria.

Palabras clave: Español: derechos humanos de género, diversidad, educación superior, complejidad, protocolos universitarios

ABSTRACT

This article analyzes how gender human rights and diversity are experienced at the Faculty of Administrative and Social Sciences (FCAS) of the Universidad Veracruzana, using complexity theory as the analytical framework. Based on interviews with students and gender representatives, the study identifies tensions between institutional regulations and their everyday application, as well as cultural, social, and emotional barriers that hinder the effectiveness of gender protocols. Findings reveal that these processes are not linear: the same regulation can generate different outcomes depending on the context and actors involved. The study concludes that university gender management must be understood as a complex system, where effects emerge from the dynamic interaction between norms, actors, and institutional practices. It emphasizes the need for flexible, inclusive, and adaptive policies that can address the diversity of experiences within university life.

Keywords: English: gender human rights, diversity, higher education, complexity, university protocols.

1. INTRODUCCIÓN

Las universidades contemporáneas enfrentan el desafío de consolidarse como espacios seguros, inclusivos y respetuosos de los derechos humanos. En este marco, la igualdad de género constituye una dimensión esencial que trasciende la mera existencia de normativas o protocolos; implica su incorporación efectiva en la vida cotidiana de la comunidad universitaria. Sin embargo, la experiencia muestra que, a pesar de los avances en materia de regulación, persisten obstáculos estructurales y culturales que dificultan su implementación plena.

El caso de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales (FCAS) de la Universidad Veracruzana resulta pertinente para explorar estas tensiones. Aun cuando la institución cuenta con protocolos específicos para atender la violencia y discriminación de género, los relatos estudiantiles reflejan que los procesos suelen percibirse como complejos, poco confiables o emocionalmente desgastantes. Esta situación evidencia que la igualdad de género en la educación superior no puede entenderse de manera lineal ni mecánica.

Desde la teoría de la complejidad, la gestión de género en la universidad se concibe como un sistema adaptativo en el que intervienen múltiples factores: normas, prácticas culturales, percepciones individuales y dinámicas institucionales. De este entramado emergen resultados diversos e imprevisibles que explican por qué una misma normativa

puede producir efectos opuestos en diferentes contextos.

Este artículo busca aportar al debate académico sobre derechos humanos y género en la educación superior al analizar, desde la perspectiva de la complejidad, cómo se experimentan los protocolos de atención a la violencia de género en la FCAS. Con ello, se pretende visibilizar la brecha entre la norma y la práctica, y proponer la necesidad de políticas flexibles, inclusivas y adaptativas que fortalezcan una cultura universitaria verdaderamente equitativa y protectora.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, las universidades han asumido con mayor fuerza la responsabilidad de convertirse en espacios seguros, incluyentes y promotores de los derechos humanos. Una de las dimensiones más sensibles en este camino es la igualdad de género, entendida no solo como un principio normativo, sino como una práctica que debe reflejarse en la vida cotidiana de la comunidad universitaria. Sin embargo, la experiencia demuestra que las políticas y protocolos creados para garantizar esta igualdad no siempre logran transformar las realidades de manera efectiva; su implementación enfrenta resistencias culturales, desigualdades históricas y estructuras institucionales rígidas que dificultan el cambio.

El contexto de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales (FCAS) de la Universidad Veracruzana se presenta como un caso pertinente para analizar estas tensiones. A pesar de contar con marcos normativos y protocolos para atender casos de violencia y discriminación de género, los relatos de estudiantes y representantes de la unidad de género deben ser analizados para determinar si revelan una realidad más compleja: en ocasiones los mecanismos funcionan y brindan apoyo, mientras que en otros casos los procesos son percibidos como lentos, poco confiables o incapaces de dar una respuesta integral.

La investigación sobre género en educación superior confirma esta mirada. Por ejemplo, Nkosi y Maphalala (2025) destacan que, aunque los avances normativos son significativos, persisten obstáculos estructurales como la falta de liderazgo inclusivo, la sobrecarga desigual de trabajo para las mujeres y la escasa representación en los órganos de decisión. En el mismo sentido, Campanini, López y Silvestre (2023) muestran que los cambios institucionales en equidad de género no son lineales, sino que implican procesos largos de negociación cultural y adaptación organizacional. De manera complementaria, Anagnostou (2022) advierte que las políticas de igualdad de género en la academia no siempre viajan bien entre contextos diferentes, pues su éxito depende en gran medida de la cultura institucional y del compromiso de los actores involucrados.

Esta diversidad de experiencias sugiere que el problema no se limita a la existencia de

políticas formales. Desde la teoría de la complejidad, Este contraste no habla solo de una brecha normativa, sino de una dinámica mucho más compleja. Las políticas interactúan con prácticas culturales, percepciones individuales y relaciones institucionales. Desde la teoría de la complejidad, podemos entender la gestión de género en la FCAS como un sistema adaptativo donde los resultados emergen de relaciones no lineales e interdependientes. Estas dinámicas permiten apreciar por qué protocolos similares pueden generar experiencias muy distintas según el contexto y los actores involucrados (Mason, 2022).

