



DISEÑO EMOCIONAL PARA
COMUNICAR EL PROBLEMA
DEL BULLYING



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

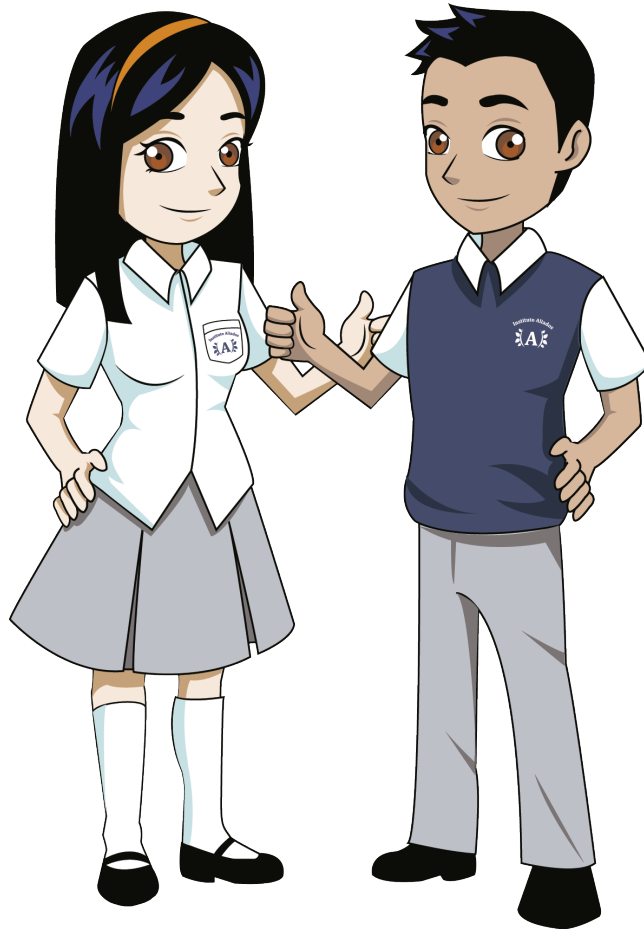
DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

Departamento de Artes y Humanidades

Licenciatura: Diseño Gráfico

Alumna: María Luisa Sánchez Luna

Matrícula: 2300588

ID: 83482

Tesis: Diseño emocional para comunicar el problema del Bullying.

Directora: Dora Ivonne Álvarez Tamayo

Asesoras: Sandra Elisa Roura Espinosa

Claudia Rebeca Méndez Escarza

Agradecimientos

A mis padres

Por todo su amor, paciencia y esfuerzo para que lograra concluir mis estudios universitarios. Porque estoy consciente del sacrificio y peligro que corrieron en sus trabajos y así poder tener los medios para que mis hermanas y yo tuviésemos una carrera. Sin ustedes yo no estaría aquí, ojalá pueda compensarlos de alguna forma en el futuro. Muchas gracias, los amo con todas mis fuerzas.

A mis hermanas

Por apoyarme en los momentos más críticos y darme ánimos para seguir con esta investigación. Con ustedes siempre hablé sobre las cosas que me dificultaban el seguir con este tema, que personalmente fue duro para mí. Gracias por tener tiempo para escucharme, las quiero mucho.

A mis amigos

Porque fueron los que mejor comprendieron lo que fue hacer una tesis y me mostraron un gran compañerismo a lo largo de la carrera, conocerlos fue de lo mejor que me ocurrió durante la universidad. Deseo que la amistad que hicimos se conserve por mucho tiempo y mantengamos contacto durante nuestras vidas.

También agradezco a mis amigos de antes de la universidad, por toda su buena energía, echándome porras desde lejos.

A mis profesores

Por ser mis guías durante la carrera universitaria, espero poder poner en práctica de forma adecuada lo que aprendí de ustedes, así como mejorar por mí misma en mis trabajos y mis asuntos profesionales.

Su tiempo y paciencia es lo que más les agradezco.

A la maestra Dora Ivonne, por todo el tiempo que me brindó explicándome y compartiéndome sus conocimientos de investigación para ayudarme con mi tesis. Gracias por haberme ofrecido la oportunidad de trabajar con usted, una persona apasionada por la investigación.

A la maestra Claudia Rebeca, por siempre brindarme asesoría (aún en sus momentos más ocupados) y auxiliarme en mis momentos de duda, sus observaciones ayudaron mucho a que este prototipo fuera evolucionando, la considero una gran persona con agudeza para analizar los problemas que tuve. Gracias por todo su tiempo dirigido a aconsejarme a tomar mejores decisiones.

A la maestra Sandra Elisa, por su gran ayuda con la elaboración de este prototipo, además de ser una diseñadora muy bien preparada para trabajar en las diversas ramas del diseño gráfico, realmente es un gran ejemplo a seguir y una gran persona. Gracias por su tiempo y hacer uso de sus habilidades para ayudarme a sacar mi prototipo, así como compartir su conocimientos conmigo.

Agradecimientos especiales:

Psic. Alejandro Mejorada Reyes
Psic. Luisa Pérez Mandujano
Lic. Luisa Andrea Alfaro Vargas
Mtro. Roberto Yescas Sánchez
Mtro. Jorge Loyola Díez

Gracias por su tiempo y sus observaciones para ayudarme a mejorar este proyecto.

Mtro. Hugo Alberto Cabrera
Coordinador de la carrera de Diseño Gráfico
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
PRESENTE

A través de la presente me permito informarle que después de revisar el PROTOCOLO

del alumno (a): María Luisa Sánchez Luna

con matrícula: 2300588

denominado: Diseño Emocional para comunicar: Atención al problema del bullying

El comité evaluador, compuesto por:

Mtro (a). Dono FIDEL ALVAREZ TAMAYO

Firma: 

Mtro (a). Sandra Elisa Mora Espinosa

Firma: 

Considera que ha sido dictaminado como:

☒ Aprobado íntegramente

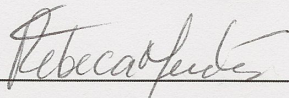
☐ Aprobado con recomendaciones

☐ Reprobado

COMENTARIOS:

Se hace constar que el proceso de dictaminación se apegó satisfactoriamente a los requisitos establecidos por el reglamento de titulación.

Atentamente



Profesor(a) responsable del seminario de titulación

Fecha

6- Feb- 2013

C.C.P. Mtro. Luis Daniel Gutiérrez Martínez. Responsable de procesos de titulación de la Facultad de Diseño Gráfico.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1: PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN

- 1.1 Situación inicial
- 1.2 Problema
- 1.3 Hipótesis
- 1.4 Objetivos
 - 1.4.1 Objetivo general
 - 1.4.2 Objetivos específicos
- 1.5 Justificación
- 1.6 Alcances y limitaciones
- 1.7 Enfoque metodológico

CAPÍTULO 2: FUNDAMENTACIÓN

- 2.1 Marco contextual
- 2.2 Objeto de estudio
- 2.3 Estado del arte
- 2.4 Marco teórico-conceptual
 - 2.4.1 Cognición y diseño emocional
 - 2.4.2 Diseño centrado en el usuario
 - 2.4.3 Diseño de la información

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

- 3.1 Procedimientos
- 3.2 Descripción de sujetos de estudio
- 3.3 Instrumentos de recolección de datos
 - 3.3.1 Sondeo
 - 3.3.2 Observación no participativa
 - 3.3.3 Encuesta
 - 3.3.4 Sondeo sobre material editorial
- 3.4 Desarrollo – aplicación de instrumentos
 - 3.4.1 Aplicación, análisis y síntesis de instrumento 1: sondeo
 - 3.4.2 Aplicación, análisis y síntesis de instrumento 2: Observación
 - 3.4.3 Aplicación, análisis y síntesis de instrumento 3: Encuesta
 - 3.4.4 Aplicación, análisis y síntesis de instrumento 4: Sondeo sobre material editorial
- 3.5 Hallazgos y discusión

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE COMUNICACIÓN VISUAL

- 4.1 Proceso de diseño
- 4.2 Implementación del proceso de diseño
 - 4.2.1 Desarrollo de prototipo 1
 - 4.2.2 Evaluación de prototipo 1
 - 4.2.2.1 Presentación de prototipo en Coloquio de Investigación
 - 4.2.2.2 Evaluación de prototipo y proyecto de investigación en Expociencias 2014
- 4.3 Modificación: diseño de prototipo 2
- 4.4 Evaluación de prototipo 2
 - 4.4.1 Evaluación con experto bullying
 - 4.4.2 Prueba de usabilidad
- 4.5 Presentación de propuesta final

5. CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

Referencias

Anexos

INTRODUCCIÓN

El Bullying es un problema social. Un conflicto de agresión, acoso o exclusión de un sujeto por parte de uno o varios sujetos en su entorno.

Tenemos el problema social, donde buscamos que el auditorio le preste atención. La gente (auditorio) es visual, nuestro cerebro pone atención a la información que aporta el sentido de la vista, y el diseño gráfico aporta información gráfica para las masas. Para ello existen diversos tipos de diseño, algunos pueden ayudar a resolver problemas de nuestro entorno y sociedad.

Esta investigación se enfoca en ver cómo el diseño puede aportar algún beneficio para que las víctimas de bullying, un problema social, se acerquen a buscar ayuda en sus instituciones y se informen sobre qué pueden hacer al respecto.

En la situación inicial se definirá al bullying, así como también se contemplará al diseño y cómo éste es una forma de comunicación para tópicos de causa social.

En el problema se observará el conflicto que podría llegar a tener un inicio de solución con ayuda del diseño gráfico. La pregunta que tratamos de responder otorga al apartado de hipótesis la posible alternativa de solución a comprobar de ésta investigación. Con todo esto el lector también encontrará el objetivo general, el producto del trabajo de investigación que podría resultar con una lista de objetivos específicos, peldaños para ir alcanzando el propósito de la investigación.

Por otro lado, en este documento, el lector también encontrará el apartado de justificación, el motivo por el cual se lleva a cabo la investigación y lo que se aportaría al diseño gráfico con ésta. Los alcances y límites delimitan la investigación, a modo de que se logre llevar a cabo adecuadamente en cierto tiempo y forma.

Para la ciudad de Puebla, donde también existen casos de abuso escolar, se plantea apoyar a las víctimas de abuso con un sistema visual que les informe sobre la ayuda que pueden recibir en sus instituciones para salir del problema y/o vean qué es lo que pueden hacer en caso de que sufran esta condición marginal.

El diseño gráfico es una herramienta de comunicación visual que puede ayudar a que la víctima se acerque a hablar su problema a la institución. Con el fin de llegar apropiadamente a nuestro usuario, el diseño de un sistema visual requerirá de una investigación y relación con la psicología educativa, así como el diseño emocional, una de las formas más pregnantes de comunicación visual para aplicarla al auditorio. Mezclando estos elementos se tratará de llevar a cabo una intervención para que los victimarios de bullying se informen y se acerquen a hablar del problema en sus instituciones.

Se hace una revisión de este problema social y la importancia de la intervención que necesita. Expone también cómo con ésta investigación, el diseño podría ayudar a aportar información para el usuario que es víctima del problema social y de qué manera puede acercarse a este tipo de usuario.

Se buscaron datos sobre bullying en general, sobre el bullying en México y sobre el bullying en Puebla, se hizo aplicación de instrumentos de recolección de datos (como sondeos, encuestas, etc.) en diversas etapas de la investigación, con el fin de, durante las primeras aplicaciones, encontrar el medio visual por el cual las víctimas de acoso escolar prefieren buscar información sobre este problema, el cual resultó en una página web, donde se incluía información corta

pero precisa sobre el bullying, sus tipos, los personajes que participan, un juego con el que los chicos pueden aprender y recordar un consejo sobre bullying, un directorio y una guía descargable donde encontrarán más información sobre qué hacer en caso de ser víctimas de acoso escolar. Una página creada para los alumnos de grado secundaria, que fuera atractiva y simple de utilizar.

Posteriormente, se hicieron evaluaciones sobre este prototipo en un coloquio de diseño gráfico, en la expo-ciencias regional (donde profesores y alumnos se acercaron a conocer el prototipo y expresaron sus opiniones) y con un experto sobre bullying. A partir de estas evaluaciones se hicieron algunos cambios al prototipo inicial con el objetivo de hacerlo más cercano al usuario, que éste se sintiera cómodo utilizándolo y por lo tanto creara para éste una experiencia agradable, ya que el diseño emocional se basa en experiencias agradables para el usuario con la interacción que tiene con un instrumento "atractivo".

Como siguiente paso se buscó probar el prototipo modificado para contemplar los resultados de esta experiencia de uso en alumnos de secundaria y cuáles eran sus respuestas ante el material creado para ayudar a informar sobre el bullying.

El acoso escolar o bullying es un problema complejo, esta investigación busca ver el alcance informativo de este proyecto de diseño en los alumnos de secundaria, si este prototipo resultó de utilidad al ser diseñado para este tipo de usuarios en lo que concierne a informarlos sobre sus alternativas para ayudarlos a empezar a hacer algo sobre la situación de acoso escolar.

Como menciona Jorge Frascara en su libro Diseño gráfico para la gente:

"No es posible continuar entendiendo al diseño como una actividad que exclusivamente comienza con la llamada del cliente y termina con la producción gráfica: es necesario extender este campo en los dos extremos de este proceso. Al principio, hay que trabajar en la definición del problema de diseño. Al final, se debe evaluar el trabajo para asegurarse de que el objetivo operativo del diseño haya sido alcanzado y en qué medida lo ha sido."(Frascara, 2000).

CAPÍTULO 1

PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN

1.1 Situación inicial

Según el psicólogo Tomas U. (2010) el bullying es un “uso de la fuerza o coerción para intimidar o abusar de otros” (p.375), es un maltrato sistemático y constante por un periodo de tiempo generalmente extenso. Menciona también que existen 4 tipos de bullying principales: 1) el bullying físico, que es la agresión directa al cuerpo de la víctima, 2) el bullying verbal, que se refiere a hablar mal de la víctima, creando rumores, mentiras, etc. 3) el bullying psicológico, afecta el estado emocional de la víctima con el desarrollo de baja autoestima o temor, y el bullying social, busca el aislamiento y marginación de la víctima dentro de un grupo social.

Es un problema muy serio ya que las víctimas del bullying pueden sufrir desde dificultades para desarrollarse en su ambiente social, cultural y académico hasta llegar a la muerte, ésta por dos vías principalmente: el suicidio (Hernández, 2012), quitarse ellos mismos la vida, y/o el asesinato, el bully o agresor puede llegar a matar a su víctima a golpes, llegando ya al grado de asesino (Infobae América Edición Argentina, 2012).

El bullying es un problema presente en nuestra era contemporánea. Esto ha obligado a varias naciones e instituciones a llevar a cabo acciones anti-bullying, a modo de crear entornos sanos para el alumnado, sin embargo aún hay muchas escuelas que cuentan con métodos de detección y control del abuso (Martínez, 2006).

En México el bullying es un problema que está presente desde la primaria hasta la preparatoria, tanto en escuelas privadas como las de gobierno. En febrero de 2012 se promulgó la primera ley anti-bullying para regular los entornos escolares del Distrito Federal (Noticias Terra, 2012).

El bullying es un problema social, y necesita ser atendido porque el alumno de secundaria no podría desarrollarse adecuadamente, sin embargo, las personas son visuales y también se mueven por sentimientos, por lo tanto el diseño emocional es una de las formas en que el diseño llega al público mediante la creación de una conexión emocional que involucre a la pieza de diseño y al usuario. Una de sus características es la pregnancia creada por una pieza de alto impacto visual para el público, usuario o audiencia, esto nos dice Norman (2005), quien según Risbeck, en una entrevista personal realizada en 2012, afirma que es un experto en Diseño Emocional.

El diseño emocional está constituido por un conjunto de códigos para comunicar visualmente a las masas y generar una respuesta, una persuasión. Usa elementos como la fotografía, la ilustración, la tipografía, todo esto en una composición que, amparada por un argumento sólido de experiencia de uso, logra la creación de piezas gráficas de anuncios en editorial y web, carteles, video clips, etc. que muevan la sensibilidad del ser humano y llegue el mensaje gracias a la emoción o el sentimiento, esto según diseñadores como Risbeck (2012).

Este tipo de diseño es uno de los más usados, según Risbeck (ENCUADRE 2012), en proyectos que se encaminen hacia el cambio social y el activismo, como la trata de personas, la homofobia, el abuso de menores, el cuidado del medio ambiente, la caza ilegal, etc.; el mismo Risbeck ha realizado varios carteles para estas temáticas con éxito.

El bullying es un problema presente en México, y sin embargo no se ha podido llegar a una solución porque el bullying en México ha crecido en denuncias un 500% según datos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012), el secretario técnico de la CNDH, Jorge Alberto Ruiz Valderrama, advirtió, en una entrevista realizada por Castelán, en noviembre de 2012, que se ha incrementado la violencia escolar y los actos discriminatorios en las escuelas. También dice que “El bullying ha crecido de manera alarmante y es preocupante, porque hay que considerar que estos hechos violentos se dan a temprana edad y vienen derivados de situaciones que se viven en la familia y desde luego porque las autoridades escolares, no saben proceder en casos como este”. No hay capacitación para el personal y se están aplicando algunas leyes para su prevención pero sólo para la zona capitalina (Noticias Terra, 2012, Ley Anti-Bullying). Y no se ha informado el conocimiento de esta dificultad a la población, existen

campañas anti-bullying, y no se han mostrado muchos casos de uso de los medios impresos y/o digitales. Haría falta un uso del diseño gráfico para comunicar este conflicto al resto del país.

El diseño gráfico podría ayudar a dar a conocer y prevenir el bullying en México, ya que el diseño gráfico cuenta con una naturaleza comunicativa y signica que ofrece la comunicación a partir de medios visuales como piezas digitales, impresas, señaléticas, etc. Todo ello con una base de argumentos sólidos que tiene como objetivo la persuasión de nuestro auditorio.

1.2 Problema

Los jóvenes de 11 a 15 años que son víctimas de abuso (bullying) no cuentan con información sobre cómo actuar cuando la situación se presente.

Esta falta de comunicación podría reflejarse en la manera en que permiten que abusen de ellos. Las personas que se enteran de sus derechos o del amparo que le ofrecen las instituciones podrían defenderse o detener el abuso.

El bullying afecta fuertemente a los jóvenes en su ambiente escolar y familiar, y no hay mucha labor visual/comunicacional para ayudar a las víctimas a ver sus opciones para salir del ámbito del abuso. Las campañas televisivas quedan en nivel informativo con la simple frase de "no lo hagas". Los chicos necesitarían más información, saber cómo defenderse o salir de problema.

Es un problema porque las víctimas del bullying pueden llegar incluso a perder la vida, como el caso de un menor de sólo 9 años de edad en la localidad de Zacatlán Puebla, que en el año 2012 se quitó la vida al verse víctima de bullying en su escuela (Hernández, 2012). Las víctimas que no pierden la vida pueden perder la suficiente seguridad y autoestima como para no funcionar en su ambiente social, cultural, académico, etc. Y éste conflicto se presenta en buena parte por la falta de atención tanto de los padres como de los profesores y compañeros de clase al no tomar en cuenta las señales notorias de un chico o chica que sufre abuso, apenas se está haciendo un esfuerzo por prevenir el bullying en la zona capitalina pero sólo en Puebla capital se estima que hay al menos unas 20 quejas mensuales de jóvenes de preparatoria que se encuentran en situación de abuso (SDPnoticias, 2012). Así también las víctimas no ven "luz al final del túnel" porque no cuentan con suficiente información para ver sus opciones y detener este abuso.

Con todo lo anterior me formulo la siguiente pregunta ¿Cómo puede el diseño comunicar el conflicto del bullying a los usuarios y ayudarles a ver las opciones que hay para salir del problema?

1.3 Hipótesis

Las víctimas se cierran al problema por miedo, preocupación y/o porque piensan que nada va a cambiar, para llegar a ellas y persuadirlas de que hay opciones a una salida positiva del problema es con el uso del diseño emocional.

El diseño emocional permite captar la atención del usuario y lo predispone a aceptar al discurso visual (Norman, 2005).

El diseño emocional conecta sentimientos con el usuario mediante el diseño funcional del discurso en piezas gráficas, permitiéndole a la víctima de abuso interesarse sobre el mensaje que se transmite y favorece que se abra al problema para recibir ayuda y orientación.

El diseño emocional es una forma atractiva y pregnante con la que pueden dar a conocer argumentos persuasivos.

Por lo tanto mi hipótesis es:

Un sistema de comunicación visual basado en diseño emocional dirigido a víctimas de bullying de nivel secundaria, promueve el interés sobre el tema y favorece que el usuario se acerque a pedir ayuda.

1.4 Objetivo

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de comunicación visual basado en la funcionalidad del diseño emocional, que informe sobre las acciones que la víctima de bullying puede realizar en caso de presentarse una situación de abuso en su institución escolar.

1.4.2 Objetivos específicos

Investigar sobre el diseño para la gente, los usuarios y las teorías del diseño y la comunicación para saber cómo dirigirme a mis usuarios.

Analizar el funcionamiento y cómo se aplica el diseño emocional para comunicar un problema social como el del bullying.

Indagar en libros y artículos sobre las características del problema desde el punto de vista de la psicología para introducir sus principios al sistema visual ya que los chicos afectados por el bullying pueden cerrarse al tema. Se requiere ver cómo acercarse a ellos con esta disciplina.

Hacer entrevistas con psicólogos escolares sobre cómo abordan este tipo de conflictos con los alumnos que sufren abuso y entender cómo conectar esos elementos a las piezas de diseño.

Realizar aplicaciones de instrumentos de recolección de datos (encuestas, sondeos y entrevistas) en escuelas secundarias para ver qué porcentaje de victimarios de bullying hay en la ciudad de Puebla, qué cualidades se identifican en ellos y lo que ofrecen las instituciones educativas para tratar de erradicarlo en sus aulas.

En base a los datos obtenidos en las primeras encuestas y sondeos, diseñar un sistema visual (reuniendo las características de argumento comunicacional y con elementos de diseño emocional) para ver si ocurre un acercamiento por parte de los chicos y chicas abusados a hablar sobre el problema que sufren en sus instituciones.

Evaluar el prototipo con profesores de diseño gráfico, pedagogos, psicólogos y alumnos (en coloquio de diseño gráfico y experiencias regional) para ver si es necesario realizar cambios en el prototipo.

Rediseñar el prototipo en base a las recomendaciones adquiridas en el coloquio de diseño gráfico y experiencias regional, para hacer que el prototipo se ajuste a las necesidades de información de los usuarios.

Probar el nuevo prototipo y analizar los resultados obtenidos, así como los aportes que se pudieran obtener para el diseño gráfico.

1.5 Justificación

Es relevante porque los jóvenes que sufren de bullying no pueden desarrollarse adecuadamente en su entorno social, emocional y académico y el diseño gráfico es una buena herramienta para exponer el problema y mostrar a los usuarios sus opciones para su solución y concientización.

Es viable porque hay libros y artículos que hablan del bullying así como libros y artículos del Diseño Emocional. También hay libros de consulta de Psicología educativa y Psicología Infanto-Juvenil para ayudar a abordar el tema para comunicar este tipo de problema de forma adecuada para el usuario.

Es original porque es una herramienta (guía) que usa principios de diseño y diseño emocional para motivar a las víctimas a hablar del problema, ayudando a resolver así problemas de comunicación para el conflicto social del bullying en Puebla y ayudar a que se busque su solución.

Es de interés personal para la tesista porque fue víctima de bullying por 4 años (de los 12 a los 16) y por otro lado le llama la atención que en películas, comics y demás entretenimiento, que tienen en la historia a un personaje marginado, la audiencia siente empatía por el personaje pero no les interesa o les es indiferente ayudar a un compañero que sufre una marginación en la situación real de sus escuelas.

Esta investigación trata de ayudar un problema real, además de ser una contribución al conocimiento para el diseño gráfico, ya que es una forma de comunicación.

Con los resultados de esta investigación podremos apreciar cómo el diseño se aplica para informar sobre problemas de causa social y de qué manera el diseñador puede acercarse a este tipo de problema para crear piezas que informen y/o comuniquen con el fin de aportar iniciativas de solución en los usuarios.

1.6 Alcances y limitaciones

Este proyecto de investigación se ha realizado a partir de primavera de 2013 y hasta otoño de 2015 dentro del área geográfica de la ciudad de Puebla, México, con alumnos y alumnas de 11 a 15 años cursando la secundaria en instituciones de educación públicas.

Se eligió el nivel secundaria debido a que según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), México ocupa el primer lugar en casos de bullying entre estudiantes de escuelas secundarias (Azteca Noticias, 2013).

Las secundarias públicas se mostraron más cooperativas para aplicar encuestas además de manifestar marcado interés en el tema del bullying. Algunas instituciones privadas no mostraron tanta disposición e incluso mencionaron que ya tenían establecidos algunos programas anti-bullying en sus aulas.

1.7 Enfoque metodológico

Tratar con problemas como el bullying es un asunto serio y requiere un acercamiento con el sector que se ve afectado.

Se requerirá de algunos instrumentos de intervención para obtener información, tanto cuantitativa como cualitativa, del grupo a estudiar como lo son los alumnos y alumnas de 11 a 15 años de escuelas secundarias públicas de la ciudad de Puebla.

Mi sujeto de estudio se centra en alumnos y alumnas de 11 a 15 años, que cursen secundarias públicas. Con nivel socio-económico de bajo-alto a alto-medio.

Se aplicaran instrumentos de recolección de datos en diferentes etapas de la investigación, tales como sondeo, encuesta, etc.

Sondeo, en la parte media de la investigación.

Este instrumento sirve para analizar una muestra de la población de estudio y obtener res-

puestas rápidas sobre las situaciones de bullying que viven en sus aulas y cómo se sienten los alumnos al respecto.

Observación no participativa, en la parte media de la investigación.

Con este instrumento, el investigador puede observar conductas, relaciones y reacciones en la población que se estudia.

Encuesta, en la parte media de la investigación.

Este instrumento sirve para analizar una muestra de la población de estudio y obtener información con preguntas que ayuden a evaluar la situación de bullying que existe. El uso de encuestas exploratorias me ayudaría a analizar las dimensiones del problema en el área donde se realizará la investigación, así como lo que le interesa saber al alumno sobre el problema del bullying y los medios predilectos por donde busca informarse.

La investigación constará con las siguientes características:

Alcance explicativo: Interesa saber el porqué de este problema (bullying) en las secundarias de Puebla.

Razonamiento inductivo: Partir de conjuntos de hechos del conflicto para inferir lo que pueda dar una explicación (teorías).

Ubicación temporal sincrónica: Se observará el conflicto en las circunstancias presentes (puede llevarse a cabo en una observación no participativa, en las escuelas secundarias de Puebla).

Propósito-resultado aplicado: Aplicar los conocimientos sobre bullying y diseño gráfico para hacer llegar la información a los afectados.

Enfoque de manejo de la información mixto: Cualitativo (razones del comportamiento por parte de los alumnos de secundaria) y cuantitativo (cuántos son los afectados de bullying en las secundarias de Puebla).

Trabajo con variables no experimental: observación del entorno escolar de situaciones ya existentes.

Momentos de aplicación transversal: un único momento para recopilar datos (sondeos y encuestas realizadas) a alumnos.

Conclusión

En este primer capítulo se habló del problema del bullying, incluyendo sus características y tipos de violencia, y de cómo podría funcionar el diseño gráfico en favor de las víctimas de esta situación de violencia.

Se definió el problema a tratar (¿cómo puede el diseño comunicar el conflicto del bullying a los usuarios y ayudarles a ver las opciones que hay para salir del problema?), la hipótesis de investigación (un sistema de comunicación visual basado en diseño emocional dirigido a víctimas de bullying de nivel secundaria, promueve el interés sobre el tema y favorece que el usuario se acerque a pedir ayuda), el objetivo general de la misma (diseñar un sistema de comunicación visual basado en la funcionalidad del diseño emocional, que informe sobre las acciones que la víctima de bullying puede realizar en caso de presentarse una situación de abuso en su institución escolar) y la serie de pasos a seguir para comprobarla (objetivos específicos).

También se han expuesto las razones por las cuales esta investigación tiene su relevancia en la justificación. Todo ello hace la base para que esta tesis continúe su curso a la siguiente etapa de investigación.

CAPÍTULO 2

FUNDAMENTACIÓN

En el capítulo dos se abordará el tema del contexto que lleva consigo el bullying, no sólo se trata de un caso de abuso sino de una forma de represión y marginación que tanto niños como adultos pueden experimentar en alguna etapa de su vida ya sea siendo víctimas, agresores o testigos de estos actos.

El bullying abarca diversos ámbitos y edades, se trata de un problema mental de nivel mundial según la Organización de las Naciones Unidas, que se está tratando de resolver con campañas, talleres, publicidad y otros elementos de comunicación que permitan a los diversos auditorios entender de qué se trata el bullying, cómo se desarrolla, quiénes intervienen, y qué se puede hacer al respecto.

También verá qué tipo de situación respecto al bullying se presenta en México, lo que se ha hecho al respecto, algunas cifras de índices de abuso, datos y algunos perfiles psicológicos y sociales que comparten los tipos de actores en este acto.

En este capítulo descubrirá que el bullying constantemente es confundido con otro tipo de agresiones que suelen ocurrir en el mismo ámbito donde el acoso se da. Es importante aclarar estas diferencias puesto que, aunque se ven como situaciones similares, no son el mismo acto y el público debe entender estas diferencias para que el bullying sea visto seriamente, como el problema mental que es y que afecta a la sociedad actual.

2.1 Marco contextual

El bullying es un problema que existe alrededor del mundo, y en diferentes áreas como el trabajo, la escuela, el hogar, etc. No sólo se da por áreas de trabajo, la edad tampoco es obstáculo para que se lleve a cabo, desde los niños pequeños (4-5 años) hasta los adultos mayores pueden sufrir esta situación de abuso.

Sin embargo, es en la etapa de la pubertad, cuando los chicos y las chicas empiezan a llevar a cabo el desarrollo de su cuerpo gracias a las hormonas, donde los adolescentes empiezan a experimentar cambios de humor radicales que los lleva a tener diferentes comportamientos dependiendo de la situación en la que se encuentren.

Por lo tanto, el sector de los adolescentes suele ser un punto rojo, donde el bullying tiene presencia en el ámbito escolar.

A nivel mundial, el bullying es considerado por la ONU (2007) como una enfermedad mental.

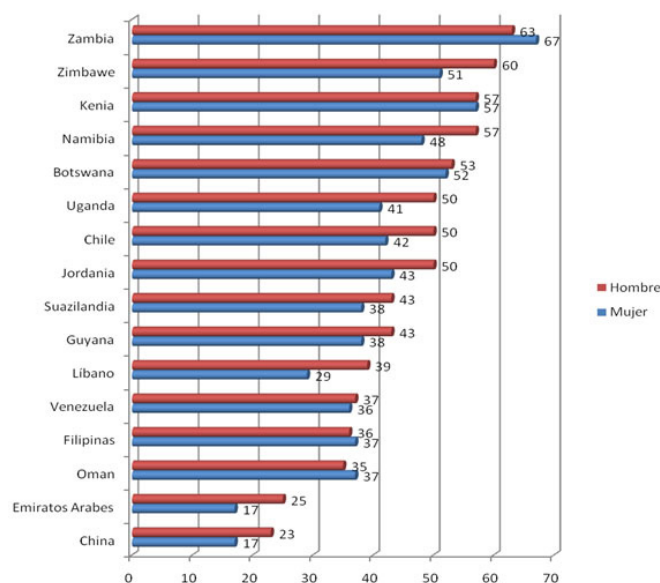


Figura 1 ONU Violencia contra los niños alrededor del mundo (2007)

En la figura 1 se pueden apreciar las cifras del porcentaje de niños que han sufrido bullying al menos una vez al mes (13 y 15 años de edad) en un reporte mundial en violencia contra menores de la ONU.

En México, según un estudio de la ONU realizado en 2007 sobre la violencia contra los menores, el 65% de los menores en edad escolar han declarado haberla sufrido.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) indica que México ocupa el primer lugar en casos de bullying entre estudiantes de escuelas secundarias (Azteca Noticias, 2013).

Según la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) el bullying “afecta a 40 por ciento de los 18 millones 781 mil 875 alumnos de primaria y secundaria, en instituciones educativas públicas y privadas. “(Azteca Noticias, 2013)

El bullying en México ha crecido en denuncias un 500% según datos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012), el secretario técnico de la CNDH, Jorge Alberto Ruíz Valderrama, advirtió, en una entrevista realizada por Castelán, corresponsal de Diario Presente, página de noticias del estado de Tabasco, en noviembre de 2012, que se ha incrementado la violencia escolar y los actos discriminatorios en las escuelas. Ruíz Valderrama (2012) también menciona que “El bullying ha crecido de manera alarmante y es preocupante, porque hay que considerar que estos hechos violentos se dan a temprana edad y vienen derivados de situaciones que se viven en la familia y desde luego porque las autoridades escolares, no saben proceder en casos como este”(párrafo 3).

Para México el bullying empieza a ser un tema alarmante, en febrero de 2012 entró en vigor la Ley para la Promoción de la Convivencia Libre de Violencia en el Entorno Escolar del Distrito Federal. Esta ley dictamina que el personal docente, directivos y administradores que trabajen en escuelas que tengan conocimiento sobre casos de acoso y maltrato a estudiantes deben informarlo a las autoridades y a los padres o tutores de los menores.

Una parte de esta ley dice (Noticias Terra, párrafo 17):

“Artículo 3. Los principios rectores de esta ley son:

- I. El interés superior de la infancia;
- II. El respeto a la dignidad humana;
- III. La prevención de la violencia;
- IV. La no discriminación;
- V. La cultura de paz;
- VI. La perspectiva de género;
- VII. Resolución no violenta de conflictos.”

Estos principios marcan la importancia de la prevención de la violencia escolar, el respeto entre estudiantes y la comunidad pacífica que deben permanecer dentro y fuera de las aulas escolares.

Esta Ley se aplica sólo en el Distrito Federal. El estado de Puebla no cuenta con leyes anti-bullying como la zona capitalina.

Mientras tanto en Puebla, el bullying se presenta llegando a casos extremos, como el del menor de 9 años que se suicidó en la ciudad de Zacatlán, Puebla. (Hernández, 2012)

Otra nota al respecto es que en la capital del estado de Puebla se presentan alrededor de 20 quejas mensuales sobre acoso escolar. (SDPnoticias, 2012).

2.2 Objeto de estudio

La palabra Bullying proviene del inglés bully, que significa toro, literalmente, pero en su término bullying, es considerada como una palabra que describe "acoso".

La Dra. Wanda E. Soto, educadora, directora investigadora del tema Mobbing o acoso psicológico y bullying o acoso escolar, define el acoso y violencia escolar como "cualquier tipo de violencia que se da en contextos escolares. Puede ir dirigida hacia alumnos, profesores o propiedades"

Menciona también que este acto se lleva a cabo en las instalaciones de la escuela misma, en sus alrededores y en las actividades extraescolares.

Nos dice que el término acoso (bullying) refiere de un comportamiento repetitivo de "(...) hostigamientos e intimidación, cuyas consecuencias suelen ser el aislamiento y la exclusión social de la víctima."(Soto, 2007)

Cuando se habla de la situación de acoso, Soto (2007) cita que los expertos mencionan dos tipos de víctimas: las pasivas, que suelen ser ansiosos, sensitivos, solitarios, carentes de autodefensa, no piensan rápidamente y cuentan con pocos amigos para buscar apoyo.

Y las provocativas, quienes dan respuestas rápidas, son impulsivas, ellos mismos "se ponen de blanco".

Mientras tanto, Lizbeth Flores, especialista en maltrato infantil del Instituto Nacional de Pediatría, en su estudio Comportamiento del bullying en una escuela secundaria de la delegación Coyoacán: Estudio Piloto realizado en 2008, menciona que el 30% de la población en México se catalogó como víctima o como agresor, y que la mayoría de las agresiones se dan en el aula.

Los participantes en el bullying son tres:

El agresor, quien somete a otro de forma agresiva.

La víctima, quien es sometido por alguna forma de violencia.

Los testigos, quienes observan la agresión.

Por otro lado, tenemos también el perfil del bully o agresor, quienes escogen a los compañeros que posean alguna debilidad o diferencia (ser de alguna otra raza o grupo étnico, usar anteojos, ser inteligente, ser reservado, tímido o nervioso, etc.).

Los agresores activos son los que dan inicio y dirección a la agresión.

El bully puede actuar solo, sin embargo, suele ser también un líder de un grupo (Flores, 2008).

Paloma Cobo, psicóloga y coautora del libro Bullying en México (2008), menciona que: "Hay un grupo que sigue el bully, que es a lo que nosotros llamamos testigos y que juegan un papel muy importante, porque son finalmente los que le van a dar el reconocimiento que necesita el bully."

Los agresores pasivos son los que continúan y alientan la agresión, suelen ser los testigos que observan al bully y contribuyen en la agresión burlándose y/o extendiendo la red de maltrato, por medio de chismes, señalamientos, etc. (Flores, 2008).

Los testigos son los que observan la agresión. Algunos pueden participar en la agresión burlándose, convirtiéndose en agresores pasivos. Otros, en cambio, suelen observar la situación

y buscar apoyo de los adultos (docentes). Por otro lado, están los testigos indiferentes, quienes observan la acción pero no se burlan ni acusan al agresor, dejando pasar el hecho y saliendo de escena para no involucrarse de ninguna manera con la víctima o con el agresor (Flores, 2008).

Algunos psicólogos mencionan que un niño puede ser autor de bullying cuando solo espera y quiere que hagan su voluntad, cuando desean experimentar una sensación de poder, cuando no se siente bien o no disfruta con otros niños, si sufre intimidaciones, agresiones, insultos o algún tipo de abuso en casa, en la escuela o en la familia, cuando los adultos lo humillan, o vive presionado para “ser el mejor”.

También los niños que anteriormente fueron víctimas de bullying pueden convertirse en agresores, en un sentido de venganza que buscan de su antigua situación que los frustró en su pasado.

2.3 Estado del arte

El bullying es definido por la ONU como una enfermedad mental. Es un problema mundialmente reconocido.

El tema no sólo se ha presentado en la vida real, sino que ha dado origen, en algunos casos por haber ocurrido en la realidad, a películas y documentales que muestran al público las formas en que se presenta el bullying y sus consecuencias, así como las salidas que algunos protagonistas marginados le han dado a su situación de abuso.

Documentales como *Bully*, estrenado en 2012, muestran la realidad de la situación de bullying en escuelas de Estados Unidos.

Algunas películas que comparten la temática del bullying son:

Carrie (1976, Estados Unidos), de la novela de Stephen King (publicada en 1974), muestra a la joven Carrie White, constante víctima de maltratos sufridos en su escuela y en su casa, dejándose llevar por la ira y el poder mental que la ayuda a llevar a cabo una venganza por la última humillación de la que se vio víctima de sus crueles compañeros de clase.

Ordeskan (2003, Suecia), donde un joven ingresa a un internado donde los veteranos manipulan y presionan a su antojo a los alojados en el lugar.

Bullying (2009, España), película que muestra la historia de un joven que se muda con su madre y empieza a sufrir de abuso en su nueva escuela, donde se fomenta el dolor y la violencia.

American Yearbook (2004, Estados Unidos), trata de la fuerte presencia del bullying en Estados Unidos y el polémico tema de la venta de armas en este país, aquí, dos jóvenes se proponen recrear el caso de la masacre de Columbine en su propia escuela.

Otras formas donde la vida real y la cultura popular muestran situaciones de bullying son a través de videos musicales.

Grupos como Linkin Park en sus canciones “Numb” y “Crawling”, CrazyTown con “Drowning”, Pearl Jam con “Jeremy” (un niño que en la vida real existió, y al verse víctima de abuso y la falta de atención en su casa, decide quitarse la vida en frente de sus compañeros de clase con una pistola magnum) muestran situaciones de bullying en sus protagonistas y la letra de las canciones pueden describir los sentimientos de las víctimas en este tipo de situaciones que los intimidan y marginan dentro de sus grupos sociales, escolares y familiares.

En México, en 2012 se presentó la película “Después de Lucía” del director Michel Franco, ganadora del Festival Cannes, muestra la vida de una joven que queda huérfana de madre y se

muda con su padre a la capital de la Ciudad de México y cómo queda atrapada dentro de una situación de violencia escolar extrema.

No sólo se realizó una película que habla del bullying, en México existen campañas de Fundación Televisa comunicando el tema de acoso, en 2012 han lanzado su campaña “Basta de Bullying, no te quedes callado” donde solicitan el compromiso de la sociedad por hacer algo al respecto y muestran algunas páginas web donde pueden conocer sobre prevención del bullying. En 2013 se continuó con la “Campaña de Valores 2013” con algunos videos musicales fomentando la no violencia en las escuelas.

Otra apuesta contra el bullying en México es la que se realiza en “Fundación en Movimiento” una fundación que menciona en su visión “Ayudar a erradicar el bullying o acoso en las escuelas y los hogares mexicanos a través del desarrollo de una serie de acciones que promuevan la sana convivencia entre los niños, jóvenes y adultos por medio de campañas de detección, concientización, corrección de aquellas acciones que amenazan su integridad física y moral y que al mismo tiempo promuevan el enaltecimiento de los valores.”

Ésta fundación realiza talleres para la información y acción en prevención y trato de los casos de bullying en varias partes de la República Mexicana, donde los objetivos principales son el informar, orientar, proponer, vincular y transformar propuestas que ayuden a los niños y jóvenes a crear ambientes sanos para su desarrollo.

En lo que se refiere al aspecto legislativo, en México se cuenta con la Ley Anti-Bullying o la Ley para la Promoción de la Convivencia Libre de Violencia en el Entorno Escolar del Distrito Federal, la cual entró en vigor en febrero de 2012. Esto en base de una alarmante cifra de la Secretaria de Desarrollo Social, que entre marzo y junio de 2010, menciona que se presentaron 13 mil 633 denuncias en la Ciudad de México y al menos 190 jóvenes se suicidaron por verse víctimas de acoso escolar o bullying. Además, la CNDH reportó en 2011 que 4 de cada 10 niños de 6 a 12 años sufren bullying.

