

# **Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente**

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Economía, Administración y Mercadología  
**Maestría en Mercadotecnia Digital y Analítica de Clientes**



**Experiencia de estudiantes LGBTQ+ en la selección y permanencia en planteles de Educación Superior**

---

**TRABAJO RECEPCIONAL** que para obtener el **GRADO** de  
**MAESTRO EN MERCADOTECNIA DIGITAL Y ANALÍTICA DE CLIENTES**

Presenta: **JUAN CARLOS DE LA TORRE GONZÁLEZ**  
Directora: **DRA. ITZEL PALOMARES AGUIRRE**

Tlaquepaque, Jalisco. 23 de noviembre de 2024

---

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Fundamentación del trabajo</b> .....	<b>9</b>
1.1. Problematización de la investigación .....	9
1.2. Planteamiento de la investigación.....	9
1.2.1. Descripción del contexto de la investigación.....	10
1.2.2. Validación de las condiciones para la investigación .....	11
1.3. Objetivos y pregunta de investigación.....	13
1.3.1. Descripción del objeto de estudio a investigar .....	14
1.4. Relevancia y pertinencia de la investigación .....	15
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>17</b>
<b>2. Marco conceptual de la investigación</b> .....	<b>17</b>
2.1. Estado de la cuestión .....	18
2.2. Conceptos y enfoques teóricos relacionados .....	20
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>25</b>
<b>3. Marco metodológico de la investigación</b> .....	<b>25</b>
3.1. Análisis de referencia: primera hipótesis .....	25
3.2. Descripción de las categorías de análisis: indicadores y variables de análisis .....	26
3.3. Selección de herramientas, técnicas e instrumentos de investigación.....	27
3.4. Metas de información .....	30
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>32</b>
<b>4. Trabajo de campo de la investigación.</b> .....	<b>32</b>
4.1. Diseño del trabajo de campo de la investigación .....	32
4.1.1. Proceso del trabajo de campo.....	32
4.1.2. Consideraciones costo/beneficio del trabajo de campo .....	34
4.2. Cronograma del trabajo de campo de la investigación.....	35

4.3. Imprevistos y riesgos.....	37
<b>CAPÍTULO 5 .....</b>	<b>38</b>
<b>5. Exposición de hallazgos .....</b>	<b>38</b>
5.1. Organización de los hallazgos.....	38
5.2. Impacto de la investigación .....	51
<b>CAPÍTULO 6 .....</b>	<b>54</b>
<b>6. Discusión final .....</b>	<b>54</b>
6.1. Líneas para futuras investigaciones .....	60
6.2. Relevancia y trascendencia disciplinaria de la investigación .....	60
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>66</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>71</b>

## **Índice de siglas**

TOG: Trabajo de Obtención de Grado

IDI: Investigación, Desarrollo e Innovación

DEAM: Departamento de Economía, Administración y Mercadología

ITESO: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.

## **Abstract**

Este trabajo analiza los factores que influyen en la selección y permanencia de estudiantes LGBT+ en instituciones de educación superior, con el objetivo de identificar las dinámicas que afectan su experiencia académica y personal. A pesar de los avances hacia entornos más inclusivos, los estudiantes LGBT+ continúan enfrentando desafíos como discriminación y acoso, los cuales impactan su bienestar y éxito académico.

Esta investigación se enmarca en un enfoque teórico del proceso de compra, considerando la elección universitaria como una decisión compleja en la que los estudiantes sopesan factores tales como el ambiente de inclusión, el apoyo institucional y la percepción de seguridad en su evaluación de universidades. Asimismo, distintos factores son cruciales para que, una vez elegida la universidad e iniciados los estudios, los estudiantes estén satisfechos con su elección. En el contexto de esta investigación, la satisfacción poscompra se considera como la permanencia del estudiante en la universidad.

La metodología utilizada en esta investigación es cualitativa, basada en entrevistas semiestructuradas con dos grupos: estudiantes LGBT+ y estudiantes heterosexuales cisgénero, que actúan como grupo de control. Las respuestas fueron analizadas temáticamente, lo que permitió identificar patrones y contrastar experiencias entre ambos grupos.

Los resultados indican que los estudiantes LGBT+ enfrentan mayores niveles de discriminación y acoso en comparación con sus compañeros heterosexuales, lo que impacta negativamente en su permanencia. Asimismo, los estudiantes heterosexuales mostraron menor conciencia sobre los desafíos que enfrenta la comunidad LGBT+ en la universidad, subrayando la necesidad de programas de sensibilización en los planteles

educativos. Estos hallazgos reafirman la importancia de implementar políticas inclusivas y crear entornos seguros y equitativos en las universidades.

Este estudio aporta datos clave para comprender el proceso de selección universitaria y la experiencia diferenciada de los estudiantes LGBT+ en la educación superior, ofreciendo recomendaciones para promover la inclusión y la equidad en estos contextos.

**Palabras clave:**

- Inclusión educativa
- Estudiantes LGBT+
- Discriminación en universidades
- Educación superior en México.

# **Experiencia de estudiantes LGBT+ en la selección y permanencia en planteles de Educación Superior**

## **INTRODUCCIÓN**

Este trabajo se centra en la selección y permanencia de estudiantes LGBT+ en instituciones de educación superior, un tema que ha sido objeto de estudio en el ámbito de la educación, la inclusión y los derechos humanos. Diversos estudios han revelado que los estudiantes LGBT+ enfrentan desafíos adicionales en su vida académica debido a la discriminación, el acoso y la falta de políticas inclusivas en muchas universidades. Kosciw (2020) y Reis (1999), por ejemplo, señalan que estos estudiantes experimentan altos niveles de acoso, lo que afecta no solo su rendimiento académico, sino también su bienestar emocional y su capacidad para integrarse plenamente en el entorno universitario.

A pesar de los avances en materia de inclusión, las instituciones educativas aún enfrentan dificultades para generar entornos verdaderamente inclusivos para los estudiantes LGBT+. La relevancia de esta investigación radica en entender cómo estos factores influyen en la elección de una universidad por parte de estos estudiantes y cómo su permanencia se ve condicionada por las políticas de apoyo o la falta de las mismas. El análisis de estas dinámicas no solo contribuye al conocimiento sobre las experiencias de los estudiantes LGBT+, sino que también permitirá formular recomendaciones para mejorar las políticas de inclusión en las universidades.

El objetivo de esta investigación es identificar y analizar los factores que afectan la selección y permanencia de estudiantes LGBT+ en instituciones de educación superior. Se empleó una metodología cualitativa basada en entrevistas tanto a estudiantes LGBT+ como a estudiantes heterosexuales cisgénero para comparar sus experiencias y percepciones. Este enfoque permite realizar recomendaciones para mejorar la inclusión y la equidad en las universidades.

Los resultados de esta investigación revelan diferencias significativas en las percepciones de inclusión entre ambos grupos de estudiantes, lo que subraya la necesidad de crear políticas más inclusivas en las universidades. Mientras que los estudiantes LGBT+ reportan experiencias de discriminación y exclusión, los estudiantes heterosexuales cisgénero perciben la inclusión de manera más abstracta. Estas conclusiones evidencian la urgencia de implementar estrategias que fomenten un entorno más inclusivo y seguro para todos los estudiantes.

Finalmente, el documento está estructurado de la siguiente manera: el primer capítulo aborda la fundamentación teórica y la problematización de la investigación; el segundo capítulo explora el marco conceptual y teórico que sustenta el trabajo; el tercer capítulo describe la metodología empleada para la recopilación y análisis de los datos; el cuarto capítulo expone los hallazgos obtenidos de las entrevistas; el quinto capítulo discute los resultados y ofrece recomendaciones para futuras investigaciones y políticas institucionales inclusivas. Finalmente, el sexto capítulo presenta una discusión sobre la relevancia disciplinaria de los resultados, destacando la necesidad de implementar políticas más inclusivas en las universidades y proponiendo líneas de investigación futuras que aborden la intersección entre identidad de género, inclusión y éxito académico.

## CAPÍTULO 1

### 1. Fundamentación del trabajo

#### 1.1. Problematización de la investigación

La elección de carrera es una de las decisiones más importantes para los estudiantes de nivel medio superior, ya que puede afectar su futuro personal y profesional (Alvarado, 2019). Sin embargo, este proceso puede ser desafiante, ya que los jóvenes suelen tener pocos ideales concretos y definidos, y pueden sentirse abrumados por la cantidad de opciones disponibles (López, 2019). La elección de una carrera es uno de los procesos más significativos en la vida de cualquier joven (Martinez, 2010) ya que esta decisión le implica a los estudiantes una serie de factores a considerar, como la calidad académica, la ubicación, la oferta de programas de estudio y la vida estudiantil. Sin embargo, para los estudiantes LGBT+ (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero, y más) este proceso se ve a menudo agravado por una serie de desafíos y consideraciones adicionales que pueden influir significativamente en su decisión. Estas consideraciones incluyen la discriminación, el estigma y la falta de inclusión en las instituciones educativas y que son problemas que persisten en muchas partes del mundo (Barrientos, 2021). Esto nos lleva a plantear la pregunta: ¿Cuáles son los factores que consideran los estudiantes LGBT+ al elegir una universidad y cómo impactan en su experiencia académica y personal?

#### 1.2. Planteamiento de la investigación

A pesar de los avances en la lucha por la igualdad y la inclusión de las personas LGBT+, siguen existiendo desafíos significativos para estos estudiantes en el ámbito de la educación superior. La problemática principal que esta investigación busca abordar es entender los factores que influyen en la selección de una institución de educación superior

por parte de estudiantes LGBT+ y cómo estos factores afectan su capacidad para permanecer y tener éxito en ese entorno académico.

### **1.2.1. Descripción del contexto de la investigación**

La diversidad sexual en México ha sido un tema de debate y controversia. En México según el INEGI son 5 millones de personas, lo que representa el 5.1% de la población que se autoidentificaron con una orientación sexual y de género LGBT+. (ENDISEG, 2021). Aunque ha habido avances sociales y políticos que han creado entornos más respetuosos de los derechos humanos, todavía se producen actos de discriminación y violencia contra las personas LGBT+ (Flores, 2007). A pesar de las medidas tomadas y las leyes promulgadas para fomentar el respeto y garantizar una vida libre de violencia, estas iniciativas a menudo se enfrentan a la realidad. De acuerdo con el CONAPRED (2018) más de la mitad de los estudiantes LGBT+ informan sobre la presencia de acoso en los centros educativos. Además, más de un 90% de ellos ha experimentado insultos debido a su orientación sexual, su aspecto físico, su manera de vestir y por no conformarse a estereotipos de género dentro de sus centros educativos (CONAPRED, 2018).

La discriminación es un problema que afecta a personas de todo el mundo. Autores como Reis o Kosciw, a lo largo de sus investigaciones, han destacado que los estudiantes LGBT+ experimentan altos niveles de discriminación y acoso en sus entornos escolares (Kosciw, 2020; Reis, 1999). Estas investigaciones han revelado de manera consistente que, desafortunadamente, una proporción significativa de alumnos que se reconocen a sí mismos con orientación sexual y/o identidad de género no normativa o no convencional enfrenta situaciones de discriminación y hostigamiento en las escuelas (Kosciw, 2020; Reis, 1999). Este fenómeno ha arrojado luz sobre la urgente necesidad de abordar estos

problemas, promoviendo entornos educativos más inclusivos y seguros para todos los estudiantes, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

### **1.2.2. Validación de las condiciones para la investigación**

Uno de los objetivos más significativos de esta investigación, es lograr que los resultados proporcionen una base sólida para abordar un problema importante y generar información valiosa que pueda contribuir a la creación de políticas y programas más inclusivos en el proceso de admisión y permanencia en instituciones educativas de alumnos que se sientan identificados fuera de la heteronorma. A continuación, se enlistan algunos de los actores que intervienen directa o indirectamente en esta investigación:

**Estudiantes LGBT+:** Los estudiantes que se identifican como parte de la comunidad LGBT+ son esenciales para comprender sus experiencias personales de discriminación en distintas etapas de su vida. Durante esta investigación nos centraremos en su proceso de selección de carrera y universidad, así como su permanencia en los centros universitarios elegidos inicialmente.

**Estudiantes no LGBT+:** También es importante investigar las actitudes y percepciones de los estudiantes que no se identifican como LGBT+ para comprender mejor cómo la discriminación afecta el ambiente educativo en general y hacer un contraste de sus vivencias con las de sus compañeros LGBT+.

**Personal docente:** Los profesores pueden influir en la cultura de inclusión y trato equitativo en el aula, esto se puede ver reflejado con sus actitudes y acciones en relación con sus estudiantes.

**Personal administrativo:** Dicho personal está directamente involucrado en el proceso y recorrido del estudiante en su vida universitaria en los procesos no escolares como el de admisión y graduación.

**Autoridades universitarias:** Los líderes de la universidad, tienen un papel importante en la formulación de políticas de la institución.

**Grupos LGBT+ y aliados:** Los grupos estudiantiles LGBT+ y los aliados desempeñan un papel activo en la promoción de la inclusión y la lucha contra la discriminación.

**Personal de consejería y apoyo:** Los consejeros y personal de apoyo tanto académico como en lo personal ofrecen recursos y servicios a estudiantes LGBT+ que enfrentan discriminación o alguna otra dificultad en su paso por la institución.

**Familias de estudiantes LGBT+:** En algunos casos, las familias de los estudiantes LGBT+ pueden influir en su experiencia en la universidad, ya sea de manera positiva o negativa.

**Políticas y Normativas Universitarias:** Las políticas y normativas de la universidad en relación con “el derecho de admisión” de sus estudiantes, reglamentos acerca de la vestimenta, comportamiento y/o expresiones dentro de sus planteles, así como sus normas a favor de la no discriminación y la igualdad de oportunidades.