Asimismo, los programas de capacitación en equidad de género dirigidos a estudiantes han demostrado ser útiles para visibilizar inequidades, pero suelen fragmentarse y carecer de una visión sistémica que atienda la diversidad de experiencias (Condrón, et al., 2023). Estos hallazgos refuerzan la necesidad de estudiar no solo las normas, sino también cómo las personas interpretan, viven y ajustan esas políticas.

En este marco, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se viven los derechos humanos de género y la diversidad en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Veracruzana, considerando las interacciones complejas entre normas, estudiantes, representantes y docentes?

La hipótesis de trabajo plantea que la aplicación de los derechos humanos de género en la FCAS genera experiencias diversas y no lineales, en las que las interacciones entre estudiantes, representantes y docentes producen efectos emergentes y adaptativos, lo que evidencia la naturaleza compleja del sistema universitario.

Este artículo busca aportar al debate sobre derechos humanos y género en la educación superior, mostrando que las políticas institucionales solo cobran vida en la medida en que se entrelazan con las experiencias y percepciones de quienes integran la comunidad universitaria.

3. BASES TEÓRICAS

Las universidades del siglo XXI enfrentan una misión profunda: ser espacios seguros, inclusivos y respetuosos de los derechos humanos. En este contexto, la igualdad de género no puede limitarse a protocolos o discursos formales; debe convertirse en una práctica cotidiana que se refleje en la vida de toda la comunidad universitaria.

En América Latina, si bien las mujeres han conquistado un lugar en la educación superior, su experiencia académica sigue marcada por obstáculos invisibles. Buquet (2016) explica este fenómeno a través del concepto de *orden de género*, entendido como un sistema simbólico y subjetivo que estructura las relaciones en la universidad y perpetúa desigualdades. Esta mirada nos recuerda que la universidad dista de ser un espacio neutral, pues se encuentra

atravesada por construcciones históricas y culturales que condicionan el acceso y el avance académico.

Cuando se implementan políticas de igualdad, suelen aparecer resistencias que van desde la burocracia hasta la falta de compromiso en la cultura institucional. En varios estudios sobre el contexto hispano, se advierte que estas políticas muchas veces quedan en el plano normativo y no logran permear la dinámica universitaria, reduciéndose a declaraciones bienintencionadas sin resultados concretos (Baeza & Lamadrid, 2019). Esta situación evidencia la necesidad de que los marcos normativos dialoguen con la cultura organizacional para generar cambios reales.

Desde una perspectiva más amplia, la teoría de la complejidad resulta útil para comprender la gestión universitaria. Morin (1994) propone un pensamiento que rompe con la fragmentación del saber y apuesta por una visión integral de las realidades sociales. Aplicada al tema de género, esta teoría sugiere que las políticas no producen efectos lineales: pequeñas acciones pueden transformarse en cambios significativos o, en su defecto, diluirse, dependiendo del contexto, de las relaciones de poder y de las percepciones de los actores involucrados.

En cuanto a la formación universitaria en equidad de género, diversos estudios destacan su importancia para sensibilizar y visibilizar desigualdades, aunque también señalan sus limitaciones. Sin un enfoque transversal y sostenido, los esfuerzos suelen ser dispersos y su impacto, limitado (Buquet, 2011; Boldo, 2018). Esto plantea el reto de diseñar estrategias que no se reduzcan a acciones aisladas, sino que acompañen de manera continua la vida académica.

En síntesis, explorar la igualdad de género en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales exige ir más allá de la existencia de protocolos formales. Implica reconocer cómo interactúan las dimensiones simbólica, cultural, pedagógica e institucional. Tal como lo plantea la teoría de la complejidad, esas interacciones generan respuestas diversas e impredecibles. Comprender este entramado vivo es el único camino para avanzar hacia una transformación universitaria auténtica..

4. METODOLOGÍA

Para el presente estudio se aplicó un muestreo intencional o por conveniencia, propio de la investigación cualitativa. Este tipo de selección no busca representatividad estadística, sino profundidad en la comprensión de los fenómenos sociales (Martínez-Salgado, 2012).

Los participantes fueron seleccionados por su experiencia directa con los protocolos de género y/o por su conocimiento del funcionamiento de la Coordinación de la Unidad de Género de la Universidad Veracruzana. La muestra estuvo conformada por la representante

alumna de la Unidad de Género —considerada informante clave— y entre 6 y 10 estudiantes que habían presentado casos o estaban familiarizados con la aplicación de los protocolos. La justificación del tamaño de la muestra responde a los criterios de la investigación cualitativa, donde se privilegia la riqueza del discurso frente a la cantidad de informantes (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La estrategia metodológica se centró en la identificación de rasgos en el discurso de los participantes, con el fin de interpretar categorías relacionadas con el estudio. Por ello, no se buscó generalización de resultados, sino un análisis profundo de significados y experiencias. Para la recolección de información se realizaron entrevistas grupales, integradas por estudiantes que dialogaron de manera abierta y bidireccional sobre sus conocimientos y vivencias en torno a la temática.