En la página de Televisa, se menciona:

“De acuerdo con un estudio del Teaching and Learning International Survey, de los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) México presenta los niveles más altos de robo, agresividad verbal y física de los alumnos de educación secundaria.”(2012)

Por otro lado, hablando de legislación, la Ley Anti-Bullying del Distrito Federal, sólo aplica en el área metropolitana, y existen otros estados de la república que tienen cifras preocupantes respecto a la presentación de casos de violencia escolar, donde los índices más altos de amenazas pertenecen a los estados de Baja California Sur, Nayarit y Tlaxcala. Los índices más altos de riñas los tienen los estados de Jalisco, México y Baja California Sur y los índices más altos de burlas corresponden a los estados de Aguascalientes, Baja California Sur y Coahuila (Televisa, 2012).

Algunos estados de estas listas ya se encuentran trabajando en crear ambientes sanos para el desarrollo de los niños y jóvenes de sus entidades, como es el caso de Jalisco, donde la Fiscalía General del Estado, lleva a cabo campañas preventivas para informar a los padres y a la población en general sobre el acoso escolar.

El estado de Puebla no está exento del asunto, está el caso de un menor de sólo 9 años de edad en la localidad de Zacatlán Puebla, que en el año 2012 se quitó la vida al verse víctima de bullying en su escuela (Hernández G., 2012).

En la zona capitalina de Puebla se estima que hay al menos unas 20 quejas mensuales de jóvenes de preparatoria que se encuentran en situación de abuso (SDPnoticias, 2012).

El 16 de abril de 2013, el DIF Estatal de Puebla comenzó las jornadas de prevención “No + Bullying” donde se ofrece atención gratuita a víctimas y agresores en clínicas de prevención y

atención al maltrato.

2.4 Marco teórico-conceptual

Los autores con los que se trabajará son:

Donald Norman, especialista en ciencias cognitivas y diseño emocional. Expone sobre diseño y los productos de diseño en relación con los diferentes niveles de procesamiento de los usuarios: visceral (impacto inicial, aspecto), conductual (lo que se ve y siente respecto a la pieza y/o su uso) y reflexivo (los pensamientos que se generan posteriormente de estar en contacto con la pieza); cada uno de ellos interpretados en diferentes tipos de diseño. (Norman, 2007)

Jorge Frascara, diseñador gráfico y, actualmente docente de diseño en la Universidad de las Américas, Puebla. Se ha especializado en el diseño para el usuario y el diseño de la información.

En su artículo La necesidad del diseño de información, expone que “El problema central del diseñador no es la gráfica, sino el impacto que ella tiene en los conocimientos, las actitudes, y las conductas de la gente. Nuestro rol es ayudar a entender para que la gente pueda actuar bien.”(2011)

Para Jorge Frascara algo primordial es que el diseño cumpla con su función comunicativa, la estética de la pieza es diferente a la esencia del diseño: no es lo mismo que un afiche se vea lindo a que cumpla con comunicar un objetivo. Frascara también propone que se realice un análisis de resultados para ver la funcionalidad de las piezas gráficas. (2011)

2.4.1 Cognición y diseño emocional.

Donald Norman habla de la importancia de las emociones en el siguiente párrafo de la página 25 de su libro Diseño Emocional: por qué amamos (u odiamos) los objetos cotidianos.

“Como científicos cognitivos ahora sabemos que la emoción es una parte necesaria de la vida, que afecta al modo en que nos sentimos, comportamos y pensamos. En realidad, las emociones nos hacen ser más listos. Ésa es la lección que saco de mi actual investigación. Sin emociones, la capacidad que tenemos de tomar decisiones se vería dañada. La emoción consiste siempre en juzgar, nos ofrece información inmediata acerca del mundo: aquí puede haber peligro, allí se puede estar bien; eso es bonito, eso, feo. Uno de los modos en que funcionan las emociones es a través de sustancias neuroquímicas que bañan determinados centros del cerebro y modifican la percepción, la toma de decisiones, así como la conducta y el comportamiento. Y esas sustancias neuroquímicas modifican asimismo los parámetros del pensamiento.” (Norman, 2005)

Donald Norman (2005) define que el objetivo del diseño emocional es “hacer nuestras vidas más placenteras”. Menciona también que “Nos sentimos mucho más vinculados a aquellos productos que nos son cercanos. Por tanto, la verdadera personalización y la “customización” marcan una gran diferencia. Tan pronto como establecemos algo de compromiso o involucración respecto a un producto, es nuestro para siempre.”

En su libro Diseño Emocional: por qué amamos (u odiamos) los objetos cotidianos, Norman (2005) menciona un experimento realizado por investigadores japoneses e israelíes, con el objetivo de comprobar que la apariencia estética hace pensar a las personas que los objetos funcionan mejor. Los investigadores llevaron una evaluación de diferentes diseños de cajero automático con personas. Estos cajeros tenían los mismos botones y las mismas funciones, pero algunos de ellos tenían diseños más estéticos en la estructura, la ordenación y forma de los botones y la portada de la pantalla. La mayoría de los usuarios dijeron que los cajeros más atractivos funcionaban mejor que los menos atractivos.

Norman (2005) habla de ese experimento con la siguiente frase: “las cosas atractivas hacen que las personas nos sintamos mejor, lo que nos lleva a pensar de forma más creativa. ¿Cómo se traduce eso en mejor usabilidad? Muy simple, haciendo que las personas puedan encontrar soluciones a sus problemas más fácilmente”.

Norman (2005) menciona que el proceso por el que amamos u odiamos los objetos se debe a tres funciones cognitivas: visceral, conductiva y reflexiva.

La respuesta visceral frente a los objetos es la primera reacción instintiva que mostramos (apariencia).

La respuesta conductiva es la que se produce como consecuencia del placer de utilizar un objeto de manera eficiente (placer y efectividad del uso).

La respuesta reflexiva es la que se producen a largo plazo. Sensaciones y evocaciones que pueden provocarnos el uso de ciertos objetos (recuerdos, satisfacción personal).

El diseño emocional no cuenta con una serie de reglas para hacer productos placenteros, trata de explicar el impacto de las emociones en los diseños, las relaciones que se crean con sus usuarios y cómo éstas se convierten en una experiencia que queda en la memoria de ellos. (Norman 2005).

2.4.2 Diseño centrado en el usuario

Jorge Frascara (2000) habla de la función del diseñador gráfico como desarrollador de estrategias comunicacionales, en la página 5 de su libro Diseño gráfico para la gente:

“El diseño de comunicación visual se ocupa de la construcción de mensajes visuales con el propósito de afectar el conocimiento, las actitudes y el comportamiento de la gente. Una comunicación llega a existir porque alguien quiere transformar una realidad existente en una realidad deseada. El diseñador es responsable por el desarrollo de una estrategia comunicacional, por la creación de los elementos visuales para implementarla y por contribuir a la identificación y a la creación de otras acciones de apoyo destinadas a alcanzar los objetivos propuestos, es decir, la creación de esa realidad deseada. Es indispensable un estudio cuidadoso del público, en particular cuando se intenta generar cambios en sus actitudes y comportamientos. La evaluación de la efectividad de la campaña debe formar parte del proceso de diseño y sirve para ajustar los componentes y mejorar los efectos de la campaña comunicacional.”(Frascara, 2000).

Frascara (2000) menciona que el diseñador da forma visual a las comunicaciones. No es un proceso sencillo ya que en el proceso de decisión en el diseño de la comunicación visual se caracteriza por involucrar muchas variables, y la información disponible acerca de ellas suele estar incompleta.

Dice que “Los diseñadores siempre deben tratar de basar sus decisiones, tanto como sea posible, en información confiable y explicable, pero el proceso de dar forma siempre requiere «un salto al vacío», de una serie de recomendaciones hasta la creación de una forma visual; es un proceso que precisa demasiadas decisiones para que puedan ser tomadas en una forma lineal y digitalmente controlada.”(Frascara, 2000).

Frascara (2000) habla de que una de las tareas principales del diseñador está en su comunicación y relación con el cliente (crear confianza mediante uso del lenguaje del cliente con un lenguaje culturalmente aceptado), mediante el análisis racional del problema y una articulación verbal tanto del problema como de la acción compuesta

Frascara (2000) también dice que no todo es racionalidad, y que el proceso de dar forma requiere intuición como un complemento de la razón. Habla de esta intuición como uso educado de las habilidades adquiridas en la formación profesional, lo que da como resultado la posibili-

dad de ejecutar decisiones y acciones cuyos pasos no siempre se siguen en forma consciente.

También menciona que el diseñador gráfico tiene cuatro responsabilidades por cumplir en la creación de mensajes.

“El acto de dar forma incluye al menos cuatro áreas distintas de responsabilidad:

A. Responsabilidad profesional: la responsabilidad del diseñador frente al cliente y al público de crear un mensaje que sea detectable, discriminable, atractivo y convincente.

B. Responsabilidad ética: la creación de mensajes que apoyen valores humanos básicos.

C. Responsabilidad social: la producción de mensajes que hagan una contribución positiva a la sociedad o, al menos, que no importen una contribución negativa.

D. Responsabilidad cultural: la creación de objetos visuales que contribuyan al desarrollo cultural más allá de los objetivos operativos del proyecto.” (Frascara, 2000).

Frascara (2000) hace mención de que la responsabilidad del diseñador no es simplemente atender un encargo de diseño y producirlo, sino que se define un problema y al final se evalúa el trabajo realizado para asegurarse de que se ha cumplido el objetivo y en qué medida se cumplió.

2.4.3 Diseño de información

Jorge Frascara (2011) también estudia el área de diseño de la información, en la página 9 de su libro ¿Qué es el diseño de información? menciona:

“El diseño de información tiene como objetivo asegurar la eficacia de las comunicaciones mediante la facilitación de los procesos de percepción, lectura, comprensión, memorización y uso de la información presentada. El diseño de la información es necesariamente diseño centrado en el usuario.” (Frascara, 2011).

En el diseño de información se presentan dos momentos diferentes: la organización de la información (su contenido, textos, ilustraciones, etc.) y la planificación e implementación de su presentación visual. Ambas tareas requieren procesar, organizar y presentar información de forma lingüística y no-lingüística así como también comprender procesos cognitivos, perceptuales y de la legibilidad de símbolos, letras, palabras, párrafos, frases y textos. (Frascara, 2011)

En el diseño de la información hace uso de métodos objetivos con el fin de evaluar la eficacia de un producto. Esta evaluación comprueba en qué aspectos y hasta qué nivel es que el diseño ha aumentado la habilidad de su auditorio para comprender, recordar y usar la información que se les ha mostrado. Se miden conductas observables como la cantidad de información recordada, la exactitud de la misma, el tiempo que fue necesario para encontrarla, u otras medidas asociadas al proyecto. (Frascara, 2011)

Frascara (2011) habla sobre las características del buen diseño de la información, y cómo el diseñador puede apoyarse en estos elementos para ayudar a resolver el problema del auditorio.

Entre sus características se encuentra que el diseño de la información debe ser:

- *Accesible (fácilmente en disponibilidad).
- *Apropiado (en contenido para su usuario).
- *Atractiva (debe invitar al usuario a leer y/o comprender su contenido).
- *Confiable (de fuentes no dudosas).
- *Completa (que sea suficiente).
- *Concisa (clara pero sin ornamentos innecesarios).

- *Relevante (de importancia para el usuario).
- *Oportuna (que esté disponible para cuando el usuario lo necesite).
- *Comprensible (que no genere duda o ambigüedad).
- *Apreciada (por su utilidad para el usuario).

Si se aplican apropiadamente estas características, el buen diseño de información invitará al usuario a usarlo, reducirá el cansancio y los errores de procesamiento de información, apresurará el trabajo, y hará que la información sea atractiva y apropiada a la situación que se presente. (Frascara, 2011).

Conclusión

Bullying, una palabra de origen inglés para un problema mundial. Es un tema complejo, un problema de alcance mundial que se ve reflejado en conductas, acciones, movimientos, campañas, cultura popular en muchos medios como cine, música, televisión, talleres, etc.

El público puede reaccionar con polémica sobre estos temas, mientras unos desean ignorarlos o sólo aborrecerlos, otros los aplauden y apremian el aporte que se ofrezca para frenar la violencia escolar.

En México se han empezado a realizar acciones, algunas muy recientes (2012-2013), como las campañas televisivas, talleres y tratamientos para los afectados en estos ámbitos, las víctimas y los agresores.

La Ley Anti-Bullying que se aplica desde 2012 es un resultado de las cifras que sorprenden y alarman a la población, especialmente a los docentes y padres de familia de los niños y jóvenes mexicanos.

La investigación que se realice a este sector afectado de la población ayudará a buscar más formas de llevar a la información que los jóvenes necesitan para prevenir y tratar el bullying en Puebla.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

La metodología es el proceso a llevar a cabo en un estudio. Para ello necesitamos de instrucciones, sujetos que participen y herramientas para ejecutar el proceso.

En el capítulo 3 tendremos como contenido lo referente al sujeto de estudio: sus características demográficas, culturales, sociales, económicas, etc.

Con ello también nos adentraremos al universo, un número total de sujetos de estudio en alguna zona, que lo conforma y las muestras, cantidad reducida de sujetos, que tomaremos de este universo para proceder a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para obtener información sobre éstos sujetos.

Los instrumentos que se aplicarán para obtener dicha información son el sondeo, la encuesta y la observación no participativa. Cada uno de éstos tiene como objetivo brindar la información necesaria por parte del sujeto de estudio para entender el comportamiento de los sujetos ante un fenómeno como lo es, en este caso, el bullying.

Cada instrumento contiene cierta cantidad de ítems que los sujetos deben contestar (a excepción de la observación, donde se anotan las indagaciones por parte del investigador), y cuyas respuestas se miden con escalas y valores, de modo que más adelante se presenten descripciones de la aplicación del instrumento y se procese la información obtenida en los resultados.

Estos resultados nos ayudarán a explicar y entender características de los sujetos a estudiar así como darles a conocer algunas metas del prototipo que se pretende elaborar en base a la información interpretada de los sujetos de estudio.

3.1 Procedimientos

En este apartado se planean, proponen y desarrollan los pasos a seguir en la investigación, con el propósito de cumplir el objetivo general, el cual es:

Diseñar un sistema de comunicación visual basado en la funcionalidad del diseño emocional, que informe sobre las acciones que la víctima de bullying puede realizar en caso de presentarse una situación de abuso en su institución escolar.

Es necesario aplicar los instrumentos de recolección de datos antes de planificar el prototipo que ayudará a que se cumpla el objetivo general, con el fin de indagar sobre la posible reacción del auditorio al cual se dirige el proyecto y las certezas y fallos que pueden encontrarse en el mismo prototipo.

El plazo para ejecutar las recolecciones de datos es el mes de octubre de 2013.

Una vez que se obtuvieron los resultados éstos se interpretaron, en el mismo mes de octubre de 2013, con lo cual se llegó al informe diagnóstico, donde se definen y mencionan los rasgos relevantes de los sujetos de estudio, se puntualizan las acciones pertinentes de intervención para el diseño así como las propuestas y acciones desde el mismo.

Esto también se hizo para llevar a cabo la primera maqueta y realización del prototipo de diseño que pueda ayudar a los chicos de secundaria a obtener información sobre cómo defenderse si se ven dentro de la situación de abuso. Con ello se vislumbrará la cercanía o lejanía del cumplimiento del objetivo general.

3.2 Descripción del sujeto de estudio

Los sujetos de estudio son parte protagónica de la investigación.

Tenemos el objeto de estudio, el cual es el bullying. Éste se efectúa en los sujetos de estudio, que en esta investigación son los chicos y chicas de secundaria, en el rango de edad de los 11

a los 15 años.

Es a los sujetos de estudio a quienes se les aplican las herramientas de recolección, pues la información obtenida de ellos es la que guía el rumbo del proyecto gracias al conocimiento sobre las necesidades del auditorio para encaminar el proyecto al cumplimiento del objetivo general.

Descripción del sujeto de estudio

A continuación se presenta un listado de las características del sujeto de estudio como son el universo (número total de sujetos de estudio en alguna zona) que lo conforma y las muestras (cantidad reducida de sujetos) que tomaremos de este universo para proceder a la aplicación de los instrumentos.

Universo

En la ciudad de Puebla de Zaragoza, capital del estado de Puebla en México, según datos del INEGI en 2010, en esta ciudad existen un total de 20,811 alumnos cursando la escuela secundaria (en total de 302 escuelas secundarias localizadas en la ciudad de Puebla, según la INEGI en 2010). Este número engloba a los alumnos pertenecientes a las instituciones privadas y públicas de toda la ciudad.

En otoño de 2013, se realizó una aplicación de encuesta del universo del Centro Escolar José María Morelos y Pavón, donde hubo un total de 1011 alumnos de secundaria.

Muestra

La muestra es probabilística, del tipo sistemático, se centrará en los alumnos que cursen actualmente la escuela secundaria (educación media) en el periodo 2013.

La muestra que se toma del universo del Centro Escolar José María Morelos y Pavón, mencionado en la sección anterior, para obtener información con los instrumentos es de 180 alumnos. Aplicándose 60 encuestas en primer año, 60 en segundo año y 60 en tercer año.

Características de los sujetos de estudio:

Demográfica

Edad de los alumnos de los 11 a los 15 años, es necesario conocer el género, femenino y masculino, para detectar diferencias del problema del bullying al momento de presentarse en ambos.

Geográfica

Los alumnos deben ser residentes en la ciudad de Puebla de Zaragoza, en el estado de Puebla, México.

Cultural

Las etnias a las que pertenezcan los alumnos es indiferente, pero se preguntará, así como la religión que profesan, su idioma, sus tradiciones, valores éticos y morales e ideologías. Deben contar con hábitos de estudio.

Educativa

El nivel educativo que se toma en cuenta es la educación media (secundaria).

El tipo de institución a la que asisten es indiferente pero se preguntará para ver si existen características diferentes.

Social

Se toman en cuenta el tipo de familia a la que pertenecen: familia nuclear (ambos padres), monoparental (sólo el padre o la madre), extensas (abuelos, tíos, primos y otros parientes además del padre y la madre del alumno), huérfanos, etc.

Círculos sociales a los que pertenezcan como familia, amigos y compañeros de clase como principales.

El estado civil puede variar desde solteros, casados, y madre/padre soltero.

Económica

Clase baja-baja a la clase alta-media.

El tipo de vivienda en la cual residen: casa particular, departamento, casa rentada, departamento rentado, si viven en casa de alguien más etc.

3.3 Instrumentos de recolección de datos

El objetivo general que se propone es diseñar un sistema visual que informe sobre las acciones de la víctima de bullying puede realizar en caso de presentarse en su institución.

Se trabajará con una aplicación de sondeos, encuestas y observación para determinar conductas y comportamientos compartidos por los individuos de análisis. Se solicitará en una secundaria pública el acceso a sus instalaciones para llevar a cabo los instrumentos de recolección de datos arriba mencionados. Esto con el fin de analizar las acciones de bullying y anti-bullying que los sujetos de estudio conocen o desconocen y si se aplican o no en sus instituciones. Así como conocer las sensaciones y sentimientos que tienen los alumnos ante este problema y cuál sería un medio ideal para ellos de informarse sobre este problema.

A partir de las aplicaciones de los instrumentos y con los primeros resultados obtenidos, se llevará a cabo una maquetación de elementos que ayuden al discurso gráfico a informar a este tipo de auditorio.

Toda la información que se obtiene de estas herramientas tiene como principal función ayudarnos a entender los rasgos y características específicas y propias de los sujetos a estudiar, en este caso, los alumnos de escuelas secundarias.

Se dicen muchos supuestos sobre cómo podrían reaccionar las víctimas afectadas por el bullying ante una pieza de diseño, sin embargo es importante realizar la aplicación de las herramientas para determinar qué es lo que realmente hace falta para apoyar a la víctima a informarse sobre qué hacer ante una situación de acoso y cuáles son las piezas de diseño que facilitan el acercamiento de los sujetos de estudio a la información que deben saber para ampararse ante el abuso.

Con todo ello se ha decidido la aplicación de tres herramientas:

3.3.1 Sondeo

Es una herramienta para recolectar información sobre las opiniones de los sujetos de estudio. Permite que se obtengan respuestas y opiniones personales con ellos por medio de preguntas rápidas. En este caso de trabajo, ayuda a revisar la situación escolar de los alumnos de secundarias por medio de sus respuestas.

Con el sondeo se pretende conocer un poco sobre lo que los alumnos saben o no del bullying y a observar si responden a las preguntas directamente relacionadas con el problema.

Aquí se presentan los ítems del sondeo:

Saludo: Buenos días, estoy realizando una investigación para mi tesis, tus respuestas son de gran valor para ella, la información que reciba de ti será completamente anónima (tu profesor(a) no tendrá acceso a esta información) así que por favor realiza la encuesta con toda tu honestidad posible.

Gracias por tu tiempo.

Por favor llena el siguiente apartado con tus datos reales:

Grado de secundaria que cursas: _____
Edad: _____ Sexo: _____
Tu familia la conforman: _____
Tipo de residencia donde vives: _____
¿Pertenece a algún grupo indígena/étnico? _____
Tu círculos sociales son: _____
Tu estado civil es: _____
Tu preferencia sexual es: _____
¿Eres madre/padre soltero(a)? _____

A continuación contesta las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Sabes qué es el bullying? (describe lo que sabes o no de esta palabra)
- 2.- ¿Alguna vez has sido parte de esta situación (bullying)?
- 3.- ¿Cuál ha sido tu participación en casos de bullying? (tacha tu respuesta)
 - a) Víctima (tú lo sufres)
 - b) Testigo (tú lo observas en otros)
 - c) Agresor(a) (tú abusas de otro(s))
 - d) Ninguno de los 3 anteriores
- 4.- ¿Qué haces al momento de ser agredido(a)?
- 5.- ¿Qué haces después de ser agredido(a)?
- 6.- ¿Le cuentas a alguien que has sufrido de abuso escolar?
- 7.- ¿Tus padres y/o profesores saben que sufres de abuso escolar?
- 8.- ¿Cuál tipo de bullying has sufrido? (subraya los que te hacen y marca con una "x" el más frecuente)
 - a) Bullying físico (te golpean, empujan, atacan tu cuerpo)
 - b) Bullying verbal (hablan mal de ti, dicen groserías, chismes, mentiras sobre ti)
 - c) Bullying psicológico (afectan tu estado de ánimo y emociones, te hacen sentir débil, indefen-

so(a), con temor)

d) Bullying social (te excluyen, marginan o te hacen “la ley del hielo”)

9.- ¿Has sufrido bullying porque se burlan de tu apariencia física (complexión, color de piel, etc.)?

10.- ¿Lo has sufrido por tus creencias religiosas?

11.- ¿Lo has sufrido por tu preferencia sexual?

12.- ¿Lo has sufrido por ser madre/padre soltero(a)?

13.- En caso de que tengas alguna discapacidad ¿has sufrido bullying por eso? (describe tu discapacidad y en qué forma te molestan)

14.- ¿Qué hacen tus compañeros de clase cuando alguien está abusando de ti? (tacha tu respuesta)

a) Me ayudan/ Le cuentan a algún(a) maestro(a)

b) Apoyan/Alientan a quien me está agrediendo (burlándose, acercándose hacia tu agresor(a).

c) No hacen nada/ Les es indiferente.

d) Ninguno de los anteriores.

15.- ¿Por qué permites que te hagan bullying?

16.- ¿Sabes si en tu escuela apoyan a los alumnos que son víctimas de bullying?

17.- ¿Crees que si tuvieras información sobre qué hacer ante el bullying podrías defenderte mejor?

18.- Cuando buscas información sobre bullying ¿a qué fuentes de información recurres más? (tacha tu respuesta)

a) Digitales (páginas web, blogs, libros/revistas electrónicos, foros etc.)

b) Impresas (libros/revistas, panfletos, carteles, etc.)

c) Personal humano (psicólogos, profesores, talleristas, conferencias, etc.)

19.- ¿Cuál crees que sería la mejor manera de informarte sobre qué es el bullying y cómo defenderte si te llegan a agredir?

20.- Escribe qué tipo de material te ayuda a obtener información sobre algún tema de la forma más clara y rápida.

Muchas gracias por tu participación y tiempo contestando esta encuesta.

3.3.2 Observación no participativa

Este instrumento sirve para analizar los fenómenos de la población de estudio mientras el investigador se mantiene al margen, registrando la información que presencia sin involucrarse ni interactuar con la población.

Con esta herramienta se pretende saber qué ocurre durante las interacciones entre los alumnos, sus comportamientos, el comportamiento de los profesores y las piezas de comunicación gráfica que pudieran encontrarse respecto a acciones anti-bullying.

El momento de aplicación de la observación es de un día, en una institución pública.

Se realizarán en el mes de octubre de 2013.

3.3.3 Encuesta

Este instrumento sirve para analizar la muestra de la población de estudio y obtener información con preguntas que ayuden a evaluar la situación de bullying que existe. El uso de encuestas exploratorias ayudará a analizar las dimensiones del problema en el área donde se realiza la investigación, así como indagar sobre las piezas de diseño que los alumnos consumen más y determinar a partir de las respuestas, cuáles características hacen que el diseño tenga una ocasión de intervención oportuna.

Con esta herramienta se pretende saber qué es lo que saben los alumnos sobre el bullying, si alguna vez han sido víctimas, agresores o testigos, si saben que hacer o no ante una agresión, si conocen alguna razón por la cuales son afectados (raza, físico, ideología, creencias religiosas, tendencia sexual, etc.).

Esta encuesta se diseñó con el fin buscar información específica sobre el tipo de papel que tienen los chicos en un acto de acoso escolar, se realizó una encuesta para los alumnos que contestaron ser víctimas, otra para los que dijeron ser testigos y otra para los que contestaron ser agresores.

Otro punto era ver el tipo de bullying que sufrían, observaban o realizaban. Si tenían idea de qué es el bullying o no, cómo se sienten al ser agredidos, ver la agresión o efectuar la agresión (víctimas, testigos y agresores), las razones por las que comentan o no de la agresión (en víctimas y testigos) y cuáles serían los medio más convenientes para informarse sobre el problema.

El momento de aplicación de las encuestas es de un día, en una institución pública.

Se realizarán en el mes de noviembre de 2013, e informándoles a los alumnos que las respuestas serán anónimas para hacerles sentir en confianza.

Los ítems constan de un total de 20 preguntas y el tiempo para responderlas es un aproximado de entre 10 y 15 minutos.

He aquí los ítems de la encuesta:

Por favor llena el siguiente apartado con tus datos reales, no pongas tu nombre, sólo los datos que se te piden:

Grado de secundaria que cursas: 1ro 2do 3ro

Edad: _____ Género: Femenino Masculino

¿Quiénes forman tu familia? (mamá, papá, hermanos, abuelos, etc)

Vives en: casa propia rento casa vivo con un familiar otro: _____

¿En tu casa hay gente que hable alguna lengua indígena? Sí No

¿Con qué personas tienes una buena relación? (familia, amigos, miembros de algún grupo o club, etc)

Eres: Soltero(a) Casado(a) Divorciado(a) Viudo(a) Separado(a)

Tu preferencia sexual es: Heterosexual (gustas del sexo opuesto) Homosexual (gustas de los de tu mismo sexo)

¿Eres madre/padre soltero(a)? _____

A continuación contesta las siguientes preguntas:

1.- ¿Sabes qué es el bullying? (describe lo que sabes o no de esta palabra)

2.- ¿Alguna vez has sido parte de esta situación bullying? (ya sea observándolo, haciéndolo o que te lo hagan)

- a) Sí
- b) No

3.- ¿Cuál ha sido tu participación en casos de bullying? (tacha tu respuesta)

- a) Víctima (tú lo sufres, a ti te lo hacen)
- b) Testigo (tú lo observas en otros, ves que le hacen bullying a alguien más)
- c) Agresor(a) (tú abusas de otro(s), tú eres quien agrede/lastima a otros)
- d) Ninguno de los 3 anteriores

Si contestaste "A", ve a la encuesta número 2, si contestaste "B", contesta la encuesta número 3, si contestaste "C", ve a la encuesta 4 y si contestaste "D" ve a la encuesta 5.

ENCUESTA 2 (RESPUESTA "A": VÍCTIMA)

1.- ¿Qué haces al momento de ser agredido(a)?

2.- ¿Qué haces después de ser agredido(a)?

3.- ¿Le cuentas a alguien que te agreden? Sí No

4.- ¿Tus padres y/o profesores saben que te agreden?

5.- ¿Cuál tipo de bullying has sufrido? (subraya los que te hacen y marca con una "x" el más frecuente)

- a) Bullying físico (te golpean, empujan, atacan tu cuerpo)
- b) Bullying verbal (hablan mal de ti, dicen groserías, chismes, mentiras sobre ti)
- c) Bullying psicológico (afectan tu estado de ánimo y emociones, te hacen sentir débil, indefenso(a), con temor)
- d) Bullying social (te excluyen, marginan o te hacen "la ley del hielo")

6.- ¿Has sufrido bullying porque se burlan de tu apariencia física (si eres gordito/flaco, por tu color de piel, tu cabello o nariz, etc.)?

7.- ¿Lo has sufrido por tus creencias religiosas?

8.- ¿Lo has sufrido por tu preferencia sexual?

9.- ¿Lo has sufrido por ser madre/padre soltera(o)?

10.- En caso de que tengas alguna discapacidad ¿has sufrido bullying por eso? (describe tu discapacidad y en qué forma te molestan)

11.- ¿Qué hacen tus compañeros de clase cuando alguien está abusando de ti? (tacha tu respuesta)

- a) Me ayudan/ Le cuentan a algún(a) maestro(a)
- b) Apoyan/Animan a quien me está agrediendo (burlándose, acercándose hacia tu agresor(a)).
- c) No hacen nada/ Les es indiferente.

12.- ¿Por qué permites que te hagan bullying?

13.- ¿Sabes si en tu escuela apoyan a los alumnos que son víctimas de bullying?

14.- ¿Crees que si tuvieras información sobre qué hacer ante el bullying podrías defenderte mejor? Sí No

15.- Cuando buscas información sobre bullying ¿a qué fuentes de información recurres más? (tachar tu respuesta)

- a) Digitales (en páginas web, blogs, libros/revistas electrónicos, foros etc. Lo que está en internet)
- b) Impresas (libros/revistas, panfletos, carteles, trípticos, etc.)
- c) Personal humano (psicólogos, profesores, talleristas, conferencias, etc.)

16.-Escribe qué tipo de material te ayuda a obtener información sobre algún tema de la forma más clara y rápida.

17.- ¿Cuál crees que sería la mejor manera de informarte sobre qué es el bullying y cómo defenderte si te llegan a agredir? Encierra en un círculo la respuesta que elijas (a, b ó c) y subraya alguna de las opciones que están entre paréntesis, por ejemplo:

(a) Medio digital (PÁGINA EN INTERNET, VIDEOS, GUÍA DIGITAL PARA DESCARGAR)

Ahora contesta tú:

a) Medio digital (PÁGINAS EN INTERNET, VIDEOS, GUÍA DIGITAL PARA DESCARGAR)

b) Medio impreso (POSTERS, TRÍPTICOS, LIBROS O REVISTAS DE GUÍA, ETC)

c) OTRO:

Muchas gracias por tu participación y tiempo contestando esta encuesta.

ENCUESTA 3 (RESPUESTA "B": TESTIGO)

1.- ¿Qué haces al momento de ver que agreden a uno de tus compañeros(as)?

2.- ¿Qué haces después de que terminan de agredir a ese(a) compañero(a)?

3.- ¿Le cuentas a alguien que lo(la) agredieron? Sí No

4.- ¿Tus padres y/o profesores saben que hay compañeros(as) que lastiman o agreden a otros(as) compañeros(as)?

5.- ¿Cuál tipo de bullying has observado? (subraya los que observas y marca con una "x" el más frecuente)

- a) Bullying físico (golpean, empujan, atacan el cuerpo de la víctima)
- b) Bullying verbal (hablan mal de él o ella, le dicen groserías, chismes, mentiras, etc)
- c) Bullying psicológico (afectan su estado de ánimo y emociones, le hacen sentir débil, indefenso(a), con temor)
- d) Bullying social (excluyen, marginan o le hacen "la ley del hielo" a la víctima)

6.- ¿Has visto que hacen bullying porque se burlan de la apariencia física de tu compañero(a) (si eres gordito(a) o flaco(a), por su color de piel, su cabello o nariz, etc.)?

7.- ¿Has observado que atacan a tus compañeros(as) por:

- a) sus creencias religiosas
- b) su preferencia sexual
- c) por ser madre/padre soltero(o)

8.- En caso de que tengas alguna discapacidad ¿has sufrido bullying por eso? (describe tu discapacidad y en qué forma te molestan)

9.- ¿Qué hacen tus compañeros de clase cuando alguien está abusando de la persona que

sufre bullying? (tacha tu respuesta)

- a) Le ayudan/ Le cuentan a algún(a) maestro(a)
- b) Apoyan/Animan a quien está agrediendo (burlándose, acercándole hacia su agresor(a)).
- c) No hacen nada/ Les es indiferente.

10.- Crees que si esas personas que sufren abuso escolar tuvieran más y mejor información sobre qué es el bullying y cómo defenderse ¿podrían dejar de ser víctimas?

Sí No

11.- ¿Cuál crees que sería la mejor manera de informarles a tus compañeros que son víctimas de bullying sobre qué es el bullying y cómo defenderse si los llegan a agredir? Encierra en un círculo la respuesta que elijas (a, b ó c) y subraya alguna de las opciones que están entre paréntesis, por ejemplo:

(a) Medio digital (PÁGINA EN INTERNET, VIDEOS, GUÍA DIGITAL PARA DESCARGAR)

Ahora contesta tú:

a) Medio digital (PÁGINAS EN INTERNET, VIDEOS, GUÍA DIGITAL PARA DESCARGAR)

b) Medio impreso (POSTERS, TRIPTICOS, LIBROS O REVISTAS DE GUÍA, ETC)

c) OTRO:

Muchas gracias por tu participación y tiempo contestando esta encuesta.

ENCUESTA 4 (RESPUESTA "C": AGRESOR(A))

Nadie verá lo que respondes aquí, esta encuesta es completamente anónima, así que por favor contesta con sinceridad.

1.- ¿Desde hace cuánto tiempo agredes a tus compañeros(as) de clase?

2.- ¿Qué tipo de agresión es la que haces más? Puedes subrayar varias opciones y encerrar en un círculo la que más realices.

a) Bullying físico (golpeas, empujas, atacas el cuerpo de la víctima)

b) Bullying verbal (hablas mal de él o ella, le dices groserías, chismes, mentiras, etc.)

c) Bullying psicológico (afectas su estado de ánimo y emociones, le haces sentir débil, indefenso(a), con temor)

d) Bullying social (excluyes, marginas o le haces "la ley del hielo" a la víctima)

3.- Cuando agredes a alguien tú:

a) Lo haces solo, por tu cuenta molestas o agredes a alguien.

b) Tú y otros molestan/agreden a alguien.

4.- ¿Por qué crees que comenzaste a molestar o atacar a tus compañeros de clase?

a) Para sentirme con poder/ quiero tener control sobre alguien más débil.

b) Para desquitarme si estoy enojado(a), frustrado(a) o estresado(a).

c) Porque a mí me lo hicieron antes.

d) Porque me han humillado los adultos.

5.- ¿Crees que agredir o molestar a otros te va a causar problemas en el futuro?

a) Sí

b) No

c) No lo sé / No estoy seguro(a)

6.- En México ya existe una ley anti-bullying ¿estabas enterado(a) de que existe esta ley?

Sí No

7.- ¿Crees que podrías dejar de ser un (una) bully (agresor(a))? Sí No

8.- Y si tal vez recibieras la ayuda o apoyo necesario ¿Estarías dispuesto(a) a cambiar tu actitud?

a) Sí, si quisiera

b) No, no quiero

c) No, porque no me interesa.

Si respondiste "b" o "c" en la pregunta anterior ¿Por qué no quisieras cambiar tu actitud?

Muchas gracias por tu participación y tiempo contestando esta encuesta.

3.3.4 Sondeo sobre material editorial

Es una herramienta para recolectar información sobre las opiniones de los sujetos de estudio. Permite que se obtengan respuestas y opiniones personales con ellos por medio de preguntas rápidas.

Con el sondeo se pretende conocer el tipo de lecturas que realizan los alumnos, cuántas páginas leerían sobre un manual anti- bullying, qué información quisieran ver dentro de la guía y otros elementos.

Los ítems del sondeo:

Saludo: ¡Hola! Estoy diseñando una guía para informar sobre el bullying y me gustaría saber sobre lo que debería contener ésta de acuerdo a tus gustos, para hacerla más sencilla de entender.

Edad: _____ Sexo: _____ Año que cursas: _____

1.- ¿Te gusta leer? Sí No

RESPUESTA NO RESPUESTA SÍ

¿Por qué no te gusta leer? ¿Por qué te gusta leer?

¿Qué tipo de contenido te motivaría a leer? ¿Qué tipo de contenido te motiva a leer?

Si se trata de una guía ¿Qué te haría más sencilla la lectura? (Ejemplo: tablas, dibujos, test, narraciones, etc.)

Si se trata de una guía ¿Qué te haría más sencilla la lectura? (Ejemplo: tablas, dibujos, test, narraciones, etc.)

2.- Si tuvieras un problema de acoso escolar ¿Qué te gustaría que viniera en una guía sobre bullying?

3.- ¿Cuántas páginas máximo leerías en esa guía?

4.- ¿Te gustaría que el manual fuera pequeño para que lo pudieras traer en todos lados o grande?

5.- ¿Te gustaría que fuera colorida o en blanco y negro?

6.- ¿Te gustaría que el manual tuviera más ilustraciones que texto?

7.- ¿Te gustaría que tuviera una página donde pudieras hacer denuncias anónimas (directorio)?

8.- ¿Te gustaría que el manual también tuviera contenido para tus papas y así entenderte a ti en tu situación?

9.- ¿Te gustaría que el manual tuviera más de 1 volumen? Sí No ¿Por qué?

3.4 DESARROLLO-APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Aquí se describe a detalle el proceso de aplicación de sondeos, la observación y la encuesta que se llevaron a cabo en las escuelas Emma López Díaz, Centro Escolar José María Morelos y Pavón y la secundaria UPAEP plantel Santiago, cómo se comportaron los respondientes durante la aplicación, y qué ofrecieron los profesores y autoridades escolares para facilitar la tarea de recolección de datos.

Se presentan también los resultados provenientes de los instrumentos de recolección, éstos mostrarán puntos a considerar respecto a la creación del prototipo, pues en los resultados, los sujetos de estudio dan a conocer sus necesidades y sus preferencias respecto a la información y los medios por los cuales la obtienen.

Los respondientes se seleccionaron dependiendo del total del universo de donde se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, teniendo de punto en común el que fueran estudiantes de nivel secundaria de la ciudad de Puebla. En cada aplicación se verá a detalle esta información.

3.4.1 Aplicación, análisis y síntesis de instrumento 1: Sondeo

El día martes 22 de octubre de 2013, a las 9:40 de la mañana se llevó a cabo un sondeo en la escuela pública Emma López Díaz, con 1 de 3 grupos de primer año, 1 de 3 grupos de segundo y 1 de 3 grupos de tercero de secundaria. En total 3 sondeos, uno para cada grado, 27 alumnos de 1er año, 24 de 2do año y 23 de 3er año (esto fue por la disposición de alumnos para el sondeo, ya que la mayoría se encontraban en actividades con sus profesores y los grupos que se asignaron estaban libres de actividades). La directora de la secundaria aceptó la aplicación del sondeo con la condición de que se mostraran las preguntas a aplicarse a sus alumnos, también avisó que los alumnos constantemente cambiaban de salón cada hora para sus clases, por lo que habría que buscarlos en los diversos salones.

El propósito del sondeo fue averiguar qué tan dispuestos estaban los chicos a contestar las preguntas, otro fue ver qué tipo de papel tienen en la acción de bullying (víctima, testigo o agresor), si hablan sobre su problema con adultos, si saben si su escuela hace algo al respecto al acoso escolar, si buscan información y por cuál medio lo buscarían.

Primero se aplicó el sondeo al grupo de segundo año, se explicó brevemente a los alumnos que se les entregaría una serie de preguntas para contestar y que fueran lo más francos en sus respuestas. El salón no contaba con algún profesor dentro del aula ya que se encontraban en la dirección por el hecho de que era uno de los días que les tocaban recibir a los encuestadores de la INEGI (ver fotografía 1).

Los chicos se mostraron atentos a las instrucciones, sin embargo, al no tener un profesor dentro del aula, muchos chicos empezaron a volver para ver qué respondían sus compañeros y a copiar algunas respuestas, así mismo no faltaron los alumnos que contestaron respuestas sin sentido jugando, o que se gritaban entre ellos respuestas tales como "bullying sexual", "jugar pesado no cuenta" y "porque no saben aguantarse".

En cuanto a la aplicación a los alumnos del primer año, al aplicar la encuesta se le pidió permiso a una profesora, la cual indicó a los alumnos que respondieran a seriedad la encuesta que se les fue entregada, los alumnos se mostraron un tanto más disciplinados ante la indicación recibida por su profesora, sin embargo, la misma profesora salió a dirigirse a la dirección (ver fotografía 2).

A diferencia del grupo de segundo año, los chicos de primero mantuvieron silencio durante la aplicación del sondeo, eventualmente entregando el material de una forma más ordenada y retirándose del aula.