Esta investigación es esencial no solo por su relevancia y pertinencia, como se ha destacado previamente, sino también por su potencial sostenibilidad. Esta sostenibilidad se basa en tres pilares fundamentales que garantizan la continuidad y el impacto a largo plazo de la investigación que se detallarán a continuación.

En primer lugar, se sustenta en el acceso sostenible a los actores involucrados. A través de la colaboración con estudiantes LGBT+, docentes, personal administrativo y otros actores clave en los planteles educativos, se establecen relaciones que pueden perdurar a lo largo del tiempo. Estas conexiones permiten la recopilación de datos actualizados y la evaluación constante de la dinámica de la discriminación en el entorno educativo. Además, facilitan la retroalimentación continua y la adaptación de políticas y programas en función de las necesidades cambiantes de la comunidad LGBT+.

En segundo lugar, se apoya en la capacidad de mantener un compromiso a largo plazo. Esto implica no solo la disposición continua del equipo de investigación, sino también la inversión de recursos para garantizar la calidad y la integridad de los estudios.

Finalmente, el tercer pilar es la asignación de recursos financieros y tecnológicos adecuados, que es crucial para respaldar la continuidad de la investigación a lo largo de los años. La investigación se apoya en la existencia de los medios adecuados para llevar a cabo estudios de alta calidad. Esto incluye la disponibilidad de herramientas y métodos de investigación actualizados, así como la capacidad para adaptarse a las cambiantes tendencias de investigación y las demandas de la comunidad LGBT+. Los avances tecnológicos, como las encuestas en línea y el análisis de big data, pueden ser valiosos para seguir investigando de manera efectiva la discriminación LGBT+ en la educación superior.

### **1.3. Objetivos y pregunta de investigación**

A continuación, se presentan la pregunta de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación.

**Pregunta de investigación:** ¿Cuáles son los factores que influyen en la selección y permanencia de estudiantes LGBT+ en una institución de educación superior?

**Objetivo General:** identificar, analizar y medir los factores que influyen en la selección y permanencia de estudiantes LGBT+ en instituciones de educación superior. Además, busca comprender las dinámicas que impactan sus experiencias educativas y proponer recomendaciones concretas para promover una mayor inclusión y equidad en un plazo razonable. Al medir el impacto de estos factores y sus efectos en la inclusión y equidad, esta investigación busca contribuir a la

comprensión y mejora de las experiencias educativas de los estudiantes LGBT+ en el contexto universitario.

### **Objetivos Específicos:**

- Investigar las preferencias y necesidades específicas de los estudiantes LGBT+ en cuanto a la elección de instituciones de educación superior, incluyendo la influencia de factores como la ubicación, programas académicos, cultura estudiantil y políticas de inclusión.
- Analizar las experiencias y desafíos que enfrentan los estudiantes LGBT+ en su proceso de selección de instituciones de educación superior, incluyendo la percepción de la seguridad y el ambiente inclusivo.

#### **1.3.1. Descripción del objeto de estudio a investigar**

Es importante en cualquier investigación, partir de definiciones compartidas sobre el objeto de estudio. Por ello, se enlistan a continuación definiciones de términos que estaremos utilizando a lo largo de esta investigación.

**Orientación sexual e identidad de género:** La orientación sexual e identidad de género de los estudiantes LGBT+ pueden influir en sus experiencias en la educación superior.

**Experiencias familiares:** Las experiencias familiares de los estudiantes LGBT+ también pueden influir en su acceso y éxito en la educación superior.

**Entornos sociales:** Los entornos sociales de los estudiantes LGBT+ también pueden influir en su acceso y éxito en la educación superior. Por ejemplo, los estudiantes LGBT+ que viven en comunidades que son hostiles a la diversidad sexual pueden

tener más probabilidades de experimentar discriminación y acoso, lo que puede afectar su rendimiento académico y su bienestar emocional

**Acceso a recursos económicos:** La disponibilidad de recursos económicos puede influir en la selección de instituciones educativas que ofrecen políticas de inclusión.

**Avances tecnológicos:** La tecnología puede facilitar el acceso a recursos, oferta por parte de las instituciones, acercamiento a las comunidades, pero también puede dar lugar a problemas como el ciberacoso.

**Medios de comunicación y cultura popular:** La representación de personas LGBT+ en los medios de comunicación puede influir en la percepción social y, por ende, en las prácticas sociales dentro de una universidad y sus alrededores.

**Legislación:** Cambios en la legislación en materia de derechos LGBT+ pueden tener un impacto significativo en la protección de los derechos de los estudiantes.

#### **1.4. Relevancia y pertinencia de la investigación**

Esta investigación puede ayudar a identificar formas de apoyo que mejoren la experiencia de estudiantes representantes de la comunidad LGBT+ en la educación superior y les permitan desarrollarse académica y personalmente. La discriminación basada en la orientación sexual o la identidad de género es una violación de los derechos humanos y un obstáculo para la equidad (OHCHR, 2018). La discriminación puede tener un impacto significativo en el bienestar, la salud mental y el rendimiento académico, especialmente de los estudiantes LGBT+. Investigar este tema contribuye a garantizar que todos los estudiantes tengan igualdad de oportunidades para acceder a la educación superior y completar sus estudios sin ser víctimas de discriminación. Asimismo, puede contribuir a la formación de individuos informados y empáticos que aboguen por la

igualdad y la inclusión en sus futuras carreras y comunidades sean o no parte de esta comunidad.

La investigación pretende ayudar a instituciones educativas a comprender mejor las necesidades y desafíos específicos de esta comunidad y a tomar medidas concretas para fomentar un ambiente inclusivo. Se espera que los hallazgos de la investigación pueden utilizarse para desarrollar recursos y programas específicos como grupos de apoyo, capacitación para el personal y políticas antidiscriminación, que beneficien directamente a los estudiantes LGBT+. Este tema permite la colaboración interdisciplinaria, ya que involucra aspectos de psicología, sociología, derecho, políticas públicas y mercadotecnia.

## CAPÍTULO 2

### 2. Marco conceptual de la investigación

La adolescencia representa una fase de transición en la vida de una persona, marcando su camino desde la niñez hacia la adultez (Dávila, 2004). Durante este proceso, los individuos exploran y descubren quiénes son y quiénes desean ser, encontrando respuestas a preguntas esenciales como su identidad y propósito. En esta búsqueda de identidad, los jóvenes se encuentran con tres desafíos principales durante su etapa de desarrollo: 1) los jóvenes deben tomar decisiones sobre su futura carrera u ocupación; 2) deben definir sus valores personales; y 3) necesitan comprender su propia identidad sexual (Martínez, 2010). En el transcurso de este proceso, las personas establecen metas que abarcan distintos horizontes temporales, desde el corto plazo hasta el largo plazo (Martínez, 2010).

Como se mencionó anteriormente, uno de los tres objetivos de un joven es la continuación de sus estudios. Sin embargo, no todos tienen la oportunidad de seguir adelante hasta el nivel superior. De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Bullying Homofóbico en México el 61% de estudiantes LGBT+ señalan la existencia de bullying homofóbico en sus escuelas (CONAPRED, 2018). Asimismo, un 92% de los miembros de la comunidad LGBT+ han sido víctimas de insultos debido a su orientación sexual, su apariencia física, forma de vestimenta y por no ajustarse a estereotipos de género (Zavala, 2021). Dado lo anterior, es de gran importancia la atención de este tipo de discriminación en los espacios educativos como son las universidades. Como menciona la Oficina del Alto Comisionado de la ONU, las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI) siguen enfrentándose al estigma, la exclusión y la

discriminación generalizados en todo el mundo, incluso en la educación (Naciones Unidas, 2023).

Para esta investigación, usaremos el concepto de discriminación como el trato desfavorable o de desprecio inmerecido a determinada persona o grupo, siguiendo la definición de la CONAPRED (2023). Estas acciones discriminatorias violan directamente el derecho a la educación y tienen un impacto negativo en los procesos de enseñanza, aprendizaje y desarrollo personal de las personas afectadas. Además, este tipo de prácticas discriminatorias también afectan directamente a los profesores, al personal y a toda la comunidad educativa donde se desarrollan, llegando a afectar en gran escala la credibilidad e imagen de un plantel educativo (CNDH, 2012).

## **2.1. Estado de la cuestión**

La problemática de la discriminación es un fenómeno que trasciende las fronteras geográficas y afecta a estudiantes en todo el mundo. Según la Encuesta Nacional del Ambiente Escolar de 2019, en Estados Unidos casi el 80% de los estudiantes encuestados manifestaron sentirse inseguros en la escuela debido a alguna característica personal, siendo la orientación sexual y la expresión de género las características más mencionadas (Kosciw, 2020). En esta encuesta, también reportaron con frecuencia evitar lugares en la escuela que consideraban peligrosos, especialmente los baños, los vestidores y las clases de educación física o gimnasia (Kosciw, 2020). En la encuesta se observó que más del 66% de los estudiantes LGBT+ indicaron haber sufrido acoso verbal en la escuela debido a su orientación sexual, y casi el 60% afirmó haber sido acosado por su expresión de género (Kosciw, 2020). Además, muchos estudiantes relataron haber experimentado situaciones de acoso físico y agresión relacionadas con su orientación sexual o expresión de género, así como otros incidentes de victimización, como el acoso

sexual, el ciberacoso y el daño deliberado a la propiedad en la escuela. Este fenómeno no solo provoca un sentimiento generalizado de inseguridad en la escuela, sino que también tiene un impacto negativo en el rendimiento académico y la salud mental de los afectados (Kosciw, 2020).

La problemática de la discriminación escolar hacia la comunidad LGBT+ no se limita a Estados Unidos. Según la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la UNESCO, el 51 % de los estudiantes en sexto grado de 16 países, incluyendo México, declararon en una entrevista haber sido acosados en algún momento (Barrientos, 2021). Reis (1999) investigó a la población LGBT desde el jardín de infancia hasta el decimosegundo grado, que en México equivale al final de la educación media superior o preparatoria. Observó que entre quienes sufrían bullying homofóbico, unas tres cuartas partes evitaban áreas del centro educativo; dos tercios tenía dificultades para prestar atención en clase; un tercio tenía peores calificaciones; una sexta parte cambiaba de escuela y un porcentaje idéntico abandonaba la escuela (Reis, 1999). En resumen, los efectos del bullying homofóbico y la discriminación de género son alarmantes, con consecuencias que incluyen la evitación de áreas escolares, dificultades en la concentración, malas calificaciones, cambio de escuela e incluso la deserción escolar (Barrientos, 2020).

Tanto el estudio de Kosciw (2020) como el de Reis (1999) nos muestran que hay mucha similitud entre el tipo de discriminación y acoso sufrido por estudiantes ya sea en tanto un país desarrollado como Estados Unidos, como en América Latina, formado por países emergentes. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar la discriminación y el acoso en las escuelas de manera efectiva y urgente, promoviendo un ambiente inclusivo y seguro para todos los estudiantes, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. La educación y la sensibilización son herramientas

fundamentales en la lucha contra la discriminación y el acoso, y es esencial que la sociedad y las instituciones educativas trabajen en conjunto para crear un entorno en el que todos los estudiantes puedan aprender y crecer sin temor a ser discriminados o acosados.

Finalmente, conocer los números sobre este grupo de la población en México es indispensable para poder desarrollar e implementar estrategias y programas eficientes de inclusión (INEGI, 2021). Según el último censo del INEGI realizado en 2020, el total de la población de 15 años y más de edad en México se estima en 97.2 millones de personas (INEGI, 2021). De estas, 5.0 millones se autoidentifican LGBTQ+, lo que equivale al 5.1 % de la población de 15 años y más en el país (INEGI, 2021). De este porcentaje, el 81.8% se asume parte de esta población por su orientación sexual, un 7.6%, por su identidad de género y 10.6%, por ambas (INEGI, 2021).

## **2.2. Conceptos y enfoques teóricos relacionados**

### **2.2.1 Selección de universidad como un proceso de compra**

El proceso de compra del consumidor se refiere al conjunto de pasos que un individuo sigue desde que identifica una necesidad o un deseo hasta que finaliza la compra de un producto o servicio. Considerando que las necesidades del cliente y cómo estas se satisfacen son el corazón del campo del marketing, no hay duda de la relevancia de entender el proceso de compra del consumidor, ya que este proceso constituye el núcleo central de toda la disciplina. De acuerdo con la mayoría de los modelos conocidos, el proceso de toma de decisiones del consumidor suele estar compuesto por una serie de fases o etapas secuenciales, y la importancia, intensidad y duración de estas etapas varían según el tipo de compra que se realice (Manzuoli, 2005).

Existen diversos modelos que intentan explicar y comprender el proceso de compra del consumidor. Uno de los dos enfoques más destacados es el modelo de Engel, Kollat y Blackwell, que se centra en la toma de decisiones del consumidor y considera factores internos y externos (Engel et al., 1968). Por otra parte, el modelo de Howard agrega la influencia de factores socioeconómicos y culturales en el proceso de compra (Howard, 1993). Si bien ambos modelos comparten el objetivo de desglosar las etapas que un consumidor atraviesa antes de realizar una compra, difieren en la manera en que abordan y jerarquizan estos factores.

La selección de universidad puede verse como un proceso de compra. A continuación, realizando una mezcla de los modelos antes mencionados se describen los principales pasos del proceso de compra que utilizaremos para el desarrollo de esta investigación. Como se podrá observar, los pasos que se realizan para elegir un centro de educación superior son muy similares a la de la compra de cualquier producto o servicio. Los pasos del proceso de compra son:

**Reconocimiento de la necesidad o el deseo:** El proceso de compra comienza cuando el consumidor se da cuenta de que tiene una necesidad o un deseo que debe satisfacer. Esta necesidad puede ser funcional (como la necesidad de comida) o emocional (como el deseo de tener un teléfono inteligente de última generación). En esta investigación, este primer paso se da cuando el estudiante busca continuar sus estudios de educación superior y realizar una licenciatura.