En la selección de participantes se utilizó el muestreo teórico, con la finalidad de identificar datos vinculados con conceptos clave, lo que permitió analizar casos significativos (Glaser & Strauss, citados en Vasilachis de Gialdino, 2006). Asimismo, se aplicó la técnica de muestreo en cadena o “bola de nieve”, recurso ampliamente usado en estudios cualitativos para localizar informantes a través de contactos sucesivos (Bertaux, citado en Vasilachis de Gialdino, 2006).

Las categorías de análisis definidas fueron:

- Percepción de efectividad de los protocolos.
- Acceso y comprensión de normativas.
- Conflictos o tensiones entre normas y práctica real.
- Cambios y adaptaciones a los protocolos.
- Patrones recurrentes o resultados emergentes.
- Barreras culturales, sociales o administrativas.

Conforme se desglosa en la tabla 1.

TABLA 1. MATRIZ DE INVESTIGACIÓN.

Pregunta de investigación	Hipótesis	Indicador (enfoque de complejidad)	Preguntas asociadas (claras para estudiantes)
¿Cómo se viven los derechos humanos de género y la diversidad de género en la FCAS, considerando las interacciones complejas entre normas, estudiantes, representantes y docentes?	La aplicación de derechos humanos de género en la FCAS genera experiencias diversas y no lineales, donde la interacción entre estudiantes, representantes y docentes produce efectos emergentes y adaptativos, mostrando la complejidad del sistema universitario.	Percepción de efectividad de los protocolos (no linealidad) Evalúa cómo la misma norma puede producir resultados distintos según la situación y el actor.	- ¿Qué tan útil crees que son los protocolos de género de la Facultad? - ¿Sientes que ayudan a resolver los problemas de todos los estudiantes? - ¿Has visto que los mismos protocolos funcionan diferente según la persona que los usa?
		Acceso y comprensión de normativas (interdependencia de actores) Mide si el entendimiento y uso de las normas depende de las relaciones entre estudiantes, representantes y docentes.	- ¿Te resulta fácil entender las reglas o protocolos de equidad de género? - ¿Crees que todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de usarlos? - ¿La ayuda de otros estudiantes o representantes cambia tu experiencia al usar los protocolos?
		Conflictos o tensiones entre normas y práctica real (emergencia) Detecta situaciones donde lo que dicta la norma genera resultados inesperados o tensiones.	- ¿Has visto que las normas no siempre funcionan como deberían? - ¿Qué dificultades recuerdas que hayan surgido al usar los protocolos? - ¿Ha habido casos donde el resultado fue muy diferente a lo que esperabas?
		Adaptaciones espontáneas de protocolos (retroalimentación adaptativa) Captura cómo estudiantes o representantes modifican o ajustan normas para que funcionen mejor.	- ¿Has visto que los estudiantes o representantes hagan cambios o ajustes a los protocolos para que funcionen mejor? - ¿Qué cosas ayudan a que un caso se resuelva de manera más fácil?
		Patrones recurrentes o resultados emergentes (emergencia) Observa regularidades o fenómenos inesperados que se repiten, mostrando dinámicas complejas del sistema.	- ¿Notas que pasan cosas similares en varios casos de género? - ¿Han surgido soluciones o problemas que no esperabas? - ¿Qué patrones se repiten cuando se aplican los protocolos?
		Barreras culturales, sociales o administrativas (interdependencia y retroalimentación) Evalúa obstáculos que afectan la dinámica entre actores y la efectividad de protocolos.	- ¿Qué cosas hacen que sea más difícil usar los protocolos de género? - ¿Qué cambiarías para que los casos de diversidad de género se manejen mejor en la Facultad? - ¿Cómo afectan las relaciones con otros estudiantes o docentes la aplicación de los protocolos?

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

5. RESULTADOS

Por la naturaleza del tema abordado que les planteaba repetir sus experiencias y con ello recrear situaciones incómodas, las personas seleccionadas como informantes accedieron ser entrevistadas, copero bajo la previsión de que sólo hablarían de aspectos que no les generaran algún conflicto emocional, por tanto, se les presentaron las siguientes opciones y eligieron los formatos 2 y 3.

1. Entrevista personalizada en un espacio físico, de manera presencial, a modo de charla,
2. Entrevista personalizada en un espacio físico, donde los investigadores formulan las preguntas de forma oral y las y los informantes responden en audio, a través de un dispositivo celular.
3. La entrevista personalizada en un espacio físico, donde los investigadores formulan las preguntas de forma oral y las y los informantes responden por escrito, a través de un dispositivo celular.