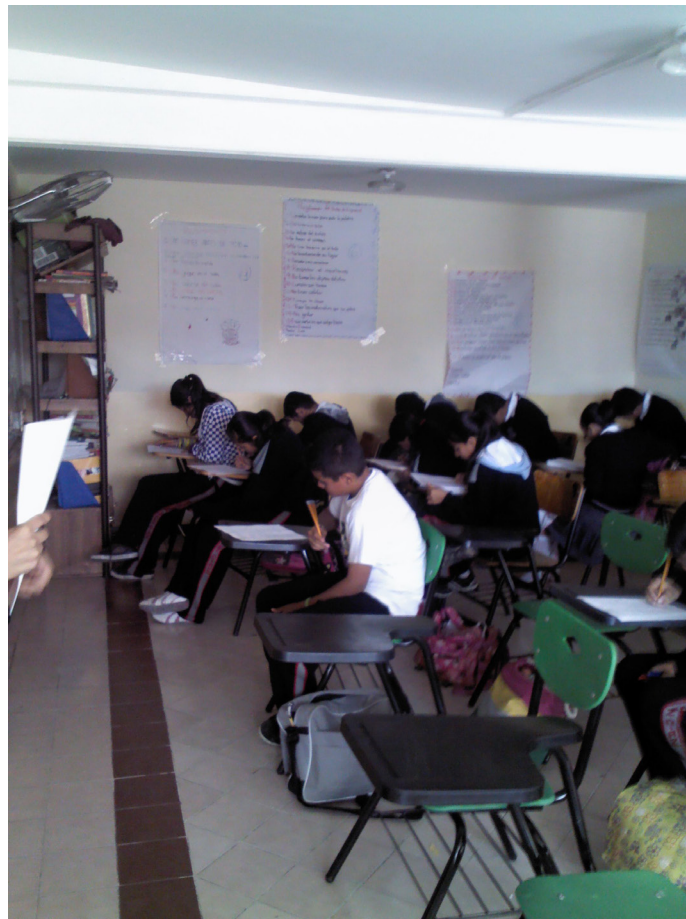
Fotografía 1: Aplicación de sondeo en 2do año.



Fotografía 2: Aplicación de sondeo en 1er año.

Por último, se aplicó el sondeo al grupo de tercer año, pidiendo permiso a la profesora para entrar a entregar el material a los alumnos. El mismo fue entregado rápidamente a los alumnos, se dieron instrucciones y se llevó a cabo la aplicación. Una vez más, la profesora en cargo salió del aula hacia la dirección, los alumnos permanecieron en silencio la mayoría del tiempo, sin embargo, ante la ausencia de la autoridad de la clase (profesora) comenzaron a mirar entre ellos sus respuestas y a copiar algunas, esto por parte de los varones, las chicas se mostraron más serias y centradas al momento de contestar las preguntas (ver fotografía 3).

En comparación con las 2 primeras aplicaciones, en el caso de la aplicación del sondeo a los chicos de tercer año, la profesora sí regresó al aula varios minutos antes de que la media del grupo hubiese entregado el material, además, se mostró interesada en ver el tipo de preguntas que se le hicieron a los alumnos. El último sondeo se finalizó de forma tranquila cuando entró la profesora de nueva cuenta a su salón, terminando de aplicar a las 11:10 de la mañana.

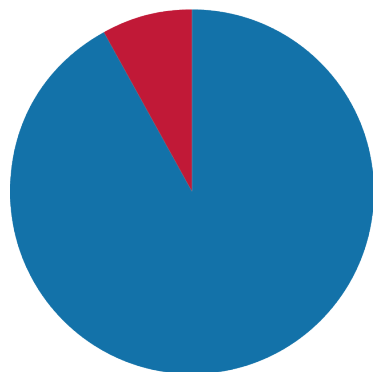


Fotografía 3: Aplicación de sondeo en 3er año.

Para el sondeo, se tomaron en cuenta los siguientes ítems:

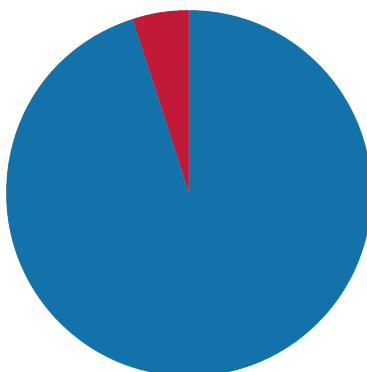
- *Tienen idea de qué es el bullying (ver gráfica 1)
- *Qué tipo de papel tienen en la acción de bullying (ver gráfica 2)
- *Hablan sobre su problema con otros (ver gráfica 3)
- *Saben si su escuela hace algo respecto al acoso escolar (ver gráficas 4).
- *Quiénes buscan información sobre qué hacer (ver gráfica 5)
- *Buscan información sobre qué hacer (ver gráfica 6)
- *Medio por el cual buscarían información sobre qué hacer (ver gráfica 7)

**Respuestas
1er año**



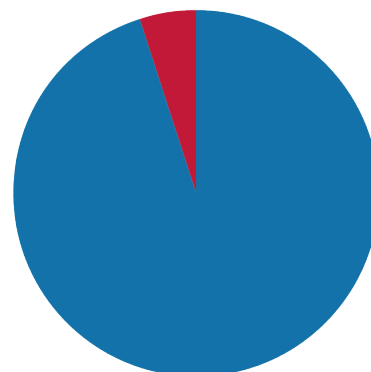
Sí: 92% No: 8%

**Respuestas
2do año**



Sí: 95% No: 5%

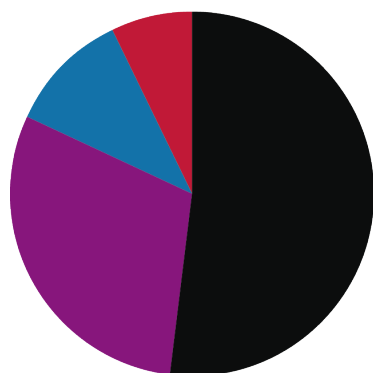
**Respuestas
3er año**



Sí: 95% No: 5%

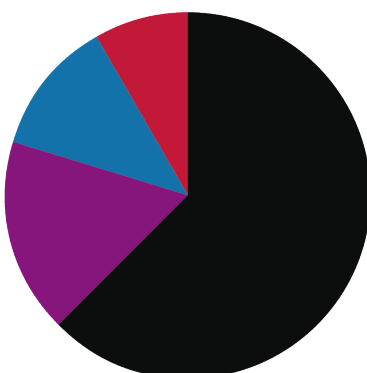
Gráfica 1: saben lo que es el bullying

**Respuestas
1er año**



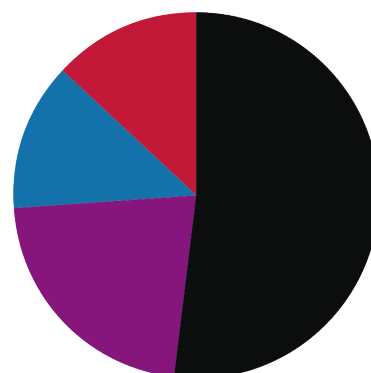
**Ninguno: 52%
Testigo: 30%
Víctima: 11%
Agresor: 7%**

**Respuestas
2do año**



**Ninguno: 62%
Testigo: 17%
Víctima: 12%
Agresor: 8%**

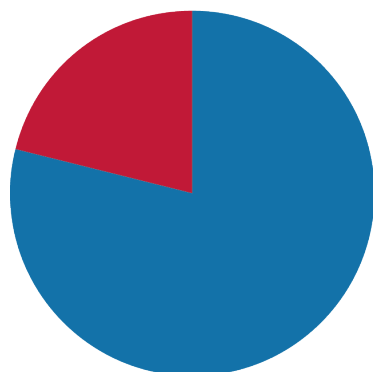
**Respuestas
3er año**



**Ninguno: 52%
Testigo: 22%
Víctima: 13%
Agresor: 13%**

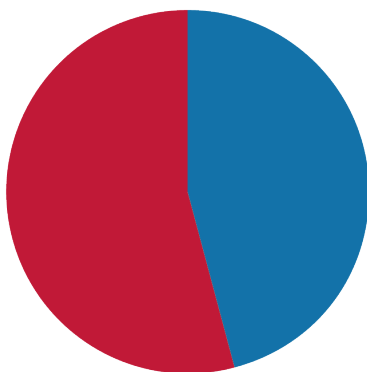
Gráfica 2: papel que ejercen en el bullying

**Respuestas
1er año**



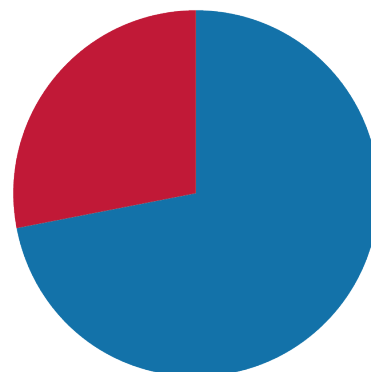
Sí: 79% No: 21%

**Respuestas
2do año**



Sí: 46% No: 54%

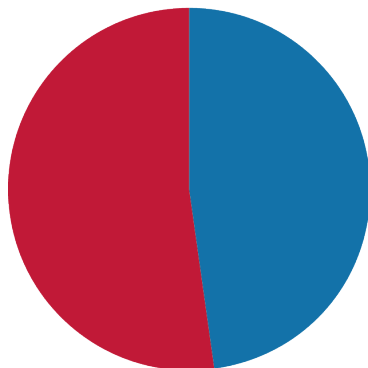
**Respuestas
3er año**



Sí: 72% No: 28%

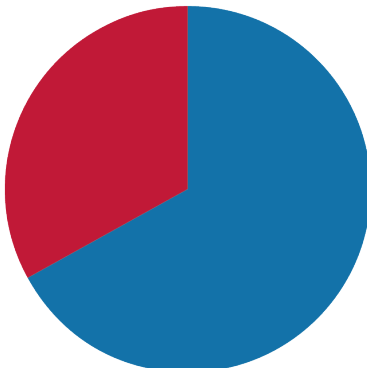
Gráfica 3: hablan del problema con otros

**Respuestas
1er año**



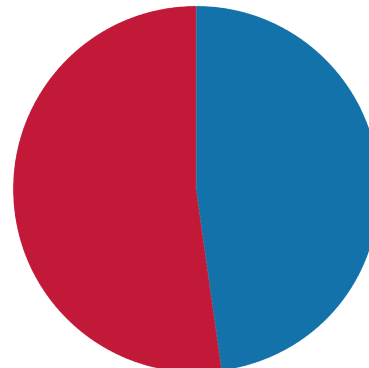
Sí: 48% No: 52%

**Respuestas
2do año**



Sí: 67% No: 33%

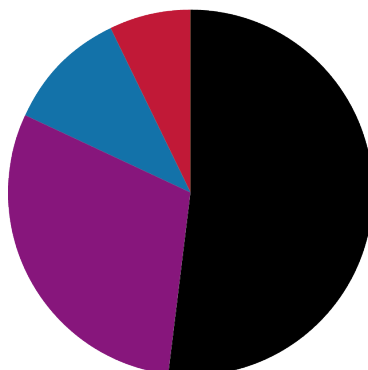
**Respuestas
3er año**



Sí: 48% No: 52%

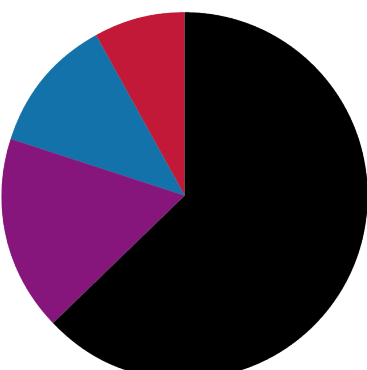
Gráfica 4: Saben si su escuela hace algo contra el bullying

**Respuestas
1er año**



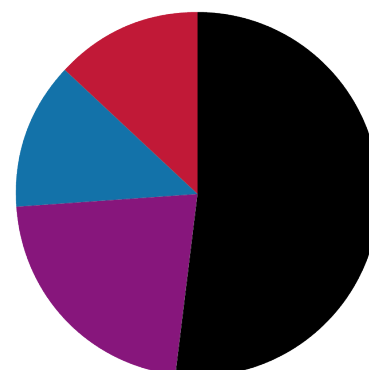
**Ninguno: 52%
Testigo: 30%
Víctima: 11%
Agresor: 7%**

**Respuestas
2do año**



**Ninguno: 63%
Testigo: 17%
Víctima: 12%
Agresor: 8%**

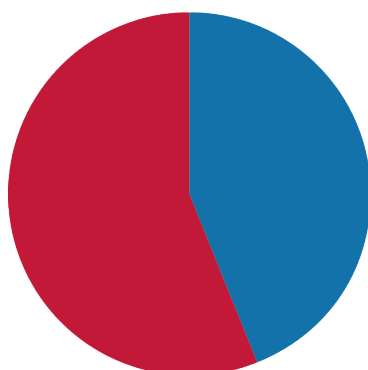
**Respuestas
3er año**



**Ninguno: 52%
Testigo: 22%
Víctima: 13%
Agresor: 13%**

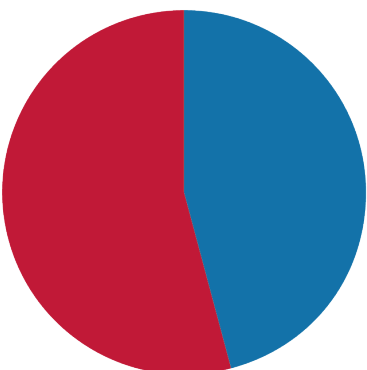
Gráfica 5: Quiénes buscan información

**Respuestas
1er año**



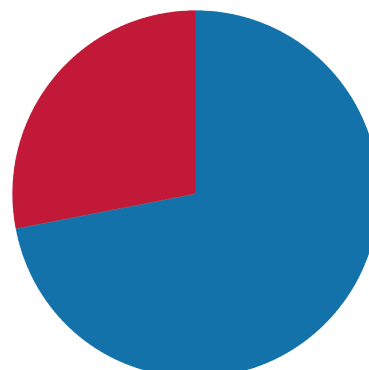
Sí: 44% No: 56%

**Respuestas
2do año**



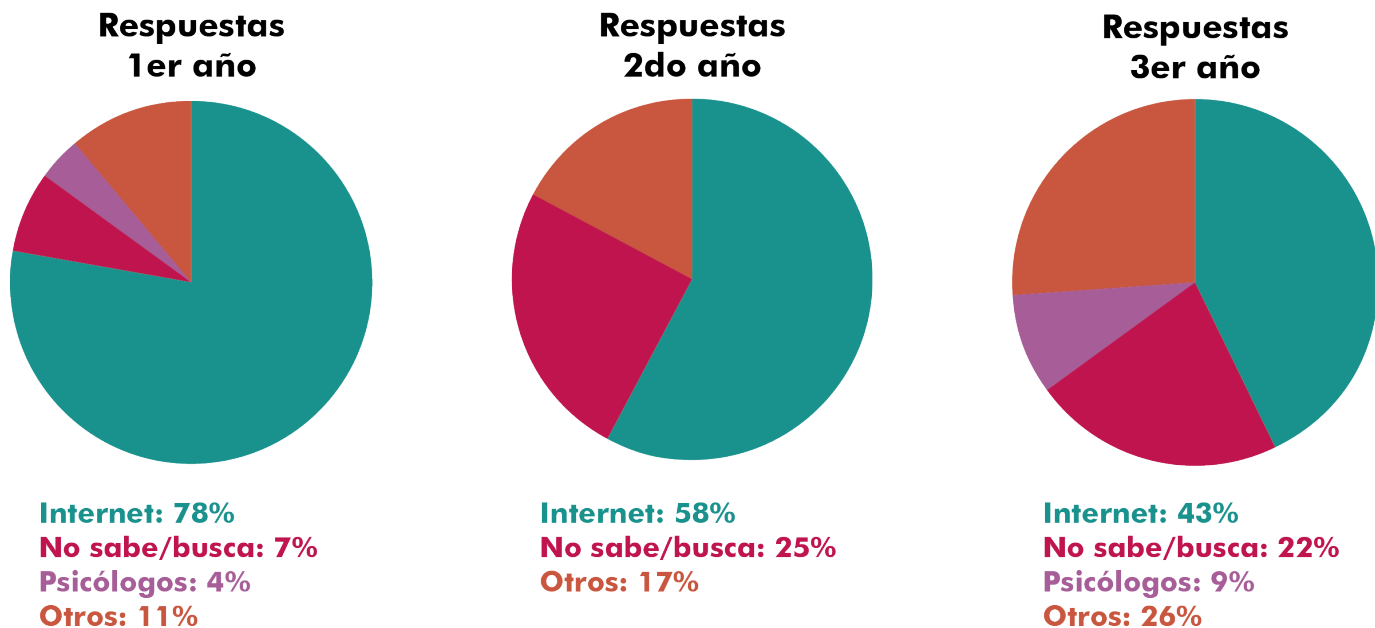
Sí: 46% No: 54%

**Respuestas
3er año**



Sí: 72% No: 28%

Gráfica 6: Si buscan información



Gráfica 5: medios de búsqueda

Los resultados del sondeo arrojan las siguientes respuestas:

Los alumnos no se sienten cómodos con las etiquetas "víctima", "testigo", o "agresor". Sin embargo, a pesar de responder que no son ninguno de esos tres personajes en el bullying, continuaron respondiendo los ítems sobre agresión.

La mayoría de los alumnos saben qué es el bullying.

La mayoría de los alumnos no saben si su escuela hace algo contra el bullying.

La mayoría de los alumnos habla de su problema con alguien.

La mayoría de los alumnos dicen no tener ningún rol en el bullying, y los que dicen tomar un rol en el bullying son testigos, seguidos de víctimas y agresores.

El medio predilecto para buscar información sobre qué hacer es el internet.

En resumen, a los alumnos no les gustan las etiquetas "víctima", "testigo" o "agresor" pero se ven involucrados en temas de agresión escolar. La mayoría de ellos saben lo que es el bullying pero desconocen lo que su escuela ofrece para defenderse del acoso escolar. En caso de buscar información al respecto, el medio preferido es el internet.

3.4.2 Aplicación, análisis y síntesis de instrumento 2: Observación

El martes 22 de octubre de 2013 se llevó a cabo una breve observación no participativa en la Escuela Secundaria Emma López de la ciudad de Puebla.

En la planta baja se observó a los alumnos de la sección de secundaria usando el espacio abierto para recreación en los que sus profesores y autoridades escolares se encontraban en junta en la dirección, algunos de ellos salían y pasaban por el área del patio escolar, pero sin prestar atención a los alumnos). Algunos chicos se alejaron considerablemente de la mayoría y jugaron de forma un tanto ruda, aplicando castigos físicos (golpes y manotazos) a ciertos miembros que jugaban con ellos (éstos tenían complexión delgada y baja y agachaban la ca-

beza ante sus compañeros de juego).

Por otro lado algunas chicas también se alejaron de la mayoría que jugaba al centro del patio, ordenando a una chica del grupo a comprarle algo a la cafetería, la chica se fue de inmediato con la cabeza baja y expresión temerosa.

Explorando un poco la escuela, se encontraron algunos desgastados carteles cerca del portón (que funciona de entrada y salida para los estudiantes y personal), los cuales contenían teléfonos para que los chicos llamaran en caso de que sufrieran acoso escolar (ver fotografía 4). Otro cartel que se encontraba muy cerca del de acoso escolar era uno con los niveles de violencia que los alumnos pueden llegar a presentar en su entorno. Las malas condiciones de los carteles no llaman suficientemente la atención para mirarlos a detalle (ver fotografía 5).



Fotografía 4: cartel con teléfono de denuncia.



Fotografía 5: cartel en malas condiciones

Esta observación buscaba examinar el comportamiento de los alumnos, si alguna autoridad escolar (profesores o prefectos) vigilaban el área y si existía material gráfico (carteles, folletos, etc.) que brindara alguna información sobre acoso escolar a los alumnos.

En resumen se observó que, al no haber profesores en el patio de la escuela (puesto que estaban en una junta de la dirección, sin embargo algunos profesores cruzaron el patio escolar y mostraron indiferencia a las actividades de los alumnos), hubo algunos grupos de chicos que se alejaban del resto y los chicos de complexión pequeña se vieron agredidos en grupo, así como algunos grupos de chicas que de igual forma se apartaron del resto para burlarse o dar órdenes a otras chicas, probablemente tímidas y calladas. También se observó que en la entrada de la escuela había un par de carteles, uno sobre los niveles de violencia y otro sobre unos teléfonos a donde llamar si los chicos estaban siendo agredidos. Ambos carteles se encontraban desgastados y ubicados en un área poco visible para el alumnado.

3.4.3 Aplicación, análisis y síntesis de instrumento 3: Encuesta

La encuesta se llevó a cabo en el Centro Escolar José María Morelos y Pavón, de un universo de 1011 alumnos se sacó una muestra de 180, repartidos en 60 alumnos de primer año, 60 de segundo y 60 de tercero, todos los alumnos fueron seleccionados por grupos al azar.

El día viernes 8 de noviembre de 2013, a las 8:00 de la mañana se realizó la encuesta en el área de secundaria del Centro Escolar José María Morelos y Pavón, previamente el día jueves 7 de noviembre, se pidió el permiso a la directora Campos Tejeda, explicándole el porqué de la misma y el objetivo de la investigación así como entregándole una parte de las encuestas, ese mismo jueves el coordinador entregó formalmente una solicitud de permiso para proceder a la aplicación de la encuesta. El día viernes se entregaron el resto de la encuestas, la directora no estaba disponible, sin embargo, la subdirectora buscó el apoyo de una de sus profesoras para que acompañara la aplicación en cada salón, así como que diera las instrucciones en voz alta para que los chicos prestaran atención a lo que estuvieran por contestar, y ayudar a repartir el material a los alumnos. También apoyó la aplicación explicando a los profesores que se autorizaba la aplicación de la encuesta desde la dirección y expresando brevemente en qué consistía la encuesta.

El primer grupo encuestado fue el primer año, aplicándose durante la clase de laboratorio, algunos chicos llamaron para que se les contestaran dudas sobre las preguntas, puesto que varios alumnos declararon haber sufrido las tres situaciones (víctima, testigo y agresor), se dio entonces la instrucción de que, si habían pasado por las 3, contestaran la encuesta de la situación que actualmente estuviesen atravesando. Esta misma instrucción se repitió más adelante con los alumnos de segundo y tercer año, quienes también declararon haber sufrido las 3 situaciones de bullying. (Ver fotografía 6)

La aplicación con los alumnos del primer año fue tranquila y ordenada, dentro del aula se encontraban dos profesoras y la tesista vigilando la aplicación, tardaron un promedio de entre 15 y 20 minutos contestando la encuesta.

Los grupos de la escuela eran, en promedio, de 50 alumnos cada uno. Las encuestas a aplicar eran 60, el resto faltante se formó con un grupo de alumnos de primer año dentro del salón de la biblioteca, donde se contestaron de forma silenciosa y ordenada el resto de las encuestas faltantes.

Antes de ir a aplicar las otras encuestas a los alumnos de segundo y tercero, la profesora que acompañaba durante la aplicación se puso a leer brevemente de que trataba cada encuesta, con la finalidad de explicar de una mejor forma las instrucciones a los alumnos al momento de contestar la aplicación.

Para el segundo año la encuesta se realizó en un salón normal, donde la profesoras dieron las instrucciones para contestar, el grupo de segundo año fue el que más requería resolver sus dudas con algunas preguntas, y también fue el grupo que más tiempo se tomó contestando

las encuestas, haciendo un tiempo aproximado de entre 25 a 35 minutos. Las encuestas que faltaron de contestar fueron entregadas a una profesora de segundo año para terminar la aplicación a este grado. Se le explicó el material y las instrucciones y procedió a aplicarlas. (Ver fotografía 7)



Fotografía 6: aplicación en primer año.



Fotografía 7: aplicación en segundo año.

Para el tercer año, la tesista entró al salón sola, puesto que tocaba el turno de clase a la profesora que estuvo acompañándole durante el tiempo de encuesta para el primer y segundo año, sugirió que se le diera una parte del posible sobrante de las encuestas a ella puesto que tenía clase de taller con alumnos de tercer año, con el fin de completar las encuestas para ese grado.

La encuestadora se presentó con el profesor en turno para solicitar el permiso y se llevó a cabo la aplicación de la encuesta al grupo, que no presentó tantas dudas con las preguntas de la herramienta y que presentaron una actitud animada a contestar las encuestas, con la tesista y el profesor vigilando la aplicación. La duración de la aplicación fue de 15 a 20 minutos aproximadamente. (Ver fotografía 8)



Fotografía 8: aplicación en tercer año.

Se les agradeció el tiempo prestado para contestar (así como a los grupos de primer y segundo año) y continuó con la recolección de las encuestas faltantes en el grupo de segundo y el taller de tercero, agradeciendo su apoyo a las profesoras.

Antes de salir de la escuela, se informó a la subdirectora que la aplicación había terminado, se le agradeció su apoyo y finalmente a las 10:40 de la mañana se abandonó el centro escolar.

Esta encuesta se diseñó con el fin buscar información específica sobre el tipo de papel que tienen los chicos en un acto de acoso escolar, se realizó una encuesta para los alumnos que contestaron ser víctimas, otra para los que dijeron ser testigos y otra para los que contestaron ser agresores.

Otro punto era ver el tipo de bullying que sufrían, observaban o realizaban. Si tenían idea de qué es el bullying o no, cómo se sienten al ser agredidos, ver la agresión o efectuar la agresión (víctimas, testigos y agresores), las razones por las que comentan o no de la agresión (en víctimas y testigos) y cuáles serían los medio más convenientes para informarse sobre el problema.

De ahí se realizó una encuesta diferente para los alumnos que contestaron ser víctimas, otra para los que dijeron ser testigos y otra para los que contestaron ser agresores.

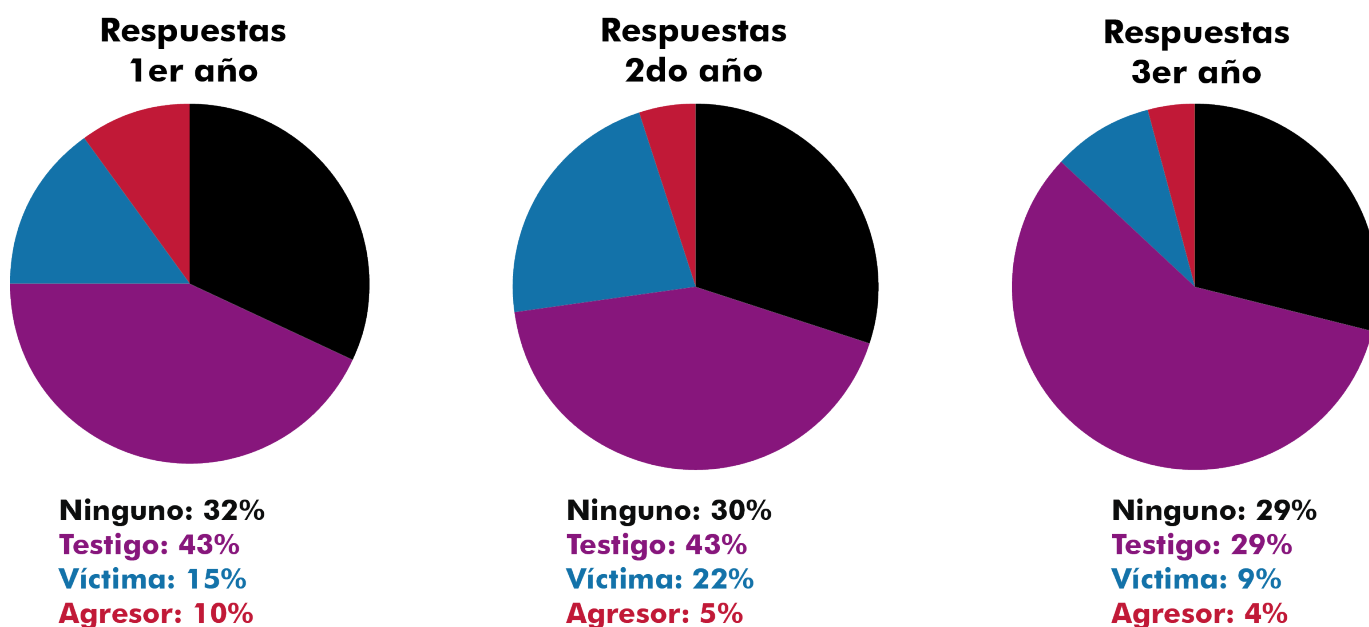
En respuestas generales se obtuvo lo siguiente:

*¿Los alumnos saben lo que es el bullying? (ver gráfica 8).

*¿Qué papel tienen los alumnos en un acto de acoso escolar? (ver gráfica 9).



Gráfica 8: si saben lo que es el bullying.



Gráfica 9: papel que ejercen en el bullying.

Para las víctimas:

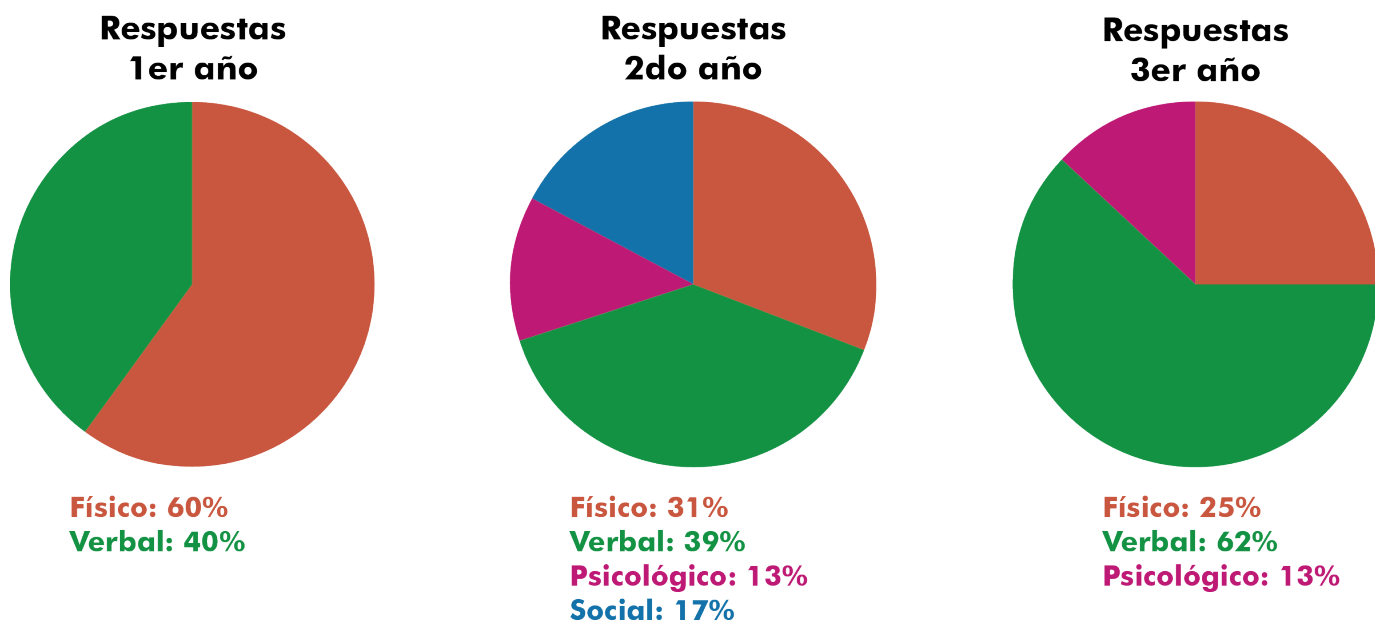
*Qué tipo de bullying sufren. (Ver gráfica 10)

*Cómo se sienten al ser agredidos. (Ver gráfica 11)

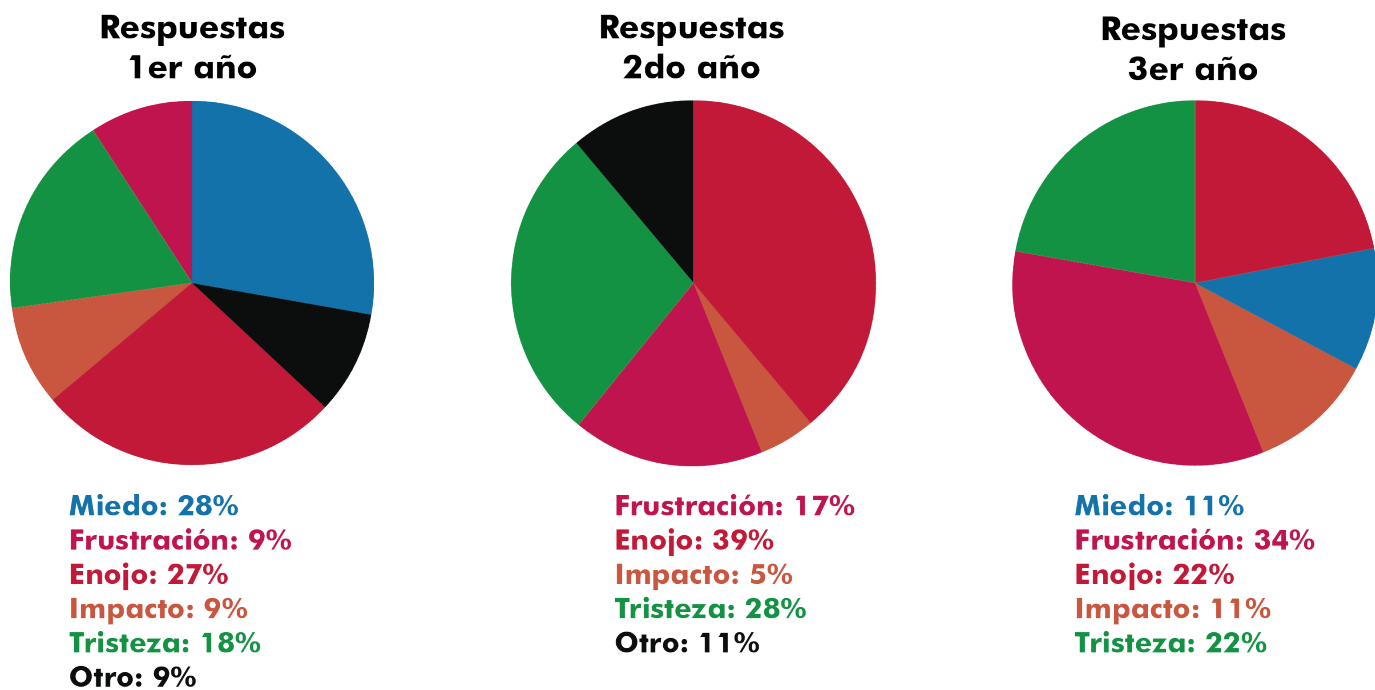
*Qué hacen después de la agresión. (Ver figura 12)

*Si hablan de la agresión que sufren. (Ver gráfica 13)

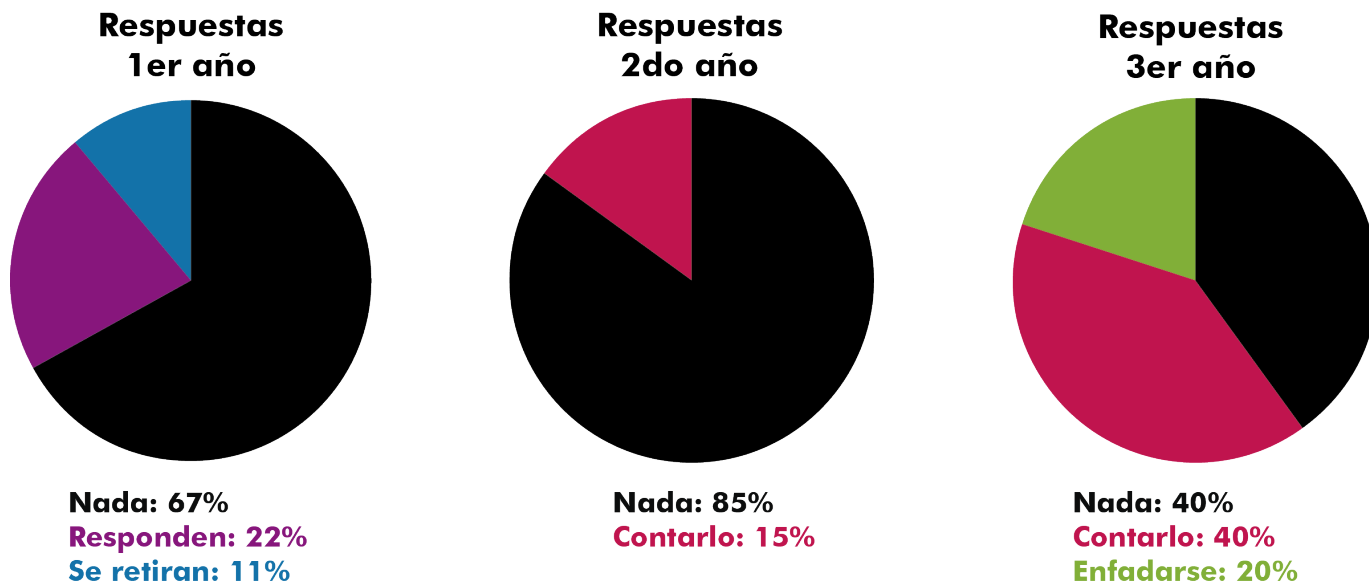
*Cuáles son los medios más convenientes para informarse sobre qué hacer. (Ver gráfica 14)



Gráfica 10: tipo de bullying que sufren.



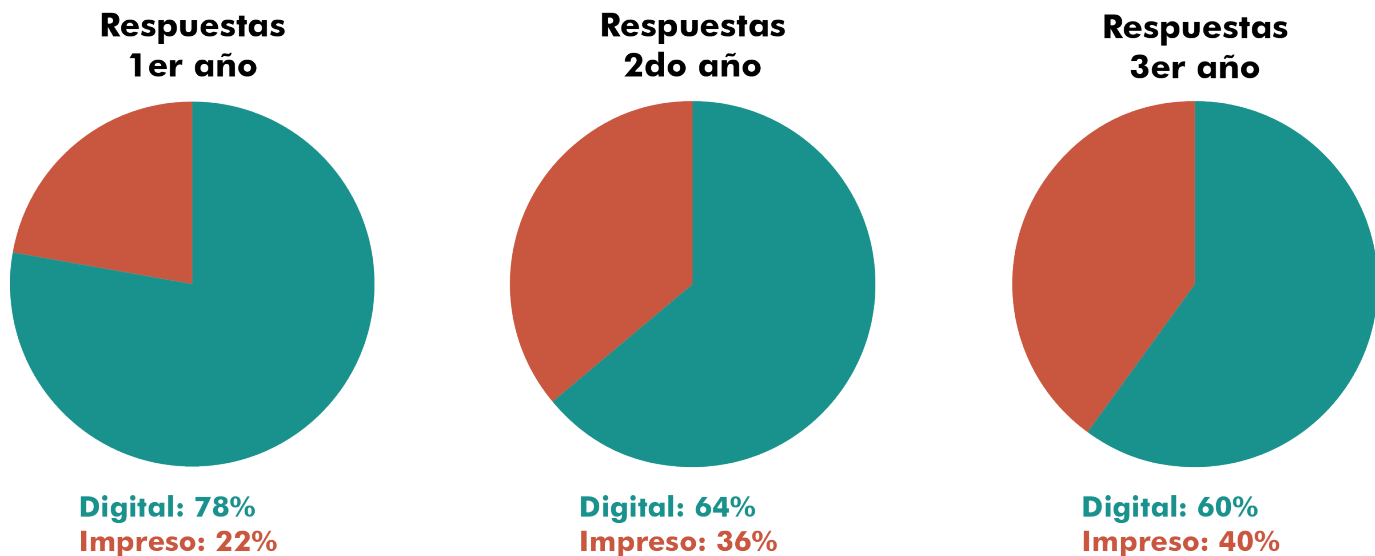
Gráfica 11: cómo se sienten después de ser agredidos.



Gráfica 12: qué hacen después de ser agredidos.



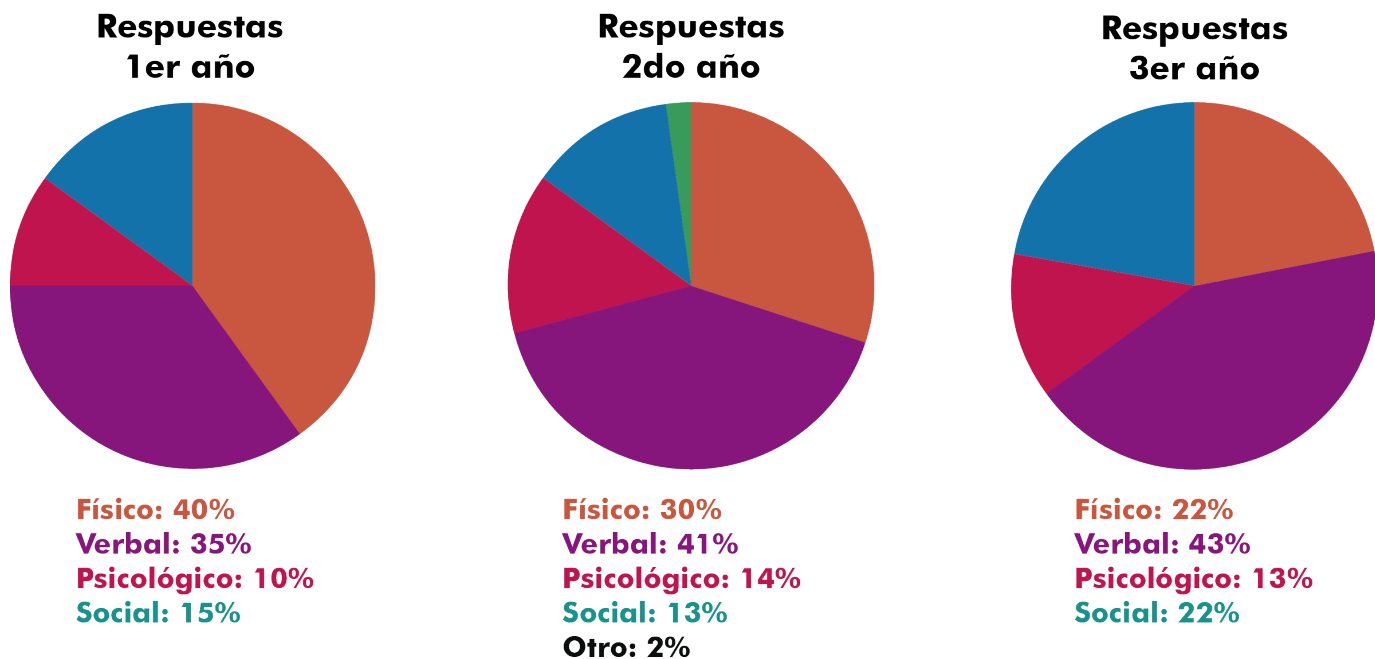
Gráfica 13: si hablan de la agresión.