**Búsqueda de información:** Una vez que se reconoce la necesidad, el consumidor busca información sobre cómo satisfacerla. Esto puede implicar la búsqueda en línea, la consulta de amigos y familiares, la lectura de reseñas de productos o la comparación de precios y características. Para esta investigación, es el momento en que el

estudiante busca por distintos medios información sobre las universidades en dónde puede realizar sus estudios.

**Evaluación de alternativas:** El consumidor considera las diferentes opciones disponibles en el mercado para satisfacer su necesidad o deseo. Evalúa las características, los beneficios, los precios y otras variables para tomar una decisión informada. El estudiante, una vez que tiene información de uno o más lugares, evalúa según su circunstancia particular cuál pudiera ser la mejor opción para sus estudios de licenciatura.

**Toma de decisión:** En esta etapa, el consumidor elige una de las alternativas evaluadas y decide realizar la compra. Esto puede implicar la elección de una marca específica o un producto en particular. Los clientes toman decisiones de compra de acuerdo con las expectativas que se forman con respecto al valor y a la satisfacción que diferentes ofertas de mercado pueden generarles (Oliveros, 2020). En el proceso de selección de universidad, esto se lleva a cabo cuando el alumno elige entre varias opciones la universidad que considera adecuada según sus circunstancias.

**Compra:** El consumidor lleva a cabo la transacción de compra, ya sea en una tienda física o en línea. En esta etapa, se realiza el pago y se adquiere el producto o servicio. En el caso de la educación superior, esto sucede cuando el estudiante completa el proceso de inscripción en un programa universitario e inicia sus clases en la universidad elegida.

**Poscompra:** Después de la compra, el consumidor evalúa su decisión. Si está satisfecho con la compra, es probable que tenga una percepción positiva de la marca y que esté dispuesto a repetir la compra en el futuro. Si no está satisfecho, puede experimentar arrepentimiento del comprador o buscar soluciones, como devolver el producto o presentar quejas. Para esta investigación, consideramos el periodo

poscompra como aquel en el que el estudiante, a lo largo de su vida universitaria, evalúa que tan satisfecho está con la decisión de carrera y universidad elegida. De ser satisfactoria, lo esperado es que concluya sus estudios. En caso negativo, esto pudiera ser causal de bajo desempeño, abandono o cambio de universidad.

Comprender los pasos del proceso de compra del consumidor es esencial para cualquier empresa que desee tener éxito en el mercado. Conocer cómo los consumidores identifican necesidades, buscan información, evalúan alternativas y toman decisiones de compra, proporciona una valiosa perspectiva para diseñar estrategias de marketing efectivas y satisfacer las demandas de los clientes. Esta comprensión no solo permite a las empresas adaptarse a las preferencias cambiantes de los consumidores, sino también construir relaciones más sólidas y duraderas con su base de clientes. En última instancia, el conocimiento de este proceso no solo beneficia a las empresas, sino que también enriquece la experiencia de compra del consumidor, lo que conduce a una mayor satisfacción y fidelidad a la marca.

### **2.2.2 Satisfacción del estudiante universitario**

Hoy en día, se observa un creciente interés en comprender las expectativas que los estudiantes universitarios tienen en relación con las condiciones que podrían mejorar su experiencia educativa. Las investigaciones en este ámbito pueden dividirse en dos categorías: 1) las que buscan comprender las expectativas generales de los estudiantes hacia su institución universitaria y 2) aquellas que se centran en las expectativas de los estudiantes con respecto al proceso de enseñanza y aprendizaje (Pichardo, 2007).

La satisfacción de los estudiantes puede entenderse como el nivel de bienestar que experimentan los alumnos al sentir que sus expectativas académicas son cumplidas gracias a las acciones emprendidas por la institución para abordar sus necesidades educativas. La investigación sobre la satisfacción estudiantil en las universidades,

utilizada como indicador para evaluar la calidad de la educación, es de particular importancia. Esto se debe a que la satisfacción de los estudiantes tiene un impacto positivo en su desempeño académico, reduce las tasas de abandono y los cambios de carrera, y se convierte en un requisito fundamental para el éxito en el proceso de aprendizaje. Además, una calidad educativa comprobada contribuye a fortalecer la reputación y el prestigio de la institución educativa (Surdez, 2018).

La evaluación de la calidad de la educación depende en gran medida de la satisfacción del estudiante, ya que esta refleja la efectividad de los servicios tanto académicos como administrativos (Jiménez, 2011). La satisfacción del estudiante abarca su grado de satisfacción con las asignaturas que cursa, sus interacciones con profesores y compañeros, así como las instalaciones y el equipamiento disponibles. La perspectiva del estudiante, basada en sus percepciones, expectativas y necesidades, se convierte en un indicador esencial para mejorar la gestión y el desarrollo de los programas académicos. La calidad de la educación se evalúa en gran medida mediante la satisfacción de los estudiantes, lo que se considera uno de los principales indicadores para medir la excelencia en la enseñanza. La satisfacción de las personas que participan en el proceso educativo es un factor crítico para evaluar la calidad de la educación (Velandia, 2007).

## CAPÍTULO 3

### 3. Marco metodológico de la investigación

#### 3.1. Análisis de referencia: primera hipótesis

A continuación, se presentan dos hipótesis que guiarán esta investigación. Cabe recordar que la pregunta de investigación presentada anteriormente es: ¿Cuáles son los factores que influyen en la selección y permanencia de estudiantes LGBT+ en una institución de educación superior? Para responder esta pregunta y atender los objetivos propuestos, se han desarrollado las siguientes hipótesis.

**Hipótesis 1:** La elección de una universidad por parte de candidatos LGBT+ se ve influenciada por distintos factores relacionados con la inclusión y el apoyo a la diversidad sexual y de género.

**H1a** El nivel de apoyo de la comunidad estudiantil tiene un efecto positivo sobre la selección de universidad por parte de candidatos LGBT+.

**H1b** La percepción de una comunicación inclusiva en la institución educativa tiene un efecto positivo sobre la selección de universidad por parte de candidatos LGBT+.

**H1c** La disponibilidad de recursos de apoyo en la universidad tiene un efecto positivo sobre la selección de universidad por parte de candidatos LGBT+.

**H1d** La percepción de discriminación en la institución educativa tiene un efecto negativo sobre la selección de universidad por parte de candidatos LGBT+.

**Hipótesis 2:** La satisfacción de estudiantes LGBT+ en educación superior está influida por distintos factores relacionados que afectan su experiencia en la universidad.

**H2a** El nivel de apoyo de la comunidad estudiantil en temas de diversidad sexual y de género tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de la experiencia en la universidad por parte de alumnos LGBT+.

**H2b** La percepción de un ambiente seguro tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de la experiencia en la universidad por parte de alumnos LGBT+.

**H2c** La disponibilidad de recursos de apoyo específicos para alumnos LGBT+ en la universidad tiene un efecto sobre positivo sobre la satisfacción de la experiencia en la universidad por parte de alumnos LGBT+.

**H2d** La calidad de interacción con sus pares tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de la experiencia en la universidad por parte de alumnos LGBT+.

**H2e** La calidad de interacción con sus profesores tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de la experiencia en la universidad por parte de alumnos LGBT+.

### **3.2. Descripción de las categorías de análisis: indicadores y variables de análisis**

#### *Variables Dependientes*

- Selección de universidad
- Satisfacción en la universidad

#### *Variables independientes*

- Nivel de apoyo de la comunidad estudiantil
- Percepción de una comunicación inclusiva
- Disponibilidad de recursos de apoyo en la universidad
- Percepción de discriminación
- Percepción de un ambiente seguro

- Recursos disponibles para alumnos LGBT+
- Calidad de interacción con pares
- Calidad de interacción con profesores

#### *Variables de control*

- Alumnos no pertenecientes a la comunidad LGBT+
- Porcentaje de avance en el plan de estudios de estudiantes

### **3.3. Selección de herramientas, técnicas e instrumentos de investigación**

Este estudio adoptó un enfoque cualitativo para abordar las interrogantes de investigación. Según Creswell y Creswell (2018), la investigación cualitativa se concibe como una vía para desentrañar significados profundos sobre temas sociales o humanos. Van Manen (2014) enfatizó el valor de explorar las vivencias de la vida cotidiana, destacando que "la experiencia humana constituye la base epistemológica fundamental de la investigación cualitativa". Específicamente, se optó por un enfoque fenomenológico cualitativo, que encuentra sus raíces principalmente en las obras de Moustakas (1994) y Van Manen (2014).

Creswell y Poth (2018), señalaron que la fenomenología cualitativa se centra en descubrir los significados compartidos entre las experiencias vividas por individuos o un fenómeno particular. Los fenomenólogos, según explican, se dedican a describir lo que todos los participantes tienen en común al experimentar un fenómeno dado. En este contexto, Moustakas (1994) indicó que en la fenomenología, el investigador se sumerge en el tema de estudio de manera fresca y sin prejuicios, plantea preguntas o problemas para guiar la investigación y extrae hallazgos que servirán como base para investigaciones y reflexiones futuras. Asimismo, la fenomenología reconoce la interrelación entre las percepciones externas e internas, ya que, como afirmó Van Manen (2014), "trata sobre el asombro, las palabras y el mundo".

Usualmente, la fenomenología implica la realización de entrevistas para captar las palabras que las personas utilizan al describir sus experiencias (Creswell y Creswell, 2018). En este estudio, se exploró la experiencia compartida de la elección y la asistencia a la universidad, con el propósito específico de comprender cómo esas experiencias influyen en las expectativas académicas y la culminación de los estudios. El objetivo radica en descubrir la experiencia vivida de los participantes, centrada en este caso en las expectativas relacionadas con su desarrollo universitario.

### **Estrategia de recopilación de datos**

Para este estudio, la recolección de datos se llevó a cabo mediante entrevistas individuales con el objetivo de explorar las experiencias de los participantes en su proceso de selección y trayectoria universitaria hasta el momento. Las entrevistas se realizaron con un enfoque de profundo interés por comprender las vivencias de los participantes. Se emplearon preguntas predefinidas para guiar la conversación, permitiendo a los participantes expresar sus opiniones y perspectivas (Creswell y Creswell, 2018; Moustakas, 1994).

Creswell y Creswell (2018) destacaron las ventajas de las entrevistas al proporcionar al investigador la capacidad de dirigir y controlar la línea de cuestionamiento, mientras permiten a los participantes compartir sus puntos de vista y ofrecer información contextual que puede generar preguntas de seguimiento o aclaratorias por parte del entrevistador. Sin embargo, también se reconoce la posible influencia del entrevistador en las respuestas de los participantes, lo que podría sesgar los resultados.

Creswell y Poth (2018) subrayaron la dinámica de poder inherente entre el investigador y el entrevistado, reconociendo que los participantes pueden enfrentar dificultades para expresar sus respuestas. Por lo tanto, el proceso de entrevista puede

ser complejo, y se requiere que el investigador siga un protocolo cuidadoso y minucioso (Butin, 2010) para mitigar posibles sesgos y asegurar la calidad de los datos recopilados.

### **Técnicas y Herramientas de Investigación**

Para este estudio, se implementó una entrevista estructurada que incluía preguntas específicas directamente vinculadas a las preguntas de investigación. En cada sesión, se proporcionó una copia del protocolo para asegurar su seguimiento meticuloso. Antes de iniciar la entrevista, se compartió información detallada sobre el proceso de la misma y se discutió su propósito. Se les ofreció la oportunidad de plantear cualquier pregunta sobre el proceso y se les aseguró que tenían la libertad de no responder a ninguna pregunta en cualquier momento.

### **Instrumentos de Investigación**

Este estudio utilizó un nuevo protocolo de entrevista. Fue una entrevista estructurada con preguntas específicas directamente relacionadas con las preguntas de investigación. La entrevista se inició con una pregunta introductoria diseñada para generar un ambiente de confort para el entrevistado (Creswell y Creswell, 2018). El propósito de esta pregunta inicial no era intrusivo, sino más bien permitir al entrevistado presentarse y establecer una conexión inicial. Posteriormente, se pasó a una pregunta específica relacionada con el tema de investigación del estudio. Se tuvo especial cuidado en redactar las preguntas de manera abierta y comprensible. A lo largo de la entrevista, se aseguró que los participantes tuvieran la oportunidad de elaborar y aclarar sus respuestas según fuera necesario. Al final, se realizó una pregunta para indagar si el participante deseaba compartir algún otro aspecto relevante. Posteriormente, se concluyó la entrevista agradeciendo al participante y solicitando su consentimiento para continuar en caso de que se necesitara información adicional. Richards y Morse (2013) advirtieron a los

investigadores que escucharan atentamente al entrevistado, mostrándose receptivos e interesados sin interrumpir.

Todas las entrevistas se llevaron a cabo mediante videollamadas en la plataforma Microsoft Teams, y se grabaron tanto el audio como el video de cada sesión. Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes antes de iniciar cada entrevista, con un permiso explícito para grabarlas con fines de transcripción y de reconocimiento de emociones a través de la grabación facial. Asimismo, se tomaron notas escritas a mano sobre palabras y frases específicas utilizadas por los participantes, y se hicieron observaciones escritas sobre la entrevista.

### **3.4. Metas de información**

**Identificar desafíos y barreras:** La investigación debería identificar los desafíos y las barreras que enfrentan los estudiantes LGBT+ en la universidad, como la discriminación, la falta de apoyo y la hostilidad. Esto puede ayudar a las universidades a reconocer áreas en las que necesitan mejorar y tomar medidas para abordar estos problemas.