Posterior a las entrevistas, los archivos de audio fueron exportados al programa Audacity, donde se realizó la limpieza, amplificación y normalización del sonido para mejorar la calidad del mismo y facilitar la transcripción. Una vez obtenidos los testimonios en formato escrito, se procedió a su sistematización a través de la plataforma en línea *Nube de Palabras*. Esta herramienta permitió identificar de manera gráfica y jerarquizada las palabras más frecuentes dentro de las respuestas, lo cual resultó fundamental para reconocer patrones discursivos, enfatizar conceptos clave y detectar coincidencias en las experiencias narradas.

El uso de esta tecnología no solo optimizó el análisis cualitativo, sino que también aportó una visualización clara y accesible de la información, facilitando la interpretación de los hallazgos. La aplicación de este tipo de recursos digitales refuerza el rigor metodológico al integrar procesos de análisis asistido por software, contribuyendo a una mayor objetividad y profundidad en la comprensión de los testimonios recopilados.

a. Percepción de efectividad de los protocolos

Desde su experiencia, la representante alumna de Género, (informante 1) consideró que la información del protocolo para atender la violencia de género en la Universidad Veracruzana, junto con las guías y los documentos de “Actualización de datos por reconocimiento de identidad sexo-genérica” y el “Glosario de perspectiva de género” que complementan este contenido son útiles y efectivos sólo “cuando se conocen”, pues advirtió que si bien, el protocolo define los lineamientos institucionales que las autoridades universitarias deben seguir en la atención, sanción y erradicación de la violencia de género

para garantizar el acceso pleno al derecho a la educación superior de las mujeres y de las personas de la diversidad sexogenérica, el contenido del documento es desconocido entre la comunidad universitaria, lo cual lo lleva a su “desuso”. En su caso reconoció que, durante su trayectoria académica en la Facultad, no fue, sino hasta que resultó elegida consejera alumna y representante estudiantil de Género, que esta responsabilidad le obligó a informarse de todos estos documentos, junto con el estatuto de estudiantes, a fin de identificar la estructura institucional, sus directivos, las instancias su competencia y sus funciones y de este modo conocer los procesos y procedimientos para dar apoyo en el debido acompañamiento a sus compañeros.

b. Accesibilidad y comprensión del Protocolo

Respecto a la accesibilidad y comprensión de los documentos y el protocolo, afirmó que, si bien están disponibles para toda la comunidad universitaria en su sitio web y concretamente para los estudiantes, la comprensión de la normativa es relativamente moderada, porque si bien el documento enuncia o define conductas que se consideran violencia de género en el ámbito universitario, señala que los pasos a seguir para quien requiere presentar una queja no siempre son comprensibles en la realidad por factores diversos, entre estos el emocional.

c. Conflictos y tensiones en la aplicación de protocolos

Otro aspecto importante son los conflictos o tensiones que surgen entre la normativa del Protocolo de Género y su aplicación en situaciones reales, destaca la informante, al comentar que quien presenta una queja por algún caso, antes de formalizarla requiere de la asesoría puntual sobre las normas en este documento y de conocer las funciones de la Coordinación de la Unidad de Género en la Universidad Veracruzana, así como de las instancias que tienen competencia en este tipo de atención que desde su percepción son procesos que resultan ser “duros y densos” y en todas las veces desconocidos por quien se siente vulnerado o vulnerada, generándoles soledad y sentimientos de duda y vergüenza y la creencia de que al levantar su queja no habrá comprensión de su situación. Por lo que admite que, sin la orientación legal y el apoyo psicológico por parte de las personas encargadas, nadie interpondría quejas.

Aunado a ello, expone la estudiante, el desconocimiento de algunos estudiantes sobre los lineamientos y normativas y las instancias a las que se debe acudir en este tipo de casos, es lo que propicia ese sentimiento de desatención, y también porque la situación o hecho, motivo de su queja, no se incluye textualmente en los casos que el protocolo considera como conductas de violencia de género.

d. Actualizaciones al Protocolo

Respecto a adaptaciones al protocolo de atención de violencia de género indicó que, como representante estudiantil de género, sabe que existen comisiones integradas por expertos que hacen estudios y propuestas, permitiendo tener una perspectiva desde el estudiantado y también que no haya un sesgo que permita la interpretación abierta de parte de quienes puedan hacer uso del protocolo, dado que siempre esta normativa tendrá oportunidades de mejorarse para lograr mayor claridad. Asimismo, añadió que la empatía; el apoyo y protección de las autoridades, dentro de su competencia, en atención a la queja que alguien presenta es lo que permite que el caso se atienda en los tiempos normativamente señalados.