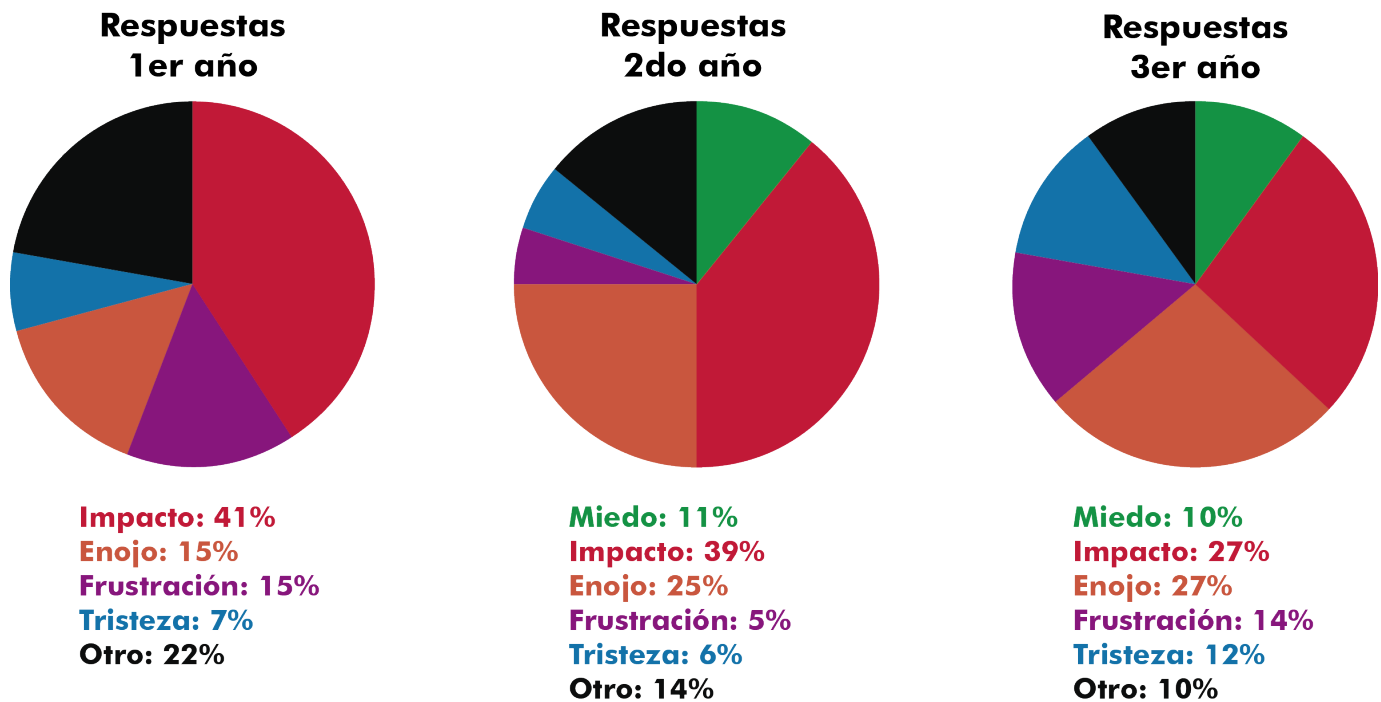
Gráfica 14: medio predilecto para informarse.

Para los testigos:

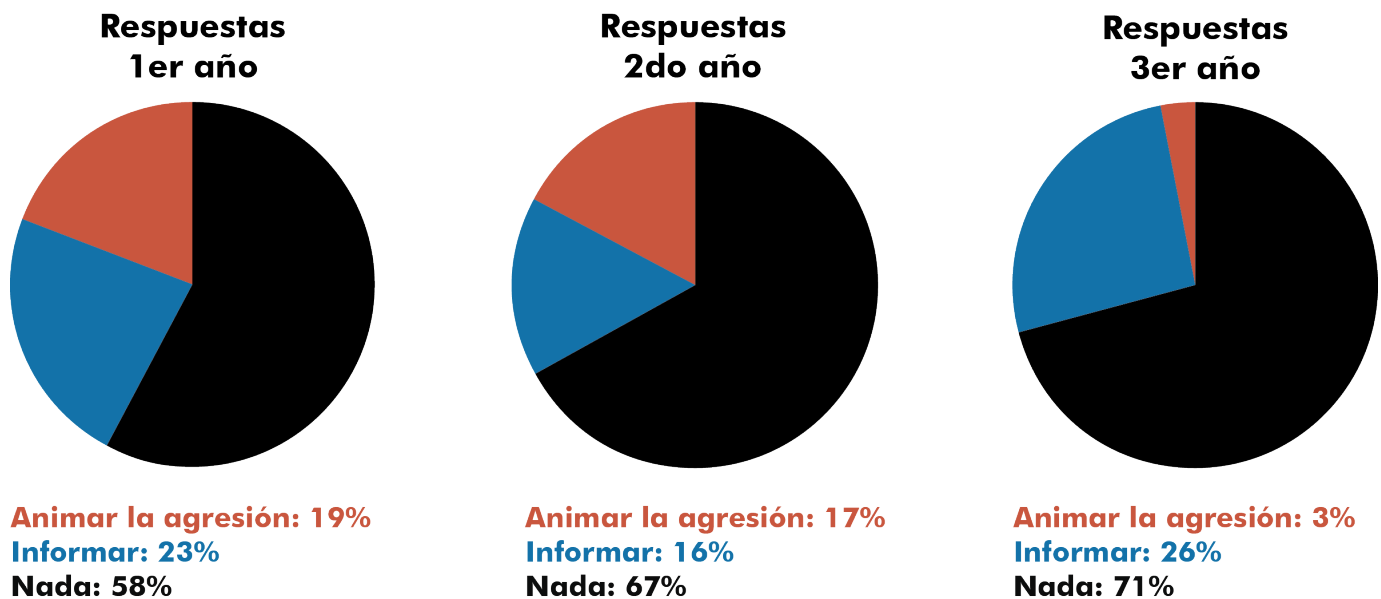
- *Qué tipo de bullying observan. (Ver gráfica 15)
- *Cómo se sienten al ver la agresión. (Ver gráfica 16)
- *Qué hacen después de ver la agresión. (Ver gráfica 17)
- *Si hablan de lo que vieron. (Ver gráfica 18)
- *Cuál sería el medio más convenientes para informarse sobre qué hacer. (Ver gráfica 19)



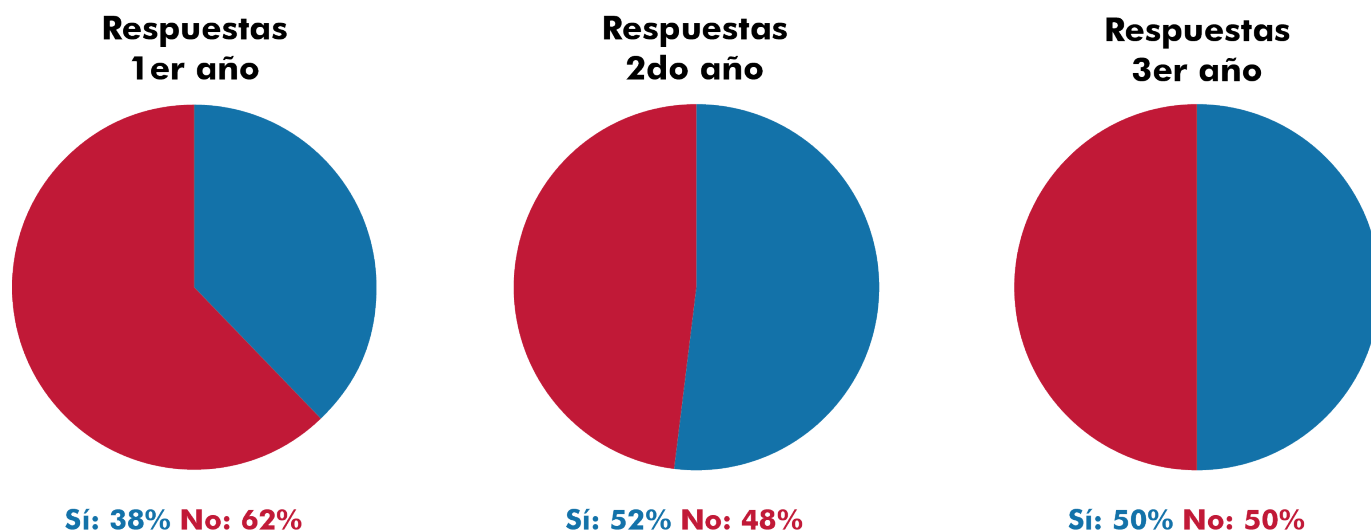
Gráfica 15: tipo de bullying observado.



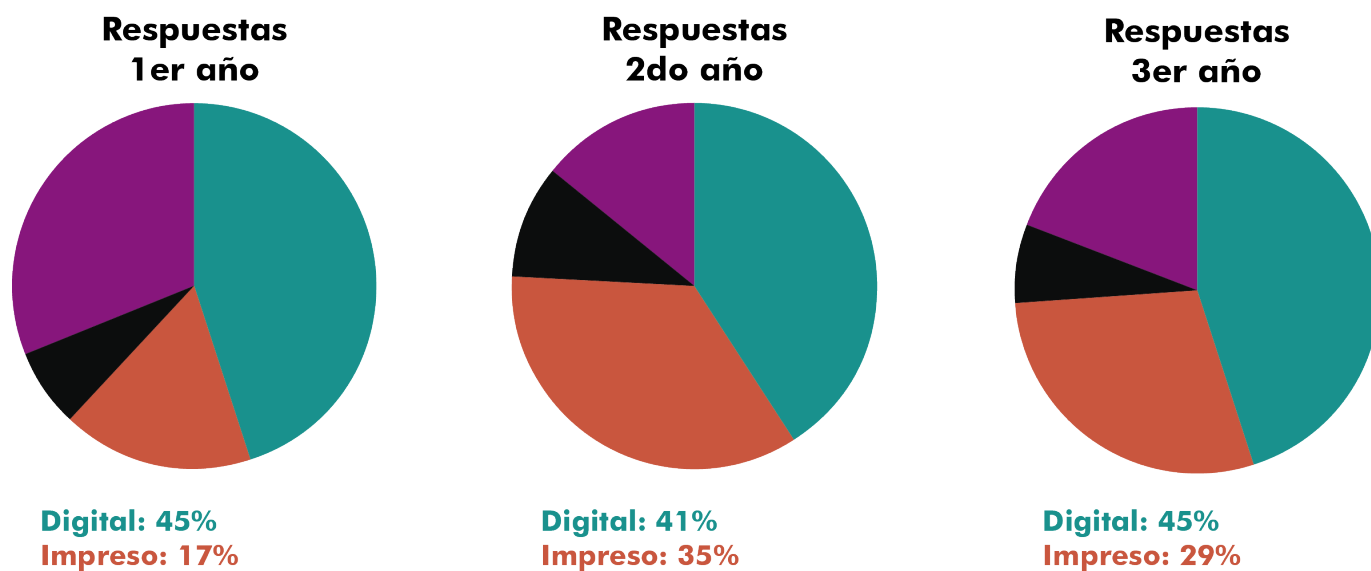
Gráfica 16: cómo se sienten ante la agresión observada.



Gráfica 17: qué hacen después de observar la agresión.



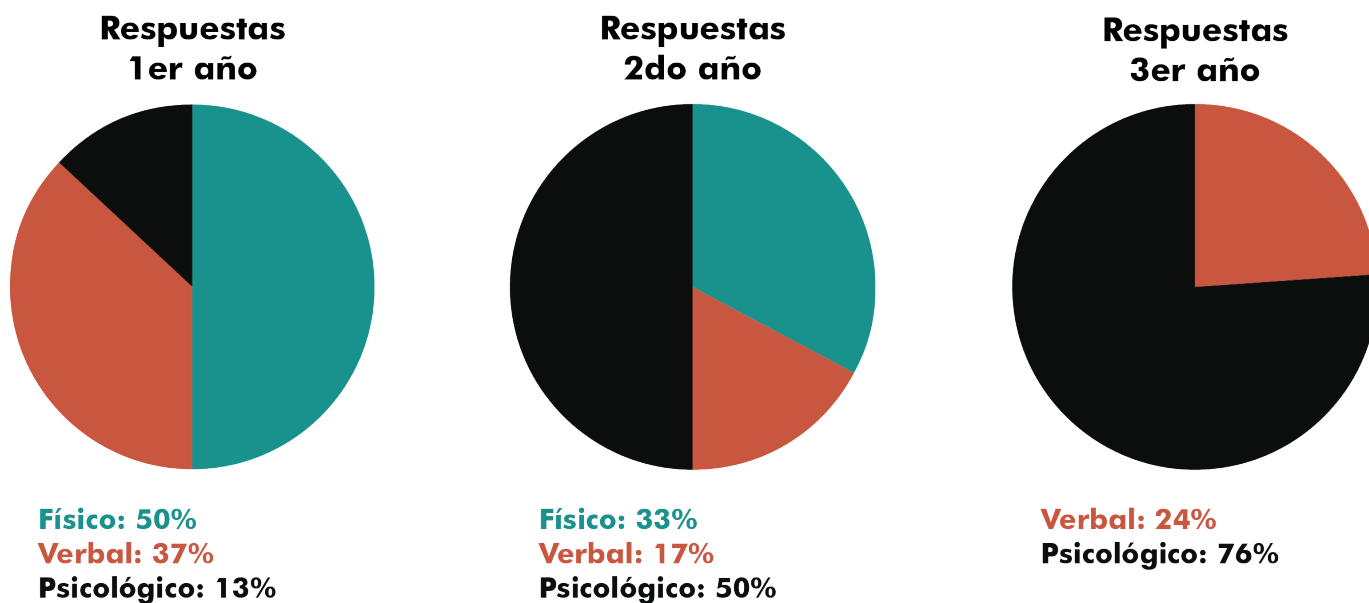
Gráfica 18: cómo si hablan sobre lo que vieron.



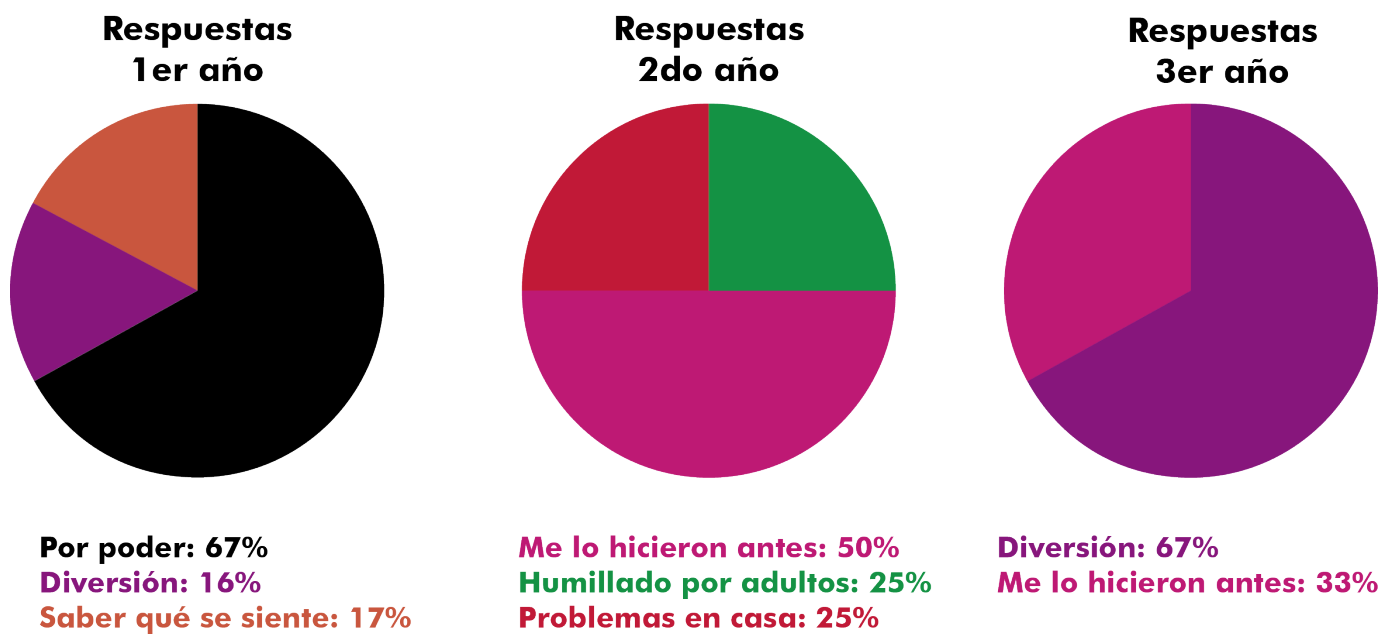
Gráfica 19: medio más conveniente para informarse.

Para los agresores:

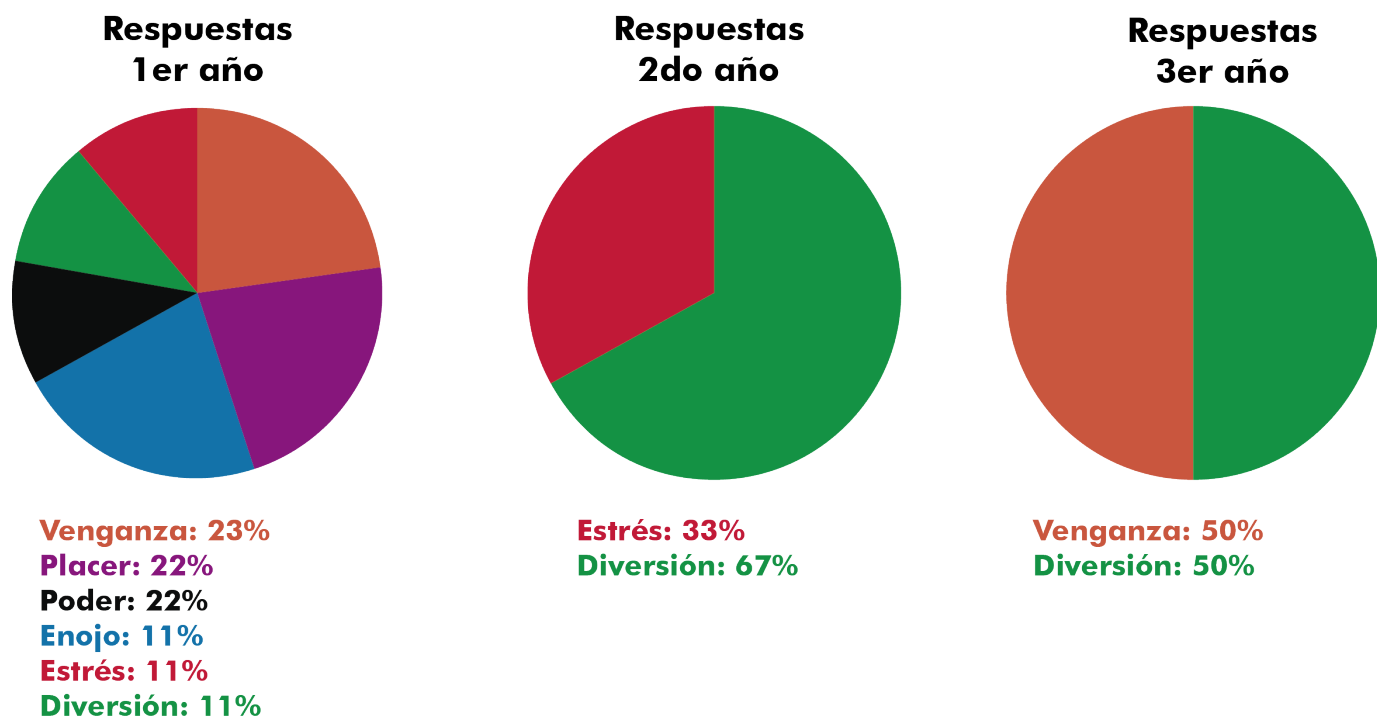
- *Tipo de agresión que realizan. (Ver gráfica 20)
- *Por qué comenzaron a agredir. (Ver gráfica 21)
- *Qué sienten al agredir. (Ver gráfica 22)
- *Si quisieran cambiar su actitud. (Ver gráfica 23)



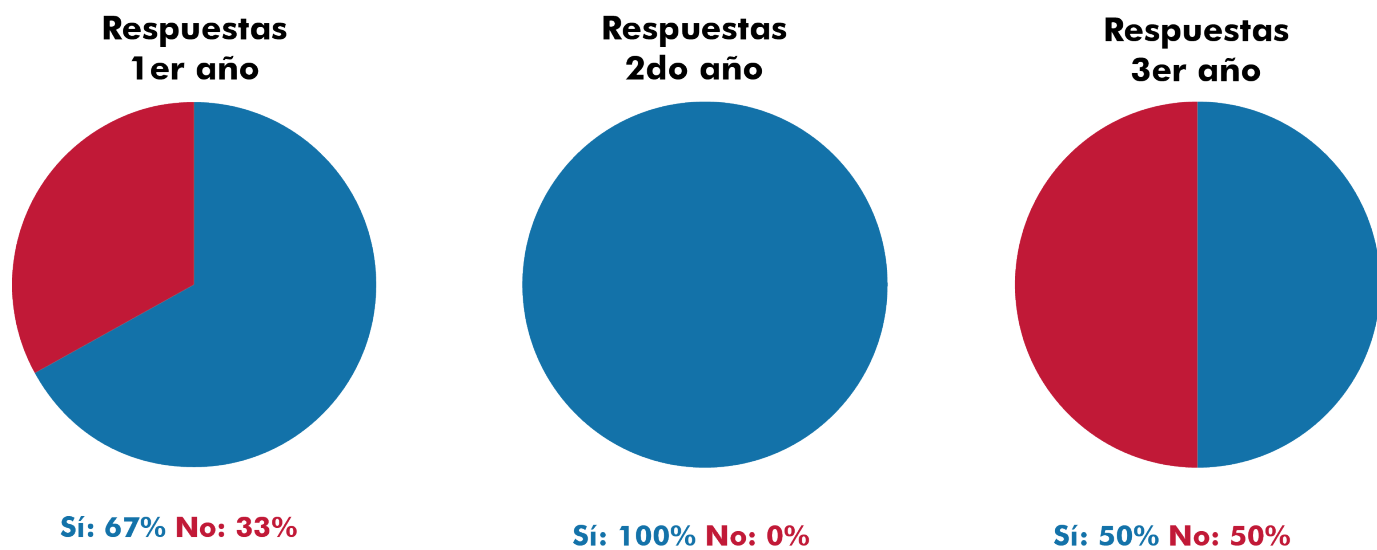
Gráfica 20: tipo de agresión que realizan.



Gráfica 21: razones por las que agreden..



Gráfica 22: qué sienten al agredir.



Gráfica 23: si quieren cambiar su actitud.

Los resultados de la encuesta arrojan los siguientes resultados:

La mayoría de los alumnos saben qué es el bullying.

Los alumnos respondieron sobre los roles que ejercen (víctimas, testigos o agresores), incluso respondieron ser una mezcla de dos roles (víctima-testigo, testigo-agresor) o incluso los tres roles (víctima-testigo-agresor), sin embargo continuaron respondiendo las encuestas en base al rol que ejercían actualmente. Los alumnos que no se identificaron con alguno de los tres roles no continuaron respondiendo las encuestas.

La mayoría de los alumnos se identifican como testigos, seguidos de los que no tienen ningún rol, las víctimas y finalmente los agresores.

Los tipos de bullying que más sufren las víctimas son el verbal y el físico. Sin embargo aún hay presencia de bullying psicológico y social.

La mayoría de las víctimas de bullying suelen no hacer nada después de la agresión, otra acción que realizan es retirarse y algunas veces cuentan lo que les ha ocurrido.

Los sentimientos que las víctimas suelen experimentar más son el enojo, la frustración, el miedo y la tristeza.

La mayoría de las víctimas hablan de la agresión.

El medio predilecto para buscar información sobre son los medios digitales (páginas web).

Los tipos de bullying que los testigos observan más son el verbal, seguido del físico y el social, con presencia del bullying psicológico y otros tipos.

Los sentimientos que los testigos experimentan después de ver una agresión son impacto, enojo, frustración, tristeza y miedo.

La mayoría de los testigos no hace nada después de ver la agresión por temor a involucrarse y posteriormente ser agredidos, Algunos testigos realizan acciones de informar sobre la agresión y otros se disponen a animar la agresión.

Poco más de la mitad de los testigos no hablan sobre la agresión, por temor a ser agredidos.

La mayoría de los testigos respondieron que el medio ideal para que sus compañeros pudieran informarse sobre qué hacer respecto al bullying es el digital.

Los agresores respondieron que los principales tipos de bullying que realizan son el psicológico, el físico y el verbal.

Las razones por las que los agresores comenzaron a agredir son: para sentir poder, por diversión, porque se lo hicieron antes (fueron víctimas de bullying que se convirtieron en agresores), por problemas en sus casas, porque los adultos los humillaron y para saber qué se sentía.

Los sentimientos que los agresores suelen experimentar mientras agreden son: venganza, diversión, estrés, poder, placer y enojo.

A la mayoría de los agresores les gustaría cambiar su actitud.

En resumen, los alumnos pueden presentar más de un rol respecto al bullying (víctima-testigo, testigo-agresor o víctima-testigo-agresor). La mayoría de ellos saben lo que es el bullying.

Las víctimas de acoso escolar sufren principalmente de bullying verbal y físico, no suelen hacer algo respecto a la agresión, los sentimientos que experimentan son enojo, frustración,

miedo y tristeza. Las víctimas suelen hablar de la agresión y el medio por el cual prefieren informarse es el digital.

Los testigos presencian principalmente bullying verbal, físico y social. La mayoría de los testigos no hablan ni hacen algo respecto a la agresión por temor a involucrarse y ser agredidos. Los sentimientos que experimentan al ver la agresión son impacto, enojo, frustración, tristeza y miedo. Y el medio que creen que podría ayudar a sus compañeros a informarse sobre qué hacer es digital.

Los agresores suelen realizar bullying psicológico, físico y verbal principalmente. Los agresores hacen bullying para sentir poder, por divertirse, porque antes fueron víctimas de acoso escolar, porque los humilló un adulto, porque hay problemas en sus casas y para saber qué se sentía. Los sentimientos que suelen tener mientras agreden son la venganza, diversión, estrés, poder, placer y enojo. La mayoría de los agresores les gustaría cambiar su actitud.

3.4.4 Aplicación, análisis y síntesis de instrumento 4: Sondeo sobre material editorial

El día viernes 20 de marzo de 2015, a las 11.30 de la mañana, se realizó en la Escuela Secundaria UPAEP Plantel Santiago un sondeo sobre el material editorial con un total de 30 alumnos; 10 alumnos de primer año, 10 de segundo año y 10 del tercer año (esta cantidad de alumnos fue dada a la disposición para realizar el sondeo, puesto que los alumnos se encontraban en temporada de exámenes y los de tercer año estaban practicando una obra) siendo 30 alumnos encuestados de 121 alumnos de secundaria.

El propósito del sondeo fue considerar los hábitos de lectura que tienen los alumnos de nivel secundaria y preparar el tipo de contenido de la guía anti-bullying de acuerdo a estos hábitos.

El sondeo se realizó esa mañana en uno de los salones de la escuela, donde previamente se había pedido permiso para realizarlo con la directora del plantel, quien revisó las preguntas del sondeo y autorizó la aplicación. La psicóloga escolar acompañó a la tesista y apoyó en la repartición de las hojas de preguntas. En el salón ya se encontraban reunidos los 30 alumnos que participarían.

Se leyeron las preguntas en voz alta, y se preguntó a los alumnos si tenían alguna duda respecto a los ítems del sondeo. Ellos aseguraron que no había dudas y entonces se procedió a dar la orden de contestar (ver fotografía 9).



Fotografía 9: la psicóloga escolar recogiendo las hojas de sondeo y algunos alumnos contestando preguntas.

La aplicación prosiguió de forma ordenada y tranquila, terminando en un lapso de 10 a 15 minutos. Conforme los alumnos terminaban de contestar, entregaban su hoja y salían del salón de clases para volver a otras actividades (ver fotografía 10).

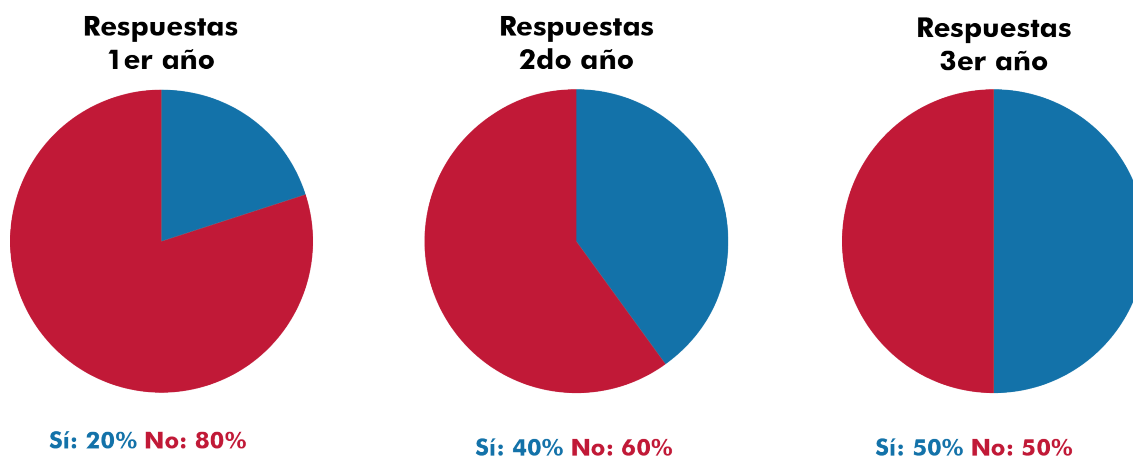


Fotografía 10: salón con los últimos alumnos contestando las preguntas.

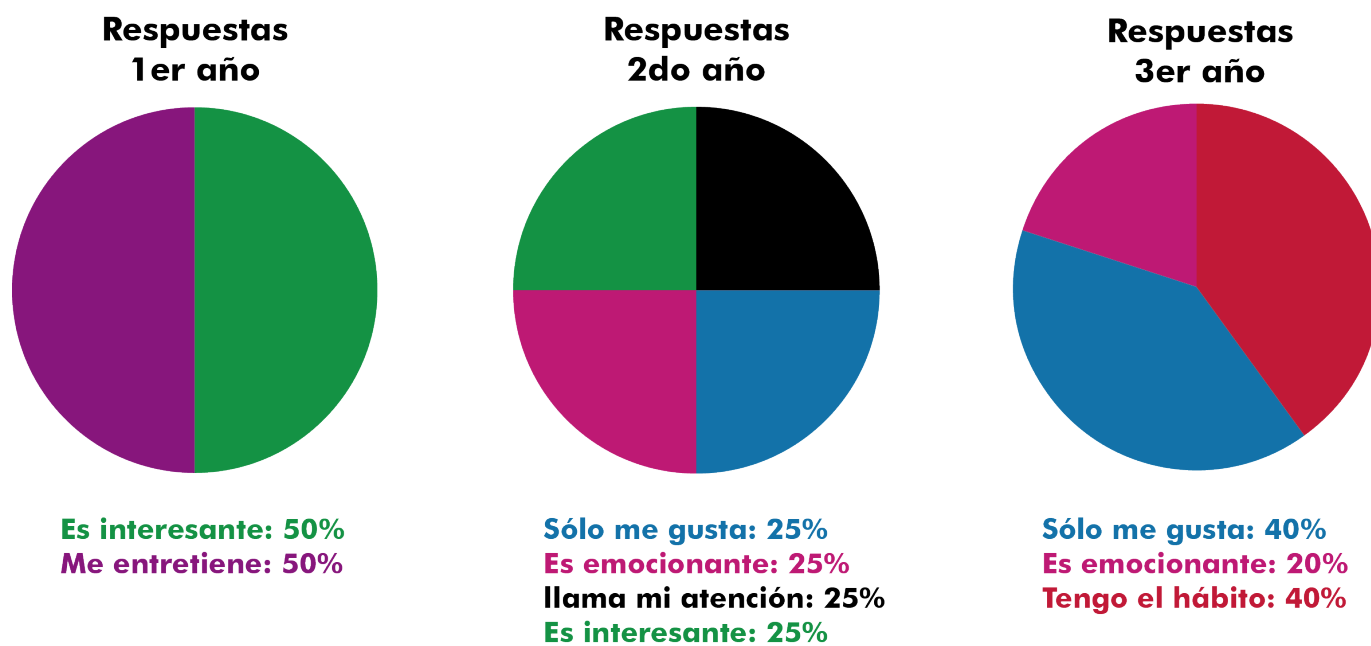
Una vez que todos los alumnos terminaron de contestar el sondeo y entregaron todas las hojas, se les agradeció el apoyo a la psicóloga escolar y a la directora del plantel, dando por terminada la prueba a las 11:50 de la mañana.

Los ítems a considerar fueron:

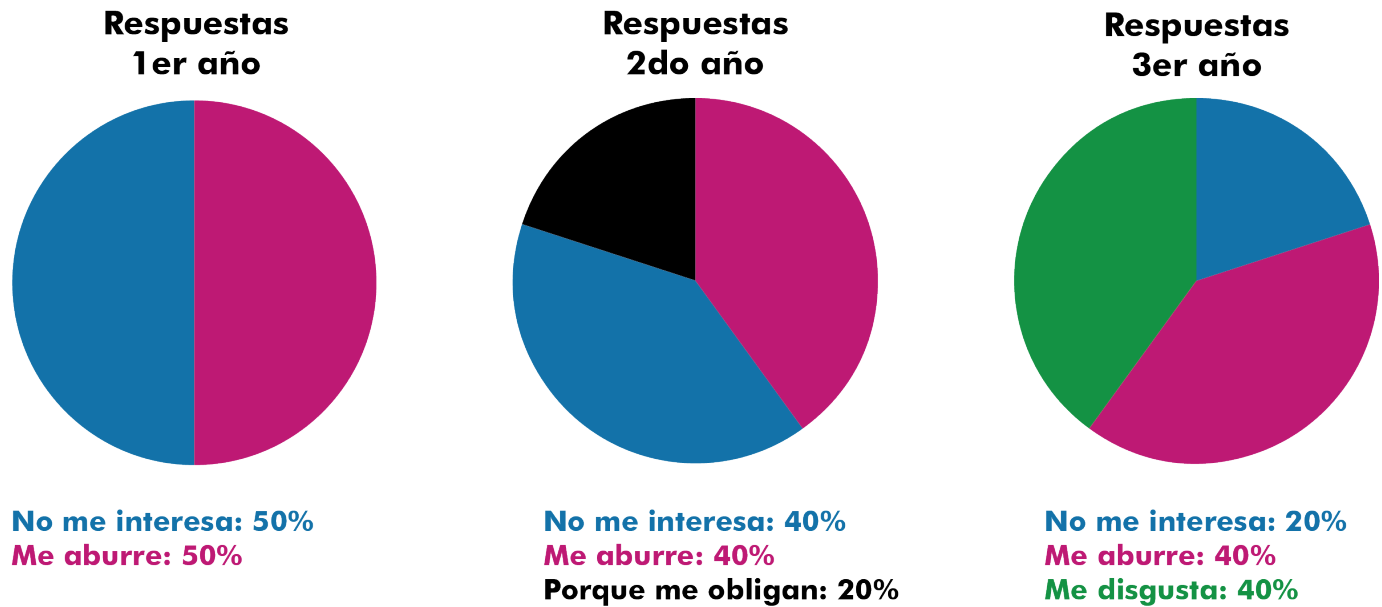
- *Si les gusta leer (ver gráfica 24).
- *Por qué les gusta leer (ver gráfica 25).
- *Por qué no les gusta leer (ver gráfica 26).
- *Tipo de contenido que los motivaría a leer (ver gráfica 27).
- *Si se trata de una guía ¿Qué les haría más fácil la lectura? (ver gráfica 28).
- *Si tuvieran un problema de acoso escolar ¿qué les gustaría que viniera en una guía sobre bullying? (ver gráfica 29).
- *Cuántas páginas máximas leerían de esa guía (ver gráfica 30).
- *Si gustarían de un manual pequeño o grande (ver gráfica 31).
- *Si gustarían que fuera a color o a blanco y negro (ver gráficas 32).
- *Si les gustaría que tuviera más ilustraciones que texto (ver gráfica 33).
- *Si gustarían de una página para hacer denuncias anónimas (ver gráfica 34).
- *Si gustarían de que contuviera información para sus padres (ver gráfica 35).
- *Si les gustaría que fueran más de una guía (ver gráfica 36).



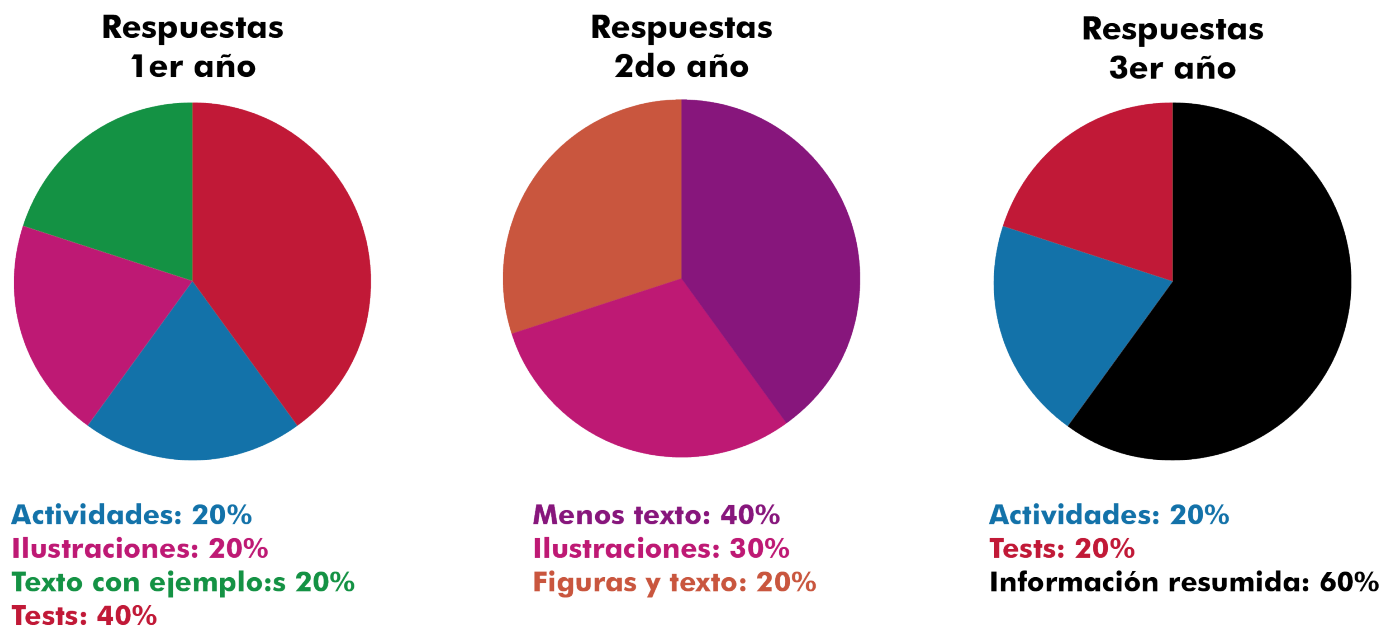
Gráfica 24: si gustan de la lectura.



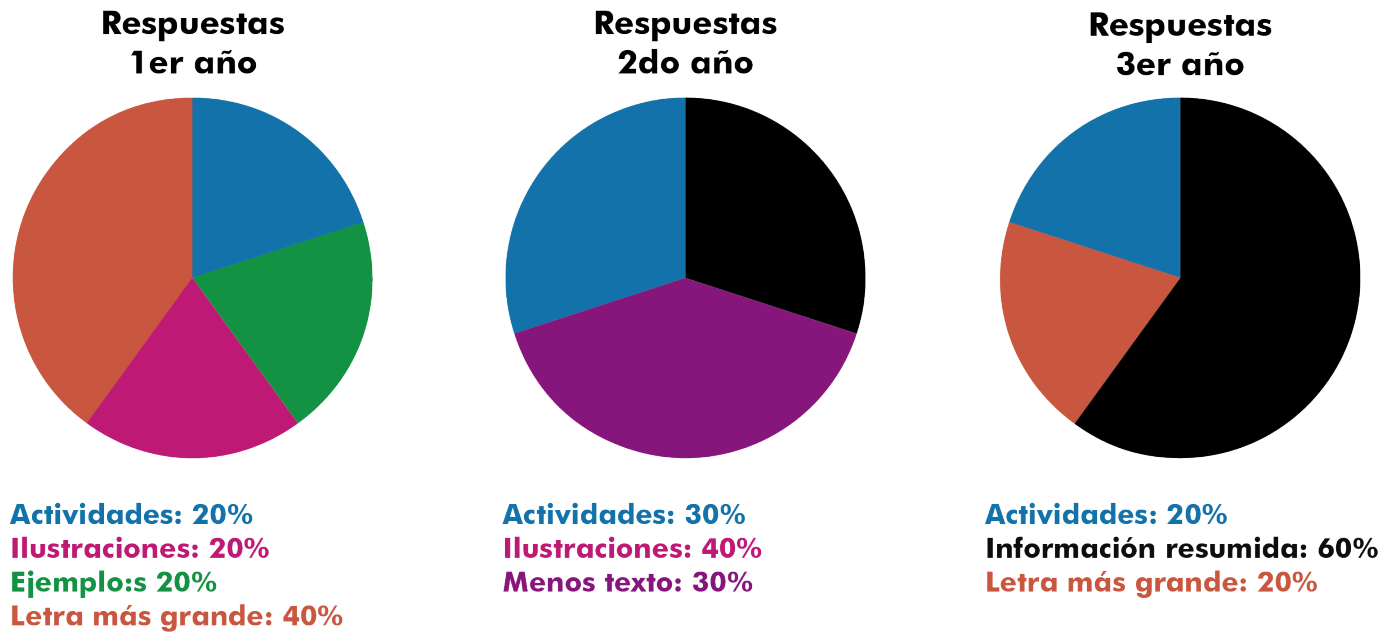
Gráfica 25: por qué gustan de la lectura.