**Evaluar el impacto del apoyo Institucional:** Se espera que la investigación evalúe el impacto del apoyo institucional, como políticas de inclusión, recursos y programas específicos para estudiantes LGBT+. Esto ayudará a determinar si estas iniciativas tienen un efecto positivo en la experiencia de los estudiantes.

**Proporcionar recomendaciones:** esto con el fin de mejorar la experiencia de los estudiantes LGBT+ en la universidad. Estas recomendaciones pueden dirigirse a las instituciones educativas, legisladores y grupos de defensa LGBT+.

**Crear conciencia y sensibilización:** sobre los desafíos que enfrentan los estudiantes LGBT+ en la universidad. Esto puede fomentar un cambio cultural y actitudes más inclusivas en las instituciones académicas.

**Empoderar a la Comunidad LGBT+:** Se espera que con los resultados obtenidos la comunidad estudiantil LGBT+ al dar voz a sus experiencias y desafíos pueda inspirar a más estudiantes a abogar por cambios en sus propias universidades y comunidades.

## CAPÍTULO 4

### 4. Trabajo de campo de la investigación.

#### 4.1. Diseño del trabajo de campo de la investigación

##### 4.1.1. Proceso del trabajo de campo

El presente estudio se centra en la realización de entrevistas para explorar la selección de universidad y la intención de permanencia de estudiantes pertenecientes a la comunidad LGBT+. Para poder hacer estas, se ha elegido la universidad ITESO, localizada en Guadalajara (México) ya que se tiene acceso a la comunidad de estudiantes de esta universidad. El ITESO es una universidad privada de sistema Jesuita que cuenta con programas de estudio de nivel preparatoria, licenciatura y posgrado. Es una comunidad diversa con alumnos provenientes no solo del estado de Jalisco y estados cercanos, sino que cuenta con una pequeña comunidad internacional. Esto permite tener una gran diversidad en su alumnado lo que la hace un buen lugar para llevar a cabo esta investigación.

Inicialmente, se trabajó en la adaptación de una guía de entrevistas basada en los artículos académicos “Sexual orientation, gender identity and gender expression-based violence in Catalan universities: qualitative findings from university students and staff” (Gallardo Nieto et al., 2021) y “Percepción de los estudiantes sobre la homofobia en la Universidad Veracruzana” (Dorantes Carrión, Jeysira Jacqueline et al., 2021) que abordaron principalmente a la población LGBT+ en el contexto de dos universidades, una en España y otra en México. Se llevó a cabo una prueba piloto con dos alumnos para validar el instrumento de investigación, que consiste en entrevistas estructuradas diseñada en dos partes que cubren la fase de selección de universidad y decisión de

permanencia. Esta prueba se llevó a cabo durante una sesión simulando las condiciones que se tendrán en las entrevistas, lo que permitió revisar si se obtiene información que permita comprender la elección de la universidad y la intención de permanecer en la misma.

Una vez que la guía de entrevista fue validada y se hicieron los ajustes pertinentes, se aplicó dicho instrumento a una muestra representativa compuesta por 5 estudiantes miembros del colectivo LGBTQ+ y 5 alumnos heterosexuales, todos alumnos actuales de la mencionada institución académica. La selección de estos alumnos sigue lo propuesto por Dorantes Carrión et al. (2021) y Gallardo Nieto et al. (2021). Cabe destacar que en ambos estudios base solamente se entrevistaron a alumnos de la comunidad LGBTQ+. Sin embargo, para poder contrastar sus respuestas, se ha incluido también un grupo de alumnos heterosexuales. Esto nos permitirá saber si alguno de los criterios tanto de selección o permanencia en la universidad es exclusivo de la comunidad LGBTQ+ o se pudiera considerar que son criterios que los estudiantes toman en cuenta en ambos procesos sin importar con cuál de los dos grupos se identifican. En el Anexo 1 se encuentra la guía de entrevista.

La aplicación de las entrevistas realizadas a través de la aplicación de Microsoft Teams. Esta plataforma proporciona una herramienta eficiente y accesible para la interacción remota, permitiendo una comunicación directa y en tiempo real entre el investigador y los participantes. Cada entrevista, dividida en dos partes, fue grabada en formato audiovisual, con un tiempo estimado de duración de 1 hora por sesión. Asimismo, es importante mencionar que todos los alumnos dieron consentimiento de participación en el estudio y que tienen la prerrogativa de retirarse en cualquier momento o incluso una vez terminada la sesión, así como solicitar que no se utilice su entrevista para este estudio.

Una vez concluido el proceso de recolección de datos, se procedió al análisis exhaustivo de la información. Las entrevistas fueron transcritas y codificadas utilizando programas especializados en análisis cualitativo, como Atlas.ti. Además, se empleó un software de detección de emociones para analizar los videos y se integró el análisis del reconocimiento facial con el programa Imotions para detectar las emociones de los participantes durante las entrevistas. Este enfoque metodológico integral busca proporcionar una comprensión profunda y significativa de la experiencia de los estudiantes en la universidad, destacando la disponibilidad de recursos temporales, económicos y humanos para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

#### **4.1.2. Consideraciones costo/beneficio del trabajo de campo**

El trabajo de campo es una de las etapas más importantes en la investigación, ya que proporciona una oportunidad invaluable para obtener datos directamente de la fuente. Sin embargo, esta fase conlleva una inversión significativa de tiempo y recursos. Uno de los principales costos asociados con el trabajo de campo es el tiempo. Requiere una dedicación personal considerable para buscar y contactar a los participantes adecuados, así como para llevar a cabo las entrevistas de manera efectiva siguiendo el protocolo establecido. Además del tiempo, es necesario contar con el apoyo de otros investigadores y personal del laboratorio de neuromarketing para ayudar en la logística, organización y análisis de las entrevistas, lo que representa otro costo humano asociado con el trabajo de campo. Otro costo a considerar es ofrecer incentivos a los participantes puede ser una estrategia para aumentar la tasa de respuesta y mejorar la calidad de los datos recolectados.

A pesar de estos costos, el trabajo de campo ofrece una serie de beneficios significativos para la investigación. En primer lugar, proporciona información valiosa y

específica que no se puede obtener de otra manera. Al interactuar directamente con los participantes, se puede recopilar datos detallados y relevantes que enriquecen su análisis. Además, el trabajo de campo permite una comprensión profunda del tema de investigación al proporcionar conocimiento directo sobre las perspectivas y experiencias de los participantes. Esta interacción directa también ofrece la oportunidad de validar ideas y confirmar o refutar hipótesis, lo que fortalece la confiabilidad de los resultados obtenidos. Además, el trabajo de campo puede abrir puertas a nuevas oportunidades de colaboración al establecer relaciones con otros investigadores o participantes que comparten intereses similares. Estas colaboraciones potenciales pueden enriquecer aún más la investigación y generar nuevas perspectivas y enfoques para abordar el problema de estudio. En resumen, aunque el trabajo de campo requiere una inversión considerable de tiempo y recursos, sus beneficios en términos de información valiosa, conocimiento directo, validación de ideas y oportunidades de colaboración hacen que sea una etapa fundamental en la investigación.

#### **4.2. Cronograma del trabajo de campo de la investigación**

##### Semana 1-2: Diseño de Instrumento de Investigación

- Desarrollo del cuestionario de entrevistas estructuradas.
- Revisión y ajuste del instrumento en base a criterios preestablecidos.
- Preparación de la prueba piloto.

##### Semana 3: Prueba Piloto

- Realización de la prueba piloto con dos participantes miembros de la comunidad estudiantil del ITESO.
- Evaluación de la validez del instrumento.
- Análisis y ajuste del instrumento según los resultados obtenidos.

##### Semana 4-5: Selección de Muestra Representativa

- Identificación y selección de 5 alumnos LGBT.
- Identificación y selección de 5 alumnos heterosexuales o aliados.
- Coordinación y confirmación de participación.

#### Semana 6: Preparación del Escenario y Equipamiento

- Coordinación del espacio en el laboratorio de respuesta humana del ITESO.
- Verificación de la disponibilidad y funcionamiento de las herramientas tecnológicas, como son los software Imotions y AtlasTi.

#### Semana 7-8-9: Desarrollo de Entrevistas

- Aplicación de entrevistas a la muestra representativa.
- Grabación en audio y video de cada sesión.
- Aseguramiento del tiempo aproximado de cada entrevista.

#### Semana 10-11: Proceso de Recolección de Datos

- Transcripción de entrevistas.
- Inicio del análisis cualitativo de la información mediante programas especializados como Atlas.ti.
- Codificación de la información y categorización de respuestas.

#### Semana 12-13: Análisis de Video y Audio, Resultados y Conclusiones

- Uso de software de detección de emociones para análisis visual.
- Análisis del audio en conjunto con Imotions para identificar cambios corporales.
- Interpretación de hallazgos y elaboración de conclusiones basadas en resultados obtenidos.
- Redacción del informe de la investigación.

Este cronograma detallado permite realizar cada fase del proceso de investigación de manera sistemática y eficiente dentro del plazo de 13 semanas, asegurando la calidad y la integridad de los resultados obtenidos. Se llevaron a cabo dos fases de entrevistas. El primer grupo, compuesto por estudiantes LGBT+, fue entrevistado en abril de 2024.

Posteriormente, en septiembre del mismo año, se entrevistó al segundo grupo, conformado por estudiantes heterosexuales cisgénero.

### **4.3. Imprevistos y riesgos**

Se podrían enfrentar diversos riesgos y contratiempos que podrían afectar el desarrollo exitoso de la investigación. En primer lugar, la participación voluntaria de los estudiantes en la muestra representativa podría ser un desafío, ya que algunos participantes podrían retirarse o no comprometerse completamente, impactando la representatividad de la muestra. Además, el tiempo de espera asociado con el proceso de envío y análisis de las entrevistas grabadas en el software de detección de emociones podrían afectar el flujo de trabajo y la eficiencia del proyecto dado que este proceso puede implicar la transferencia de archivos de gran tamaño a través de la red, existe la posibilidad de retrasos.

Otro riesgo potencial se relaciona con la sensibilidad del tema abordado en las entrevistas, que involucra aspectos personales de los participantes. Esto podría generar resistencia o respuestas sesgadas, afectando la validez de los datos recopilados. Además, la interpretación de datos cualitativos podría estar sujeta a subjetividades, lo que podría influir en la coherencia y la objetividad de los resultados. Estos riesgos, aunque previstos, resaltan la importancia de implementar medidas de mitigación, como el establecimiento de un protocolo ético robusto, la atención cuidadosa a la logística y la comunicación efectiva con los participantes, para garantizar la integridad y fiabilidad del proyecto de investigación.

## CAPÍTULO 5

### 5. Exposición de hallazgos

En este capítulo, se presentarán y analizarán los hallazgos obtenidos a partir de las entrevistas realizadas que han proporcionado una valiosa perspectiva sobre las experiencias, desafíos y necesidades específicas de los alumnos pertenecientes a la comunidad LGBTQ+. Sin embargo, reconocemos la importancia de contrastar y contextualizar estos hallazgos mediante la inclusión de entrevistas con alumnos heterosexuales. Por lo tanto, también se han realizado entrevistas a un grupo de alumnos heterosexuales que sirven como grupo de control. Este enfoque nos permite explorar las diferencias y similitudes en las percepciones, experiencias y actitudes entre ambos grupos, lo que enriquece significativamente nuestro análisis y comprensión de la dinámica social y cultural en juego.

#### 5.1. Organización de los hallazgos

En esta sección, se detallan las características demográficas y relevantes de los participantes que formaron parte de la investigación. Estos datos proporcionan un contexto fundamental para comprender la composición de la muestra y cómo influyeron en los resultados del estudio. La Tabla 1 presenta un resumen de las características de los participantes en relación con el tema de estudio. Adicionalmente, la Tabla 2 presenta el resumen de datos demográficos de los alumnos heterosexuales del grupo de control. En total se entrevistaron diez alumnos, cinco pertenecientes a cada uno de los dos grupos.

**Tabla 1**

*Grupo 1. Resumen de participantes: Comunidad LGBT+*

Participante	Edad	Lugar de procedencia	Carrera	Semestre Cursado	Identidad	Orientación Sexual
Estudiante 1	19	Nacional	Ingenierias	4	Mujer cisgénero	Homosexual
Estudiante 2	21	Local	Ingenierias	4	Mujer transexual	Homosexual
Estudiante 3	22	Local	Ingenierias	4	Hombre cisgénero	Homosexual
Estudiante 4	25	Local	Humanidades	5	Hombre cisgénero	Bisexual
Estudiante 5	20	Local	Negocios	6	Hombre cisgénero	Bisexual

**Tabla 2**

*Grupo 2. Resumen de participantes: Heterosexuales, Cisgenero*

Participante	Edad	Lugar de procedencia	Carrera	Semestre Cursado	Identidad	Orientación Sexual
Estudiante 6	23	Local	Humanidades	9	Mujer cisgénero	Heterosexual
Estudiante 7	23	Local	Negocios	7	Mujer cisgénero	Heterosexual
Estudiante 8	19	Local	Ingenierias	3	Mujer cisgénero	Heterosexual
Estudiante 9	25	Nacional	Humanidades	10	Hombre cisgénero	Heterosexual
Estudiante 10	24	Local	Ingenierias	5	Hombre cisgénero	Heterosexual

Las características de los participantes ofrecen una visión general de la diversidad dentro de la muestra y permiten evaluar la representatividad de los datos recopilados. Estos detalles son cruciales para contextualizar y interpretar adecuadamente los resultados obtenidos en las etapas posteriores del análisis. Además, proporcionan una base sólida para identificar posibles tendencias o patrones relacionados con las variables de interés y ayudan a establecer la validez y la generalización de los hallazgos. La información presentada en esta sección sirve como punto de partida para explorar las relaciones entre las características de los participantes y las variables de estudio, así como para comprender mejor el impacto de diferentes factores en los resultados de la investigación.