e. Patrones recurrentes en la atención a la violencia

Sobre los patrones recurrentes, dijo que de los casos en los que participó durante el acompañamiento junto con la académica representante de Género, conoció de estudiantes que manifestaron su queja por algún caso de violencia, iniciaron el proceso, pero no lo finalizaron. Refirió que cuando alguien acude a las autoridades de su facultad para exponer su caso, lo primero que las autoridades de la entidad hacen es llamar a los representantes maestro y estudiante de Género para asesorar a los estudiantes sobre el proceso a seguir, quienes, si bien manifiestan saber que existe, reconocen que nunca lo leyeron. De este modo se les acompaña en su lectura y se les informa sobre el paso a paso que seguirá su queja y que una vez formalizada por escrito, ante las instancias respectivas se emitirán los citatorios para quien presenta la queja y a quien denuncia; se levantará un acta circunstanciada; ambas partes presentarán sus alegatos; se emitirá la resolución y se notificará a las partes. Pero es cuando al saber de todo este escenario normativo, ello les genera conflicto y una pesada carga emocional porque les implica hacer saber de la situación a sus padres y enfrentar el proceso en medio de la cotidianidad de las clases y otras actividades.

f. Barreras culturales, sociales y administrativas

Esto último es solo uno de los aspectos que inhiben a quienes se han visto en la necesidad de usar el protocolo de atención para la violencia de género, es el miedo o la vergüenza que la situación le causa, además de que el procedimiento de la queja tiende a ser revictimizante, porque la persona tiene que repetir los sucesos las veces que sea necesario en las distintas etapas por lo que de las y los estudiantes entrevistados que tuvieron esta experiencia coincidieron en que se trata de “un proceso muy fuerte, y desgastante” y que les resultó difícil asumir las diversas situaciones a que se enfrentarían, principalmente la exposición de su queja lo cual les llegó a generar el sentimiento de ser juzgados por hacer uso del protocolo, por todo lo que se puede especular o decir de ellos, en un espacio en el que

conviven con sus compañeros varias horas del día en su Facultad.

En su opinión es la resistencia a la información, lo que dificulta que la comunidad universitaria se interese por conocer a fondo el Protocolo de atención de violencia de género; hasta que alguien le sucede alguna situación de este es que surge ese interés natural busque la información y las instancias a las que recurrir para ser atendido.

Consideró por último que, si bien en cada periodo semestral se realizan en su Facultad eventos institucionales para promover la cultura de paz y el respeto a la diversidad, y promueve el Protocolo de atención la violencia de género, la difusión debe ser permanente y deben intensificarse las campañas de información para promover su contenido.

g. Información reduce violencia de género

Otro de los entrevistados, (informante 2) quien dijo identificarse con la comunidad LGBTTTIQ+, expresa que los protocolos de género son de suma importancia, para el manejo de situaciones de violencia, no obstante considera que la atención a las necesidades para la diversidad sexogénica requiere considerar muchas otras conductas ofensivas que no se prevén en el documento, sin embargo, cree es importante y de gran avance que este se actualice y siga vigente para que la mayor parte de los estudiantes se sientan protegidos en sus derechos humanos.

Afirma que el protocolo sí es efectivo en la atención de casos de violencia, pero su contenido presta más atención a las mujeres, y no de igual modo a la diversidad de la comunidad LGBTTTIQ+. Dada la identidad de género que asume, manifiesta que le ha resultado sencillo comprender la información del Protocolo de Género de la Universidad Veracruzana: “me es fácil ya que tengo contexto, desde el bachillerato” y asegura que todos los estudiantes pueden entenderlo, sin embargo; cree que a veces la dificultad de acceder al contenido del documento puede deberse a la carga emocional de quien lo utiliza por primera vez. Sugiere que la asesoría y orientación en estos protocolos de personas cercanas (como la hay un maestro, tutor/compañero) es clave para que un o una estudiante generen confianza y puedan iniciar un procedimiento de queja y finalizarlo, sobre todo cuando la denuncia es contra un académico o académica que, por sus años de antigüedad, ejercen cierto poder que puede atemorizar o intimidar a quien pretende denunciarle, lo cual acaba por interrumpir el inicio de un procedimiento de queja que no finaliza de acuerdo al protocolo, al surgir una solución más sencilla que no expone al denunciante a un proceso complejo como cambiar de salón, o de maestro o maestra.

h. Nuevas conductas de violencia

Respecto a las actualizaciones, adaptaciones o agregado al Protocolo de atención de violencia de Género, expresó no haber percibido alguna, pues confirma que el protocolo

es el mismo, por lo que recomienda que la Coordinación de Género contemple y defina específicamente las nuevas conductas ofensivas que están surgiendo en las interacciones y convivencia de las nuevas generaciones; de igual modo simplificar los procesos para que no resulte en un procedimiento complejo y con carga emocional para el denunciante, además de garantizar la solución al problema expuesto. Aunque admite que, en tanto la comunidad estudiantil no conozca la información de este documento, persistirá la ignorancia, por ello insistió en la importancia de fortalecer la difusión de las guías y protocolos entre la comunidad estudiantil, haciendo énfasis en que la Coordinación de la Unidad de Género otorga asesoría y acompañamiento psicológico, donde la confidencialidad está garantizada y cuidada.