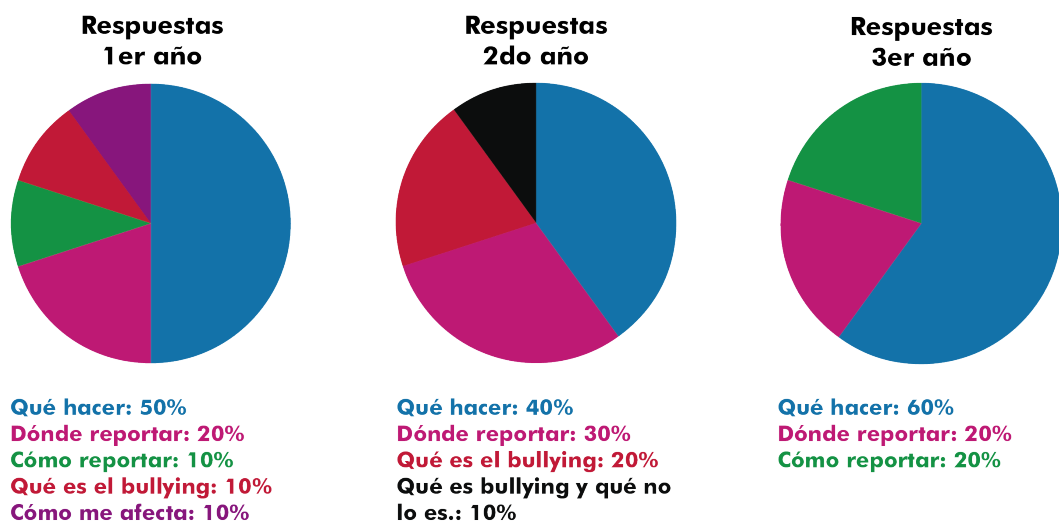
Gráfica 26: por qué no gustan de la lectura.



Gráfica 27: contenidos que motivarían la lectura.

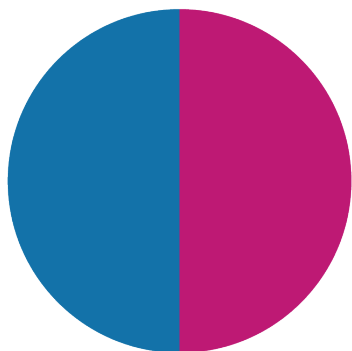


Gráfica 28: elementos que facilitarían la lectura.



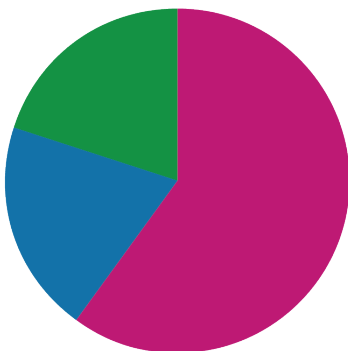
Gráfica 29: contenidos de guía anti bullying.

**Respuestas
1er año**



Menos de 10 páginas: 50%
Más de 10 páginas: 50%

**Respuestas
2do año**



Menos de 10 páginas: 20%
Más de 10 páginas: 60%
Más de 20 páginas: 20%

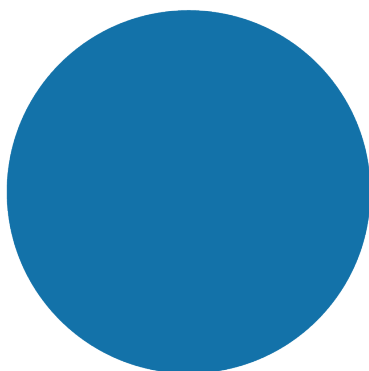
**Respuestas
3er año**



Menos de 10 páginas: 40%
Más de 10 páginas: 50%
Más de 20 páginas: 10%

Gráfica 30: número de páginas que leerían.

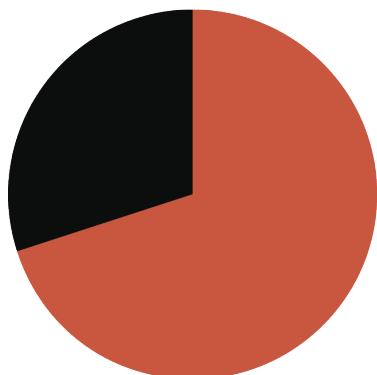
**Respuestas
1er, 2do y 3er año**



Grande (tamaño carta): 100%

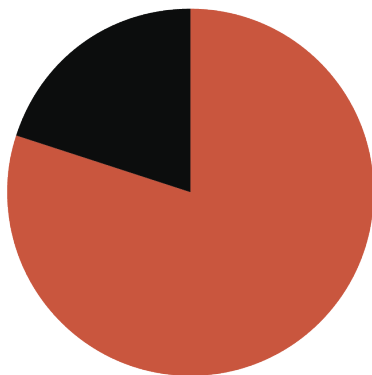
Gráfica 31: tamaño de la guía.

**Respuestas
1er año**



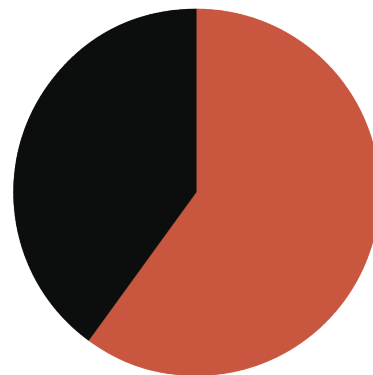
Color: 70%
Blanco y negro: 30%

**Respuestas
2do año**



Color: 80%
Blanco y negro: 20%

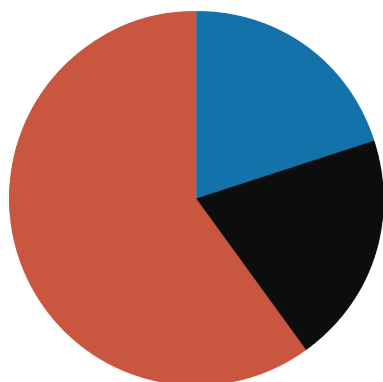
**Respuestas
3er año**



Color: 60%
Blanco y negro: 40%

Gráfica 32: preferencia cromática

**Respuestas
1er año**



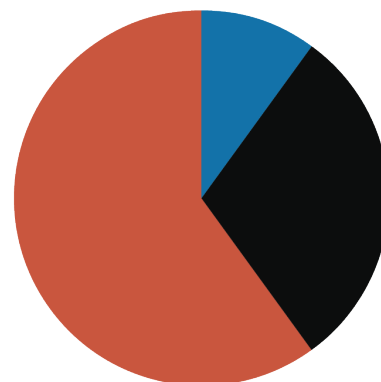
Sí: 20%
No: 20%
**Mitad texto, mitad
ilustración: 60%**

**Respuestas
2do año**



Sí: 30%
No: 20%
**Mitad texto, mitad
ilustración: 50%**

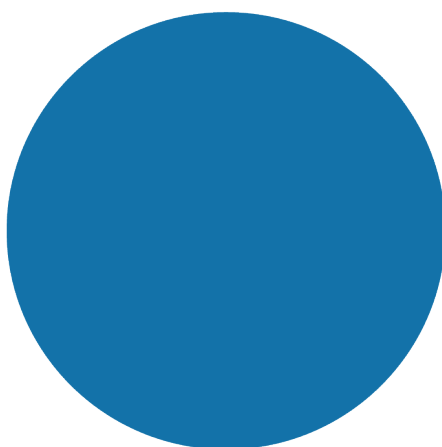
**Respuestas
3er año**



Sí: 10%
No: 30%
**Mitad texto, mitad
ilustración: 60%**

Gráfica 33; si prefieren más ilustración que texto.

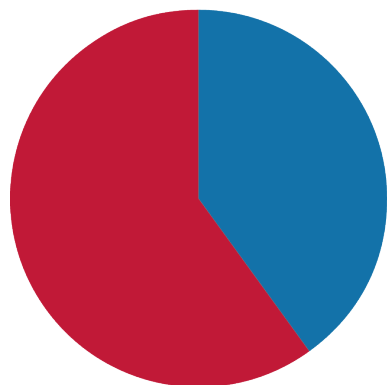
**Respuestas
1er, 2do y 3er año**



Sí (incluir página de denuncia): 100%

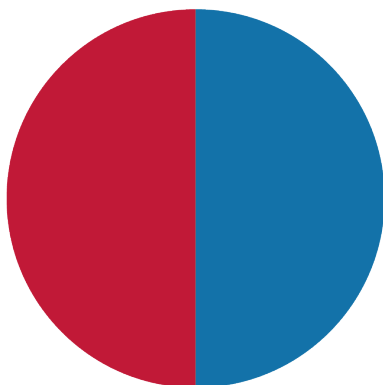
Gráfica 34; si quieren incluir página de denuncia.

**Respuestas
1er año**



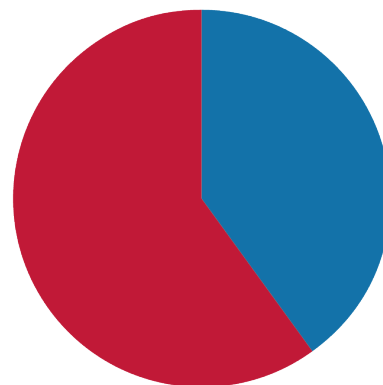
Sí: 40% No: 60%

**Respuestas
2do año**



Sí: 50% No: 50%

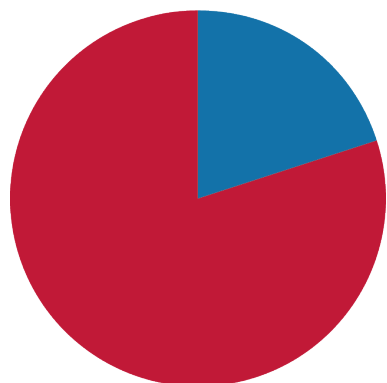
**Respuestas
3er año**



Sí: 40% No: 60%

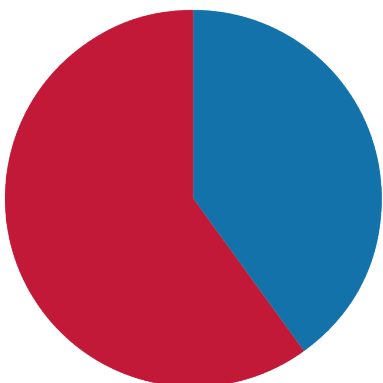
Gráfica 35: si quieren información para sus padres.

**Respuestas
1er año**



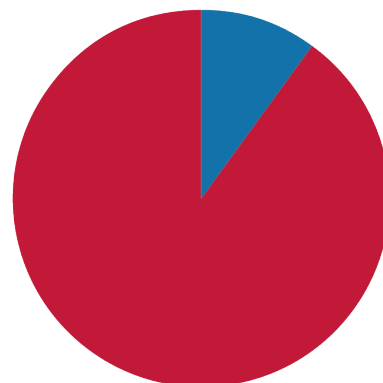
Sí: 20% No: 80%

**Respuestas
2do año**



Sí: 40% No: 60%

**Respuestas
3er año**



Sí: 10% No: 90%

Gráfica 36: si quieren más de una guía.

Las respuestas que arroja el sondeo demuestran que:

La mayoría de los alumnos no gustan de la lectura por aburrimiento y falta de interés.

Se motivarían a leer con textos de información precisa y resumida y se les facilitaría la lectura con ayuda de tests, actividades e ilustraciones.

Sobre el contenido de una guía anti bullying, la mayoría de los alumnos contestaron que el tipo de información que les interesaría sería sobre qué hacer en caso de bullying, cómo reportarlo, a dónde ir a reportarlo. Así como prefieren que la misma guía sea colorida, de pocas páginas (unas 10 aproximadamente en total como máximo), de formato amplio (tamaño carta) y que se incluya una hoja de denuncia anónima.

En resumen, los alumnos no están dispuestos a leer textos de gran extensión, por lo que en caso de necesitar de una guía anti bullying, éstos optarían por leer una guía con un contenido variado entre textos, ilustraciones, tests o actividades que les informen sobre qué es el bullying,

qué hacer en caso de acoso, a dónde ir y cómo reportar un caso de bullying.

3.5 Hallazgos y discusión

Con la aplicación de todos estos instrumentos de recolección de datos se puede decir que los alumnos de nivel secundaria de la ciudad de Puebla demuestran las siguientes características respecto al tema del acoso escolar o bullying:

- *No se sienten cómodos con las etiquetas como víctima, testigo o agresor. Y sin embargo los alumnos contestan preguntas sobre acoso escolar dando información sobre su propia situación en la convivencia escolar con sus compañeros.

- *Los sentimientos que constantemente expresan ante el bullying son el miedo, la frustración, la tristeza y el enojo. Evitando también comentar su situación con otras personas por estos mismos sentimientos y por la creencia de que el bullying va a empeorar.

- *En caso de tratar de buscar información sobre qué hacer respecto al bullying, la mayoría de los alumnos optaron por los medio digitales (páginas web). Y el tipo de información que más les interesa encontrar es sobre qué hacer en caso de bullying, a dónde pueden ir a hablar respecto a ese acoso, definiciones de los tipos de bullying y qué consecuencias puede haber al respecto si no se hace algo para detener el acoso escolar.

- *Los alumnos que desean informarse sobre el bullying prefieren información concisa, y medios que les faciliten entender la información que estén aprendiendo sobre el acoso escolar.

Por lo tanto, se ha decidido que el medio gráfico para hacer llegar información sea un sistema visual que sea conformado por una página web, la cual incluirá información sobre el bullying (qué es el bullying y quiénes participan en él, los tipos de bullying), un directorio (donde se muestren los sitios en la ciudad de Puebla donde pueden buscar ayuda respecto a la situación de acoso), un juego (donde los personajes ejercerán el papel de avatar de una situación de acoso escolar mediante las decisiones sobre el tipo de bullying que sufre y se contará una historia que concluirá con un consejo sobre qué podría hacer el personaje en su caso de bullying) y una guía resumida descargable (donde se incluye información más completa de los consejos en caso de bullying, un test del tipo de personaje que el alumno puede ser en el bullying, qué consecuencias hay para todos, una lista de directorio completa, si la agresión se ha tornado en un delito y una hoja de reporte para que la entreguen en la dirección de su escuela).

En este apartado se obtuvo información que ayudará al desarrollo de un prototipo cuyo propósito sea el informar a los alumnos de nivel secundaria sobre sus alternativas frente al acoso escolar, que sea diseñado de acuerdo a las necesidades de los alumnos y que eso mismo les facilite la comprensión de la información.

CAPÍTULO 4

PROPUESTA DE COMUNICACIÓN VISUAL

En este apartado se explicará el proceso de diseño, que son los pasos que se siguieron para realizar el prototipo, teniendo en cuenta las necesidades de los sujetos de estudio (expresadas en las respuestas de los instrumentos de recolección de datos) y los principios del diseño emocional, el diseño centrado en el usuario y el diseño de información.

Así también se describe el desarrollo primario del prototipo (las primeras propuestas de diseño), las presentaciones y evaluaciones que se realizaron del mismo en eventos como el coloquio de investigación, la expo-ciencias regional, las modificaciones que se le realizaron al prototipo para mejorarlo (gracias la retroalimentación recibida por alumnos y maestros en dichos eventos) y la posterior evaluación con un experto en bullying y la prueba de usabilidad con una muestra de alumnos de secundaria para finalmente presentar la propuesta final del prototipo.

4.1 Proceso de diseño

Después de haber realizado una investigación sobre el bullying o acoso escolar (la cual ha englobado el definir qué es, quiénes participan, qué tipos existen y qué consecuencias se dan por este problema) y haber puesto en marcha los instrumentos de recolección de datos a los sujetos de estudio (para saber qué tan dispuesto a hablar sobre el tema, qué es lo que saben al respecto, si han sufrido bullying, si sabrían qué hacer en caso de acoso escolar, dónde prefieren buscar información sobre el tema, etc.) se da inicio al proceso de diseño del prototipo.

Para este proyecto (en el cual todas las investigaciones arriba mencionadas han generado un conocimiento sobre el tema del acoso escolar) se tiene que comprobar la hipótesis:

Un sistema de comunicación visual basado en diseño emocional dirigido a víctimas de bullying de nivel secundaria, promueve el interés sobre el tema y favorece que el usuario se acerque a pedir ayuda.

Y por lo tanto lograr el objetivo general, el cual es:

Diseñar un sistema de comunicación visual basado en la funcionalidad del diseño emocional, que informe sobre las acciones que la víctima de bullying puede realizar en caso de presentarse una situación de abuso en su institución escolar.

Para el proceso de diseño se ha trabajado con la guía del proceso general de 9 pasos de Jorge Frascara (2011):

1.- Contacto con el cliente

En este caso es el diseñador quien ha encontrado un problema en el cual trabajar y busca los recursos para realizarlo. Aquí se define el problema y sus objetivos finales del proyecto, entendiendo qué es lo que falta por hacer y decidiendo cómo hacerlo.

2.- Recolección de información

El conocimiento que poseen los usuarios es la fuente de información más importante para identificar las necesidades y los problemas que conllevará el desarrollo del proyecto.

El proceso de búsqueda de información necesita de imaginación (para pensar en toda la gama de problemas que debe enfrentar y las estrategias para lograrlo), comprensión (de situaciones diferentes a la propia), y tenacidad (para que en forma profunda y no superficial, se abran todas las tapas, se realicen todas las preguntas y se analicen todas las respuestas que puedan obtenerse).

3.- Desarrollo de la estrategia de diseño

Es el análisis de la información recolectada, seguido por el desarrollo de una estrategia de diseño.

4.- Desarrollo del diseño y producción de prototipos

El prototipo y su fundamentación, aquí cada decisión de diseño debe estar unida a información confiable, bibliográfica o producida a base de investigación de campo, a veces hecha exclusivamente para el proyecto.

5.- Evaluación

El momento para comprobar que el prototipo funciona y en qué medida lo logra, otorgando también una oportunidad para identificar las mejoras que puedan hacerse a todo el prototipo o a una parte del mismo.

6.- Rediseño

El diseño es ajustado en base a la información recolectada en test de uso y en nuevas entrevistas de usuarios ante el prototipo.

7.- Fabricación e implementación.

El aspecto tradicional y técnico del diseño.

8.- Evaluación a escala real

En este momento se evalúa en qué medida se alcanzaron los objetivos del proyecto. Pese a que se evalúe el prototipo, sólo la implementación del proyecto a escala real hace posible una correcta evaluación, aunque la mayoría de las veces esto no se haga.

9.- Revisión del diseño.

La evaluación a escala real enriquece la información existente y ayuda a mejorar el diseño.

4.2 Implementación del proceso de diseño

El proceso que se llevó a cabo para esta investigación (que se ha trabajado de forma similar al proceso de Jorge Frascara) ha ido de la mano con los principios del diseño emocional de Donald Norman, esto será explicado en el apartado

4.2.1 Desarrollo de prototipo 1

El desarrollo del proceso de diseño del prototipo para informar sobre las acciones anti bullying que pueden realizar los alumnos de 11 a 15 años que cursen el nivel secundaria en la ciudad de Puebla, se ha logrado en los siguientes pasos:

1.- Contacto con el cliente

El problema sobre el cual se quiere trabajar y del que se habló en el capítulo 1 de esta investigación:

Los jóvenes de 11 a 15 años que son víctimas de abuso (bullying) no cuentan con información sobre cómo actuar cuando la situación se presente.

Esta falta de comunicación podría reflejarse en la manera en que permiten que abusen de ellos. Las personas que se enteran de sus derechos o del amparo que le ofrecen las instituciones podrían defenderse o detener el abuso.

Así mismo se ha planteado el objetivo general de la investigación (el cual también se ha visto

en el capítulo 1 y el apartado 4.1 Proceso de diseño) el cual es:

Diseñar un sistema de comunicación visual basado en la funcionalidad del diseño emocional, que informe sobre las acciones que la víctima de bullying puede realizar en caso de presentarse una situación de abuso en su institución escolar.

Se llega a la conclusión de que existe la necesidad de saber sobre los usuarios y lo que ellos entienden sobre el acoso escolar así como lo que necesitarían para informarse sobre ese problema.

2.- Recolección de información

Conocer a los usuarios, lo que necesitan y el problema que tienen.

En el capítulo 3 se describió a detalle a los sujetos de estudio (estudiantes de nivel secundaria, de 11 a 15 años de la ciudad de Puebla) y usaron los instrumentos de recolección de datos (sondeos, encuestas y observaciones no participativas) con sus respectivas aplicaciones, análisis y síntesis en cada uno de los instrumentos. Los hallazgos y las conclusiones que se encontraron con dichos datos fueron, en resumen:

- *La mayoría de los alumnos saben lo que es el bullying.

- *Los alumnos no quieren ser etiquetados como víctimas, testigos o agresores y sin embargo están dispuestos a hablar sobre el acoso escolar.

- *Los sentimientos que experimentan ante una situación de bullying son tristeza, miedo, frustración y enojo.

- *Por miedo no se atreven a hablar de su caso de acoso, pues piensan que el bullying que sufren empeorará.

- *En caso de buscar información sobre el problema, los alumnos prefieren los medios digitales como las páginas web.

- *La mayoría de los alumnos no gusta de la lectura.

- *Los alumnos preferirían lecturas con ilustraciones y con algunas actividades para hacerles más sencillo entender la información.

Con estos datos se pueden tomar buenas y mejores decisiones de diseño, para que la información sobre bullying que se desea llevar, con ayuda del prototipo, a los alumnos sea más fácil de comprender y recordar.

3.- Estrategia de diseño

Una vez que se analiza la información recolectada es momento de desarrollar una estrategia de diseño en la cual se contiene objetivos, procesos de desarrollo y decisiones de diseño (ver figura 2).

Para este apartado la estrategia se desarrolla en los demás pasos del proceso de diseño.

4.- Prototipo

La producción del primer prototipo del sistema visual que se llevó a cabo, se describe a detalle en el apartado 4.2.1 Desarrollo de prototipo 1

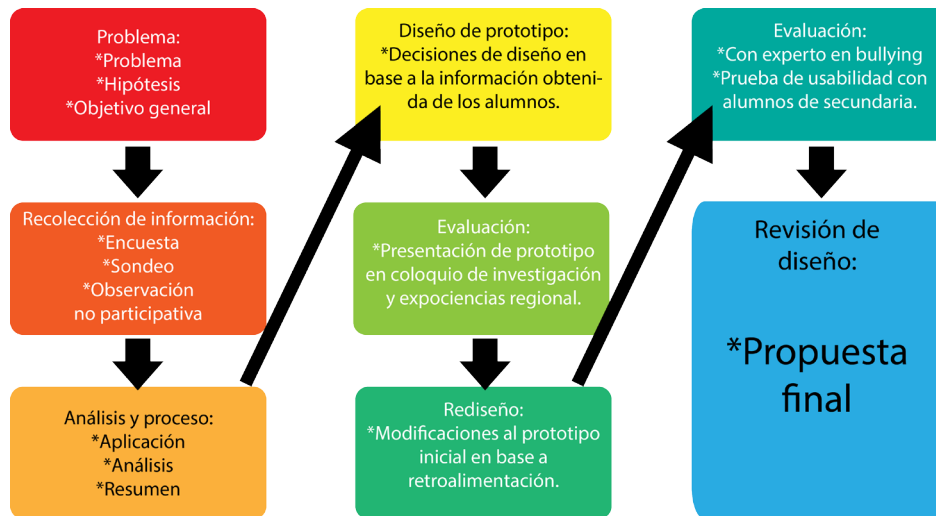


Figura 2: estrategia de diseño y su contenido.

5.- Evaluación

La respectiva evaluación se resume en el apartado 4.2.2 Evaluación de prototipo 1, donde la primera valoración ocurrió en dos momentos:

Presentación del prototipo en el Coloquio de Investigación (apartado 4.2.2.1)

Evaluación de prototipo y proyecto de investigación en Expociencias 2014 (apartado 4.2.2.2)

6.- Rediseño

La retroalimentación recibida en los apartados de la evaluación da lugar a los cambios necesarios en el proyecto para hacerlo más adecuado para los usuarios y se acerque al cumplimiento del objetivo general.

Está descrito en el apartado 4.3 Modificación: diseño de prototipo 2

7.- Monitoreo y evaluación

Con los cambios realizados al prototipo se hizo necesaria una nueva evaluación para comprobar el cumplimiento del objetivo del proyecto: informar sobre el bullying para que los alumnos sepan cómo defenderse en caso de acoso.

Esta valoración se describe en el apartado 4.4 Evaluación de prototipo 2, dentro de otros dos momentos:

Evaluación con experto en bullying (apartado 4.4.1)

Prueba de usabilidad (apartado 4.4.2)

8.- Retroalimentación y revisión del diseño.

Por último se realizó la Presentación de propuesta final (apartado 4.5), donde se muestra el sistema visual completo y las aportaciones que este proyecto ofrece al área de diseño.

4.2.1 Desarrollo de prototipo 1

Anteriormente en el capítulo 3 se aplicó, analizó y sintetizó la información obtenida de los instrumentos de recolección de datos, con ellos se dieron los hallazgos sobre lo que los sujetos de estudio conocen acerca del bullying y cómo se sienten respecto a ese tema, así como los medios por los cuales ellos prefieren obtener información respecto al qué hacer en caso de que sufran acoso escolar.

En base a la información recolectada se decidió realizar un sistema visual cuyo objetivo sea el de informar a los alumnos de nivel secundaria sobre el bullying y lo que pueden hacer para defenderse en caso de que sean víctimas de ese problema.

Este sistema visual consta de dos partes: la parte promocional impresa y la parte informativa digital (ver figura 3).

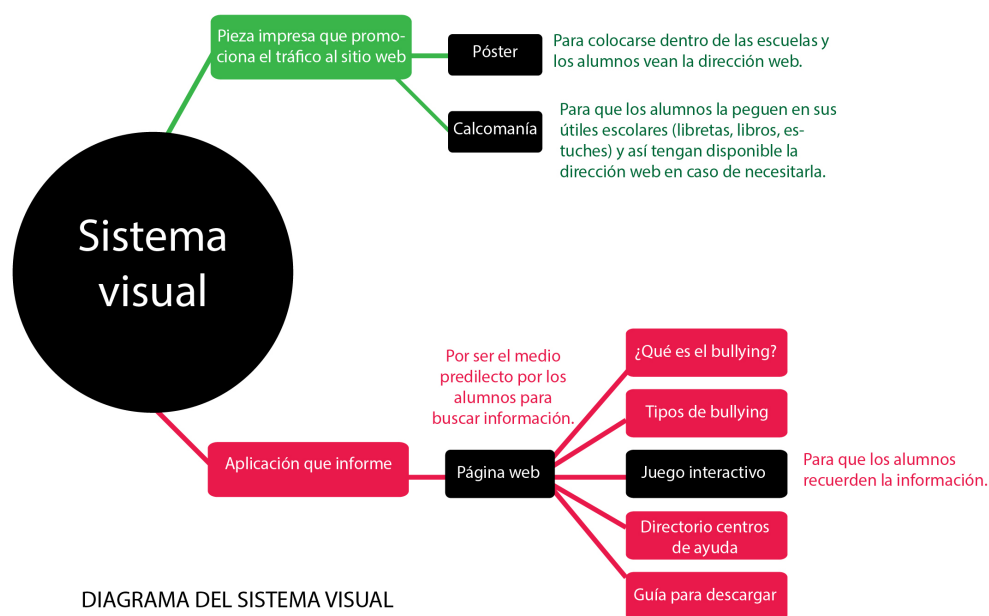


Figura 3: partes del sistema visual.

Parte promocional impresa

Piezas promocionales de la página web, las cuales están integradas por un set de calcomanías de 10 cm de diámetro cada una, impresa a todo color en formato CMYK, en papel adherible (con este tamaño los alumnos pueden pegar la calcomanía en sus útiles escolares para que siempre la tengan disponible en caso de que necesiten información) y un poster de 60x40 cm, en cartulina laminada e impresa a todo color en formato CMYK (el cual puede colocarse dentro de las escuelas secundarias para que los alumnos puedan saber la dirección de la página web).

Parte informativa digital

Esta es la parte más importante puesto que contiene la información que los alumnos necesitan saber sobre el bullying.

La página web está planeada para desarrollarse en html, con formato de color en RGB, contando con 5 secciones principales, las cuales son "¿Qué es el bullying?", "Tipos de bullying", "Juego", "Directorio centros de ayuda" y "Guía para descargar" (ver figura 4).



MAPA DE NAVEGACIÓN PÁGINA WEB

Figura 4: secciones de la página web.

Dentro de la página resalta el contenido del juego, el cual está diseñado para crear una historia a partir de las decisiones que el usuario elija sobre un tipo de bullying (ver figura 5).

Elige a tu personaje

Gaby
Luis

¿Qué tipo de bullying sufre? (Puedes elegir más de uno)

Físico
Verbal
Psicológico
Social

¿Qué tan frecuente es su agresión?

1-2 días a la semana
2-3 días a la semana
Toda la semana (5)

¿Qué tan intensa es la agresión?

Poco intensa
Medianamente intensa
Muy intensa

¿Le cuenta a alguien de la agresión?

Sí, a sus amigos
Sí, a los adultos
No lo cuenta

Figura 5: botones del juego.

El sistema visual completo (calcomanías y poster promocionales y la página web) están diseñados en base a los medios (digitales e impresos) que los usuarios prefieren para informarse sobre el tema de bullying.

Este sistema también está diseñado en base a los principios del diseño emocional de Donald Norman (descrito en el capítulo 2), cuyo objetivo es el hacer nuestra vida más placentera.

Norman (2005) menciona que el proceso por el que amamos u odiamos los objetos se debe a tres funciones cognitivas: visceral, conductiva y reflexiva.

La respuesta visceral frente a los objetos es la primera reacción instintiva que mostramos (apariciencia).

La respuesta conductiva es la que se produce como consecuencia del placer de utilizar un objeto de manera eficiente (placer y efectividad del uso).

La respuesta reflexiva es la que se producen a largo plazo. Sensaciones y evocaciones que pueden provocarnos el uso de ciertos objetos (recuerdos, satisfacción personal).

El diseño emocional no cuenta con una serie de reglas para hacer productos placenteros, trata de explicar el impacto de las emociones en los diseños, las relaciones que se crean con sus usuarios y cómo éstas se convierten en una experiencia que queda en la memoria de ellos (Norman 2005).

La página, al ser diseñada de una forma atractiva para los alumnos y ser muy fácil de usar, provocará una experiencia positiva del uso de la misma y así cumplirá con el objetivo informativo por la cual fue diseñada.

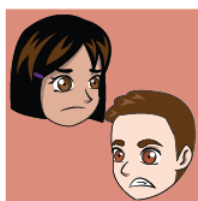
Por lo tanto para que la página web y todo el sistema visual en general provoque un vínculo con el usuario, se han tomado una serie de decisiones de diseño para hacer al prototipo atractivo y fácil de usar, y que ello produzca una asociación simbólica a partir de una experiencia positiva. Que se quede positivamente en la mente del usuario.

Decisiones de diseño

Tipografías: Las familias tipográficas que se utilizan en los promocionales como en la página web son Handwriting Dakota (aplicada en el logotipo de la página como en los títulos de las secciones de la misma), Franklin Gothic Book (para el texto general de la página web y el póster promocional) y Franklin Gothic Medium (para el texto de la dirección de la página web en los promocionales).

La tipografía Handwriting Dakota simula la escritura a mano de un alumno de secundaria, lo que evoca una relación, haciendo que los alumnos se sientan más conectados con la página, ya que Norman menciona que “nos sentimos más vinculados a aquellos productos que nos son cercanos”(Cañada J. 2005). Este mismo principio se aplica al póster, el cual está diseñado para simular una parte de la página Facebook (ya que los alumnos visitan páginas web como Instagram, Facebook, Twitter y otras redes sociales web) (ver figura 6).

La paleta de color se ha decidido por una armonía de colores para la página web y los personajes que están ilustrando la información contenida en la página. Los colores son brillantes y atractivos para los alumnos, ya que es necesario que la página sea llamativa, despertando su curiosidad e invitándolos a indagar en ella (ver figura 7).



**A tu persona, tu compañero, tu compañera y 100 alumnos más
no les gusta el abuso escolar o bullying.**

Desde hace mucho tiempo



**Aliado Valiente te ha invitado a conocer y a informarte sobre
que hacer ante el abuso escolar en su página web.**

El tiempo de detener el abuso es ahora



www.aliadovaliente.com

Te informas, te defiendes

Figura 6: poster promocional.



Figura 7: paleta de color del prototipo.

Además se han creado un par de personajes "Gaby" (femenino) y "Luis" (masculino) los cuales han sido diseñados con el fin de ilustrar la información contenida, para facilitar la captura de información. Su diseño ha quedado preparado después de estudiar el tipo de personajes que aparecen en las series animadas que suelen ver los adolescentes, los cuales tienen como rasgo especial una gran expresividad en el rostro y en el lenguaje corporal. También se han contextualizado a modo de que tengan una apariencia de alumnos de secundaria de Puebla, en los rasgos de su vestimenta y apariencia física (ver figura 8).

Las imágenes que se utilizan dentro de la página son los personajes en diversos ejemplos de bullying, estas imágenes no son estáticas, sino que tienen movimiento, vienen en formato gif (ver figura 9).

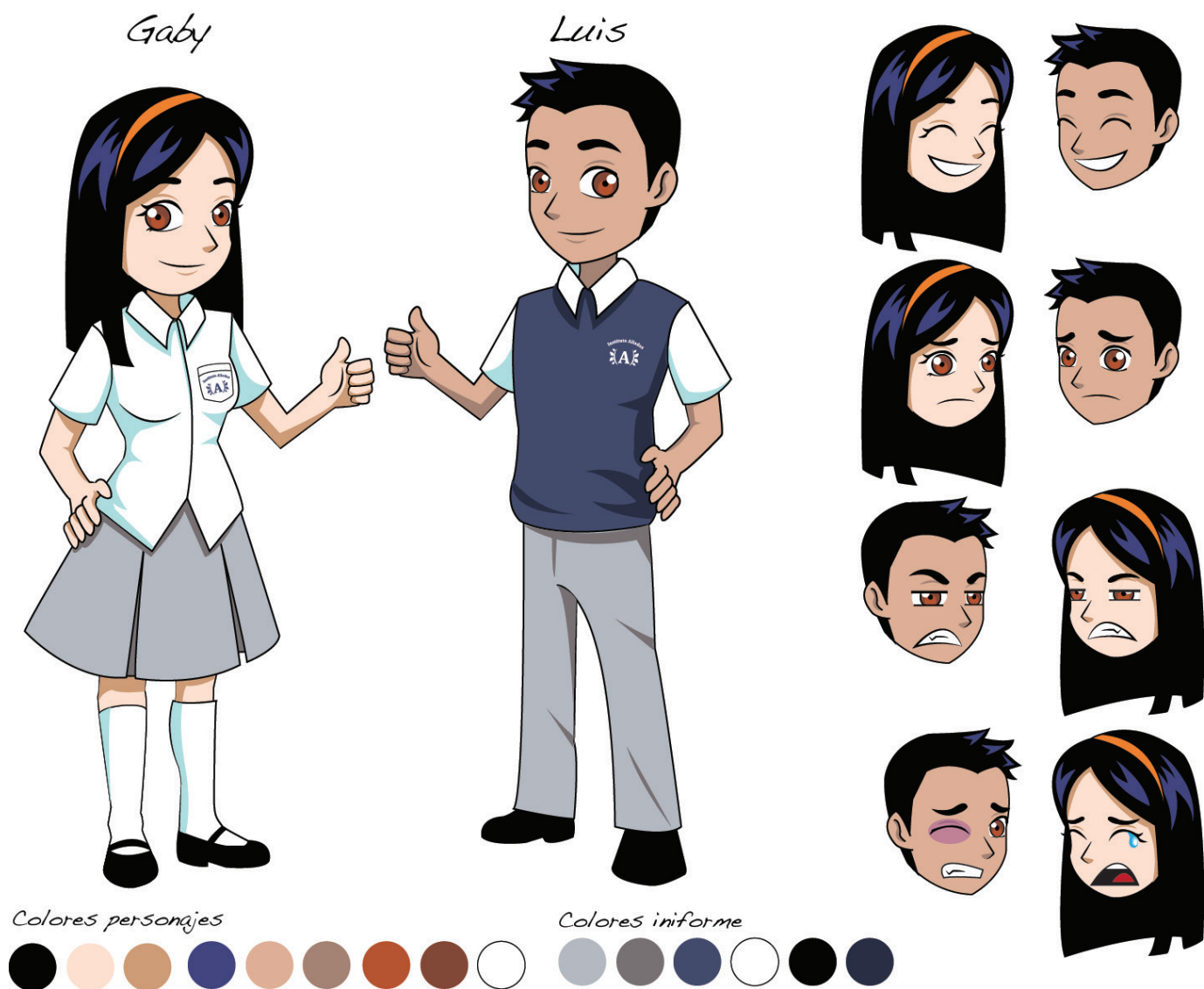


Figura 8: personajes que ilustran acciones y sentimientos en casos de bullying.



Figura 9: ejemplos de actos de acoso que ilustran los personajes.

El juego interactivo es otra parte del sistema visual que presenta este prototipo. Se encuentra dentro de la página web, y tiene como función principal hacer que el alumno recuerde la información que aprenderá del juego. Según el cono del aprendizaje de Edgar Dale, las actividades participantes y receptoras (donde está situado este elemento del juego en el sistema visual) son actividades activas que logran que el alumno recuerde la información al 70% después de un periodo de 2 semanas (ver figura 10).



Figura 10: cono de aprendizaje.

Dentro del juego se eligen una serie de opciones para ir creando una historia acerca del bullying (volver a ver figura 5). Con ello pueden crear una historia que correrá en episodios de animación. De esta forma el alumno que visita la página puede sentirse identificado en algunas de las situaciones que se han creado y se va informando de lo que puede hacer al respecto (ver figuras 11, 12, 13 y 14).



Figura 11: ejemplos de las pantallas del juego flash (inicio).



*Llegó Carla a empezar
los chismes de nuevo*



*Cuando otra vez Esteban
le soltaba una gorpiza*

Figura 12: ejemplos de las pantallas del juego flash (encuentro).



*Eso dejaba a Gaby triste
y muy deprimida*



*Eso ponía a Luis muy
enojado y frustrado*



Figura 14: ejemplos de las pantallas del juego flash (qué hacer).

El nombre de la página web es "Aliado Valiente", nombre que se dio a base de una relación de pares de opuestos (los sentimientos de miedo y tristeza que expresaron los alumnos en las encuestas han cambiado a valentía y coraje para hacer algo respecto al bullying), y el contenido general de la página es de una serie de pantallas sencillas y con información puntual para que el alumno pueda encontrar la pieza de información que necesite cuando la visite (ver figuras 15, 16, 17, 18, 19 y 20).

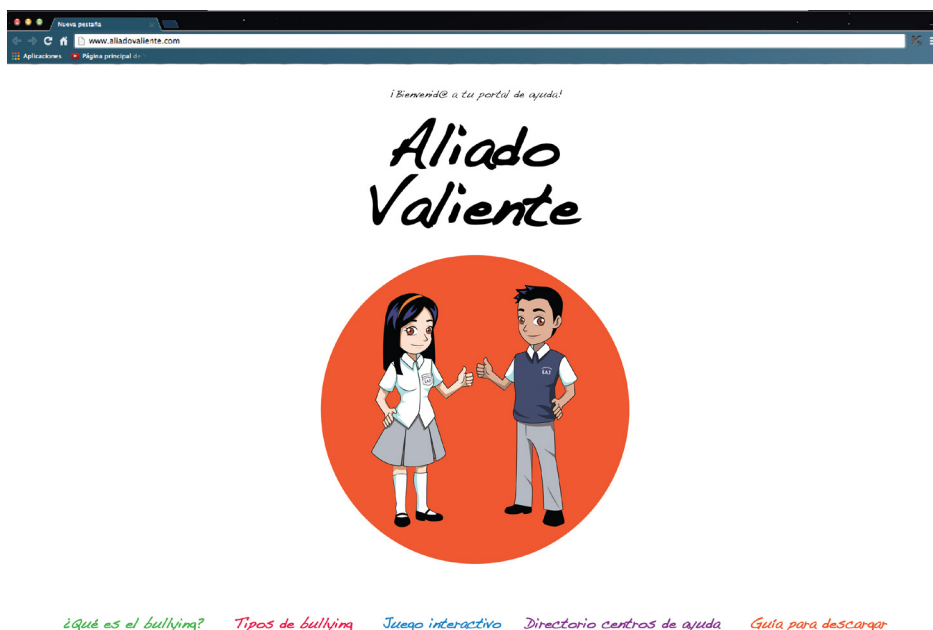


Figura 15: pantalla Index.

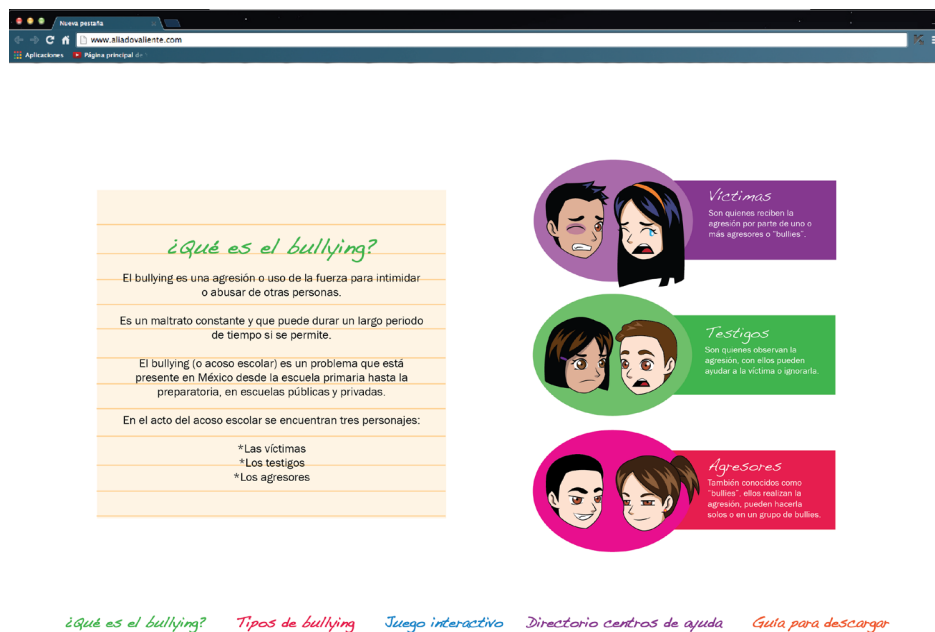


Figura 16: pantalla ¿Qué es el bullying?