### **5.1.1 Análisis de emociones**

Como se ha mencionado anteriormente, se realizaron entrevistas individuales con cada uno de los alumnos. Estas entrevistas siguieron un guion semi-estructurado para permitirnos tener una secuencia similar en todas las entrevistas. Asimismo, con consentimiento de los participantes, se grabaron las entrevistas. Esto sirve dos propósitos principales: 1) realizar la transcripción de la entrevista para su posterior análisis y 2) analizar las emociones de los alumnos a lo largo de la entrevista. Este segundo análisis se realiza mediante el software Imotions.

A continuación, presentamos el análisis detallado de los resultados obtenidos mediante el uso del software Imotions para detectar y analizar las emociones expresadas por los estudiantes durante las entrevistas. Estas emociones se capturaron a través de las reacciones faciales de los participantes, y se presentan en forma de porcentajes para cada categoría emocional evaluada. Los resultados revelan una gama diversa de emociones expresadas por los estudiantes durante las entrevistas. La tabla 3, detallan los hallazgos porcentuales de cada emoción detectada en cada uno de los grupos.

**Tabla 3**

*Análisis de emociones durante entrevistas*

<b>Grupo 1 – estudiantes LGBT+</b>	<b>Grupo 2 – estudiantes heterosexuales</b>
Alegría (Joy): 16.2%	Alegría (Joy): 5.6%
Asco (Disgust): 6.2 %	Asco (Disgust): 0.85 %
Compromiso (Engagement): 46.5%	Compromiso (Engagement): 33.7%
Confusión (Confusion): 5.3%	Confusión (Confusion): 4.4%
Desprecio (Contempt): 1.3%	Desprecio (Contempt): 1.1%
Ira (Anger): 4.3%	Ira (Anger): 4.8%
Miedo (Fear): 2.2%	Miedo (Fear): 4.8%
Neutral (Neutral): 42.2%	Neutral (Neutral): 33.9%
Sentimentalismo (Sentimentality): 4.7%	Sentimentalismo (Sentimentality): 1.1%
Sorpresa (Surprise): 3.4%	Sorpresa (Surprise): 4.7%
Tristeza (Sadness): 2.2%	Tristeza (Sadness): 2.3%
Valencia (Valence): 7.9%	Valencia (Valence): 2.3%

Los resultados obtenidos reflejan una mezcla de emociones tanto positivas como negativas experimentadas por los estudiantes durante las entrevistas. En el grupo de estudiantes LGBT+ se observa un alto nivel de compromiso (46.5%), lo que sugiere un grado significativo de atención e interés por parte de los participantes en el proceso de entrevista. Además, se registran niveles considerables de emociones positivas como alegría (16.2%) y valencia (7.9%), lo que indica una respuesta emocional positiva

generalizada entre los estudiantes. Por otro lado, se identifican niveles moderados de emociones negativas, como disgusto (6.2%) y confusión (5.3%). Estas emociones podrían estar relacionadas con aspectos específicos del contenido discutido durante las entrevistas o con la naturaleza misma del proceso de investigación. Es interesante destacar la presencia de un alto porcentaje de neutralidad (42.2%), lo que sugiere que una parte significativa de las expresiones faciales de los estudiantes no refleja emociones específicas durante las entrevistas. Esto podría ser indicativo de momentos de reflexión o procesamiento cognitivo durante el intercambio verbal.

Los resultados del Grupo 2, compuesto por estudiantes heterosexuales, revelan una gama variada de emociones experimentadas durante las entrevistas sobre su experiencia en el proceso de admisión y permanencia en la universidad. El nivel de compromiso (33.7%) sugiere que los estudiantes estuvieron significativamente involucrados y atentos a lo largo del intercambio, mostrando un interés considerable en el tema discutido. Se observan emociones positivas como la alegría (5.6%) y la valencia (2.3%), lo que indica que, aunque en menor proporción, los estudiantes experimentaron respuestas emocionales agradables durante el proceso. Sin embargo, también se reportan emociones negativas como el miedo (4.8%) y la ira (4.8%), que podrían estar asociadas a preocupaciones específicas sobre su experiencia universitaria. El alto porcentaje de neutralidad (33.9%) podría señalar que muchos de los participantes mantuvieron una expresión facial neutral, posiblemente reflejando momentos de reflexión o análisis durante la entrevista.

El análisis de ambos grupos, compuesto por estudiantes LGBT+ y estudiantes heterosexuales, refleja una diversidad de emociones experimentadas durante las entrevistas relacionadas con sus experiencias en el proceso de admisión y permanencia en la universidad. Al observar los datos, se destacan algunas diferencias clave y similitudes importantes en las emociones reportadas entre ambos grupos.

Al comparar ambos grupos, se puede observar que los estudiantes LGBT+ mostraron un mayor nivel de compromiso, así como una mayor proporción de emociones positivas, mientras que los estudiantes heterosexuales reportaron una mayor prevalencia de emociones negativas como el miedo y la ira. Este contraste podría estar vinculado a las diferencias en las experiencias y expectativas que ambos grupos tienen respecto a su relación con la universidad y al contexto social que los rodea. Por otro lado, en ambos grupos se reportaron niveles altos de neutralidad, lo que sugiere que una parte significativa de los participantes adoptó una actitud reflexiva o distante durante el proceso de entrevista.

Los resultados presentados en la tabla 3 corresponden a un análisis ponderado de las expresiones faciales registradas en cada grupo de estudiantes (LGBT+ y heterosexuales cisgénero). Cada valor refleja la media ponderada de las emociones capturadas durante las entrevistas, lo que proporciona una visión general y comparativa entre los grupos. Para un desglose detallado de las emociones reportadas por cada estudiante, se puede consultar el Anexo 2, donde se encuentran los datos individuales del análisis de expresión facial de cada participante. El análisis de los resultados de la lectura facial ofrece una perspectiva valiosa sobre las experiencias emocionales de los estudiantes durante las entrevistas, si bien ambos grupos muestran un grado considerable de compromiso y neutralidad, los estudiantes LGBT+ parecen estar más emocionalmente involucrados de manera positiva, mientras que los estudiantes heterosexuales parecen experimentar más emociones negativas. Estas diferencias proporcionan información valiosa sobre cómo cada grupo percibe y procesa su experiencia universitaria. La comprensión de estas emociones puede informar estrategias mercadológicas y de investigación que promuevan un ambiente positivo y estimulante lo que podría ser útil para ajustar las políticas de admisión y desarrollar estrategias para

asegurar su permanencia en función de las necesidades emocionales y psicológicas de cada grupo.

### **5.1.2. Análisis de las entrevistas**

Este análisis cualitativo tiene como objetivo explorar las experiencias de estudiantes en una universidad privada en México, tanto de estudiantes pertenecientes a la comunidad LGBTQ+ como de estudiantes heterosexuales cisgénero. A través de entrevistas semiestructuradas, se buscó identificar los factores que influyen en su vida universitaria, con especial atención a sus motivaciones para elegir la universidad, expectativas iniciales, experiencias sociales y académicas, opiniones sobre los profesores y áreas de mejora en la universidad, y el impacto de sus carreras en su desarrollo personal y académico.

Para este análisis se utilizó un enfoque de análisis temático. Las entrevistas fueron transcritas y leídas en profundidad para identificar patrones y temas recurrentes. Los temas seleccionados incluyen las motivaciones para elegir la universidad, las expectativas iniciales, la vida universitaria, las opiniones sobre los profesores, las áreas de mejora en la universidad y el impacto de la carrera en el desarrollo personal y académico de los estudiantes. Las citas textuales se utilizaron para respaldar los hallazgos y reflejar las voces de los participantes. A continuación se enlistan temas recurrentes durante las entrevistas de ambos grupos:

#### **1. Motivaciones para Elegir la Universidad:**

- **Instalaciones:** En ambos grupos de entrevistas se menciona que las instalaciones verdes y los espacios abiertos de la universidad fueron un factor importante en la decisión de los estudiantes al elegir la universidad. Esto es especialmente

relevante para estudiantes de ambas identidades que describen el campus como un lugar relajado, con áreas que fomentan el bienestar y la concentración.

- Tradición Familiar: Algunos estudiantes mencionaron que eligieron la universidad debido a recomendaciones de familiares o porque hermanos o amigos ya estudiaban allí. Esta conexión familiar se reflejó más en el grupo de estudiantes heterosexuales cisgénero: “Mis hermanos ya estudiaban aquí, así que fue más fácil decidirme” (Estudiante 6).
- Programas Académicos: Los entrevistados elogiaron los programas académicos y los planes de estudio de sus respectivas carreras. “Me motivó el ambiente relajado y la calidad de los profesores de los que había escuchado hablar.” (Estudiante 6). En particular, los estudiantes LGBT+ mencionaron que las carreras que eligieron alinean con sus pasiones personales, y el enfoque social de ciertas disciplinas fue visto como un valor añadido por varios participantes “La universidad tiene un enfoque social que no veía en otras, y eso fue clave para mí” (Estudiante 2).

## 2. Expectativas Iniciales:

- Expectativas Altas: Los estudiantes de ambos grupos compartieron expectativas positivas sobre el entorno universitario, incluyendo la calidad académica y el ambiente social. “Mis expectativas eran altas en cuanto a los profesores, y la verdad no me decepcionaron” (Estudiante 8). “Pensé que sería un reto académico más fuerte, pero me adapté bien” (Estudiante 7). Sin embargo, algunos estudiantes LGBT+ expresaron preocupaciones iniciales sobre cómo serían aceptados debido a su identidad de género u orientación sexual. “Tenía miedo de cómo me iban a tratar por ser bisexual, pero fue más abierto de lo que esperaba” (Estudiante 4).
- Realidad Mixta: Si bien el ambiente inclusivo superó las expectativas de muchos estudiantes LGBT+, hubo experiencias mixtas, sobre todo cuando algunos se enfrentaron a la falta de comprensión sobre sus pronombres o identidades.

“Algunos profesores no usan mis pronombres correctamente, lo que me hace sentir incómodo y no respetado en clase.” (Estudiante 2) En contraste, los estudiantes heterosexuales cisgénero experimentaron en su mayoría un ajuste fluido al ambiente universitario. “Al principio pensé que el ambiente sería más competitivo y estresante, pero encontré que es más amigable y relajado.” (Estudiante 10).

### 3. Vida Universitaria:

- **Experiencia Académica:** La vida universitaria, en términos académicos, fue percibida de manera positiva por ambos grupos de estudiantes, aunque con ciertas diferencias en sus vivencias. Los estudiantes LGBT+ valoraron la enseñanza y las relaciones que establecieron con compañeros y profesores, encontrando en muchos casos un apoyo académico significativo que contribuyó a su desarrollo personal y profesional. No obstante, algunos señalaron desafíos relacionados con la falta de inclusión por parte de ciertos profesores, en particular en lo que se refiere al uso correcto de sus pronombres. Esta situación generó momentos de incomodidad en el aula para algunos estudiantes, aunque, en general, consideraron la enseñanza de calidad. Como menciona un estudiante: “La vida universitaria ha sido buena, aunque a veces hay situaciones incómodas por mi identidad” (Estudiante 4). En contraste, los estudiantes heterosexuales cisgénero tuvieron una experiencia académica en su mayoría fluida, sin obstáculos específicos de inclusión, permitiéndoles enfocarse principalmente en sus estudios.
- **Experiencia Social:** En el ámbito social, ambos grupos de estudiantes describieron una experiencia universitaria positiva, aunque con matices distintos. Los estudiantes LGBT+ destacaron las redes de apoyo que lograron construir con compañeros y en colectivos dentro de la universidad, lo cual favoreció su integración y bienestar. Esta sensación de pertenencia se expresa en comentarios

como: “Aquí encontré amigos que me apoyan, son como mi segunda familia” (Estudiante 2). Sin embargo, algunos aspectos de la inclusión aún presentan desafíos en ciertos espacios sociales dentro de la universidad. Por su parte, los estudiantes heterosexuales cisgénero mencionaron sentirse cómodos en el entorno universitario, destacando la apertura de las personas y la facilidad para entablar amistades con estudiantes de diversas disciplinas. “Es fácil hacer amigos aquí, todos están dispuestos a hablar, incluso si son de otras carreras” (Estudiante 6). Aunque algunos notaron divisiones sociales basadas en niveles socioeconómicos, estos aspectos no representaron una barrera importante para su vida social. En general, ambos grupos coincidieron en que el ambiente universitario facilitaba la interacción y convivencia, con muchas actividades sociales que fomentaban el encuentro y conocimiento de nuevas personas, como lo mencionó un estudiante: “La vida universitaria es bastante relajada, con muchas actividades sociales que te permiten conocer a más gente” (Estudiante 8).

#### 4. Opiniones sobre los Profesores y la Calidad de Enseñanza

- Profesores Comprometidos: En ambos grupos, los entrevistados destacaron la disposición de los profesores para ayudar. “Los profesores están dispuestos a resolver dudas y ayudan mucho fuera del salón” (Estudiante 9). Los estudiantes LGBTQ+ destacaron que algunos profesores eran muy abiertos y comprensivos, “Los profesores son muy comprensivos, especialmente cuando hablamos de temas personales” (Estudiante 2). Sin embargo, también mencionaron que no todos respetaban correctamente los pronombres o las identidades de los estudiantes, lo que generaba momentos incómodos. “Algunos profesores no usan mis pronombres correctamente, lo que puede ser incómodo, pero en general son buenos en su enseñanza” (Estudiante 5).