De los aspectos que, en su experiencia se constituyen en barreras para el uso del Protocolo de Género, reitera que, en primer momento está el desconocimiento del contenido del documento y de todas las guías para interpretarlo y en segundo lugar, tomar la decisión de confiar en alguien que pueda apoyarle, ya que suele ser difícil sentirse en confianza total con los maestros, tutores o autoridades. Reconoce que, si bien la institución educativa atiende de inmediato la queja y hay toda una red de apoyo, el proceso administrativo se va tornando complejo, los sentimientos y la confusión de saber si es correcto o no, lo que se está haciendo complica la decisión de denunciar, además del a incertidumbre de que no se proteja el anonimato del caso,

Recalca la importancia de que los maestros estén informados sobre temas muy específicos de la diversidad sexogenérica, y la conozcan para saber cómo apoyar y actuar ante las necesidades que les expresen sus alumnos. La implementación de cursos y talleres informativos sobre diversidad LGBTTTIQ+ es muy importante para los docentes y estudiantes, ya que muchas veces no saben cómo dirigirse o cómo manejar a la diversidad de las nuevas generaciones.

Enfatiza que el primer paso para reducir la violencia es la información, y los docentes deben ser los primeros en estar informados de toda la diversidad y los tipos de violencias que van desde los discursos hasta los hechos: “Absolutamente todos los profesores y profesoras deben tomar cursos sobre temas de las diferentes diversidades, para trabajar de manera armónica en el salón de clases porque ello ahorraría, conductas erráticas y de violencia de género”.

Sobre este mismo punto, (informante 3), una estudiante que enfrentó una situación de violencia, coincide en la elaboración de protocolos especializados y focalizados para la defensa de los derechos humanos, con capacitación y taller obligatorios con perspectiva en la diversidad para todas las personas que integran la comunidad; así como pláticas integrales de manera continua con la respectiva difusión. Subraya la importancia de actualizar y ampliar la información de este instrumento porque lo ideal es que sea de utilidad en todos los casos de violencia que puedan presentarse.

De su experiencia cuenta que el acompañamiento que tuvo en el proceso que inició fue

importante para llegar hasta el final, dado que sintió el respaldo que le permitió formalizar la denuncia sin sentirse revictimizada ni en mayor vulnerabilidad, aunque el proceso de levantar la queja sí fue desgastante.

Admitió sentirse intimidada por el escenario normativo que visualizó cuando decidió pedir ayuda para presentar una queja contra su agresora, pues enfrentar este tipo de actos le vulneró al grado de sentirse apenada y culpable, pero la asesoría otorgada le generó la confianza y la fuerza necesaria para expresar su voz y finalizar el proceso que se llevó a buen término y con la debida protección que le ayudó a recuperar su paz mental y su seguridad.

i. Protocolos más prácticos qué teóricos

Otra estudiante (Informante 4) considera que los protocolos de género en la Universidad Veracruzana son útiles en el sentido de que ofrecen un marco legal para atender casos de violencia, pero a veces son más “teóricos” que prácticos y la normativa no siempre funciona como debería. A veces hay contradicción entre lo que está en papel y lo que se hace en la práctica. pues entender los protocolos no siempre es fácil, porque están en un lenguaje muy institucional que suele confundir, partiendo del hecho de que cada situación es distinta y no todos se sienten cómodos denunciando. En su caso iniciar el proceso fue difícil, pero el apoyo adecuado pudo ser atendidos de manera satisfactoria, lo cual sucedió por la naturaleza del problema. Considera que no todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de usarlos. Algunos desconocen que existen o no saben cómo empezar el proceso, entonces la orientación que les otorguen, autoridades educativas o los representantes de Género, siempre será de gran ayuda, porque se siente más respaldo y confianza.

j. Anonimato

Contrario a las expresiones vertidas, otros estudiantes (informantes, 5, 6, y 7 y 8) no tuvieron una buena experiencia al intentar iniciar el proceso para levantar una queja y todo quedó en un intento, al vislumbrar que el proceso sería largo y revictimizante. Entrevistados por separado, cada uno de los cuatro estudiantes coincidieron en que el Protocolo para la atención de violencia de género sí es accesible respecto al objetivo que plantea de ser un instrumento de apoyo, pero su efectividad es relativa, porque el anonimato y la confidencialidad sólo duran hasta que la persona denunciada es enterada que fue señalada como agresor o agresora, en su caso. Y esta persona, una vez confirmada de enterada, y pese a las recomendaciones de guardar la confidencialidad, tiende a buscar entre la comunidad justificaciones y quienes le justifiquen, y entonces sus partidarios o partidarias desatan comentarios, agresiones silenciosas, burlas y demás, generando un ambiente poco favorable para los denunciantes que no siempre pueden superar,

obligándoles en todo caso a desistir de continuar con el proceso de formalizar su queja.

En los casos de los cuatro estudiantes, los señalamientos a sus agresores fueron por realizar comentarios, burlas, bromas o piropos frecuentes de connotación sexual y/o mal intencionados, realizados de manera indirecta, que les hicieron sentirse vulnerados, dicho comportamiento, si bien no es considerado como grave, no dejan de ser manifestaciones de violencia.