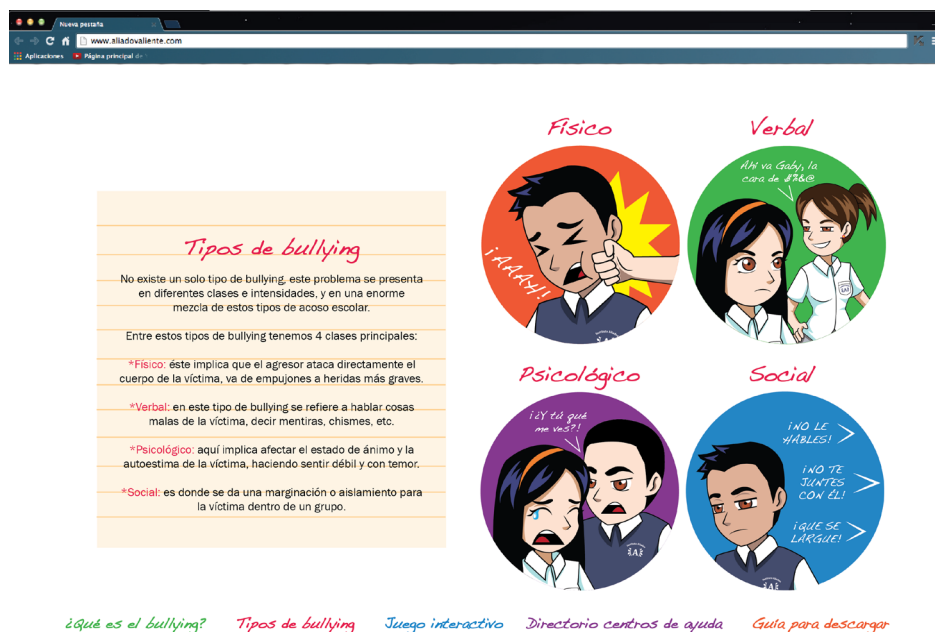


Figura 17: pantalla Tipos de bullying.

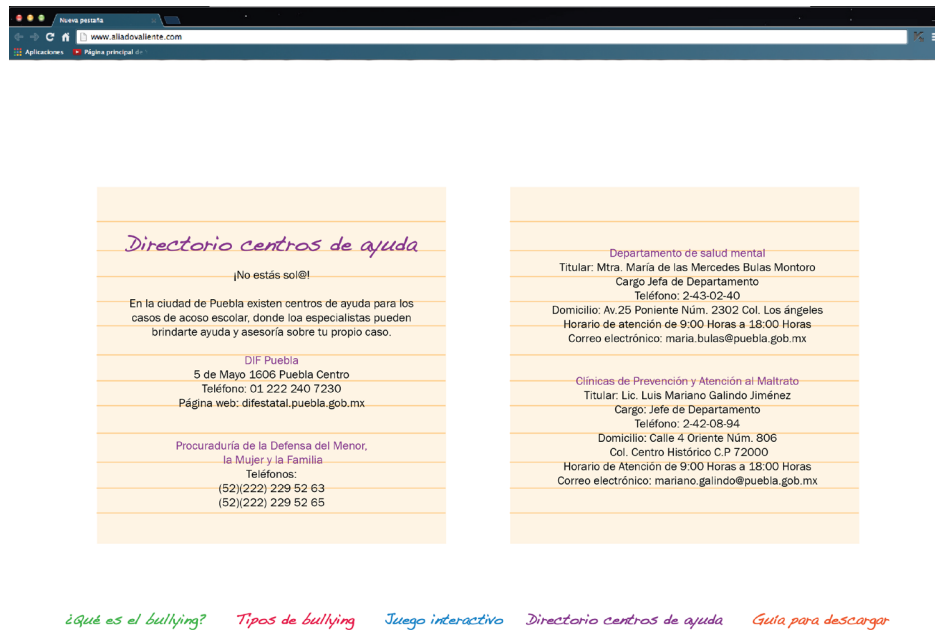


Figura 18: pantalla Directorio.



Figura 19: pantalla Juego.



[¿qué es el bullying?](#) [Tipos de bullying](#) [Juego interactivo](#) [Directorio centros de ayuda](#) [Guía para descargar](#)

Figura 20: pantalla Guía.

Finalmente todo el sistema visual (la parte digital) será dada a conocer con el poster (volver a ver la figura 6) y con las calcomanías que los alumnos portarán en sus útiles escolares como libretas, libros y estuches. En ambas piezas promocionales vendrá la dirección de la página web (ver figura 21).

Calcomanías (stickers) promocionales.



Figura 21: calcomanías.

4.2.2 Evaluación de prototipo 1

El sistema visual que se ha diseñado tiene el objetivo de informar la serie de acciones anti bullying que los alumnos de secundaria pueden llevar a cabo si se encuentran en una situación de bullying.

Después de haber creado el primer prototipo se han realizado evaluaciones con la finalidad de recibir la retroalimentación necesaria para analizar el prototipo 1 y decidir los cambios más convenientes que puedan o deban realizarse para que los usuarios utilicen este sistema visual de forma más sencilla y se informen de manera efectiva gracias a su facilidad de uso y atractivo diseño.

4.2.2.1 Presentación de prototipo en Coloquio de Investigación.

En el periodo de otoño 2013 se realizó el primer coloquio de investigación de diseño gráfico en la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

Dicho evento tuvo la finalidad de que los alumnos de la asignatura Seminario de titulación II mostraran sus proyectos a los profesores de diseño gráfico de la UPAEP y éstos realizaran comentarios respecto a los prototipos que se habían diseñado, además de brindar sugerencias para la modificación y mejora de los prototipos iniciales.

El día martes 10 de diciembre de 2013 se hizo la presentación del primer prototipo de tesis en el coloquio, los contenidos de la presentación fueron los siguientes:

- Problema de investigación.
- Objetivo general y objetivos específicos.
- Conceptos de la investigación.
- Diagnóstico en base a la herramienta de recolección de datos.
- Resumen del desarrollo.
- Propuesta de solución.
- Reproducción.
- Prototipo.
- Lo que falta por hacer.

Tanto maestros como alumnos estuvieron presentes en la exposición y expresaron sus observaciones, algunos alumnos lo hicieron de manera oral (ver fotografías 11, 12 y 13) y los maestros dieron retroalimentación tanto oral como escrita (ver fotografías 14, 15, 16, 17 y 18).



Fotografía 11: profesores y alumnos presentes en exposición.



Fotografía 12: alumnos atendiendo la exposición.



Fotografía 13: el coordinador de diseño gráfico agradece la asistencia y participación.

Formato de Evaluación para sinodales de Proyectos de Titulación

Nombre del alumno: *Luisa Bullying*

Nombre del Profesor: *Daniel Gutiérrez*

Presentación

(Sobre **la claridad de exposición de las ideas** y la síntesis)

Excelente <i>3</i> pts.	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
-------------------------	-------------------	---------------

Alcance del trabajo

(Sobre **los logros obtenidos** en función de los objetivos trazados)

Excelente <i>3</i> pts.	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
-------------------------	-------------------	---------------

Calidad del prototipo

(**Calidad gráfica**, conceptual y **argumentativa** de la propuesta)

Excelente 4 pts.	Buena <i>3</i> pts.	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
------------------	---------------------	-------------------	---------------

Comentarios y recomendaciones generales:

<i>Excelente Propuesta.</i>

Fotografía 14: Evaluación Mtro. Daniel Gutiérrez.

Formato de Evaluación para sinodales de Proyectos de Titulación

Nombre del alumno: LUISA

Nombre del Profesor: HUGO CABRERA

Presentación

(Sobre la **claridad de exposición de las ideas** y la síntesis)

Excelente 3 pts. ✓	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
--------------------	-------------------	---------------

Alcance del trabajo

(Sobre **los logros obtenidos** en función de los objetivos trazados)

Excelente 3 pts. ✓	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
--------------------	-------------------	---------------

Calidad del prototipo

(**Calidad gráfica**, conceptual y **argumentativa** de la propuesta)

Excelente 4 pts. ✓	Buena 3 pts.	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
--------------------	--------------	-------------------	---------------

Comentarios y recomendaciones generales:

→ ES NECESARIO ARGUMENTAR A PROFUNDIDAD
LAS PIEZAS QUE ESTAS PROPONIENDO.
→ SON SON BUENOS PROYECTOS

Fotografía 15: Evaluación Mtro. Hugo Cabrera

Formato de Evaluación para sinodales de Proyectos de Titulación

Nombre del alumno: *Uribe*

Nombre del Profesor: *Rebeca Méndez Escarza*

Presentación

(Sobre **la claridad de exposición de las ideas** y la síntesis)

Excelente 3 pts. ✓	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
-----------------------	-------------------	---------------

Alcance del trabajo

(Sobre **los logros obtenidos** en función de los objetivos trazados)

Excelente 3 pts. ✓	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
-----------------------	-------------------	---------------

Calidad del prototipo

(**Calidad gráfica**, conceptual y **argumentativa** de la propuesta)

Excelente 4 pts. ✓	Buena 3 pts.	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
-----------------------	--------------	-------------------	---------------

Comentarios y recomendaciones generales:

<i>En la calcomanía la letra script cuesta es elegible.</i>

Fotografía 16: Evaluación Mtra. Rebeca Méndez

Formato de Evaluación para sinodales de Proyectos de Titulación

Nombre del alumno: *Luisa Luna*

Nombre del Profesor: *Sandra Roura E*

Presentación

(Sobre **la claridad de exposición de las ideas** y la síntesis)

Excelente 3 pts. <i>X</i>	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
------------------------------	-------------------	---------------

Alcance del trabajo

(Sobre **los logros obtenidos** en función de los objetivos trazados)

Excelente 3 pts. <i>X</i>	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
------------------------------	-------------------	---------------

Calidad del prototipo

(**Calidad gráfica**, conceptual y **argumentativa** de la propuesta)

Excelente 4 pts. <i>X</i>	Buena 3 pts.	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
------------------------------	--------------	-------------------	---------------

Comentarios y recomendaciones generales:

<i>Excelente Proyecto. Falta</i>
<i>un poco de trabajo en el</i>
<i>diseño del sitio web.</i>

Fotografía 17: Evaluación Mtra. Sandra Roura

Formato de Evaluación para sinodales de Proyectos de Titulación

Nombre del alumno: LUIS SÁNCHEZ.

Nombre del Profesor: DORA

Presentación

(Sobre la claridad de exposición de las ideas y la síntesis)

Excelente 3 pts. ✓	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
--------------------	-------------------	---------------

Alcance del trabajo

(Sobre los logros obtenidos en función de los objetivos trazados)

Excelente 3 pts. ✓	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
--------------------	-------------------	---------------

Calidad del prototipo

(Calidad gráfica, conceptual y argumentativa de la propuesta)

Excelente 4 pts. ✓	Buena 3 pts.	Suficiente 2 pts.	Regular 1 pt.
--------------------	--------------	-------------------	---------------

Comentarios y recomendaciones generales:

enfatisa la conexión del diseño emocional
con el caso. (buen hecho al describir el prototipo)
• verifica el puntaje para que se
aprecien los datos.
¡MUY BIEN LUIS! 😊
• VE DETALLANDO CADA ÁREA DEL WEB
CUIDA OJO EN LA PARTE DE DIRECCIÓN

Fotografía 18: Evaluación Mtra. Dora Ivonne Álvarez

En general se recibieron comentarios positivos respecto al proyecto de investigación y se hicieron recomendaciones para modificar el prototipo en el aspecto gráfico (como cambios en el tamaño de la tipografía en los promocionales, trabajar a profundidad el diseño web del prototipo) y en el aspecto teórico (enfaticar cómo funciona el diseño emocional al momento de presentar las piezas y cómo se vincula y aplica el diseño emocional en el prototipo).

4.2.2.2 Evaluación de prototipo y proyecto de investigación en Expociencias 2014.

En el periodo de primavera 2014 se llevó a cabo la Expociencias regional, una feria donde se exponen proyectos científicos de diferentes áreas y categorías de estudio.

Las categorías:

- Pandillas Científicas
- Petit (Niños de nivel preescolar, 1ro y 2do de primaria)
- Kids (Niños de 3ro a 6to de primaria)
- Juveniles (Nivel secundaria)
- Medio superior (Nivel preparatoria o bachillerato)
- Superior (Nivel universitario)

Las áreas:

- Agropecuarias y alimentos
- Biología
- Ciencias de la Ingeniería
- Ciencias de los materiales
- Computación y Software
- Divulgación de la ciencia
- Exactas y Naturales
- Medio ambiente
- Medicina y Salud
- Mecatrónica
- Sociales y Humanidades

El proyecto de investigación “Diseño para comunicar el problema del Bullying” participó en la categoría Superior, en el área Sociales y Humanidades, durante la Expociencias regional en la ciudad de Atlixco, Puebla, los días 21 y 22 de mayo de 2014, evento que tuvo como sede el Instituto Tecnológico Superior de Atlixco.

La tesista y otros dos compañeros participaron en el evento, acompañados de los profesores Dora Ivonne Álvarez Tamayo y Daniel Gutiérrez (ver fotografías 19, 20 y 21).



Fotografía 19: Llegada al Instituto Tecnológico Superior de Atlixco.



Fotografía 20: Durante la inscripción al evento.



Fotografía 21: Inauguración del evento.

Durante el evento se montó un pequeño stand donde se colocaron piezas ilustrativas del prototipo y se ofrecieron trípticos con información sobre el prototipo a los participantes y visitantes (fotografías 22 y 23).



Fotografía 22: Stand completo



Fotografía 23: Trípticos que se repartieron a jueces, participantes y visitantes.

En el primer día de la expo llegaron los jueces a evaluar el prototipo, una pedagoga y dos psicólogos, a los tres jueces se les hizo una breve presentación del proyecto, explicando el problema que se abordó, a quiénes está dirigido, cuál era la finalidad del mismo y se explicó qué era el diseño emocional y en qué forma se había aplicado en las piezas del proyecto, además se mostró el prototipo completo: los promocionales de la página web (calcomanías y poster), screen shots de la página web y el esquema del juego flash, explicando la función que ejercía cada pieza del proyecto (ver fotografías 24, 25 y 26).



Fotografía 24: Primera jueza, se le explica la función del prototipo.



Fotografía 25: el segundo juez observando el prototipo.



Fotografía 26: Describiendo las funciones de cada pieza de diseño.

Los tres jueces evaluaron el proyecto y expresaron sus comentarios sobre el mismo. Los tres jueces vieron con aprobación el proyecto y comentaron que era un buen material para el actual problema del bullying, puesto que estaba diseñado para ser sencillo de utilizar, fácil de entender y se había diseñado específicamente para los alumnos de secundaria.

Durante los dos días de la expociencias se acercaron diversas personas (demás de los jueces) a preguntar sobre el prototipo y su finalidad, entre ellos varios alumnos de secundaria y algunos padres de familia (ver fotografías 27).



Fotografía 27: Miembro del staff de expociencias solicitando información sobre la página web para su sobrina.

A los alumnos de secundaria se les mostró los Screen Shots que formaban parte de la página web, ellos hicieron comentarios respecto al diseño y el contenido que les gustaría que tuviera: imágenes con movimiento (gif), poca información pero que fuera la adecuada, fondos coloridos y ejemplos. Además se les preguntó qué tipo de páginas web frecuentaban fuera de las páginas de redes sociales (ver fotografía 28).



Fotografía 28: Alumnos de secundaria se acerca a preguntar sobre el prototipo y comentan sobre la parte de la página web.

En resumen se obtuvieron comentarios positivos sobre el prototipo y se observó que los alumnos de nivel secundaria (y algunos niños de 5to y 6to de primaria) se detenían a contemplar a los personajes y al prototipo, dando a entender que se encuentra bien dirigido a los usuarios a los que se desea informar sobre el acoso escolar y las acciones anti bullying que pueden llevar a cabo para defenderse y los invita a informarse.

4.3 Modificación: diseño de prototipo 2

El primer prototipo desarrollado fue presentado en el Coloquio de investigación y en la Expo-ciencias regional. Con la retroalimentación obtenida de dichos eventos se realizó un rediseño del prototipo para que éste mejorara en el aspecto gráfico y su funcionalidad (en base al aspecto atractivo y la facilidad de uso que propone el diseño emocional) ayudara al cumplimiento del objetivo general de la investigación.

Cambios en el diseño de la página web

El sitio web está desarrollado en html y css. El html (hyper text markup language) es un lenguaje de etiquetas que permite escribir el contenido de cada página web, mientras que el css (cascase stylesheet) es el lenguaje que permite agregar estilos y diseño a cada página. Gracias al css u hoja de estilo es responsivo, es decir que el contenido se adapta a las medidas de celular, tableta y desktop.

La arquitectura del sitio está compuesta de la siguiente manera (ver figura 22):

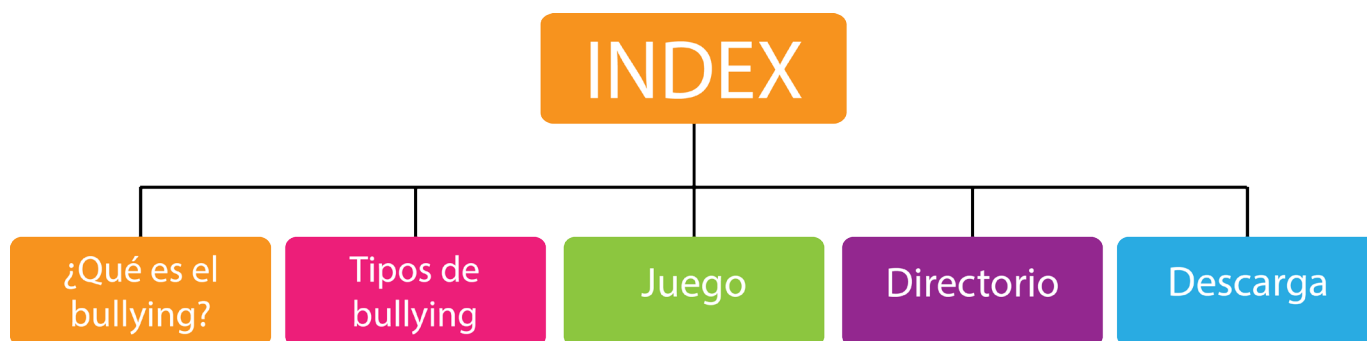


Figura 22: Arquitectura del sitio.

- Índex: Da la bienvenida en el sitio web.

- ¿Qué es el bullying?: Aquí se describe qué es el acoso escolar y describe a cada uno de los participantes (víctima, testigo y agresores). Se acompaña de ilustraciones gif (con movimiento).

- Tipos de bullying: Describe los tipos más comunes de bullying (físico, verbal, psicológico y social). Se acompaña de ilustraciones gif (con movimiento).

- Juego: Aquí se aloja el juego flash, donde los usuarios crearan una historia a partir de elegir botones con acciones (selección de personaje, qué tipo de bullying sufre, qué tan intenso es y

cómo se siente al respecto). Al final de la historia se presenta un pequeño consejo sobre qué hacer dependiendo de cada tipo de historia.

- Directorio:** Menciona algunas instituciones que pueden ayudar al alumno a denunciar el acoso escolar las cuales están señaladas en el cuadro de vista de Google Maps por unos marcadores con las letras A,B,C y D (al hacer click en los marcadores del Google Maps aparece una pestaña con el nombre de la institución y su dirección exacta) .

- Descarga:** Parte donde hay un link de descarga para la guía de acciones anti bullying.

La sección del juego está desarrollada en flash y sólo podrá ser utilizada en la visualización desktop, es decir, este contenido no será visible para tableta o celular (teléfono inteligente) debido a que estos dispositivos no pueden reproducir contenido generado en flash.

Para rediseñar las secciones y la apariencia general de la nueva página web, se hicieron observaciones a otros sitios web que visitan los alumnos de secundaria, observando el colorido de los contenidos y el diseño de secciones en cada una de ellas (ver figuras 23, 24 y 25).

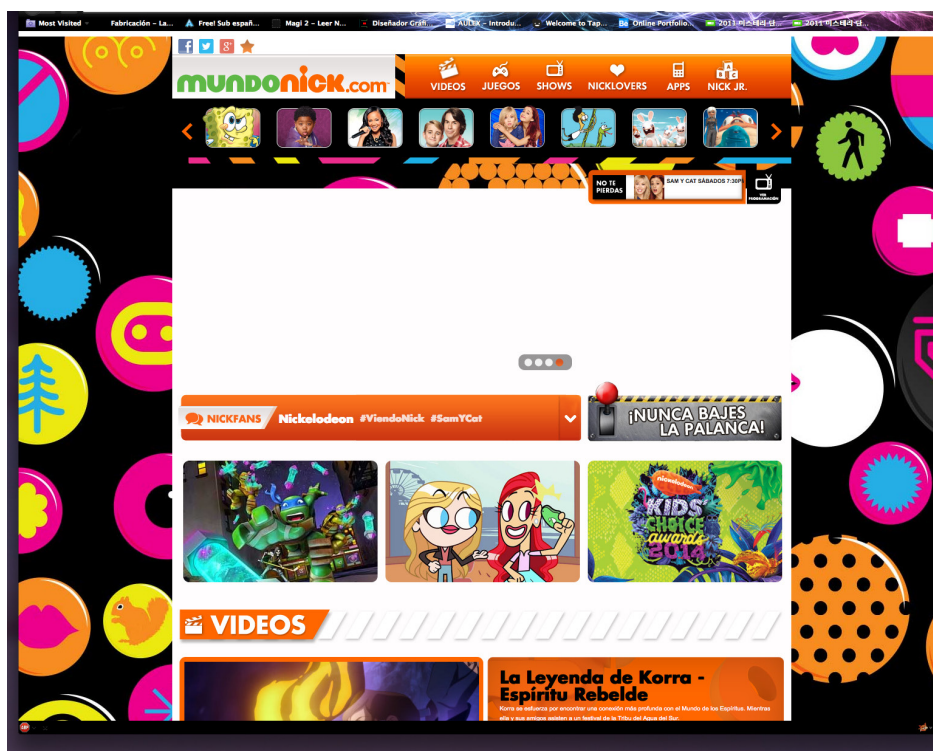


Figura 23: Screen shot de la página de Nickelodeon.

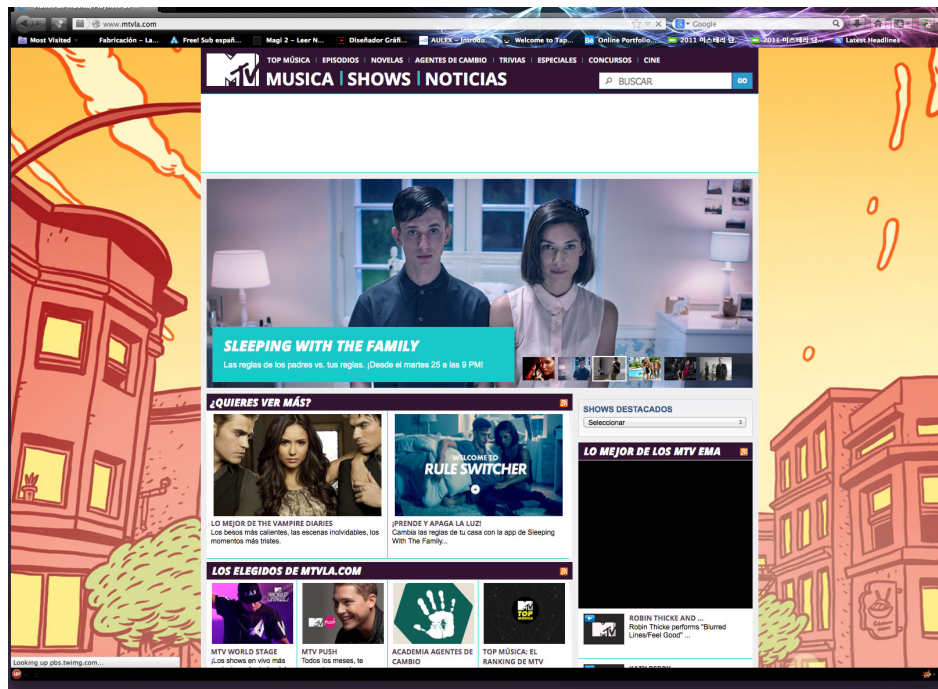


Figura 24: Screen shot de la página de MTV Latinoamérica.

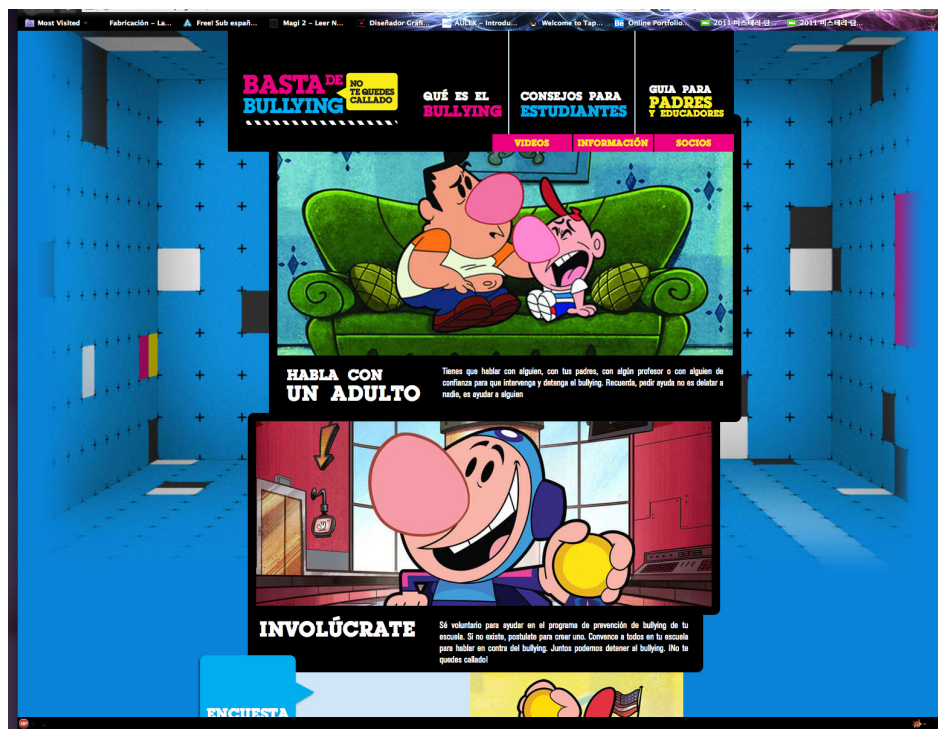
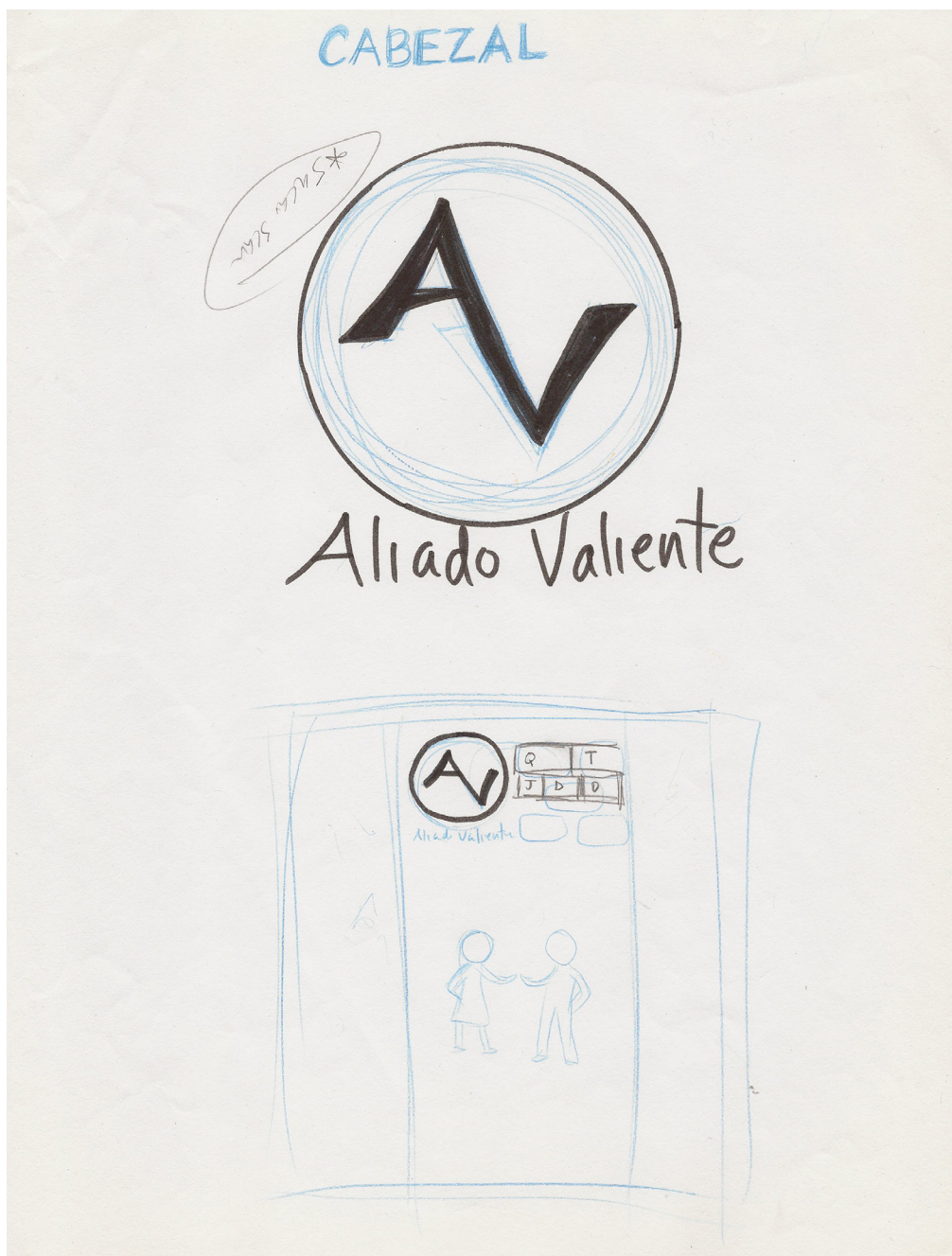
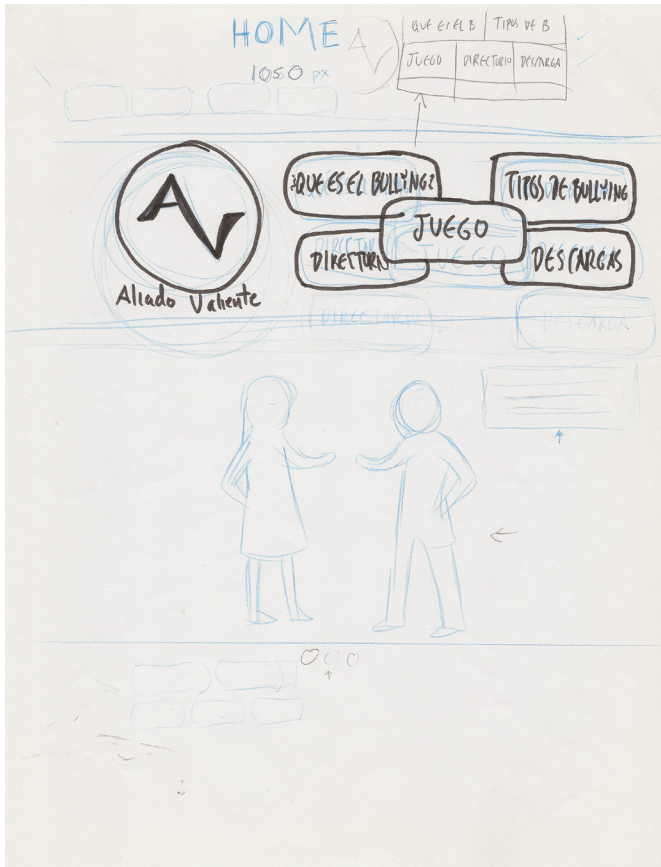


Figura 25: Screen shot de la página de Cartoon Network.

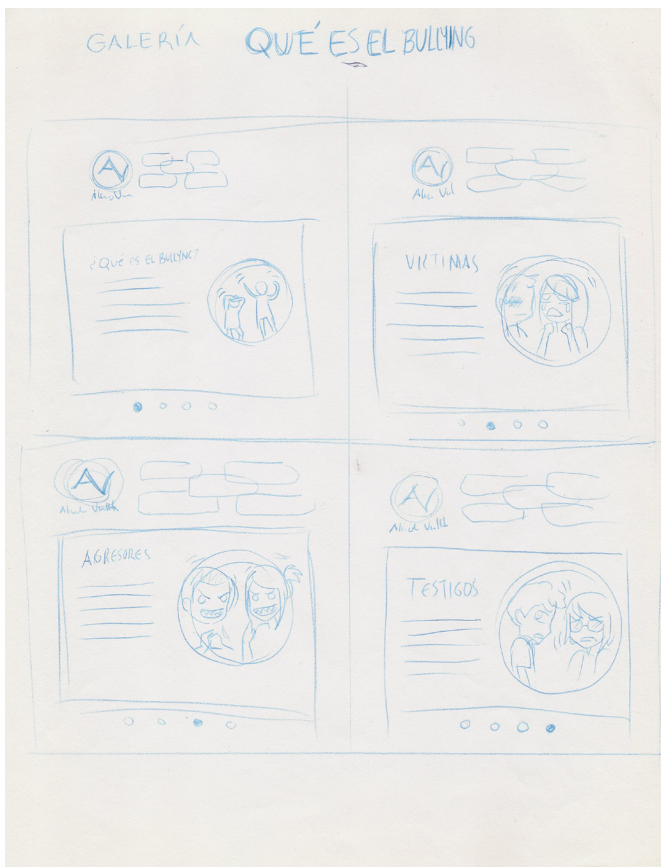
Después de revisar las páginas web se procedió a bocetar el nuevo sitio web, con la finalidad de hacer la página de Aliado Valiente más atractiva, fácil de explorar, fácil de usar y que su contenido sea recordado por los usuarios gracias a una buena experiencia de uso (ver fotografías 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36).



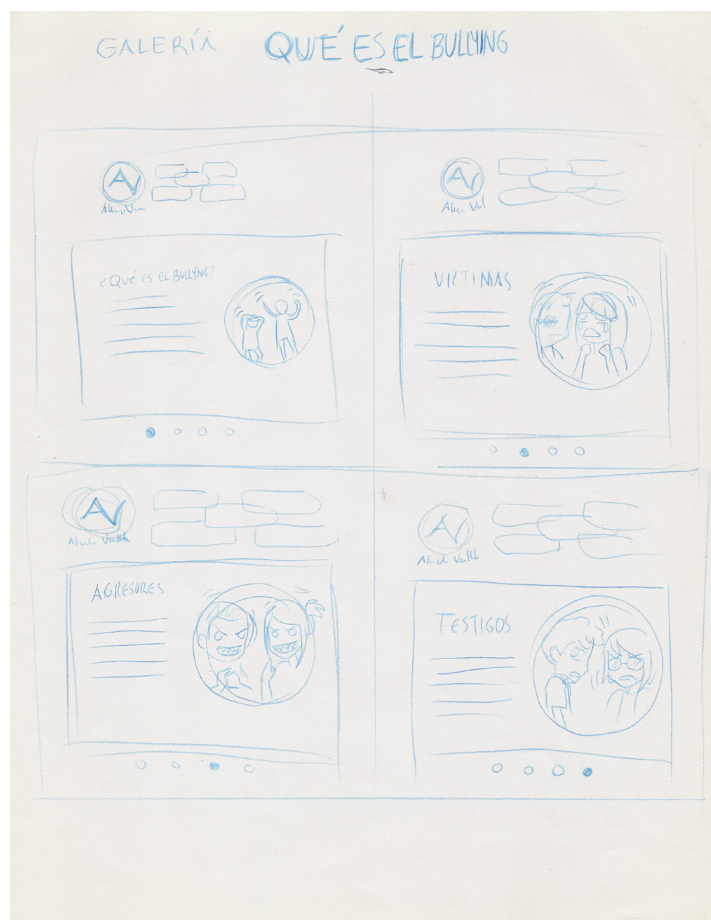
Fotografía 29: Boceto del logo de la página Aliado Valiente.



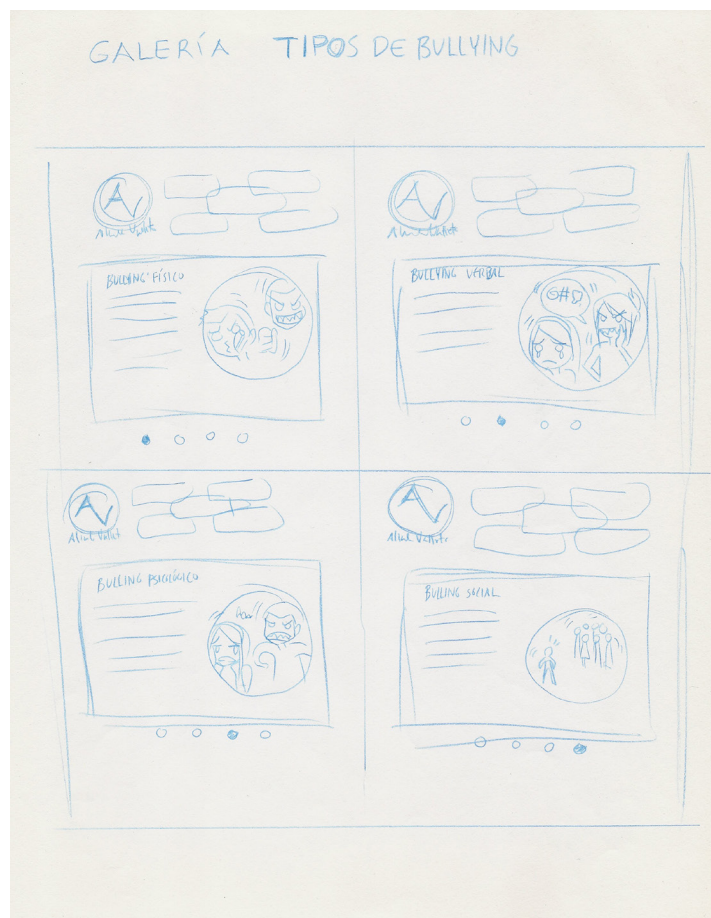
Fotografía 29: Boceto del logo de la página Aliado Valiente.



Fotografía 30: Boceto del índice y las secciones del sitio.



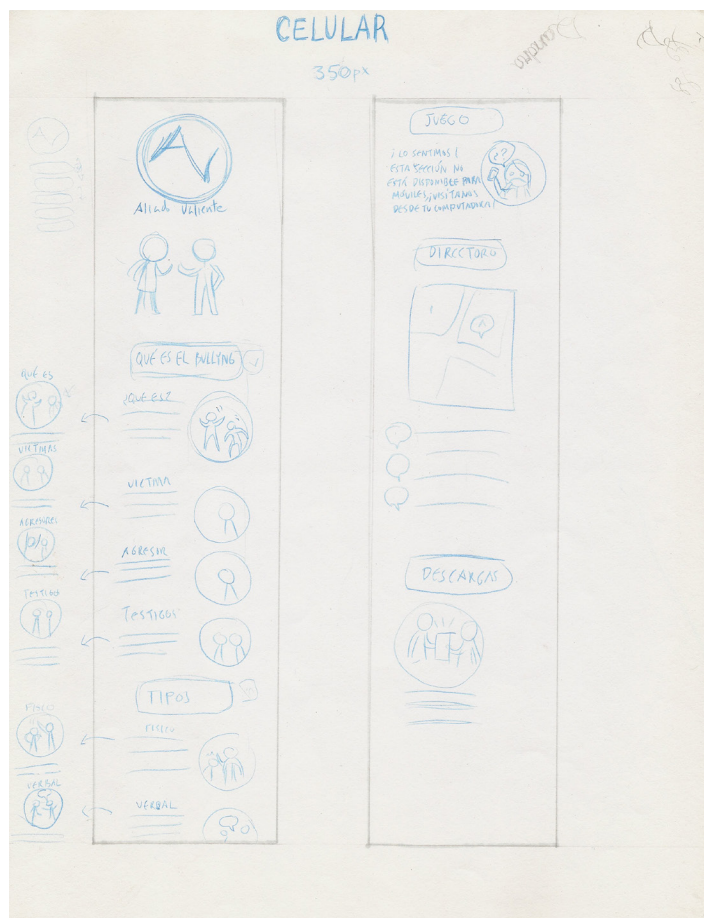
Fotografía 31: Boceto de las plantillas de la sección ¿Qué es el bullying?



Fotografía 32: Boceto de las plantillas de la sección Tipos de bullying.



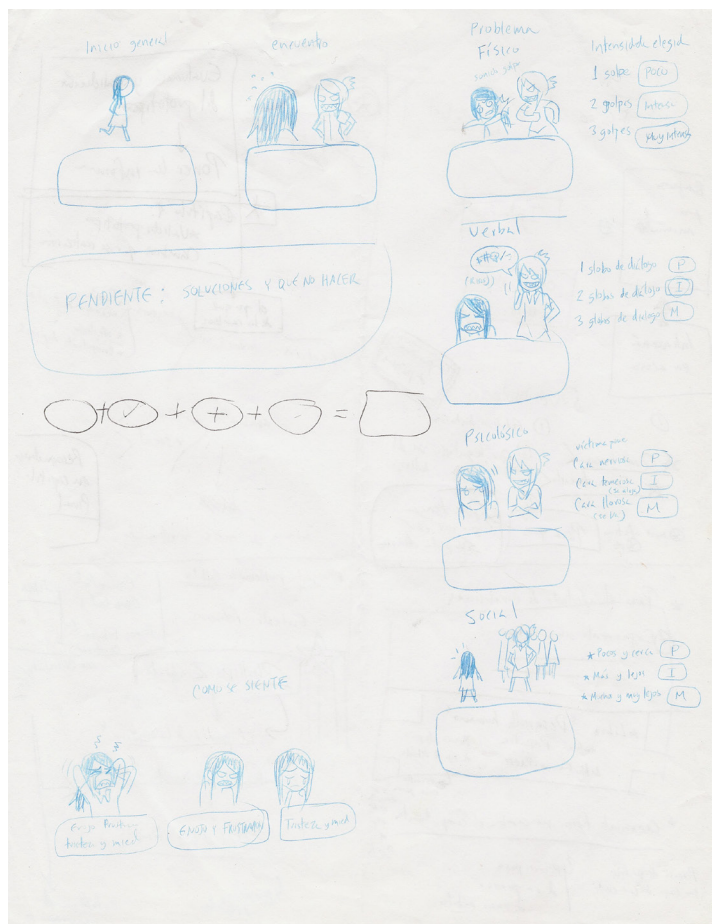
Fotografía 33: Boceto de las secciones Directorio y Descarga.