- Calidad de Enseñanza: Los estudiantes de ambos grupos mencionaron que la calidad de la enseñanza es generalmente alta, con algunos profesores ofreciendo un enfoque práctico y aplicado a las materias, lo que fue valorado especialmente por los estudiantes de carreras técnicas. Sin embargo, algunos mencionaron que había una variabilidad en la calidad de los profesores, lo cual influía en su experiencia. “En general, la calidad de enseñanza es muy buena, aunque algunos profesores podrían ser más accesibles” (Estudiante 6).

#### 5. Áreas de Mejora en la Universidad:

- Infraestructura: Algunos estudiantes, tanto LGBT+ como heterosexuales, sugirieron que ciertas instalaciones podrían mejorarse. “Las áreas de comida se llenan mucho, creo que deberían ampliarlas” (Estudiante 6). Las áreas deportivas y los espacios de comida fueron mencionados como insuficientes o anticuados. “El domo deportivo ya está muy viejo, una remodelación no estaría mal” (Estudiante 9).
- Accesibilidad: Los estudiantes LGBT+ señalaron que, aunque en términos de infraestructura física no había muchas barreras, la accesibilidad en términos de un ambiente más inclusivo y educado sobre la diversidad de género y orientación sexual aún podría mejorarse. “Aunque es un ambiente inclusivo, algunos aspectos como la infraestructura pueden mejorarse” (Estudiante 4). Algunos sugirieron que la universidad podría implementar programas de sensibilización o talleres para educar tanto a los estudiantes como al personal docente. “Sería útil que hubiera más talleres sobre inclusión y diversidad, para que todos entiendan mejor” (Estudiante 2).
- Costos: Varios estudiantes, sobre todo del grupo heterosexual cisgénero, mencionaron que el costo de las cafeterías y otros servicios era elevado. Aunque

no fue un tema principal, se comentó que los estudiantes buscan alternativas más accesibles fuera del campus.

## 6. Impacto de la Carrera en su Desarrollo Personal y Académico

- **Desarrollo Personal:** Los estudiantes LGBT+ mencionaron que la universidad les ayudó a crecer, no solo académicamente, sino también en términos de confianza y autoaceptación. Participar en espacios de debate, colectivos y redes de apoyo fue mencionado como un factor clave para su desarrollo personal. “Estudiar en esta universidad me ha ayudado a crecer no solo académicamente, sino también en términos de autoaceptación” (Estudiante 4).
- **Desarrollo Académico:** En cuanto al desarrollo académico, tanto los estudiantes LGBT+ como los heterosexuales mencionaron que las prácticas, proyectos y el enfoque práctico de sus carreras fueron cruciales para adquirir habilidades que les serán útiles en sus futuras carreras profesionales. “Los proyectos con empresas reales han sido muy útiles para aplicar lo que he aprendido” (Estudiante 8). Los estudiantes de ambos grupos valoraron especialmente los programas que les permitieron trabajar con empresas reales o involucrarse en proyectos aplicados. “Mi carrera me ha permitido explorar áreas que antes no consideraba, lo que ha sido enriquecedor” (Estudiante 2). “La carrera me ha dado herramientas para el futuro, especialmente en el área de práctica.” (Estudiante 9).

## 7. Percepción de discriminación

- Los estudiantes LGBT+ destacaron experiencias mayoritariamente positivas en cuanto a la inclusión dentro del campus, señalando que han encontrado un entorno "abierto" y "amigable", especialmente en comparación con sus experiencias anteriores en otros contextos educativos. No obstante, algunos participantes

mencionaron situaciones incómodas relacionadas con el uso incorrecto de pronombres o la falta de conocimiento por parte de algunos profesores o coordinadores. “Algunos profesores no respetan mis pronombres, lo que puede ser muy incómodo” (Estudiante 2). Estos comentarios reflejan la necesidad de mayor educación y sensibilización en temas de identidad de género dentro de la universidad. “No he notado discriminación, pero creo que falta más educación sobre estos temas en general” (Estudiante 10). La mayoría de los estudiantes LGBTQ+ señalaron que han encontrado un fuerte apoyo entre sus compañeros y algunos profesores. Describen el entorno universitario como un espacio que promueve el diálogo, la apertura y el respeto hacia las diversas identidades. Este ambiente ha sido fundamental para que los estudiantes se sientan cómodos y aceptados. “He sentido que en general el ambiente es inclusivo, pero aún falta que algunos estudiantes y profesores entiendan mejor nuestras necesidades” (Estudiante 5). A pesar de esto, muchos valoran los espacios y colectivos que la universidad ofrece para compartir inquietudes y experiencias, lo que ha contribuido a generar un entorno de aprendizaje positivo y de apoyo. “No he presenciado actos de discriminación, pero sé que hay personas que se sienten incómodas con algunos temas” (Estudiante 9). En las entrevistas realizadas a los estudiantes del grupo 2, las menciones directas hacia la comunidad LGBTQ+ fueron escasas. En su mayoría, los participantes no abordaron de manera explícita el tema, lo que podría indicar que no perciben la inclusión de la comunidad LGBTQ+ como un tema relevante en su experiencia universitaria. Esta ausencia de menciones también puede reflejar una falta de conciencia sobre los desafíos que enfrenta dicha comunidad dentro del entorno académico. En ningún grupo se registraron menciones específicas de actos de discriminación hacia la comunidad LGBTQ+. Algunos estudiantes hicieron comentarios generales sobre diferencias

socioeconómicas o actitudes dentro del campus, pero estos aspectos no se relacionaron directamente con temas de identidad de género u orientación sexual.

Como se mencionó anteriormente, el presente estudio tiene como objetivo explorar las percepciones de estudiantes universitarios sobre la inclusión y la discriminación, con un enfoque especial en la comunidad LGBT+. Los resultados de las entrevistas muestran que, aunque los estudiantes LGBT+ valoran el ambiente relativamente abierto del campus, experimentan desafíos relacionados con la falta de comprensión y el uso incorrecto de pronombres. Por otro lado, los estudiantes heterosexuales cisgénero, en general, no perciben la inclusión de la comunidad LGBT+ como un tema central y muestran una menor conciencia sobre los desafíos que enfrentan. Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar un diálogo abierto y continuo sobre diversidad e inclusión en el ámbito universitario, con el fin de crear un entorno más equitativo y respetuoso para todos los estudiantes.

## **5.2. Impacto de la investigación**

Se espera que esta investigación genere una serie de impactos significativos que trascienden el ámbito académico y social. A través del análisis profundo de las experiencias, percepciones y dinámicas intergrupales de alumnos de comunidades disidentes, se han identificado aspectos cruciales que reflejan la necesidad de cambios y mejoras en diversas áreas. Estos impactos se manifiestan tanto en la esfera educativa como en la comunidad en general, contribuyendo a la promoción de la inclusión, el respeto y el bienestar de las personas LGBT+.

En primer lugar, la investigación ha arrojado luz sobre las realidades y necesidades específicas de la comunidad de estudiantes LGBT+ en entornos educativos. Al poner de

relieve los desafíos que enfrentan estos individuos, desde la discriminación hasta la búsqueda de aceptación y apoyo, es indispensable que se sensibilice a la comunidad educativa sobre la importancia de crear ambientes seguros y acogedores para todos los estudiantes.

Se busca que con esta investigación la visibilización de la necesidad de la implementación de políticas y programas específicos orientados a la protección y el bienestar de la comunidad LGBT+ en entornos educativos. Basándose en los hallazgos y recomendaciones obtenidas, las instituciones deberían de desarrollar políticas inclusivas y protocolos de actuación para prevenir y abordar la discriminación y el acoso basado en la orientación sexual o identidad de género. Asimismo, establecer programas de sensibilización y capacitación dirigidos a docentes, personal administrativo y estudiantes, con el objetivo de promover el respeto y la aceptación de la diversidad sexual y de género.

La creación de espacios de representación y participación para la comunidad LGBT+ dentro de los entornos educativos y comunitarios revelan que la visibilidad y la inclusión activa de estos estudiantes no solo facilitan un ambiente académico más seguro, sino que también contribuyen a que los estudiantes LGBT+ se sientan valorados y apoyados, lo cual es fundamental para su bienestar y éxito académico. A partir de la comprensión más profunda de las necesidades de estos individuos, se deberán promover la formación de clubes, grupos de apoyo y eventos que celebran la diversidad y fomentan el diálogo abierto sobre temas LGBT+. Estos espacios no solo deberán brindar apoyo emocional y social a los miembros de la comunidad LGBT+, sino que también promueven la visibilidad y la aceptación de la diversidad sexual y de género en la sociedad en su conjunto.

Además, la investigación ha ayudado a evidenciar las barreras y desafíos que enfrentan en su día a día, se ha sensibilizado a la sociedad sobre la importancia de

garantizar la igualdad y el respeto para todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

En resumen, la investigación busca generar impactos significativos que contribuyan con la promoción de la inclusión, el respeto y el bienestar de las personas LGBT+. Desde la implementación de políticas y programas específicos hasta la creación de espacios de representación y la sensibilización pública, estos impactos contribuirán a construir sociedades más justas, equitativas y respetuosas de la diversidad humana.

## CAPÍTULO 6

### 6. Discusión final

Este capítulo tiene como objetivo interpretar los resultados obtenidos a lo largo de la investigación y discutirlos en relación con las teorías y enfoques metodológicos utilizados. En este sentido, los hallazgos obtenidos no solo han permitido visibilizar la importancia de los factores que influyen en la selección y permanencia de estudiantes LGBT+ en las universidades, sino que también resaltan los desafíos estructurales que enfrenta esta comunidad en el ámbito educativo. Este estudio ha ofrecido una visión detallada de las experiencias de estudiantes LGBT+ y heterosexuales cisgénero en una universidad mexicana. Si bien se ha identificado un progreso significativo en términos de inclusión, aún persisten desafíos que requieren atención. Para avanzar hacia un campus verdaderamente inclusivo, se recomienda implementar programas de capacitación para el personal, fomentar la creación de espacios seguros y realizar investigaciones más exhaustivas sobre las interseccionalidades de la identidad. Los hallazgos de este estudio subrayan la importancia de que las instituciones educativas prioricen la creación de entornos que promuevan el respeto, la equidad y la inclusión para todos los estudiantes. Escuchar las voces de los estudiantes ha sido fundamental para comprender las realidades de la inclusión y la discriminación en el campus.

Los resultados corroboran que, para los estudiantes LGBT+, la percepción de un ambiente inclusivo y seguro en la universidad juega un rol crucial en su decisión de elección y en su experiencia académica posterior. Tal como fue propuesto en las hipótesis: **Hipotesis 1:** *"La elección de una universidad por parte de candidatos LGBT+ se ve influenciada por distintos factores relacionados con la inclusión y el apoyo a la diversidad"*

*sexual y de género,"* a partir de los resultados encontrados en el estudio se pueden concluir los siguientes puntos:

### **1. Relevancia del ambiente inclusivo en la decisión de los estudiantes LGBT+**

Los estudiantes LGBT+ destacan que un ambiente universitario inclusivo es un factor importante en su decisión de seleccionar una institución de educación superior, sin ser este un factor decisivo en la toma de su decisión final. Las entrevistas reflejan que aspectos como la percepción de políticas inclusivas, el respeto por las identidades de género y orientación sexual, y la presencia de recursos de apoyo específicos para estudiantes LGBT+ son valorados positivamente por estos candidatos. Este hallazgo subraya que la percepción de un ambiente seguro y libre de discriminación influye en la confianza y decisión de estos estudiantes al momento de elegir una universidad.

### **2. Importancia del apoyo social y redes de acompañamiento**

Las redes de apoyo dentro de la universidad, ya sea a través de grupos estudiantiles, colectivos LGBT+, o aliados dentro de la comunidad universitaria, se presentan como factores relevantes. Los testimonios indican que la existencia de una comunidad estudiantil activa y comprensiva en temas de diversidad sexual y de género fortalece el sentido de pertenencia y seguridad entre los estudiantes. Esta percepción de apoyo social es clave para muchos estudiantes LGBT+.

### **3. Impacto de las políticas Institucionales**

La presencia de políticas institucionales que fomenten la inclusión y prevengan la discriminación en el campus universitario es otro factor a consideración. La investigación muestra que los estudiantes LGBT+ tienden a favorecer universidades que poseen y promueven normas y protocolos contra la discriminación y que implementan programas de sensibilización sobre diversidad de género y orientación sexual. La percepción de seguridad que otorgan estas

políticas impacta positivamente en su decisión de integrarse a una universidad donde sus derechos están reconocidos y protegidos formalmente.

#### **4. Personal capacitado**

Los resultados también sugieren que la interacción con el personal docente y administrativo puede influir en la percepción de inclusión. Las experiencias mixtas mencionadas en las entrevistas reflejan que, aunque algunos profesores y personal muestran una postura abierta y respetuosa hacia los estudiantes LGBT+, la falta de sensibilización en otros casos genera incomodidad y puede afectar negativamente la percepción de inclusión. Este hallazgo apunta a que los candidatos LGBT+ se sienten más motivados a elegir universidades donde los docentes están capacitados en temas de diversidad e inclusión.

#### **5. Consideración de espacios físicos y ambientales**

Otro factor relevante para los estudiantes es la configuración y ambiente del campus. Las áreas verdes y abiertas, mencionadas en las entrevistas, contribuyen a crear un ambiente donde los estudiantes sienten que pueden expresarse con libertad. La valoración positiva de estos espacios sugiere que el diseño físico del campus también juega un papel en la percepción de apertura y seguridad.