Finalmente, los informantes coincidieron en aceptar que el miedo, el estrés de que no creerían en ellos y la presión en su grupo, polarizado por las opiniones y comentarios, fue una experiencia muy fuerte y negativa que a la postre quebrantó incluso su confianza.

6. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten advertir una brecha entre la normativa institucional y su aplicación efectiva en la vida cotidiana de la comunidad universitaria. El Protocolo para Atender la Violencia de Género, aunque reconocido formalmente, es percibido por muchos estudiantes como un documento complejo y poco accesible. En este sentido, Vázquez, López y Sandoval (2021) señalan que los marcos normativos por sí mismos no transforman las dinámicas de desigualdad, ya que requieren de estrategias pedagógicas y administrativas que los vuelvan comprensibles y cercanos para quienes los necesitan. De lo contrario, se corre el riesgo de que permanezcan como “normas de papel” desvinculadas de la práctica (Vázquez & López, 2025).

El análisis evidencia también la existencia de tensiones culturales, pues los estudiantes identifican sentimientos de miedo, vergüenza y desconfianza al momento de iniciar una denuncia. Estos factores son consistentes con estudios previos que documentan cómo la universidad, como espacio social, reproduce las mismas relaciones de poder y desigualdad que atraviesan a la sociedad en general (Casillas, Dorantes & Ortiz, 2017). Así, la resistencia cultural y los prejuicios compartidos inhiben el ejercicio pleno de los derechos.

Por otra parte, el acompañamiento y la asesoría especializada se mostraron como variables decisivas para que una queja prospere. Aquellos estudiantes que contaron con orientación experimentaron procesos menos revictimizantes y concluyeron sus casos de manera más satisfactoria, lo que coincide con lo documentado por Badillo Guzmán y colaboradores (2018), quienes destacan la importancia de la capacitación docente y de la sensibilización institucional como catalizadores de cambio. Esto demuestra que la eficacia del protocolo no reside solo en su contenido normativo, sino en la interacción entre estudiantes, docentes y autoridades que acompañan el proceso.

De igual manera, emergió la crítica a la insuficiencia de los protocolos frente a la diversidad sexogenérica. Aunque la mayoría de los lineamientos priorizan la atención hacia las mujeres, la comunidad LGBTTTIQ+ manifestó sentirse parcialmente excluida

de la protección institucional. Esta exclusión simbólica limita el alcance de las políticas y genera nuevas desigualdades. En este punto, Ortega (2022) plantea que las instituciones de educación superior deben actualizar continuamente sus marcos normativos, no solo para responder a cambios sociales, sino también para anticipar nuevas formas de violencia que surgen en la convivencia universitaria.

En conjunto, los hallazgos sugieren que el enfoque de derechos humanos y género en la educación superior debe ser abordado como un proceso dinámico y complejo, donde intervienen factores legales, culturales, pedagógicos y emocionales. Más que diseñar protocolos rígidos, se requiere construir mecanismos flexibles, visibles y participativos, que reconozcan la diversidad de experiencias y promuevan una cultura universitaria incluyente y protectora.

7. CONCLUSIONES

La investigación planteó como pregunta central: *¿Cómo se viven los derechos humanos de género y la diversidad en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Veracruzana, considerando las interacciones complejas entre normas, estudiantes, representantes y docentes?* A partir de los hallazgos, se confirma la hipótesis de trabajo: la aplicación de los derechos humanos de género en la FCAS genera experiencias diversas y no lineales, donde la interacción entre estudiantes, representantes y docentes produce efectos emergentes y adaptativos, lo que refleja la naturaleza compleja del sistema universitario.

Los indicadores definidos en el instrumento —efectividad de los protocolos, acceso y comprensión de las normativas, tensiones entre norma y práctica, adaptaciones espontáneas, patrones emergentes y barreras culturales, sociales o administrativas— permitieron observar con claridad cómo las normas institucionales, en lugar de tener efectos predecibles, desencadenan resultados distintos según las relaciones de los actores y el contexto particular. Esto confirma que la gestión universitaria de género debe analizarse desde la teoría de la complejidad: los protocolos funcionan como elementos dentro de un sistema adaptativo, en el que pequeñas variaciones — como el acompañamiento recibido, la confianza en una autoridad o el grado de información disponible — generan consecuencias inesperadas y, a veces, opuestas.

En cuanto a los alcances del estudio, se logró visibilizar experiencias concretas de estudiantes y representantes de género, lo que permitió comprender la dinámica universitaria como un sistema vivo, caracterizado por la no linealidad, la interdependencia de actores y la emergencia de resultados imprevisibles. Este análisis contribuye a ampliar la discusión académica sobre cómo se viven los derechos humanos en la educación superior, al mostrar que los protocolos no pueden evaluarse de manera aislada, sino como parte de un entramado relacional y cultural que los resignifica. Como limitación debe reconocerse que

el tamaño de la muestra fue reducido y que los resultados reflejan únicamente las voces de quienes participaron voluntariamente, dejando fuera experiencias que permanecen ocultas o silenciadas.