Fotografía 34: Boceto de la versión para móviles (teléfonos inteligentes y tabletas).



Fotografía 35: Boceto del juego flash.



Fotografía 36: Boceto de las acciones del juego.

Cuando se terminó el bocetaje de la página web se procedió a crear la nueva página y los elementos que alojaría el sitio web (ver figuras 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 y 37).

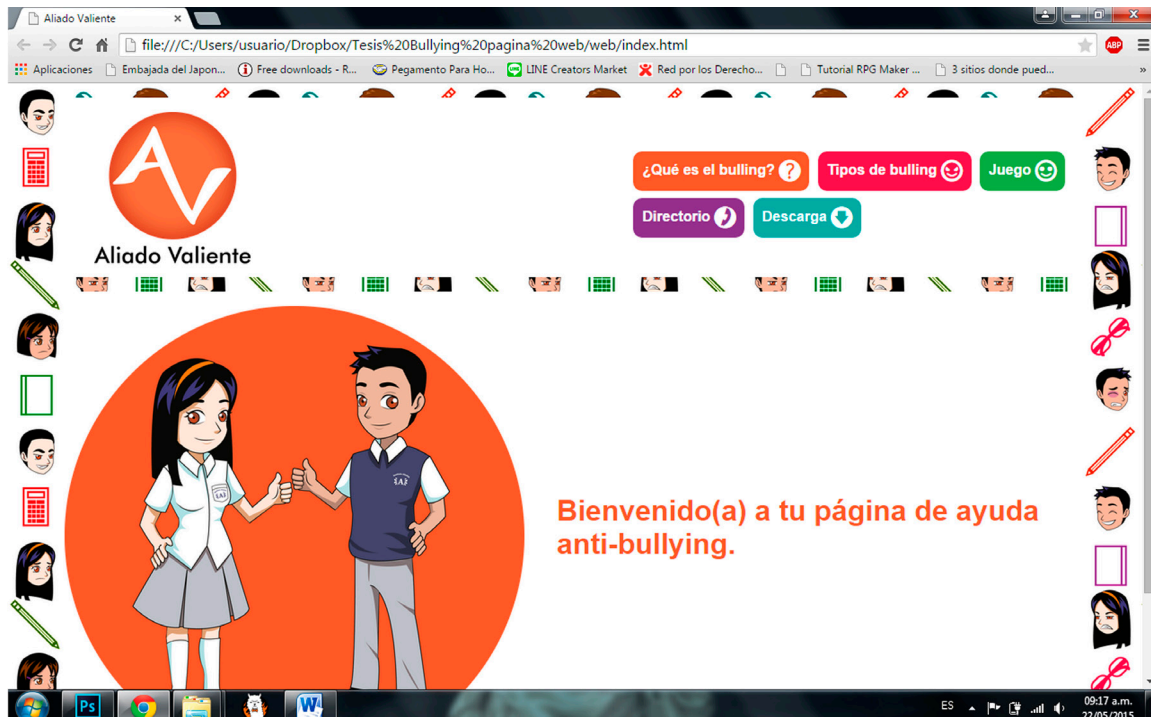


Figura 26: Índice rediseñado.

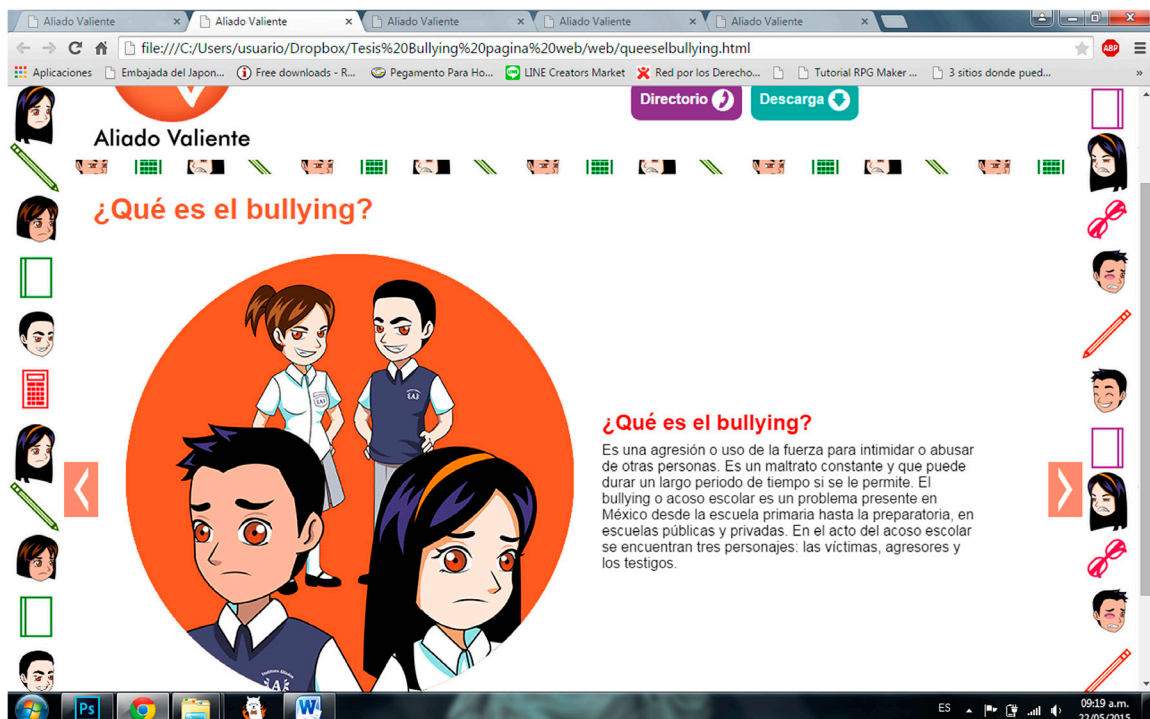


Figura 27: Sección ¿Qué es el bullying? (definición).

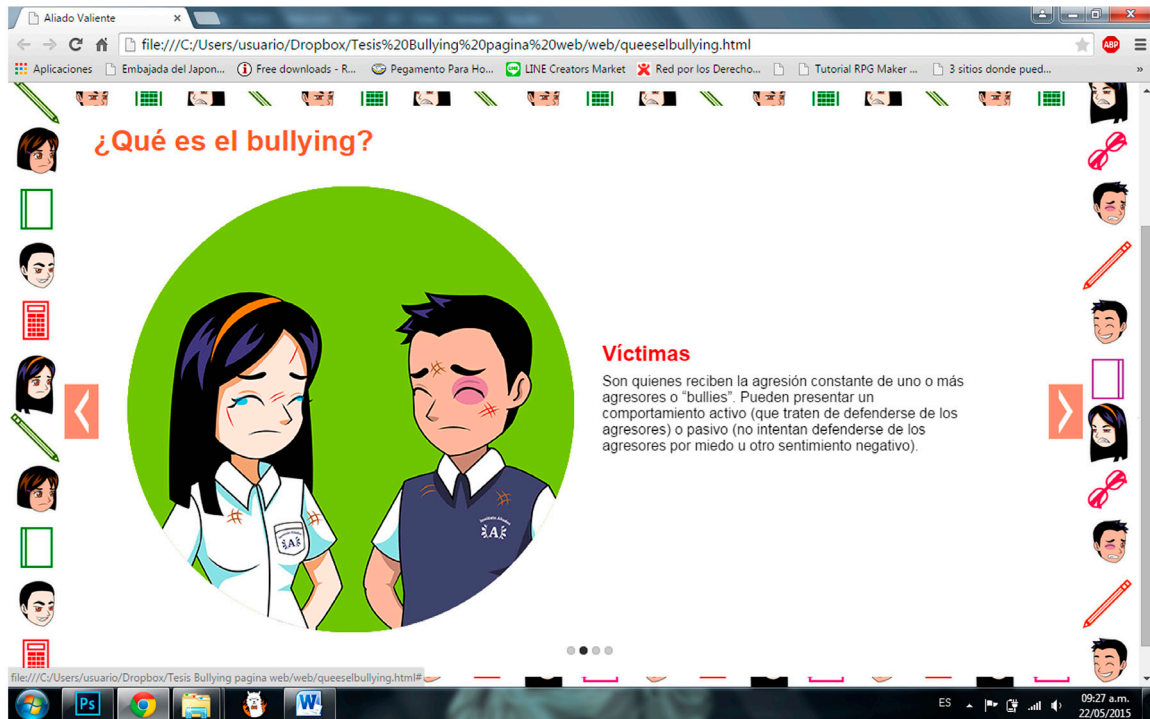


Figura 28: Sección ¿Qué es el bullying? (definición de víctimas).

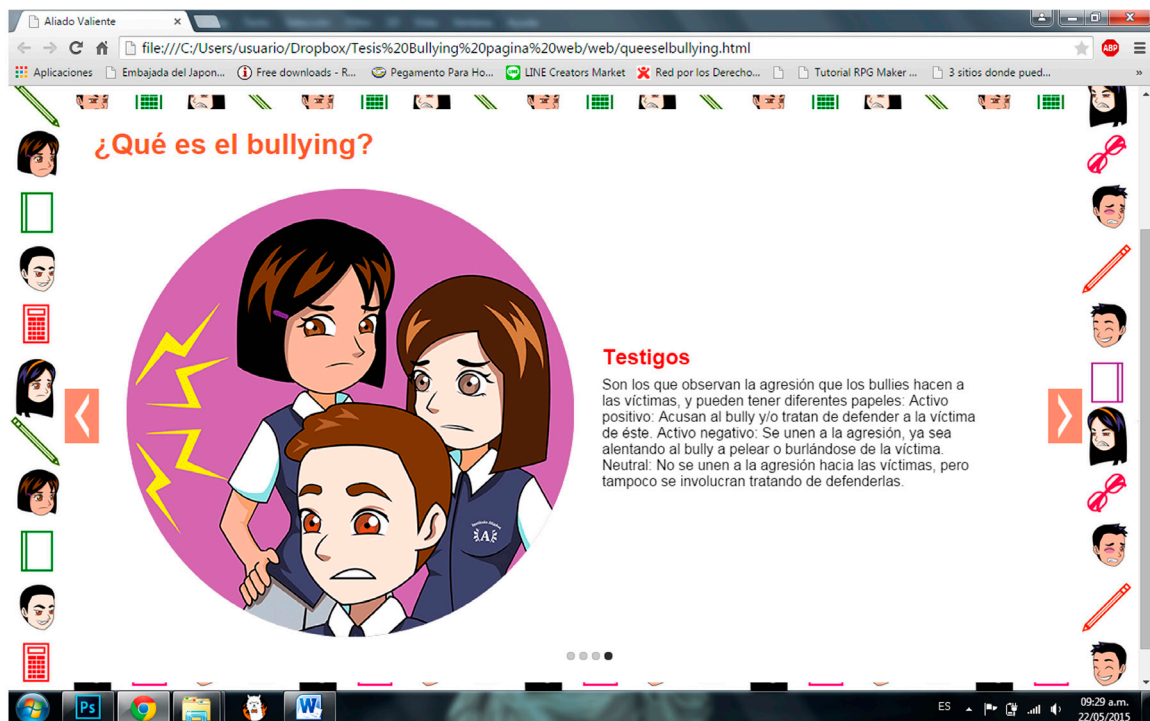


Figura 29: Sección ¿Qué es el bullying? (definición de testigos).

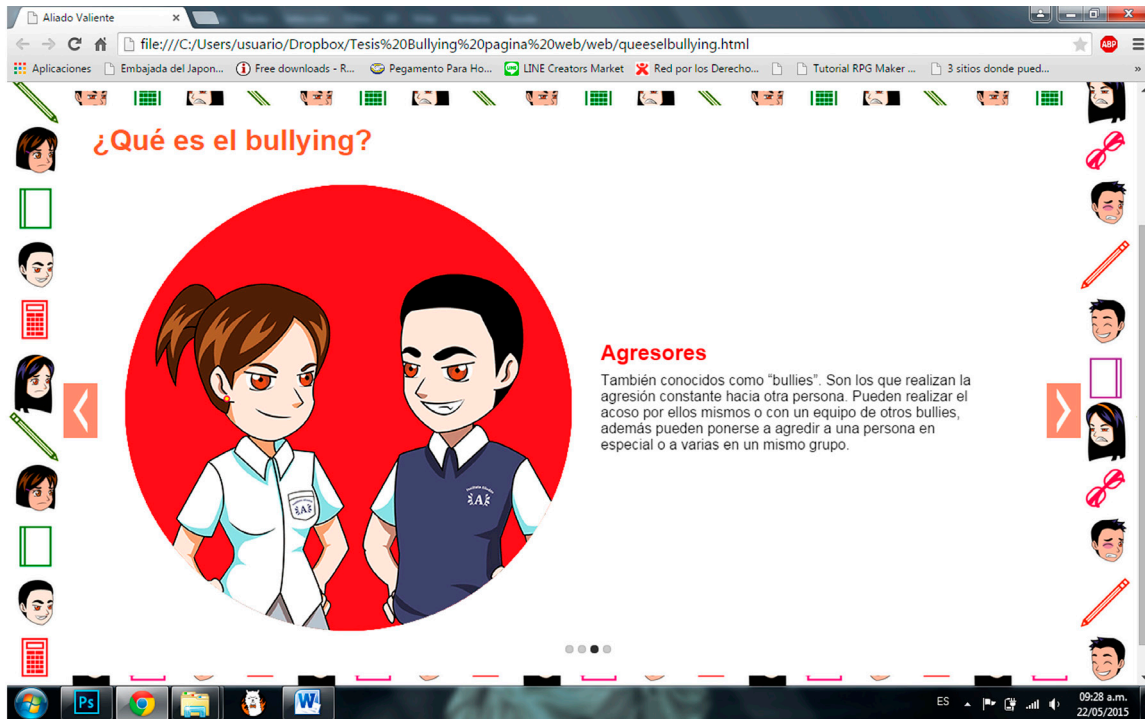


Figura 30: Sección ¿Qué es el bullying? (definición de agresores).

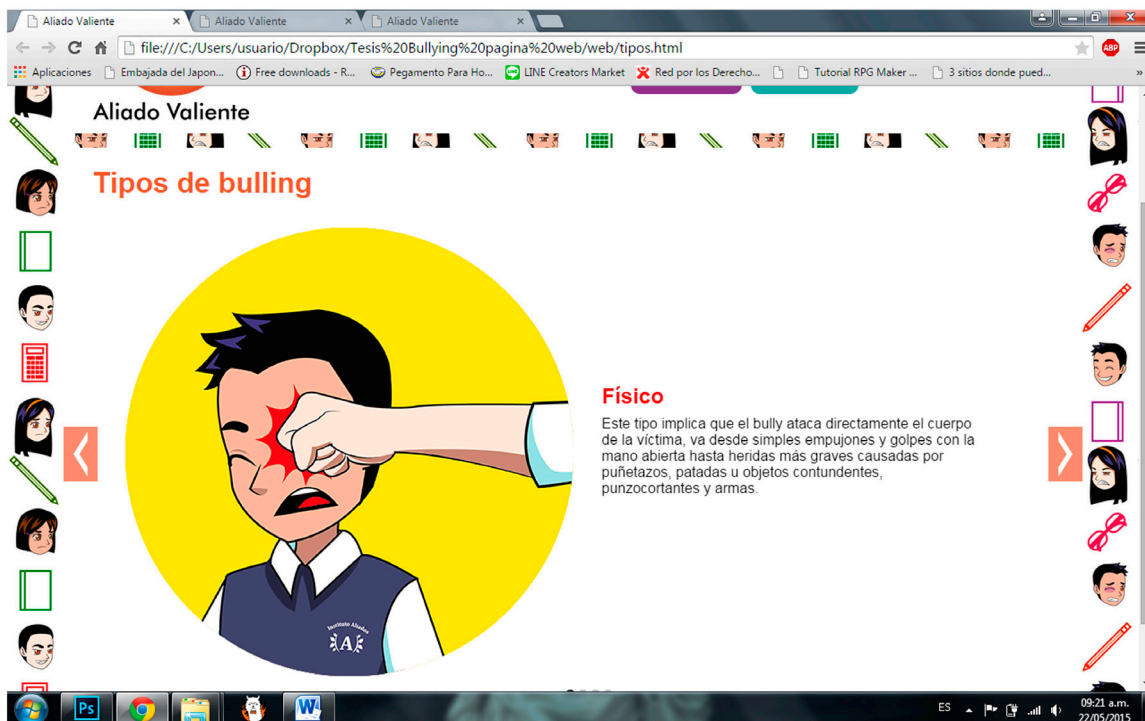


Figura 31: Sección Tipos de bullying (definición de bullying físico).



Figura 32: Sección Tipos de bullying (definición de bullying verbal).

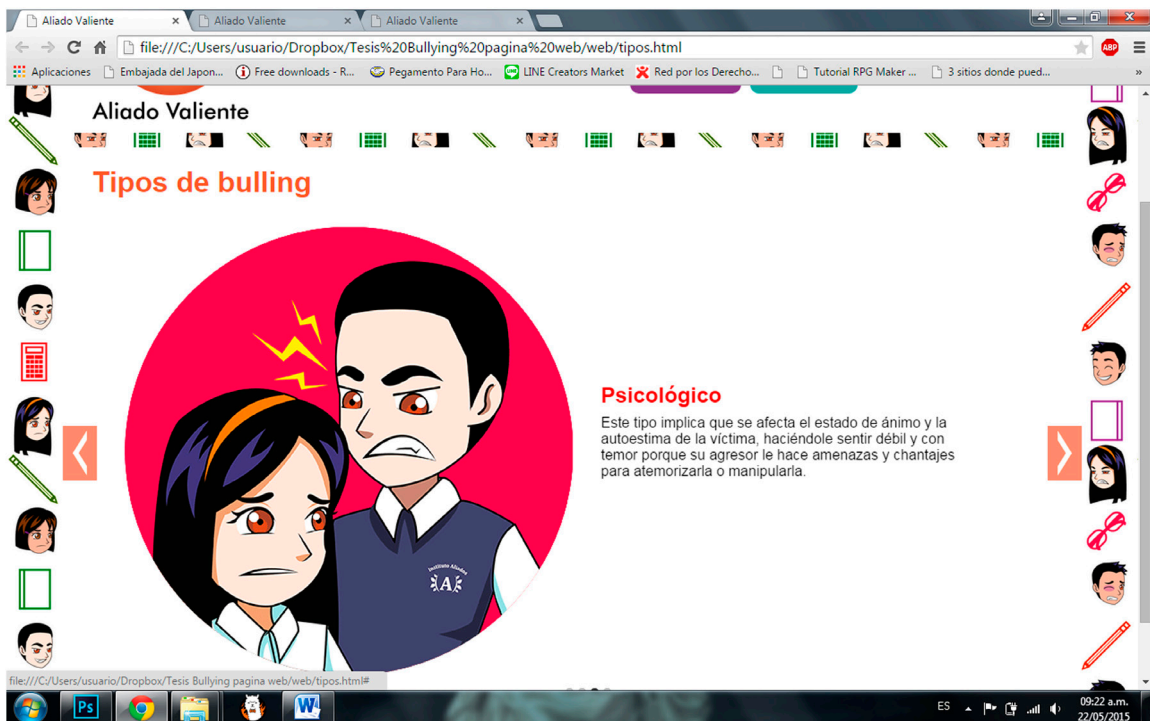


Figura 33: Sección Tipos de bullying (definición de bullying psicológico).

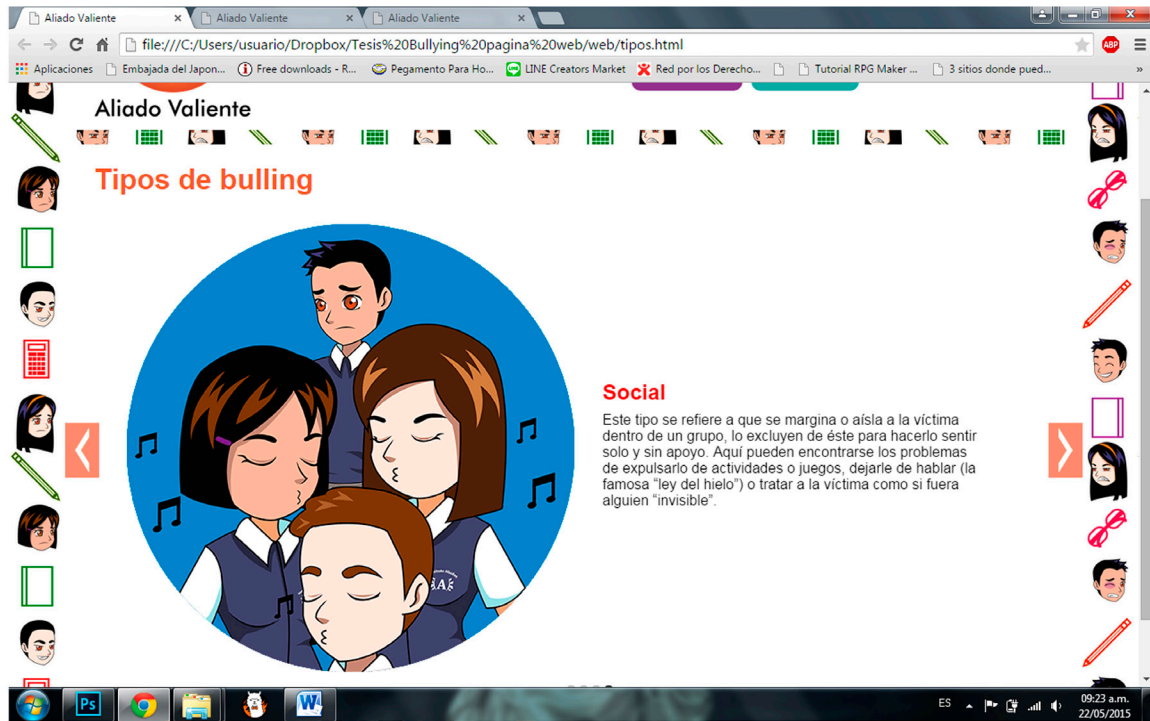


Figura 34: Sección Tipos de bullying (definición de bullying social).

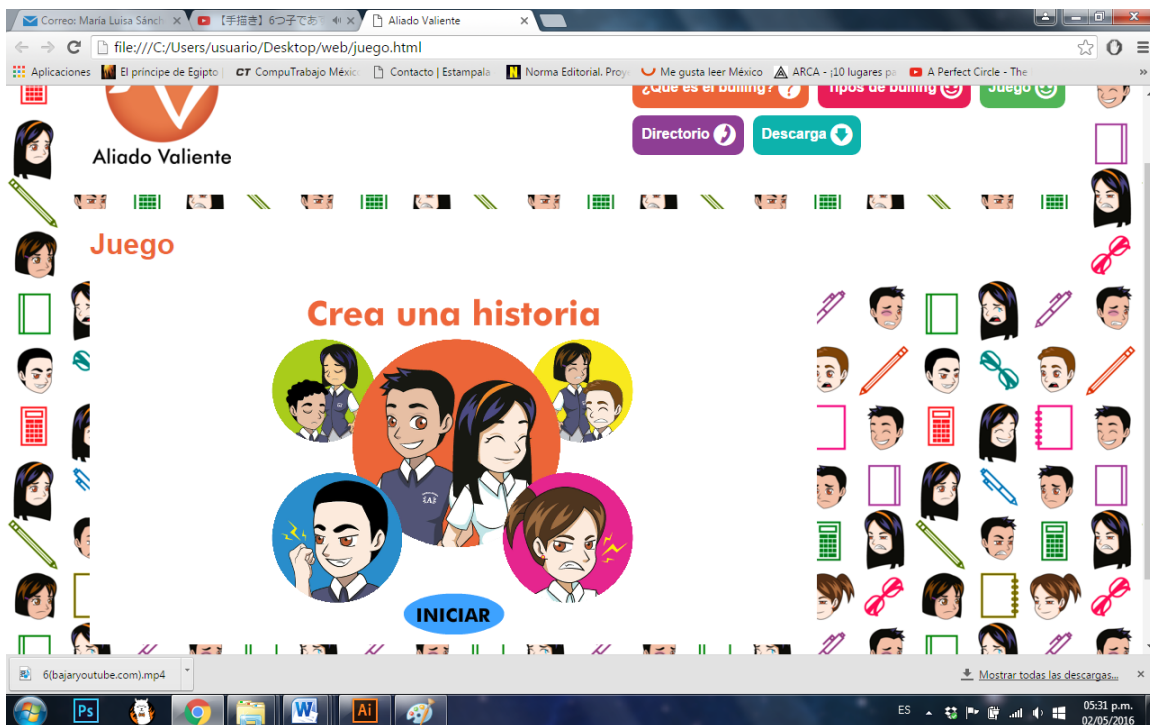


Figura 35: Sección Juego (desarrollado en flash, no disponible para móviles).

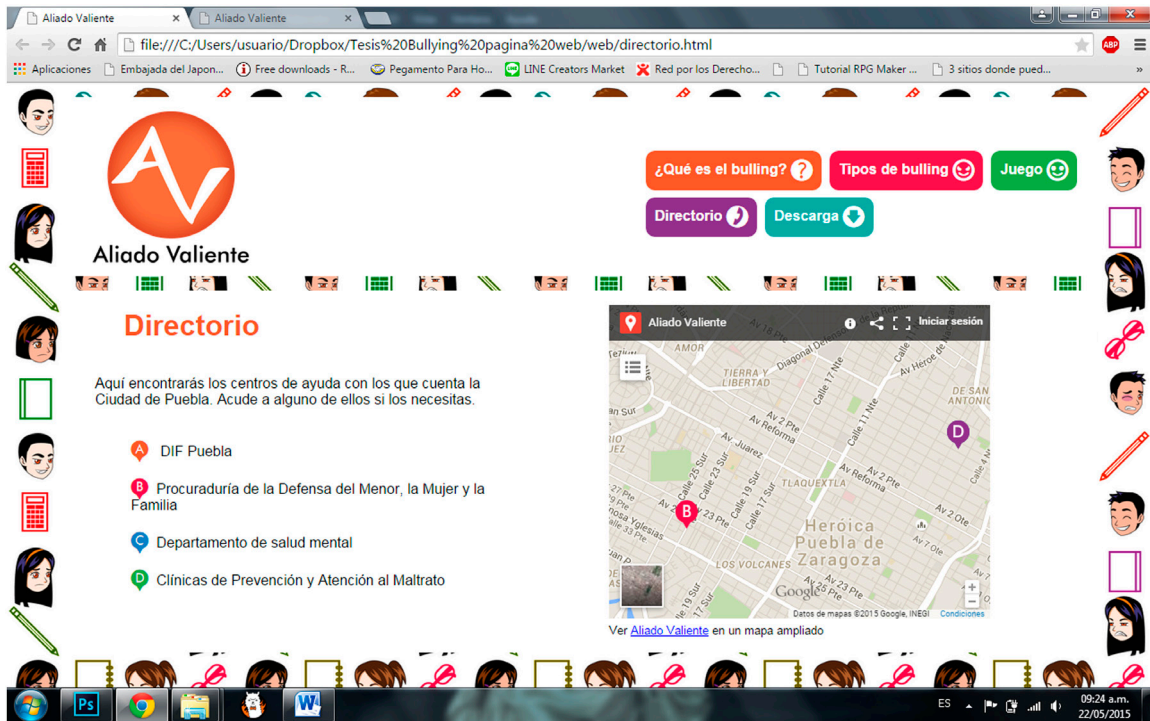


Figura 36: sección Directorio (con vista de Google Maps).



Figura 37: Sección Descarga (con link para que el usuario descargue la guía resumida de acciones anti bullying en formato pdf).

La versión para dispositivos móviles cuenta con las mismas secciones, a excepción del juego flash (ver figuras 38, 39, 40, 41, 42 y 43).



Figura 38: Índice de la versión móvil.



Figura 39: Sección desplegada ¿Qué es el bullying? en la versión móvil.

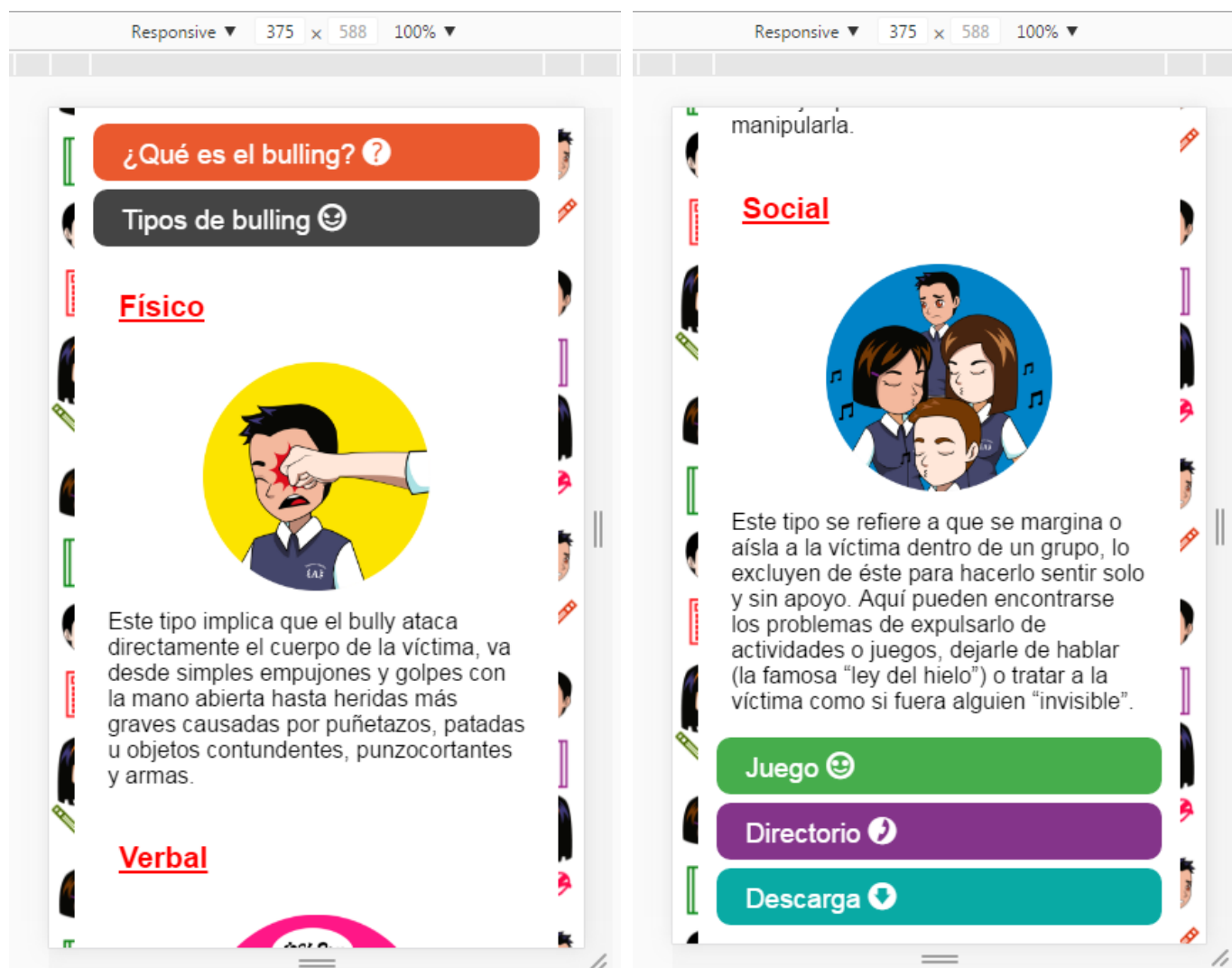


Figura 40: Sección desplegada Tipos de bullying en la versión móvil.



Figura 41: Sección desplegada Juego (no disponible en la versión móvil).



Figura 42: Sección desplegada Directorio en la versión móvil.



Figura 43: Sección desplegada Descarga en la versión móvil.

Además del nuevo diseño de la página, se desarrollaron otros dos elementos:

- Juego flash “Crea una historia” (alojado en la sección Juego).
- Guía resumida de acciones anti bullying (alojada en la sección Descarga).

El juego fue desarrollado con imágenes coloridas que tienen movimiento y sonido. El usuario puede elegir uno de los dos personajes: Gaby (femenino) y Luis (masculino) que ejercerán el papel de avatares de las acciones que los usuarios seleccionen y mostrarán la historia creada por los mismos.

Cada uno de los personajes cuenta con 36 historias que varían con las elecciones del tipo de bullying (físico, verbal, psicológico y social), la intensidad del tipo de bullying (poco intensa, intensa y muy intensa) y el sentimiento que experimenta el personaje (tristeza y miedo, enojo y frustración, y todo lo anterior). Al final de cada historia se muestra un pequeño consejo sobre lo que puede hacerse en caso de bullying y se muestra un aviso donde se invita al usuario a descargar la guía resumida de acciones anti bullying para obtener más información (ver figuras 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54 y 55).

Crea una historia



Figura 44: Inicio del juego.

Elige un personaje

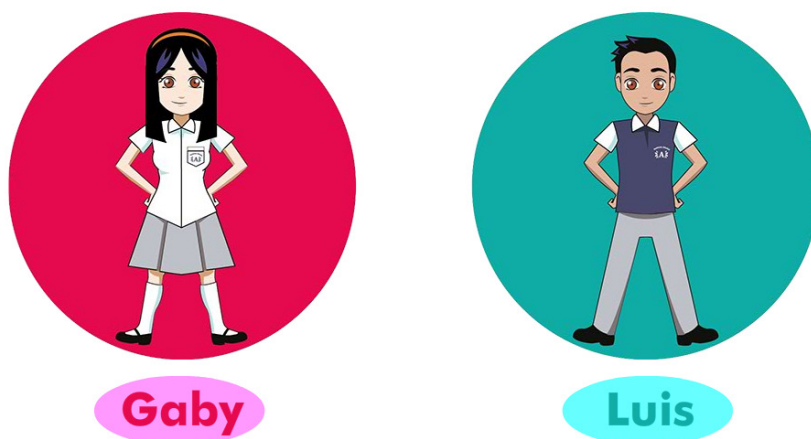


Figura 45: Personajes a elegir.

¿Qué tipo de bullying sufre?



Figura 46: Botones de tipo de bullying.

¿Qué tan intensa es la agresión?



Figura 47: Botones de intensidad de agresión.

¿Qué siente por la agresión recibida?



Figura 48: Botones de sentimiento experimentado.



Figura 49: Inicio de historia.



Figura 50: Encuentro con el agresor.



Figura 51: Agresión recibida.



Figura 52: Sentimiento provocado.



Figura 53: Qué hacer.



Figura 54: Consejo.



**Así Gaby comenzó a hacer algo
para atender el acoso escolar.**

Para más información descarga la guía resumida.

Regresar

Figura 55: Final de la historia (con sugerencia de descargar la guía).

La guía resumida fue resultado de un rediseño del libro de trabajo de la SEP de Puebla “Abrir los ojos para combatir el acoso escolar-bullying”, el cual fue repartido a alumnos de nivel secundaria de escuelas públicas y privadas, y de la información de las páginas web www.psico-pedagogia.com y www.derechosinfancia.org.mx, donde se pueden encontrar consejos contra el acoso escolar.

El libro de trabajo de la SEP cuenta con un total de 64 páginas, las cuales tienen información para alumnos, maestros y padres de familia. Para su rediseño se realizó el sondeo sobre material editorial (visto en el capítulo 3) y el análisis del mismo mostró que la mayoría de los alumnos no gustan de la lectura, quieren un material editorial que cuente con ejemplos, ilustraciones e información resumida.

Con esta información se decidió que la guía se redujera a 11 páginas totales (incluyendo portada, contraportada y una hoja de reporte).

El contenido de la guía es el siguiente:

- Portada (ver figura 56).
- Test para ver el papel que tiene en el bullying (víctima, testigo o agresor) (ver figura 57).
- Identificación del tipo de bullying que se sufre (físico, verbal, psicológico y social) además de mencionar otros nuevos tipos de bullying (ver figura 58).
- Consejos anti bullying (ver figuras 59 y 60).
- Las agresiones que ya se consideran delito (ver figuras 61 y 62).
- Las consecuencias que existen para todos (ver figura 63).
- Directorio completo (ver figura 64).
- Contraportada con créditos (ver figura 65).
- Hoja de reporte para darla a un profesor(a) (ver figura 66).

Guía resumida de acciones **ANTI**BULLYING



Aliado Valiente

Figura 56: Portada.

Comienza aclarando lo siguiente: ¿Eres víctima de bullying?



IDENTIFICA SI ERES PARTE DEL BULLYING

En la página de Aliado Valiente te has informado sobre qué es el bullying y quiénes participan en el acoso escolar.

Ahora trata de identificar qué personaje eres dentro del bullying checando las siguientes oraciones.

Toma un lápiz y marca con una palomita lo que a ti te sucede. La sección con más palomitas seguramente es el personaje con el que estás más relacionado(a).

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ Suelo recibir agresiones frecuentemente. | ☐ Suelo provocar agresiones frecuentes. | ☐ Suelo observar actos de agresión. |
| ☐ Me aterran algunos de mis compañeros de clase. | ☐ Me siento superior frente a mis compañeros de clase. | ☐ Me dan miedo algunos de mis compañeros de clase. |
| ☐ Siento que debería ser invisible para evitar problemas. | ☐ Siento que debo mostrar mi poder ante mis compañeros. | ☐ Siento que no debo llamar la atención por precaución. |
| ☐ Si me agreden, trato de defenderme al menos un poco. | ☐ Si agredo, no me detengo ante las súplicas del agredido. | ☐ Si veo una agresión, trato de ayudar al agredido. |
| ☐ Si me agreden, no me defiendiendo para evitar más líos. | ☐ Si agredo, amenazo a los que se metan en mi camino. | ☐ Si veo una agresión, me burlo o animo al agresor. |
| ☐ Quiero que alguien me ayude a salir del problema. | ☐ Quiero ser reconocido de alguna forma en mi entorno. No me importa cómo. | ☐ Quiero evitar problemas, así que no me involucre con agresores ni agredidos. |

Mayoría de esta fila:
VÍCTIMA



Mayoría de esta fila:
AGRESOR



Mayoría de esta fila:
TESTIGO



¿REALMENTE ES BULLYING?

A veces puedes tener problemas con alguien violento o recibir un maltrato que no se repite más. En cambio, el bullying es una agresión constante, que se repite y se hace a propósito hacia una sola persona o algunas dentro del grupo.

Las diferentes caras del bullying: Identifica el tipo de acoso escolar



¿QUÉ TIPO DE BULLYING ESTÁS SUFRIENDO?

Ahora que te informaste en la página sobre los tipos de bullying es probable que puedas decir cuál es el más frecuente.

Nuevamente toma un lápiz y encierra en un círculo las casillas que sean verdaderas para ti. Una vez que los identifiques, ve a la sección **Consejos contra el bullying** donde podrás encontrar algunas recomendaciones para ti.

¿ES FÍSICO? A ti te...

*Empujan *Golpean con las manos (puñetazos, bofetadas, etc.) *Golpean con objetos (palos, sillas, etc.) *Hieren con objetos punzocortantes y/o armas.

¿ES VERBAL? A ti te...

*Insultan *Cuentan mentiras *Crear chismes *Hacen circular rumores *Quieren hacerte una mala reputación.

¿ES PSICOLÓGICO? A ti te...

*Acosan *Chantajea *Manipulan *Amenazan *Te hacen sentir temeroso(a) *Te hacen sentir que estás siendo vigilado(a).

¿ES SOCIAL? A ti te...

*Dejan de hablar *Excluyen de actividades o juegos *No te contestan a lo que les digas. *Te tratan como si fueras invisible.

PUEDEN SER MÁS DE UN TIPO DE ACOSO A LA VEZ

Es posible identificar más de un tipo de bullying en el mismo acto del acoso escolar, algunas veces hasta los 4 principales tipos arriba mencionados.

OTROS TIPOS DE BULLYING QUE PUEDEN OCURRIR SON:

CYBERBULLYING

Mandar mensajes amenazantes o imágenes humillantes por celular, correo electrónico y/o redes sociales a las víctimas.

ECONÓMICO

Exigir dinero u objetos de valor, o robárselos directamente a la víctima.

SEXUAL

Hacer comentarios sexuales y realizar agresiones de tipo sexual al cuerpo de otros.

¿Qué puedo hacer ahora?

Consejos contra el bullying



DANDO EL PRIMER PASO

El bullying es un problema que puede seguir y seguir mientras se le esté permitiendo.

Aquí encontrarás los consejos de acciones a llevar a cabo para empezar a hacer algo para detener el acoso escolar.

Lee las recomendaciones y palomea aquellas que hayas llevado en práctica para tu situación de bullying.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LLEVAR A CABO

*Ignora al agresor completamente, como si no lo oyeras, ni siquiera lo mires ni muestres que te afecta, no le des esa satisfacción. Aun si te sientes verdaderamente mal, no dejes que se te note. Más tarde podrás hablar o escribir sobre tus reacciones.

*Responde al agresor con tranquilidad y firmeza. Di, por ejemplo: "¡No!" "Eso es lo que tú piensas".

* Si puedes, trata de ironizar o tratar con humor lo que te diga. Por ejemplo. "¡Qué pantalones más ridículos!" y tú dices "¡Gracias! Me alegra que te hayas dado cuenta".

*Al defenderte, hazlo en público y acompañado de tus amigos y/o compañeros.

*El agresor piensa que nunca te defenderás. Sé valiente para enfrentarlo.