Para concluir la hipótesis 2: *"La satisfacción de estudiantes LGBT+ en educación superior está influida por distintos factores relacionados que afectan su experiencia en la universidad,"* y con base en el análisis, se pueden desarrollar las siguientes conclusiones:

##### **1. La percepción de un ambiente seguro e inclusivo**

La investigación indica que la satisfacción de los estudiantes LGBT+ está directamente vinculada con la percepción de un ambiente seguro y libre de discriminación. Los estudiantes expresan mayor bienestar cuando sienten que sus identidades de género y orientación sexual son respetadas en el entorno

universitario. Las entrevistas y el análisis facial revelan que, en situaciones donde los estudiantes perciben inclusión y respeto, su nivel de satisfacción y compromiso aumenta significativamente, lo cual contribuye a una experiencia universitaria más positiva.

## **2. Comunidad estudiantil como fuente de bienestar emocional**

Las relaciones con compañeros y redes de apoyo dentro de la universidad juegan un papel importante en el nivel de satisfacción. Los participantes destacan que las conexiones con otros estudiantes LGBT+ o con aliados les proporcionan un sentido de pertenencia y seguridad emocional, lo que contribuye significativamente a su bienestar en el campus. Este apoyo social reduce el estrés asociado con posibles experiencias de discriminación y refuerza su deseo de permanecer en la universidad, impactando positivamente su satisfacción general.

## **3. Interacciones positivas con el personal docente y administrativo**

La calidad de las interacciones con profesores y personal administrativo también influye en la experiencia de los estudiantes LGBT+. En las entrevistas, los estudiantes mencionan que los profesores que muestran sensibilidad y respeto hacia la diversidad de género y orientación sexual generan un ambiente de aula más acogedor y propicio para el aprendizaje. Sin embargo, algunos estudiantes también señalan experiencias en las que ciertos miembros del personal no reconocen adecuadamente su identidad, lo que disminuye su nivel de satisfacción. Este hallazgo sugiere que las interacciones con el personal, especialmente cuando son inclusivas, contribuyen de manera significativa a su percepción general de la universidad.

## **4. Recursos y programas de apoyo**

La presencia de recursos específicos, como grupos de apoyo, programas de bienestar, y consejería, es otro factor relevante que incrementa la satisfacción. Los estudiantes mencionan que estos recursos, cuando están disponibles, les

proporcionan un respaldo institucional que valida su identidad y les permite acceder a espacios seguros para compartir experiencias y preocupaciones. La existencia de tales recursos es percibida como una muestra del compromiso de la universidad hacia la inclusión, y su ausencia, en cambio, es vista como una barrera que afecta negativamente su satisfacción.

### **5. Políticas institucionales de inclusión**

La implementación de políticas institucionales que promuevan la no discriminación y el respeto por la diversidad de género también influye en la satisfacción. Las entrevistas revelan que cuando los estudiantes perciben que existen políticas claras y efectivas en favor de la inclusión, su percepción de la universidad mejora significativamente. Estas políticas institucionales proporcionan un marco de protección y seguridad que contribuye a una experiencia universitaria más positiva y menos estresante, reforzando su sentido de satisfacción y pertenencia.

### **6. Desafíos persistentes y su influencia en la satisfacción estudiantil**

Aunque los estudiantes LGBT+ perciben ciertos avances en inclusión, aún se enfrentan a desafíos específicos que afectan su satisfacción. Entre estos se destacan la falta de sensibilización de algunos profesores y personal administrativo, y experiencias de incomodidad o discriminación que minan su percepción positiva de la universidad. Los sentimientos de disgusto, confusión y tristeza observados en el análisis facial durante las entrevistas reflejan el impacto emocional que estos desafíos tienen en su bienestar, sugiriendo que estos obstáculos deben ser abordados para mejorar la satisfacción estudiantil.

En cuanto a la primera hipótesis, los hallazgos muestran que la elección de una universidad por parte de estudiantes LGBT+ está significativamente influenciada por la percepción de un ambiente inclusivo y el apoyo a la diversidad sexual y de género. Los estudiantes valoran enormemente la existencia de políticas institucionales inclusivas, el

respeto por su identidad y la presencia de redes de apoyo, factores que impactan directamente su decisión de ingreso a una institución, sin ser estos los factores más decisivos. La inclusión y el respeto no solo cumplen una función de respaldo institucional, sino que también proporcionan seguridad y bienestar emocional, convirtiéndose en motivadores esenciales en el proceso de selección.

Respecto a la segunda hipótesis, los resultados indican que la satisfacción de los estudiantes LGBT+ está igualmente determinada por la presencia de un entorno seguro y de apoyo. La interacción con el personal académico, el respaldo de la comunidad estudiantil y la disponibilidad de recursos específicos para la comunidad LGBT+ son factores que elevan la percepción de satisfacción y bienestar entre estos estudiantes. Sin embargo, aún persisten desafíos, como la falta de sensibilización en algunos miembros del personal y experiencias ocasionales de incomodidad o discriminación, que impactan negativamente su experiencia universitaria. Estos obstáculos revelan áreas de mejora clave para lograr una experiencia universitaria plena y equitativa.

En conjunto, ambas hipótesis resaltan la importancia de un entorno educativo que no solo acepte sino que promueva activamente la diversidad y la inclusión. La creación de políticas integrales, programas de sensibilización y recursos de apoyo específicos es fundamental para mejorar tanto la selección como la satisfacción de los estudiantes LGBT+ en las universidades. En última instancia, estos esfuerzos contribuyen a construir instituciones educativas más justas, inclusivas y comprometidas con el bienestar de toda su comunidad estudiantil.

En términos metodológicos, la implementación de entrevistas cualitativas permitió captar de manera profunda las experiencias de los participantes, ofreciendo un enfoque personalizado que aportó valiosas perspectivas individuales. Sin embargo, también se reconocen las limitaciones inherentes a este enfoque, tales como la subjetividad en las interpretaciones y el tamaño reducido de la muestra.

## 6.1. Líneas para futuras investigaciones

A pesar de los hallazgos relevantes de esta investigación, existen varias áreas que podrían ser exploradas en futuros estudios para ampliar la comprensión sobre la experiencia universitaria de estudiantes LGBT+. Algunas de las recomendaciones incluyen:

- **Ampliación de la muestra:** Es fundamental considerar una muestra más amplia y diversa de instituciones educativas, incluyendo universidades públicas y privadas de diferentes regiones del país, para obtener una visión más representativa de las experiencias de estudiantes LGBT+.
- **Investigación longitudinal:** Sería valioso llevar a cabo estudios longitudinales que sigan a los estudiantes a lo largo de sus años en la universidad, para observar cómo sus experiencias de discriminación, apoyo y recursos evolucionan a lo largo del tiempo y cómo impactan en su rendimiento académico y bienestar emocional.
- **Análisis comparativo:** Un estudio comparativo entre distintas universidades con diferentes niveles de desarrollo en políticas de inclusión LGBT+ podría ofrecer una perspectiva más amplia sobre las mejores prácticas y las áreas que requieren mayor atención.

## 6.2. Relevancia y trascendencia disciplinaria de la investigación

Esta investigación se inserta en un campo interdisciplinario que abarca la educación, los estudios de género y la mercadotecnia, aportando una perspectiva única sobre cómo las universidades pueden mejorar su relación con los estudiantes LGBT+, dentro de las dinámicas institucionales. La relevancia de este estudio radica en su capacidad para ofrecer una mirada amplia que conecta las necesidades de inclusión con los enfoques de servicio que se aplican en entornos educativos.

El proceso de selección de una universidad por parte de los estudiantes LGBT+ puede interpretarse como un proceso de compra en el que los aspirantes buscan instituciones que no solo cumplan con sus expectativas académicas, sino que también ofrezcan un entorno seguro y acogedor. La implementación de estrategias de mercadotecnia inclusiva es crucial para atraer a estos estudiantes, destacando la oferta de políticas antidiscriminatorias, programas de apoyo y recursos específicos para la comunidad LGBT+. Al igual que en el sector empresarial, las universidades deben comunicar claramente sus valores de diversidad y equidad para posicionarse como una opción atractiva y diferenciada.

Por otro lado, investigaciones como estas permite a las universidades profundizar en la comprensión de las necesidades y comportamientos de sus estudiantes. La recopilación y análisis de datos sobre la experiencia de sus estudiantes LGBT+ puede proporcionar información clave para la creación de políticas más inclusivas y para la mejora de los servicios universitarios. El análisis segmentado de los estudiantes, basado en características como la orientación sexual e identidad de género, debe ser tratado con sensibilidad y ética, pero ofrece un enfoque más preciso para adaptar las estrategias de retención y satisfacción de los estudiantes de comunidades disidentes.

La trascendencia disciplinaria de esta investigación se refleja en su capacidad de contribuir a múltiples áreas del conocimiento. Al aplicar herramientas de mercadotecnia y analítica en un contexto educativo, este trabajo no solo abre nuevas oportunidades para mejorar la experiencia del estudiante LGBT+, sino que también fortalece el papel de las universidades como promotoras de inclusión y respeto a la diversidad. Asimismo, este estudio aporta al debate sobre cómo las instituciones educativas pueden gestionar la experiencia del cliente, asegurando que todos los estudiantes, sin importar su identidad de género u orientación sexual, tengan un entorno que les permita prosperar académica y personalmente.

Esta investigación no solo enriquece el ámbito académico con nuevos conocimientos sobre las experiencias de los estudiantes LGBT+, sino que también proporciona recomendaciones concretas para que las universidades adapten sus estrategias de mercadotecnia y gestión de clientes. Al integrar estos enfoques, las instituciones pueden mejorar su capacidad para satisfacer las necesidades de sus estudiantes, contribuyendo a la creación de entornos educativos más inclusivos y equitativos.

## CONCLUSIONES

El objetivo de esta investigación fue identificar y analizar los factores que influyen en la selección y permanencia de estudiantes LGBT+ en instituciones de educación superior, y explorar cómo estos factores afectan su experiencia académica y personal. A través de un enfoque cualitativo basado en entrevistas semi-estructuradas, se logró responder la pregunta de investigación, confirmando que la percepción de inclusión y apoyo institucional tiene un impacto significativo en la decisión de los estudiantes LGBT+ al elegir una universidad y en su permanencia dentro de la misma.

Los principales hallazgos revelan que los estudiantes LGBT+ enfrentan mayores niveles de discriminación y falta de apoyo en comparación con sus compañeros heterosexuales cisgénero, lo que repercute en su bienestar emocional y en su éxito académico. A pesar de los avances en políticas de inclusión, todavía existen barreras que limitan la equidad en el ambiente universitario, tales como la falta de comprensión por parte de algunos profesores y compañeros sobre las identidades y necesidades específicas de estos estudiantes. Estos resultados coinciden con investigaciones previas que destacan la discriminación estructural en entornos educativos, pero también aportan nuevas perspectivas sobre la importancia de programas de sensibilización y apoyo institucional para fomentar un entorno más inclusivo.

Desde una perspectiva mercadológica, los hallazgos de esta investigación pueden contribuir a mejorar las estrategias de marketing de las universidades. Al entender mejor las expectativas y necesidades de los estudiantes LGBT+, las instituciones pueden ajustar su comunicación y posicionamiento de manera más inclusiva, destacando sus políticas de diversidad, apoyo emocional y seguridad en el campus. La inclusión no solo puede ser un factor clave para atraer a más estudiantes LGBT+, sino que también puede mejorar la percepción general de la universidad entre otros públicos, posicionándola como una institución que valora la equidad y el respeto a la diversidad. Además, al integrar

estrategias de mercadotecnia inclusiva, las universidades podrían aumentar la retención de estos estudiantes, lo que también repercute en su reputación y éxito a largo plazo.

Las implicaciones teóricas de estos resultados destacan la necesidad de ampliar el concepto de inclusión en las universidades, no solo a nivel de políticas, sino también en la cultura institucional. En cuanto a las implicaciones prácticas, los hallazgos pueden contribuir al desarrollo de programas de apoyo más efectivos y a la revisión de las políticas universitarias para garantizar un entorno académico seguro y equitativo para todos los estudiantes, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

Entre las limitaciones del estudio se encuentran el tamaño reducido de la muestra y la naturaleza cualitativa del análisis, lo que limita la generalización de los resultados a otras instituciones educativas. Asimismo, la recolección de datos en una única universidad privada limita la diversidad del contexto estudiado. En futuras investigaciones, se podría ampliar la muestra a diferentes tipos de universidades y considerar estudios longitudinales que exploren cómo cambian las percepciones de inclusión y discriminación a lo largo del tiempo.

En cuanto a la reflexión personal, este proceso de investigación me permitió profundizar en la complejidad de las dinámicas de inclusión en el ámbito universitario, además de subrayar la importancia de una investigación bien estructurada para generar conocimiento que pueda impactar en la mejora de las políticas educativas. Me permitió combinar mi labor profesional con mi aspiración de mejorar el mundo para las personas que se consideran distintas. Entender que la mercadotecnia no solo puede ayudar a la estabilidad financiera de una empresa, sino que se puede convertir en el puente para desarrollar ambientes más inclusivos en las distintas industrias fue una revelación significativa a lo largo de este proceso.

Las lecciones aprendidas se centran en la necesidad de abordar la diversidad desde una perspectiva integral, considerando las experiencias personales y los contextos sociales en los que se desarrolla la vida universitaria. Además, este trabajo me permitió

apreciar la profundidad y el impacto que puede tener un ambiente inclusivo en el bienestar y desarrollo de las personas, resaltando el papel que tanto las políticas institucionales como las interacciones cotidianas juegan en la vida de las personas en el ámbito académico.