Finalmente, se identifican líneas de investigación futuras que pueden enriquecer el estudio del fenómeno desde la complejidad:

- Realizar estudios comparativos entre facultades y universidades para identificar patrones emergentes comunes y diferencias contextuales.
- Incluir la perspectiva de docentes y personal administrativo para comprender cómo las interacciones entre distintos actores transforman los protocolos.
- Profundizar en la experiencia de la comunidad LGBTTTIQ+, a fin de analizar cómo la diversidad sexogenérica introduce nuevas variables en el sistema universitario.
- Desarrollar investigaciones longitudinales que permitan observar cómo los cambios culturales e institucionales reconfiguran los resultados a lo largo del tiempo.

En síntesis, este estudio demuestra que los derechos humanos de género en la educación superior no pueden gestionarse desde una visión lineal o mecánica. La universidad debe asumirse como un sistema complejo, donde normas, prácticas y actores interactúan de manera impredecible y adaptativa. Reconocer esta complejidad es el primer paso para diseñar políticas flexibles, inclusivas y sostenibles, capaces de responder a la diversidad de experiencias que configuran la vida universitaria.

REFERENCIAS

- Anagnostou, D. (2022). EU policy and gender mainstreaming in research and higher education: How well does it travel from North to South? En A. Wroblewski & R. Palmén (Eds.), *Overcoming the challenge of structural change in research organisations* (pp. 73–90). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/978180262119820221005>
- Badillo Guzmán, J., Grappin Navarro, S. I., Redondo Aquino, M., & Herrera Melo, J. A. (2018). Educación y género en la Universidad Veracruzana: filosofía, políticas y prácticas. *Memorias del Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 10(3), 353–372. <https://academia-journals.squarespace.com/s/Memorias-Academia-Journals-Morelia-2018-Tomo-03.pdf>
- Baeza Reyes, A., & Lamadrid Álvarez, S. (2019). ¿Igualdad en la academia? Barreras de género e iniciativas en una universidad pública (2013–2018). *Pensamiento Educativo*, 56(1), 1–17. <https://doi.org/10.7764/PEL.56.1.2019.9>
- Boldo, C. (2018). Equidad de géneros como unidad de aprendizaje en la universidad. *Alteridad: Revista de Educación*, 13(2), 89–101. <https://doi.org/10.17163/alt.v13n2.2018.02>
- Buquet, A. G. (2011). Transversalización de la perspectiva de género en la educación superior: problemas conceptuales y prácticos. *Perfiles Educativos*, 33(131), 211–225. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500018
- Buquet, A. G. (2016). El orden de género en la educación superior: una aproximación interdisciplinaria. *Nómaditas*, (44), 27–43. <https://www.redalyc.org/pdf/1051/105146818003.pdf>
- Campanini, F., López, M., & Silvestre, M. (2023). The complexity of defining institutional change in academia. *Social Inclusion*, 11(2), 45–56. <https://doi.org/10.17645/si.9981>
- Casillas, M., Dorantes, J., & Ortiz, V. (2017). *Estudios sobre la violencia de género en la universidad*. Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/personal/mcasillas/files/2018/01/Estudios-sobre-violencia-de-genero.pdf>
- Condrón, C., et al. (2023). Gender equality training for students in higher education: A scoping review. *JMIR Research Protocols*, 11(1), e60061. <https://doi.org/10.2196/60061>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: Principios básicos y algunas controversias. *Revista de Investigación en Educación Médica*, 1(2), 109–115. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72683-3](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72683-3)
- Mason, M. (2022). Complexity theory and the enhancement of learning in higher education: The case of the University of Cape Town. *Educational Philosophy and Theory*, 56(5), 469–478. <https://doi.org/10.1080/00131857.2022.2140042>

REFERENCIAS

- Morin, E. (1994). *Introducción al pensamiento complejo*. Gedisa.
- Nkosi, N., & Maphalala, M. (2025). Advancing gender equity in higher education research. *African Journal of Inter/Multi-disciplinary Studies*, 7(1), 1–14. <https://doi.org/10.51415/ajims.v7i1.1652>
- Ortega, A., Góngora, J., & Aguilar, C. (2022). Dilemas constitucionales vigentes en la implementación de políticas de igualdad de género en universidades públicas. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 52(1), 95–118. <https://www.redalyc.org/journal/421/42175254009/html/>
- Vasilachis de Gialdino, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Gedisa.
- Vázquez, A., López, G., & Sandoval, I. (2021). La violencia de género en las instituciones de educación superior: Elementos para el estado de conocimiento. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 51(2), 299–321. <https://doi.org/10.48102/rlee.2021.51.2.382>
- Vázquez, A., & López, O. (2025). *Acercamientos a la violencia de género en la Universidad Veracruzana*. LAMDA. <https://www.uv.mx/personal/auvazquez/files/2025/03/Acercamientos-a-la-Violencia-de-Genero.pdf>