Desde una perspectiva personal, enfrenté retos y descubrimientos que me llevaron a crecer tanto académica como emocionalmente. Aprendí a observar la inclusión no solo como un objetivo institucional sino como una responsabilidad compartida que involucra a toda la comunidad universitaria y que exige sensibilidad, empatía y acción. Este proyecto también reforzó mi convicción de que el cambio comienza desde pequeñas acciones y que mi aportación puede ser un medio para influir positivamente en otros, promoviendo la empatía y el respeto en cualquier entorno profesional o académico.

Este proceso me reafirmó el valor de la investigación y del trabajo académico como herramientas de cambio social. Con cada paso, desde la recolección de datos hasta la interpretación de resultados, entendí la importancia de darle voz a las experiencias y de contribuir a que el conocimiento que generamos se convierta en una base sólida para construir un futuro más equitativo y justo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Ruiz, K. G., Camacho Gómez, M., & Zapata Cortes, J. A. (2018). Marketing de universidades, ¿Oferta educativa o imagen? *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 24(68). <https://doi.org/10.19136/hitos.a24n68.2490>
- Barrientos Delgado, J., & Lovera, L. (2020). *Diversidad sexual y educación en América Latina y el Caribe*. UNESCO. <https://biblioteca.isfodosu.edu.do/opactmpl/files/tc/ZZZDiversidadSexualEducacionAmericaLatinaCaribe.pdf>
- Barrientos Delgado, J., Rojas, M. T., Tabilo Prieto, I., & Bodenhofer, C. (2021). Derecho a la educación e inclusión escolar de jóvenes LGTB+ en América Latina y el Caribe. *Education Policy Analysis Archives*, 29(140). <https://doi.org/10.14507/epaa.29.7256>
- CNDH. (2012). *La discriminación y el derecho a la no discriminación*. <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/43-discriminaciondh.pdf>
- CONAPRED. (2018). *Encuesta sobre discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género 2018*. [https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Presentacion\\_ENDOSIG\\_16\\_05\\_2019.pdf](https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Presentacion_ENDOSIG_16_05_2019.pdf)
- CONAPRED. (2023). *Discriminación e igualdad*. [https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=84&id\\_opcion=142&op=%20142](https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=84&id_opcion=142&op=%20142)
- Cyrenne, P., & Grant, H. (2009). University decision making and prestige: An empirical study. *Economics of Education Review*, 28(2), 237-248. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2008.06.001>
- Dávila León, O. (2004). Adolescencia y juventud: De las nociones a los abordajes. *Última Década*, 12(21). <https://doi.org/10.4067/S0718-22362004000200004>

- Dorantes Carrión, J. J., Cancino Barffusón, S. R., & Landa Ruíz, M. G. (2021). Percepción de los estudiantes sobre la homofobia en la Universidad Veracruzana. *Revista de la Universidad Veracruzana*, 32. <https://www.uv.mx/personal/jedorantes/files/2021/05/Percepcion-de-los-estudiantes-sobre-la-homofobia-en-la-Universidad.pdf>
- Engel, J. F., Kollat, D. T., & Blackwell, R. D. (1968). *Consumer behavior*. Holt, Rinehart and Winston.
- Flores Dávila, J. I. (2007). *La diversidad sexual y los retos de la igualdad y la inclusión*. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Gallardo Nieto, E. M., Gairal-Casadó, R., Gómez, A., & Ramis-Salas, M. del M. (2021). Sexual orientation, gender identity and gender expression-based violence in Catalan universities: Qualitative findings from university students and staff. *Archives of Public Health*, 79, Article 32. <https://doi.org/10.1186/s13690-021-00532-4>
- Howard, J. A. (1993). *El comportamiento del consumidor en la estrategia de marketing*. Díaz de Santos.
- INEGI. (2021). *Conociendo a la población LGBTI+ en México*. <https://www.inegi.org.mx/tablerosestadisticos/lgbti/>
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *FUENTE Revista Científica de la UAN*. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Kosciw, J. G., Clark, C. M., Truong, N. L., & Zongrone, A. D. (2020). *The 2019 National School Climate Survey: The Experiences of Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, and Queer Youth in Our Nation's Schools: A Report from GLSEN*. GLSEN.
- López Cárdenas, L. V. (2019). Factores que afectan la decisión vocacional en estudiantes de nivel medio superior. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 6(11), 49-56. <https://doi.org/10.29057/estr.v6i11.3837>
- Manzuoli, J. P. (2005). Una visión renovadora sobre el proceso de decisión de compra. *Revista Electrónica FCE*, 5, 1-60.

Martínez-Hernández, A. C., & Valderrama-Juárez, L. E. (2010). Motivación para estudiar en jóvenes de nivel medio superior. *Nueva Sociedad*, 3(5). <https://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v3n5/v3n5a9.pdf>

Naciones Unidas. (2023). *Acerca de los miembros del colectivo LGBTI y los derechos humanos*. <https://www.ohchr.org/es/sexual-orientation-and-gender-identity/about-lgbti-people-and-human-rights>

OHCHR. (2018). 70 años después de la Declaración Universal de Derechos Humanos: 30 artículos sobre los 30 artículos—Artículo 2. *Naciones Unidas*. <https://www.ohchr.org/es/press-releases/2018/11/universaldeclaration-human-rights-70-30-articles-30-articles-article-2>

Oliveros, M. E. G., Velásquez, M. O., & De Castro Abello, M. (2020). *Marketing Una versión gráfica* (1.a ed.). Editorial Universidad del Norte. <https://doi.org/10.2307/j.ctv287sbfq>

Pichardo Martínez, M. C. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: Análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(1). <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/153/263>

Reis, B., & Page, T. (1999). *They Don't Even Know Me! Understanding Anti-Gay Harassment and Violence in Schools*. Safe Schools Coalition. <https://issuelab.org/resources/1111/1111.pdf>

Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. D. C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139-168.

Zavala Meza, J. A. (2021, octubre 27). Diversidad sexual en la universidad. *Difusión Cultural UMSNH*. <https://difusioncultural.umich.mx/blog/diversidad-sexual-en-la-universidad/>

## GLOSARIO

- Acoso: Acción y efecto de acosar. Persecución, sin tregua ni reposo, de un animal o de una persona.
- Apoyo: Protección, auxilio o favor. Acción de sostener a alguien o algo.
- Bisexual: Dicho de una persona: Inclined sexualmente hacia individuos de ambos sexos.
- Cisgénero: Dicho de una persona: Que se siente identificada con su sexo anatómico.
- Cultura: Conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres que caracterizan a un pueblo, a una clase social, a una época, etc.
- Discriminación: Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivos de raza, sexo, ideas políticas, religión, etc.
- Diversidad: Variedad, diferencia. Conjunto de cosas o personas diversas o distintas entre sí.
- Educación: Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes. También, conjunto de conocimientos y habilidades que una persona adquiere mediante el ejercicio intelectual.
- Empatía: Sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.
- Género: Grupo al que pertenecen los seres humanos de cada sexo, entendido este desde un punto de vista sociocultural en lugar de exclusivamente biológico.
- Heterosexual: Dicho de una persona: Inclined sexualmente hacia individuos del sexo contrario.
- Homosexual: Dicho de una persona: Inclined sexualmente hacia individuos de su mismo sexo.

- Identidad de género: Conciencia que una persona tiene de pertenecer a un género, con independencia de que este coincida o no con su sexo biológico.
- Inclusión: Acción y efecto de incluir. Integración de una persona o un grupo en un conjunto o en una estructura.
- Institución: Entidad que persigue un fin, especialmente de carácter público, como el educativo, benéfico, o social.
- Orientación sexual: Inclinação sexual hacia personas del mismo sexo, del sexo opuesto, de ambos sexos o independientemente del sexo.
- Percepción: Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. Conocimiento, idea o impresión que se tiene sobre algo.
- Política: Conjunto de orientaciones o directrices que rigen las acciones de una persona o entidad en algún ámbito, como el educativo.
- Pronombres: Clase de palabras cuyos elementos señalan o sustituyen a otras que normalmente ya se han nombrado. En el contexto de género, los pronombres pueden reflejar la identidad de género con la que se identifica una persona (por ejemplo, él, ella, elle).
- Seguridad: Cualidad de seguro. En el contexto social, ambiente libre de amenazas, daños o riesgos.
- Transexual: Dicho de una persona: Que mediante tratamiento hormonal e intervención quirúrgica adquiere los caracteres sexuales del sexo opuesto.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Guión de Entrevista*

#### **Introducción**

- Agradecimiento al estudiante por su participación.
- Firma del convenio para participar en el estudio.
- Presentación del entrevistador y su rol en la universidad.
- Explicación del objetivo de la entrevista

#### **Preguntas de inicio**

- ¿Como prefieres que me refiera a ti?
- ¿Cuántos años tienes?
- ¿Qué estudias?
- ¿En que semestre estas?
- ¿De donde eres?

#### **Bloque 1**

- ¿Podrías presentarte brevemente y contarnos un poco sobre ti?
  - ¿Qué te motivó a elegir esta universidad?
  - ¿Por qué elegiste la carrera que estás estudiando?
  - ¿Qué expectativas tenías al iniciar tus estudios en esta universidad?
  - ¿Qué es lo que más te gusta de la universidad hasta ahora?
  - ¿Qué áreas de la universidad crees que podrían mejorar?
  - ¿Qué consejo le darías a un estudiante que está pensando en estudiar en esta universidad?
-

### **Bloque 1.1**

- ¿Qué te atrajo de esta carrera en particular?
- ¿Qué habilidades y conocimientos has adquirido hasta ahora en la carrera?
- ¿Qué cursos o materias te han resultado más interesantes?
- ¿Has tenido la oportunidad de realizar prácticas o experiencias fuera del aula?
- ¿Qué opinas de la calidad de los profesores de la carrera?

### **Bloque 2**

- ¿Cómo describes tu experiencia de vida en la universidad?
- ¿Has participado en alguna actividad extracurricular?
- ¿Qué opinas del ambiente social en la universidad?
- ¿Alguna vez has tenido dificultades para adaptarte a la vida universitaria?
- ¿Qué recursos o servicios de la universidad te han sido más útiles?

### **Bloque 3**

- ¿Qué te atrajo de esta universidad en particular como estudiante LGBT?
- ¿Has tenido alguna experiencia negativa relacionada con tu identidad LGBT en la universidad?
- ¿Has encontrado apoyo y recursos para estudiantes LGBT en la universidad?
- ¿Qué opinas del ambiente para estudiantes LGBT en la universidad?
- ¿Has participado en alguna organización o actividad LGBT en la universidad?
- ¿Qué recomendaciones harías a la universidad para mejorar la experiencia de los estudiantes LGBT?

### **Cierre**

- ¿Hay algo más que te gustaría agregar sobre tu experiencia en la universidad?

### **Agradecimiento**

---

## Anexo 2

### Desglose de sentimientos por grupo de alumnos entrevistados

<b>Grupo 1 – Estudiantes LGBT+</b>					
<b>Sentimiento</b>	<b>Estudiante 1</b>	<b>Estudiante 2</b>	<b>Estudiante 3</b>	<b>Estudiante 4</b>	<b>Estudiante 5</b>
Alegría (Joy)	26.4478154	2.8386	57.8495704	11.2950433	14.1154101
Asco (Disgust)	8.49437139	2.3118	30.2595957	0.99112068	0.5384141
Compromiso (Engagement)	74.4418232	51.982	91.8136442	63.2650066	42.3555014
Confusión (Confusion)	3.85530163	1.9235	26.883728	2.4453146	2.09164271
Desprecio (Contempt)	1.56494023	0.4196	0.45811898	0.17763878	5.929029
Ira (Anger)	5.17970812	2.7581	16.6098302	4.34023119	0.90051553
Miedo (Fear)	1.74693962	1.0337	4.76143143	6.23007285	1.54952873
Neutral (Neutral)	54.1261873	89.296	13.9869452	65.9603533	70.5586311
Sentimentalismo (Sentimentality)	1.4252874	0.4014	25.7562429	0.33753967	4.99632046
Sorpresa (Surprise)	3.0001027	0.0972	5.93573907	13.1457649	1.62770622
Tristeza (Sadness)	0.42092865	0.41	12.1482228	0.39557004	2.02670976
Valencia (Valence)	23.9260573	1.2243	5.83390534	13.3940222	11.019735

<b>Grupo 2 – Estudiantes heterosexuales cisgénero</b>					
<b>Sentimiento</b>	<b>Estudiante 6</b>	<b>Estudiante 7</b>	<b>Estudiante 8</b>	<b>Estudiante 9</b>	<b>Estudiante 10</b>
Alegría (Joy)	19.7802064	11.1191552	5.49389895	16.3646344	3.69461867
Asco (Disgust)	0.57902054	0.90138119	1.08536616	5.78177029	0.47516013
Compromiso (Engagement)	55.5571127	74.7466128	51.1463689	62.9413592	82.5952476
Confusión (Confusion)	2.18932356	8.24494322	2.53996491	3.52691521	25.6322047
Desprecio (Contempt)	1.02200679	2.37557173	3.6285176	1.22765845	2.77286113
Ira (Anger)	3.01677197	5.51610782	2.74082917	2.95910124	32.5466415
Miedo (Fear)	1.74356333	16.8688734	3.76071454	6.51002208	14.3469681
Neutral (Neutral)	70.3611833	58.4355096	80.9713287	59.4969905	39.2823495
Sentimentalismo (Sentimentality)	2.23251777	1.65159027	2.99881358	3.53371858	1.52688504
Sorpresa (Surprise)	3.74782816	17.6204509	3.2141977	10.5300214	7.6324835
Tristeza (Sadness)	0.64510253	6.68097556	1.57608186	1.04358306	11.5009346
Valencia (Valence)	20.1594815	4.51621427	2.90303843	16.7711624	-19.293429