*Aléjate o corre si es necesario, si crees que puede haber peligro en esa situación.

*Habla con un adulto. Cuéntale a quien más confianza le tengas. Si avisas a tus padres, cuéntales todo lo que te pasa y trata de convencerlos de no hablar con los papas del agresor, sino con alguien de la escuela. Si, por el contrario, sientes que no puedes decirle a tus padres o que ellos no te apoyan de la manera que necesitas, habla con otro adulto en quien confíes: un maestro, el director, el orientador, tíos, abuelos, etc.. Eso no es andar de "chismoso" o "soplón", es pedir ayuda a las personas que te quieren cuando de verdad las necesitas.

*Haz que al adulto le quede claro que esa situación te afecta profundamente. Especialmente si eres víctima de "agresiones verbales", muchos adultos no consideran graves las agresiones verbales cuando realmente son las que más pueden hacer daño.

*Cuando denuncies una agresión, da todos los detalles posibles. Lleva un amigo, hermano o alguien que viera lo que ocurrió. Te ayudará mucho llevar a alguien que haya sido testigo de la agresión.

*Si las palabras no te salen, plásmalas en papel. Escribe acerca de las agresiones, las reacciones y tus sentimientos. El medio es elección tuya; ya sea por e-mail o carta, firmala, guarda una copia para ti y mándalo a las personas en quien más confíes.
Al final de esta guía encontrarás una hoja de reporte para escribir sobre el problema.



LO MÁS IMPORTANTE ES HABLAR CON UN ADULTO, SEGURO TUS PADRES Y TUS MAESTROS PUEDEN PRESENTIR QUE ALGO MALO TE PASA, PERO NO SON ADIVINOS.

AYÚDALOS A AYUDARTE CONTÁNDOLES LO QUE TE SUCEDE, LO QUE SIENTES AL RESPECTO Y QUE NECESITAS SU APOYO CON EL PROBLEMA DEL ACOSO ESCOLAR.



EVITA ESTOS COMPORTAMIENTOS

Jamás te hagas daño a tí mismo para escapar de la violencia intraescolar.

No guardes silencio, debes comunicar lo que te pasa si quieres que se haga algo.

No hables mal del agresor en el aspecto de que comiences a decir chismes y mentiras, te verás como otro agresor y podrías provocar futuras agresiones en caso de que quieran vengarse de lo que dijiste.

La venganza no es la solución, al igual que en el punto anterior, el hacerlo te hará verte como agresor, se provocarían más venganzas contra tí, empeorando la situación de bullying. Además te sentirás más mal que bien por lo que hayas hecho para desquitarte, provocándote sentimientos de malestar, culpabilidad, remordimiento y arrepentimiento.

RECUERDA:

Tú no tienes la culpa de ser agredido por bullies.

Tú no tienes que hacer frente a esta situación sólo. Rodéate de gente en la que confíes.

No te sientas mal si hablas en defensa propia o ajena.

Recuerda que no eres el del problema. Es el agresor el que tiene el problema.

Trata a los demás como quieras que te traten a ti. Ayuda al que lo necesite, y cuando tú necesites ayuda, alguien te ayudará.

Hablar del problema es muy importante, es necesario hacerlo si quieres salir de la situación de acoso escolar.

¿Y si la violencia es más grave? Agresiones consideradas delito



LO QUE PUEDE NECESITAR UNA DENUNCIA

Si fuiste víctima de una agresión grave (que te sigan doliendo las partes del cuerpo donde te golpearon, tengas moretones, si has sangrado, incluso si tuviste que ser llevado(a) al hospital) debes reportar esta agresión ante las autoridades escolares.

Tienes que ir con sus padres y maestros a poner una denuncia penal ante las autoridades judiciales si la agresión es considerada como delito.

*AHORA, CON AYUDA DE UN **ADULTO** DE TU CONFIANZA, REVISEN ESTAS PÁGINAS PARA IDENTIFICAR EL TIPO DE DELITO DEL QUE FUISTE VÍCTIMA.

*ES MUY IMPORTANTE QUE REALICEN UNA DENUNCIA EN LAS PRIMERAS **48 HORAS** DE HABER SIDO ATACADO(A) PARA MOSTRAR TUS LESIONES COMO EVIDENCIA, TRATA DE LLEVAR CONTIGO A ALGUNOS TESTIGOS QUE PRESENCIARAN EL ATAQUE.

*EN LA PÁGINA DEL **DIRECTORIO** PODRÁS ENCONTRAR LAS INSTITUCIONES A DONDE IR PARA DENUNCIAR LA AGRESIÓN.

LAS ACCIONES DEL ACOSO ESCOLAR PUEDE CLASIFICARSE DE ACUERDO CON LOS SIGUIENTES DELITOS:

DELITOS TIPIFICADOS Y SUS ACCIONES UBICADAS EN EL ACOSO ESCOLAR	
DELITO TIPIFICADO POR LA LEY	ACCIONES DEL ACOSO ESCOLAR CORRESPONDIENTES
DELITOS CONTRA LA VIDA E INTEGRIDAD CORPORAL (Título XIX, Código Penal Federal)	
LESIONES	*Herir, quemar, dislocar, fracturar y cualquier otro daño que deje huella en el cuerpo.
HOMICIDIO	*Favorecer la muerte, ya sea por la violencia física o el suicidio de la víctima.
DELITOS CONTRA LAS PERSONAS EN SU PATRIMONIO (Título XXII, Código Penal Federal)	
ROBO	*Tomar algo sin el consentimiento de la persona.
EXTORSIÓN	*Obligar a dar, hacer, dejar de hacer o tolerar algo.
DAÑO EN PROPIEDAD AJENA	*Destruir o deteriorar ropa u objetos ajenos.

DELITOS TIPIFICADOS Y SUS ACCIONES UBICADAS EN EL ACOSO ESCOLAR	
DELITO TIPIFICADO POR LA LEY	ACCIONES DEL ACOSO ESCOLAR CORRESPONDIENTES
DELITOS CONTRA LA PAZ Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS (Título XVIII, Código Penal Federal)	
AMENAZAS	*Amenazar a las personas en sus bienes o derechos. *Personalmente o acoso electrónico (cyberbullying).
PRIVACIÓN ILEGAL DE LA LIBERTAD	*Retención, detención, aislamiento, ocultamiento de víctimas.
ENCUBRIMIENTO Y OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA (Título XXIII, Código Penal Federal)	
ENCUBRIMIENTO	*Encubrimiento de un delito o acto criminal. *Cooperación con un delincuente. *Ocultamiento de objetos y bienes provenientes de un delito.
CONTRA LA LIBERTAD Y EL NORMAL DESARROLLO PSICOSEXUAL (Título XV, Código Penal Federal)	
HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL	*Acosar sexualmente.
VIOLACIÓN	*Cometer una violación.
CONTRA LA SEGURIDAD PÚBLICA (Título IV, Código Penal Federal)	
PORTACIÓN DE ARMAS PROHIBIDAS	*Amenazar con armas.
ASOCIACIÓN DELICTUOSA	*Formar parte de un grupo de tres o más personas (pandilla) que de manera ocasional o temporal cometen delitos.
CONTRA EL LIBRE DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD (Título VIII, Código Penal Federal)	
PROVOCACIÓN PARA QUE SE COMETA UN DELITO	*Promover o alentar la comisión de un delito.
DEFENSA AL QUE COMETE UN DELITO	*Defender al que comete un delito.
NO DENUNCIAR UN DELITO	*No denunciar un delito cometido pudiéndolo evitar.
Independientemente de que prospere o no una denuncia por delitos resultantes del bullying contra la víctima, el simple hecho de haber realizado la denuncia correspondiente implica valentía por parte de los que comunicaron, reportaron y denunciaron el hecho.	

¿Por qué detener el bullying?

Existen consecuencias para todos



VÍCTIMAS

- *Daños físicos
- *Enfermedades
- *Problemas psicológicos
- *Bajo aprovechamiento escolar
- *Aislamiento
- *Baja autoestima
- *Ansiedad y nerviosismo
- *Depresión e incluso suicidio
- *Abandono escolar
- *Problemas para dormir
- *Tristeza
- *Miedo
- *Resentimiento y rencor



AGRESORES/CÓMPLICES

- *Castigos
- *Expulsiones
- *Abandono de la escuela
- *Fumar, beber o drogarse
- *Meterse en peleas
- *Denuncias y problemas legales
- *Mala fama
- *Soledad
- *Rechazo social
- *Baja autoestima
- *Temor e indecisión
- *Desagrado



TESTIGOS

- *Enfermedades
- *Problemas psicológicos
- *Bajo aprovechamiento escolar
- *Aislamiento
- *Baja autoestima
- *Ansiedad y nerviosismo
- *Problemas para dormir
- *Miedo
- *Remordimiento

ESCUELA

- *Desprestigio
- *Denuncias y problemas legales
- *Problemas económicos por el abandono de alumnos del plantel escolar
- *Multas y clausuras
- *Gastos por denuncias y problemas legales

PADRES DE FAMILIA DE LA VÍCTIMA

- *Angustia
- *Enojo
- *Preocupación
- *Gastos por servicios y consultas médicas
- *Gastos por terapias psicológicas
- *Gastos por denuncias y problemas legales
- *Distracción del trabajo

PADRES DE FAMILIA DEL AGRESOR

- *Pena y vergüenza
- *Enojo
- *Gastos por servicios y consultas médicas
- *Gastos por terapias psicológicas
- *Gastos por denuncias y problemas legales
- *Distracción del trabajo

¿Dónde puedo pedir ayuda?

Directorio

COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Av. 15 de mayo No. 2929, letra "A", Fraccionamiento las Hadas, C.P. 72070, Puebla, Pue.

TELÉFONO: 24 84 299 / 24 84 311 / 24 84 632

LADA SIN COSTO: 01 800 20 10 105 / 01 800 20 10 106

<http://www.cndhpuebla.org.mx/>

INSTITUTO POBLANO DE LA JUVENTUD

11 Norte No. 806, Col. Centro, C.P. 72000, Puebla, Pue.

TELÉFONO: 77 72 23 031 / 77 72 23 032

<http://www.ipj.pue.gob.mx/>

PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA

Boulevard Héroes del 5 de Mayo y 31 Oriente, Colonia Ladrillera de Benítez, Puebla, Pue.

TELÉFONO: (222) 21 17 800

<http://www.pgj.pue.gob.mx/>

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Jesús Reyes Heróles, s/n, entre 35 y 37 Norte, Col. Nueva Aurora, Puebla, Pue.

TELÉFONO: (222) 22 96 900

<http://www.sep.pue.gob.mx/>

SECRETARÍA DE SALUD

3 Sur, No. 1508, letra "C", Col. El Carmen, C.P. 72000, Puebla, Pue.

TELÉFONO: (222) 55 10 600

<http://www.ss.pue.gob.mx/>

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

24 Sur No. 1114, Col. Azcárate, Puebla, Pue.

TELÉFONO: (222) 77 74 000

<http://www.ssp.pue.gob.mx/>

SISTEMA ESTATAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

5 de Mayo No. 1606, Centro Histórico, Edificio de San Juan de Dios, C.P. 72000, Puebla, Pue.

TELÉFONO: (222) 22 95 200

<http://www.dif.pue.gob.mx/>

Te informas, te defiendes.
www.aliadovaliente.com



Créditos:

*Guía basada en la información del libro de trabajo
Abrir los ojos para combatir el acoso escolar-bullying de la SEP Puebla

*Página de internet <http://www.psicopedagogia.com/sufre-bullying>

*Página de internet <http://www.derechosinfancia.org.mx/fichasdeasesoria/violenciaescolar.html>

Figura 65: Contraportada.

Hoja de reporte



IMPRIME ESTA HOJA Y ENTRÉGALA A TU PROFESOR(A) O ALGUIEN DE LA DIRECCIÓN DE TU ESCUELA

Si eres víctima de bullying debes comunicarlo con los profesores de tu escuela, si no sabes como contarlo usa esta hoja para reportarlo y tenerla de referencia si deseas hacer una parecida por ti mismo(a).

NOMBRE: _____ ANÓNIMO: _____ GRADO: _____ GRUPO: _____

CUÁL ES TU PROBLEMA:

Escribe lo que está pasando, lo que te hacen y desde cuándo está ocurriendo.

CÓMO Y POR QUÉ TE ESTÁ AFECTANDO:

Aquí habla sobre cómo te sientes y cómo te está afectando la agresión.

QUIÉN ME ESTÁ AGREDIENDO:

Esta parte es importante, en especial si vas a firmar como anónimo(a).

Figura 66: Hoja de reporte.

Para todos los nuevos elementos del sistema visual (página web, juego y guía) se aplicaron nuevos lineamientos.

- Nueva paleta de colores, los cuales pueden utilizarse al 75, 50 y 25% de su opacidad, ayudando a hacer énfasis en el contenido informativo del proyecto. Esta paleta se utilizó en todo el prototipo (página web, guía, juego y promocionales) dando lugar a una mayor uniformidad cromática en las piezas de diseño y permitiendo que los usuarios identifiquen mejor el prototipo y les provoque mayor atracción hacia las piezas del sistema (ver figura 67).

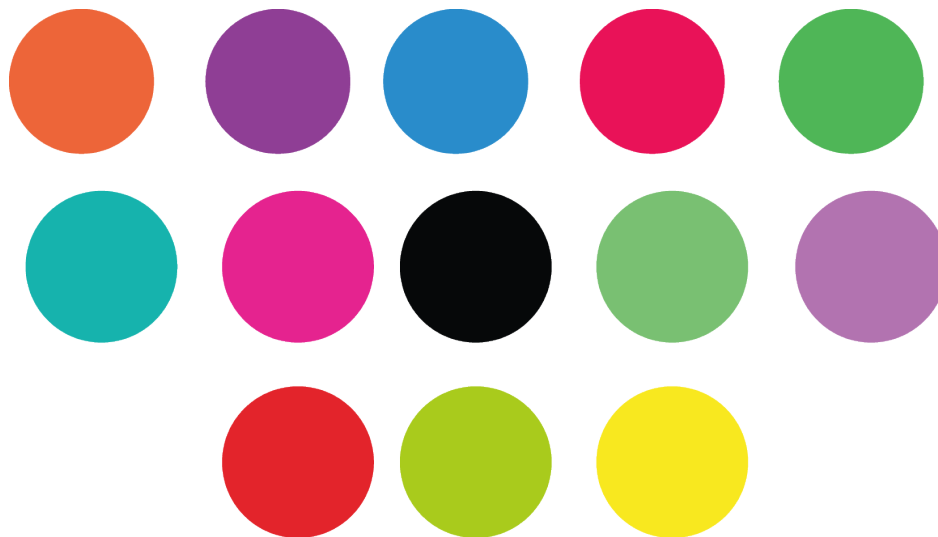


Figura 67: Nueva paleta de 13 colores.

- Imágenes con movimiento (gif) e imágenes estáticas (png y jpg) que ilustran la información. Los gif fueron utilizados en la página web (secciones ¿Qué es el bullying? y Tipos de bullying) ejemplifican lo que se informa en cada una de las partes de cada sección, por ejemplo el bullying físico se ilustra con el personaje siendo golpeado (ver figura 68), de este modo los usuarios pueden entender con mayor facilidad la información que se muestra en cada definición. Las nuevas imágenes hacen un mejor énfasis en el sentimiento que demuestran los personajes al colocarlos en una situación de acoso escolar y permiten que los usuarios inicien una respuesta visceral para después pasar a la respuesta conductiva (con la efectividad informativa de las imágenes) y así llegar a la respuesta reflexiva (recordar la información).



Figura 68: Secuencia del gif, mostrando el cambio del personaje ante la acción.

- Animaciones que cuentan una historia y crean sensaciones. El juego flash está compuesto por una combinación de 72 historias (36 para el personaje femenino y 36 para el personaje masculino), para crear una, los usuarios eligen un personaje, después eligen un botón (por ejemplo, tipo de bullying: físico), el cual se dirige a una nueva pantalla de botones los cuales están programados para irse a otra pantalla de botones específica. Siguiendo con el ejemplo anterior, una vez elegido el tipo de bullying (el físico en este caso) se presenta la pantalla donde cada botón ya está programado con la intensidad de la agresión (poco intensa, intensa y muy intensa) y después de elegir la intensidad se dirige a la última pantalla de botones de sentimiento (tristeza y miedo, enojo y frustración, y todo lo anterior), tras seleccionar el último botón empieza a correr la historia (ver figura 69), que se acompaña de movimiento y sonido para envolver en el ambiente de la anécdota de bullying al usuario, logrando que éste ponga atención desde el inicio hasta el final.

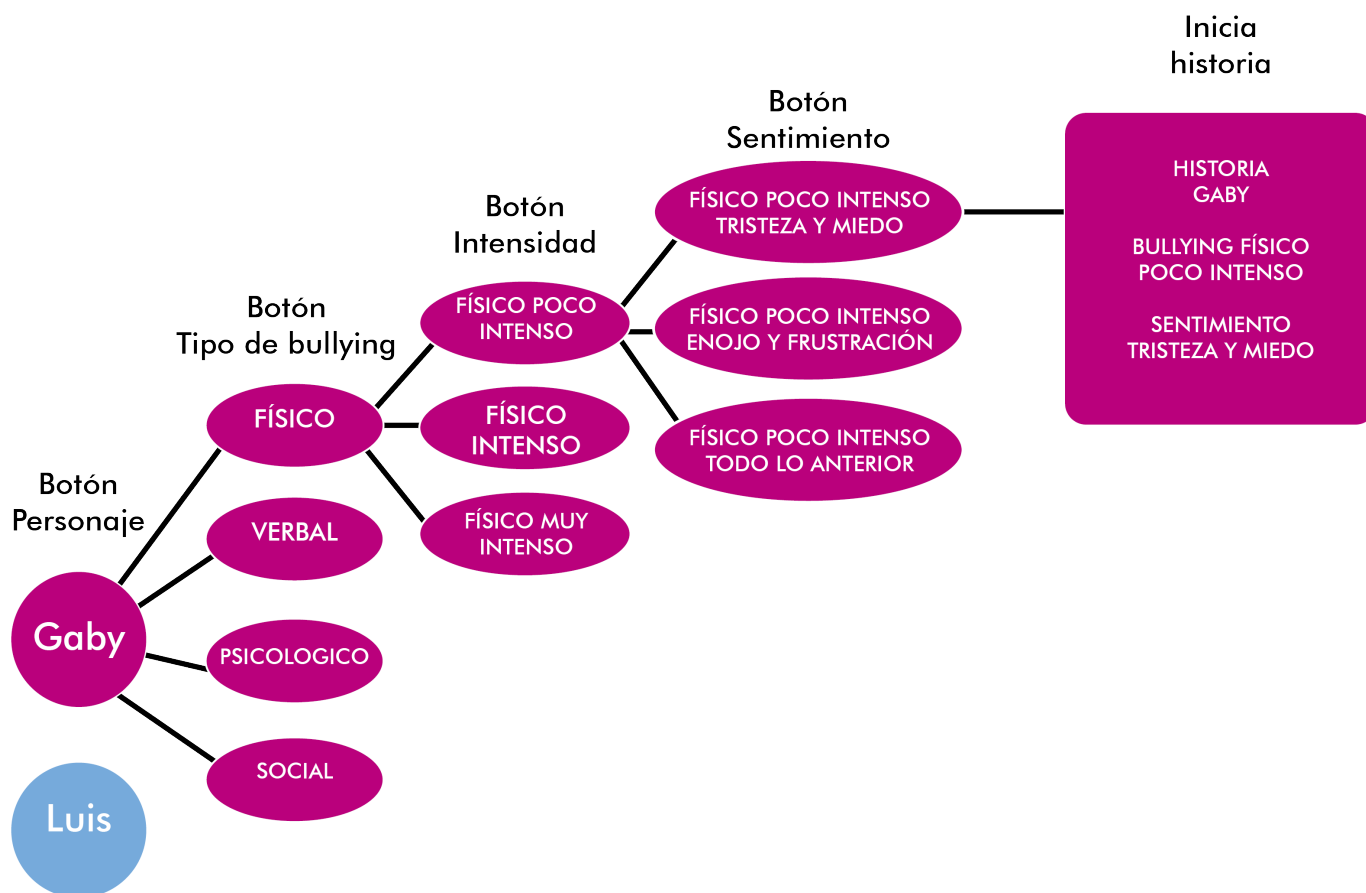


Figura 69: Ejemplo del esquema de los botones del juego flash.

- Tipografías que ayudan a una mejor legibilidad y leibilidad del contenido. La tipografía Dakota Handwritting se ha cambiado. La nueva familia tipográfica que se utilizó para el prototipo (en la guía, los promocionales y el juego flash) es Futura, una tipografía de formas geométricas (basada en el triángulo, el cuadrado y el círculo) que facilita la lectura de contenidos y de la cual se cuenta con numerosas variables, la más utilizada para este prototipo fue Futura Md BT (en sus estilos medium, medium italic, bold y bold italic) (ver figura 70).

ABCDEFGHIJKLMN
 OPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmn
 opqrstuvwxyz
 0123456789!@#
 %&\$@*{(||\}
 ÖöÜü??????Çç

Figura 70: Tipografía Futura Md BT.

- Se creó un imagotipo para la página y la guía resumida, el nombre de la página web Aliado Valiente, se modifica en una abreviación (AV) trazada vectorialmente en un estilo orgánico (puesto que fue trazado a mano originalmente), creando un isotipo, el color naranja que predomina en el prototipo sigue presente en el envoltorio circular del mismo isotipo, envoltorio que tiene una ligera sombra que le da volumen. Para complementarlo se agrega el nombre completo de la página web (en tipografía Futura Md BT bold) y se convierte en el imagotipo que representa al sistema visual en sus piezas digitales (ver figura 71).



Figura 71: Imagenotipo de la página Aliado Valiente.

• Diagramación editorial para el contenido de la guía resumida pdf. La guía resumida está diseñada en tamaño carta (para que los usuarios puedan imprimirla cuando lo deseen una vez que la descarguen), a cuatricromía, con una retícula de 3 columnas, se permite la variación de las cajas de texto, las cuales pueden ocupar 1, 2 ó 3 columnas, los textos de dichas cajas pueden jugar con la tipografía Futura Md BT (mezclando los estilos medium, medium italic, bold y bold italic) y también pueden cambiar de altas a bajas, los textos pueden presentarse en negro, blanco y a color (siguiendo la paleta de color del prototipo). El título principal está en dos puntajes, el superior a 41pt y el inferior a 74pt, los títulos secundarios tienen 30pt y los textos en 12pt. La alineación de los textos también puede variar, ya sea justificada al centro o a la derecha. Lo mismo se permite con los envoltentes de las cajas de texto, e incluso se permite que estos envoltentes rebasen las columnas y se conecten con otros elementos. Las imágenes de menor tamaño ocupan $\frac{3}{4}$ de columna y las de mayor tamaño ocupan 3 columnas. Todas estas variantes en el diseño editorial logran que la guía tenga una apariencia más juvenil e invite a los usuarios a adentrarse en el contenido informativo de su interior (ver figura 72).

Comienza aclarando lo siguiente: ¿Eres víctima de bullying?			Las diferentes caras del bullying: Identifica el tipo de acoso escolar		
IDENTIFICA SI ERES PARTE DEL BULLYING En la página de Aliado Valiente te has informado sobre qué es el bullying y quiénes participan en el acoso escolar. Ahora trata de identificar qué personaje eres dentro del bullying chequeando las siguientes oraciones. Toma un lápiz y marca con una palomita lo que a ti te sucede. La sección con más palomitas seguramente es el personaje con el que estás más relacionado(a).			¿QUÉ TIPO DE BULLYING ESTÁS SUFRIENDO? Ahora que te informaste en la página sobre los tipos de bullying es probable que puedas decir cuál es el más frecuente. Nuevamente toma un lápiz y encierra en un círculo las casillas que sean verdaderas para ti. Una vez que los identifiques, ve a la sección Consejos contra el bullying donde podrás encontrar algunas recomendaciones para ti.		
☐ Suelo recibir agresiones frecuentemente. ☐ Me aterran algunos de mis compañeros de clase. ☐ Siento que debería ser invisible para evitar problemas. ☐ Si me agreden, trato de defenderme al menos un poco. ☐ Si me agreden, no me defiendo para evitar más líos. ☐ Quiero que alguien me ayude a salir del problema. Mayoría de esta fila: VÍCTIMA	☐ Suelo provocar agresiones frecuentes. ☐ Me siento superior frente a mis compañeros de clase. ☐ Siento que debo mostrar mi poder ante mis compañeros. ☐ Si agredo, no me detengo ante las súplicas del agredido. ☐ Si agredo, amenazo a los que se metan en mi camino. ☐ Quiero ser reconocido de alguna forma en mi entorno. No me importa cómo. Mayoría de esta fila: AGRESOR	☐ Suelo observar actos de agresión. ☐ Me dan miedo algunos de mis compañeros de clase. ☐ Siento que no debo llamar la atención por precaución. ☐ Si veo una agresión, trato de ayudar al agredido. ☐ Si veo una agresión, me burlo o animo al agresor. ☐ Quiero evitar problemas, así que no me involucro con agresores ni agredidos. Mayoría de esta fila: TESTIGO	¿ES FÍSICO? A ti te... "Empujan" "Golpean con las manos (puñetazos, bofetadas, etc.)" "Golpean con objetos (palos, sillas, etc.)" "Hieren con objetos punzocortantes y/o armas." ¿ES VERBAL? A ti te... "Insultan" "Cuientan mentiras" "Crean chismes" "Hacen circular rumores" "Quieren hacerte una mala reputación." ¿ES PSICOLÓGICO? A ti te... "Acosan" "Chantajea" "Manipulan" "Amenazan" "Te hacen sentir temeroso(a)" "Te hacen sentir que estás siendo vigilado(a)." ¿ES SOCIAL? A ti te... "Dejan de hablar" "Excluyen de actividades o juegos" "No te contestan a lo que les digas." "Te hacen como si fueras invisible."		
¿REALMENTE ES BULLYING? A veces puedes tener problemas con alguien violento o recibir un maltrato que no se repite más. En cambio, el bullying es una agresión constante, que se repite y se hace a propósito hacia una sola persona o algunas dentro del grupo.			PUEDEN SER MÁS DE UN TIPO DE ACOSO A LA VEZ. Es posible identificar más de un tipo de bullying en el mismo acto del acoso escolar, algunas veces hasta los 4 principales tipos arriba mencionados. OTROS TIPOS DE BULLYING QUE PUEDEN OCURRIR SON: CYBERBULLYING Mandar mensajes amenazantes o imágenes humillantes por celular, correo electrónico y/o redes sociales a las víctimas. ECONÓMICO Exigir dinero u objetos de valor, o robarse los directamente a la víctima. SEXUAL Hacer comentarios sexuales y realizar agresiones de tipo sexual al cuerpo de otros.		

Figura 72: Muestra de retícula de la guía.

Cambios en el diseño de calcomanías promocionales impresas

Anteriormente en el primer prototipo se presentaron las piezas promocionales, que tendrían el objetivo de dirigir el tráfico de usuarios hacia el sitio web. La parte informativa digital ha sido rediseñada y por lo tanto las piezas promocionales se modifican para complementarse con el nuevo sistema visual.

Las calcomanías que se diseñaron para que los alumnos tuviesen la dirección del sitio web conservan el tamaño de 10 cm de diámetro y el sustrato adherible. Su modificación se aprecia en el aspecto gráfico: el mismo fondo del sitio web, los personajes con una actitud positiva, los textos con la tipografía Futura Md BT y su envoltente con la nueva paleta de colores del prototipo 2 (ver figura 73).



Figura 73: Set de calcomanías promocionales del sitio web (rediseñadas).

Con todos los rediseños del sistema visual se espera que los usuarios se acerquen a explorar el sitio y se interesen en adquirir la información que cada pieza del prototipo contiene sobre qué hacer en caso de acoso escolar.

4.4 Evaluación de prototipo 2

El proyecto de investigación ha sido modificado, se le realizaron una serie de cambios para la mejora del proyecto, para que cumpla con su función de la mejor manera posible.

El prototipo ha cambiado significativamente gracias a la retroalimentación, las observaciones y los comentarios recibidos en los eventos del Coloquio de investigación y la Expociencias regional por parte de maestros de diseño, psicólogos, pedagogos y alumnos de secundaria.

Con todos los nuevos cambios realizados llega el momento de volver a evaluar el nuevo prototipo, con el fin de medir en qué escala la función informativa del mismo ha mejorado y si es necesario realizar algunos últimos cambios al prototipo. Para ello se realizaron dos valoraciones: una con un experto en Bullying y la otra en una prueba de usabilidad con alumnos de secundaria.

4.4.1 Evaluación de experto en Bullying.

Entrevista/Plática con el Mtro. Roberto Yescas Sánchez (Pedagogo y Psicólogo, maestro hora clase de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla).

El día 19 de febrero de 2015, se llevó a cabo una plática con el Mtro. Yescas, donde se mostró

el prototipo de tesis (página web con sus pestañas: qué es el bullying, tipos de bullying, juego, directorio y descargas), se explicó la función informativa del mismo en sus diversas secciones:

*Qué es el bullying/Tipos de bullying, donde se pone la información de forma clara y concisa de los términos y definiciones sobre bullying, los que participan y sus tipos.

*El juego, el cual ejerce un rol de “avatar” de la situación que el chico podría reflejar sobre su problema de bullying.

*El directorio, donde podrían encontrar las instituciones a las cuales acudir en caso de ser necesario.

*La sección de descarga, donde se encuentra una guía con las definiciones de bullying, sus tipos, y las acciones que pueden llevar a cabo los chicos para hacer algo para defenderse.

Después de haber mostrado el prototipo, el Mtro. Yescas procedió a dar algunos comentarios, evaluaciones y sugerencias.

Sobre el problema del bullying:

Mencionó que el problema no se puede generalizar, es un problema más complejo en el que no sólo se involucra al agresor, a la víctima y a los testigos, sino a una serie de factores individuales (familia, factores afectivos, comportamientos, conocimiento de la situación) y ambientales (factores físicos y sociales).

Trata sobre entender las relaciones y el entorno en el que se da la violencia, donde deben atacarse positivamente a los núcleos de la red de relaciones en un entorno. Habló sobre un experimento de Phillips Zimbardo, donde, en resumen, los mejores alumnos de una universidad destacada (alumnos no sólo con promedio excelente, sino con alta ética, y estabilidad psicológica, gente que podrían considerarse buenas personas), entran al ambiente del experimento, una cárcel, donde la mitad de esos alumnos iban a hacer el rol de presidiarios y la otra mitad, el rol de prisioneros. El experimento se plantea para estudiar la situación en un mes-mes y medio, interrumpiéndose a la semana y media porque los participantes cambiaron, en ese ambiente, a una conducta extremadamente violenta, siendo que al inicio se les consideraba personas buenas, estudiosas y éticas.

Aplica en sí la famosa frase “Dime con quién andas y te diré quién eres” y el hecho de que el ambiente puede cambiar conductas de forma positiva o negativa de forma muy rápida.

Sobre el material y su alcance en el problema:

Se le mostraron manuales que actualmente da la SEP en Puebla y se le habló al maestro acerca de contenidos de conferencias sobre Bullying, así como algunas acciones que llevan a cabo algunas escuelas (como rotar vigilancia en algunas áreas de la escuela, con maestros e incluso padres de familia).

El Mtro. Yescas señaló que ese tipo de material y prácticas no están bien orientadas puesto que acciones como dar conferencias no ayudan a resolver el problema al sólo dar términos sobre el bullying, los manuales actuales no ayudan a orientar sobre el origen del problema en el entorno ni están bien dirigidos a un público (el manual actual de la SEP, va dirigido a los maestros, padres de familia y alumnos, casi al mismo tiempo). Y las prácticas como poner vigilantes en las áreas, no hacen más que incitar y/o retar a los agresores para evadir en un descuido y seguir haciendo de las suyas.

Sobre lo que se debe hacer respecto al problema:

Yescas indica que lo ideal es una solución integral, donde no sólo se trate a las víctimas y los

involucrados en el bullying, sino que además se tenga que hacer algo para cambiar el ambiente de violencia que tienen las escuelas, identificando los núcleos de relaciones y cómo pueden involucrarse hacia una salida positiva.

Hizo referencia a la metáfora de la cesta de frutas: cuando hay una fruta podrida, las demás no tardarán en podrirse también en un corto tiempo. Algo que también se da en las relaciones humanas.

Sobre el prototipo de tesis:

Mostró interés y preguntó sobre cómo se tomaron algunas decisiones del contenido, puesto que se le mencionó qué era lo que los alumnos dijeron necesitar en una página sobre bullying (como un manual, información más ilustrada, definiciones, directorio en caso de no contar con psicólogo escolar en sus secundarias, etc.).

Sin embargo dijo que si bien es una buena propuesta para hacerles llegar información a los alumnos, “el conocimiento teórico no cambia el comportamiento”.

El prototipo cumple con el primero de una serie de pasos en el proceso de crear un hábito positivo en lo respectivo al acoso escolar, donde se debe trabajar en el ambiente de convivencia y en quienes lo integran.

En el caso particular del manual, donde inicialmente se proponía, dentro de sus contenidos, una serie de “violentómetros” para cada uno de los tipos de agresión, Yescas observó que podría tener una influencia de dos índoles, si bien podría ayudar a la víctima a tratar de identificar su situación y ver qué hacer, está el hecho de que el agresor podría usar esa parte del manual para identificar y/o medir en qué nivel de agresividad se encuentra y podría influenciarlo a querer ser más agresivo. Por lo que se descartaron los “violentómetros” del manual.

Habló acerca de las acciones que algunas escuelas pueden o no llevar a cabo sobre los casos de bullying, los cuales son muy específicos y realmente dependen de cada individuo.

Considera que si bien lo ideal es abordar cada caso de Bullying de forma única (o que los alumnos de secundaria en la Cd. De Puebla vieran en la página web qué ofrecen sus propias escuelas como alternativas para tratar los casos de acoso escolar) puede llegar el punto de tomar algunas recomendaciones de acciones generales.

Sobre referencias y fuentes:

Las siguientes son fuentes de información que el maestro Yescas recomendó para quienes estuviesen interesados en las relaciones humanas y de comprensión de discursos orales y escritos de diferentes grupos de individuos.

*Libro “Desarrollo humano” de Papalia, donde se puede buscar las etapas de desarrollo cognitivo de los sujetos de estudio y aterrizar el lenguaje de la página web para que se comprendan los términos adecuadamente.

*Libro “Conected” de James Folwer y Christaky, donde se habla de los establecimientos de las normas.

*Phillips Zinbardo y su experimento “El poder de la situación”.

Ha sido gracias a esta evaluación que el prototipo se modificó para integrar la guía resumida de acciones anti bullying, la cual es un rediseño de la guía de la SEP de Puebla “Abrir los ojos para combatir el acoso escolar-bullying” (su contenido se describe en el apartado 4.3 Modificación: diseño de prototipo 2). La guía que se desarrolló para el prototipo 2 está dirigida exclusivamente a los alumnos, con información suficiente y con otros elementos que puedan ser de utilidad a los alumnos de secundaria (test para identificar bullying, consejos de páginas recomendadas por psicólogos y hojas de reporte).

4.4.2 Prueba de usabilidad

El día sábado 24 de octubre de 2015 se llevó a cabo una prueba de usabilidad del sitio web en el instituto Harmon Hall Juárez. Un día antes se presentó a la Mtra. Hannally Gómez Celis, directora del HH Juárez, una hoja de permiso para apoyar y facilitar la aplicación de la prueba, explicando que el objetivo era verificar el funcionamiento del prototipo. La directora aceptó colaborar con la aplicación de la prueba, dejando a disposición el salón de cómputo y mencionando que se debía llegar al plantel con media hora de anticipación para informar a los padres sobre la prueba que se le realizaría a cinco alumnos, todos ellos de nivel secundaria.

El día sábado se llegó al plantel a las 11:30 horas, momento en que los padres de familia comenzaron a llegar al lugar con sus hijos. Una de las profesoras apoyó presentando a la tesista con los padres de familia y alumnos, explicándoles que era alumna del plantel y actualmente se encontraba realizando una investigación sobre bullying y que se esperaba su cooperación en la prueba que se aplicaría.

Algunos padres de familia aceptaron que sus hijos hicieran la prueba, pero prohibiendo que se le tomaran fotos de frente o perfil a los niños que la realizaran (sólo permitieron fotos de espaldas, ocultando el rostro de los participantes). Incluso los padres de una niña prohibieron terminantemente que se le fotografiara.

Después de obtener el consentimiento de los padres de familia, se entró al salón de cómputo para abrir el prototipo en cinco computadoras. Sin embargo se presentó un inconveniente con las computadoras, puesto que el personal técnico se encontraba dándoles mantenimiento. Por lo tanto se decidió que los alumnos pasarían uno por uno a realizar la prueba en la computadora personal de la tesista. Conforme fueran terminando de revisar el prototipo, los alumnos regresarían al salón de clases y después volverían durante el receso para contestar la prueba.

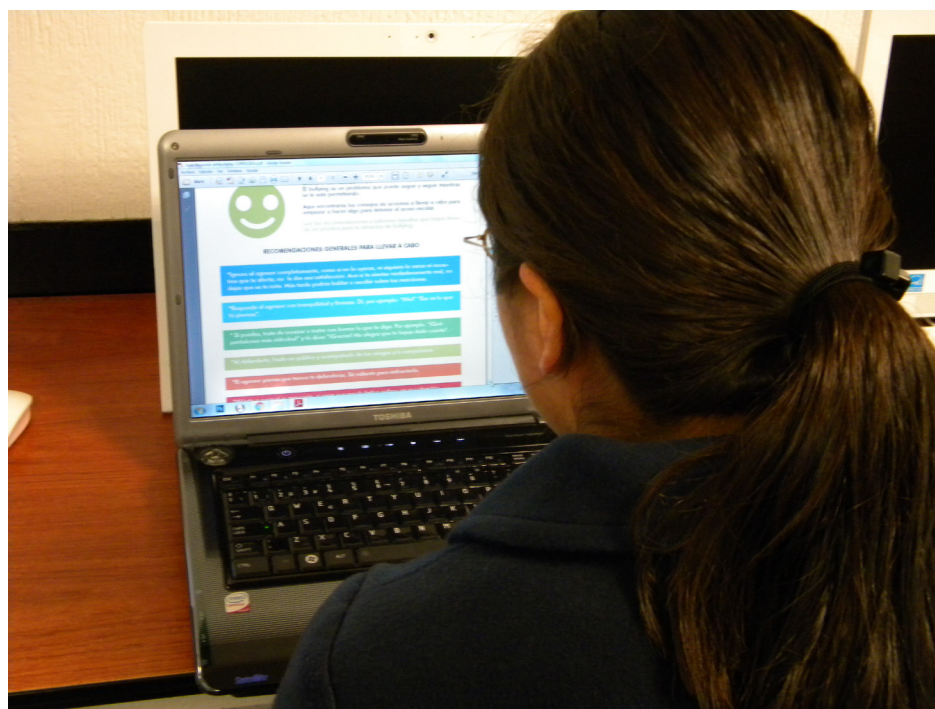
A las 12:00 horas se inició la prueba, los alumnos pasaron uno por uno a explorar el sitio web, probar el juego y leer la guía resumida de acciones anti bullying (ver fotografías 37, 38, 39 y 40).



Fotografía 37: Primera alumna probando la página (esta alumna sacó su cuaderno para copiar el contenido de la hoja de reporte).



Fotografía 38: Segunda alumna explorando el sitio.



Fotografía 39: Tercera alumna leyendo la guía.

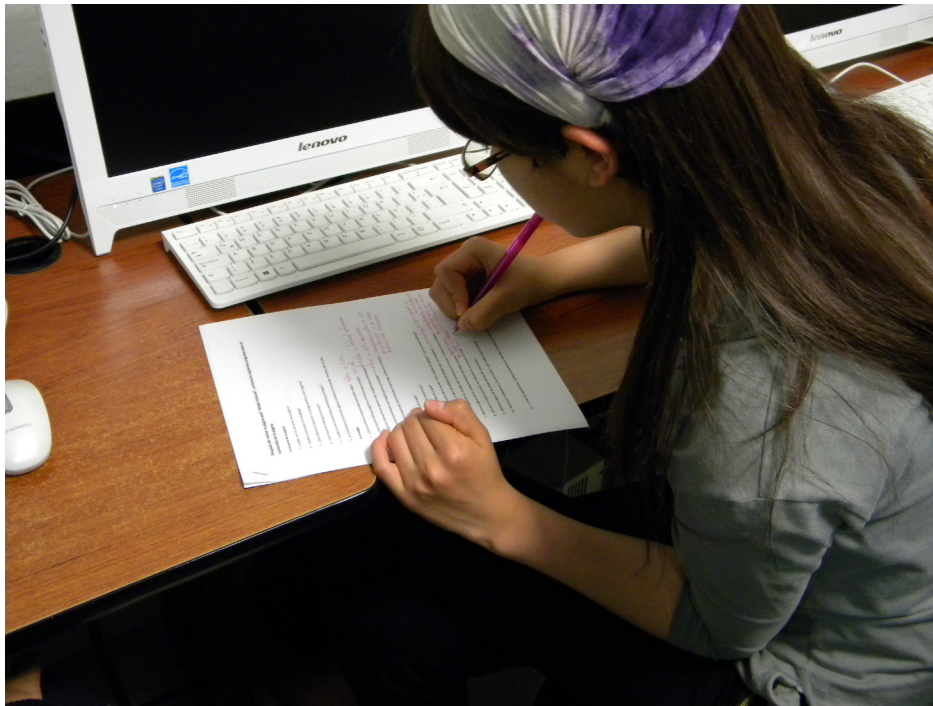


Fotografía 40: Cuarto alumno explorando la página web.

A las 13: 50 horas terminan de pasar los cinco alumnos a probar el prototipo (tardando en explorar y leer los contenidos en un tiempo de entre 10 y 20 minutos cada uno). A las 14:30 horas inicia el receso y los alumnos regresan al salón de cómputo a contestar las preguntas de la prueba de usabilidad, a cada uno se les repartieron un par de hojas con preguntas sobre el prototipo, se les indicó que contestaran las preguntas que pudieran y si tenían alguna duda levantarán la mano (ver fotografías 41, 42,43 y 44).



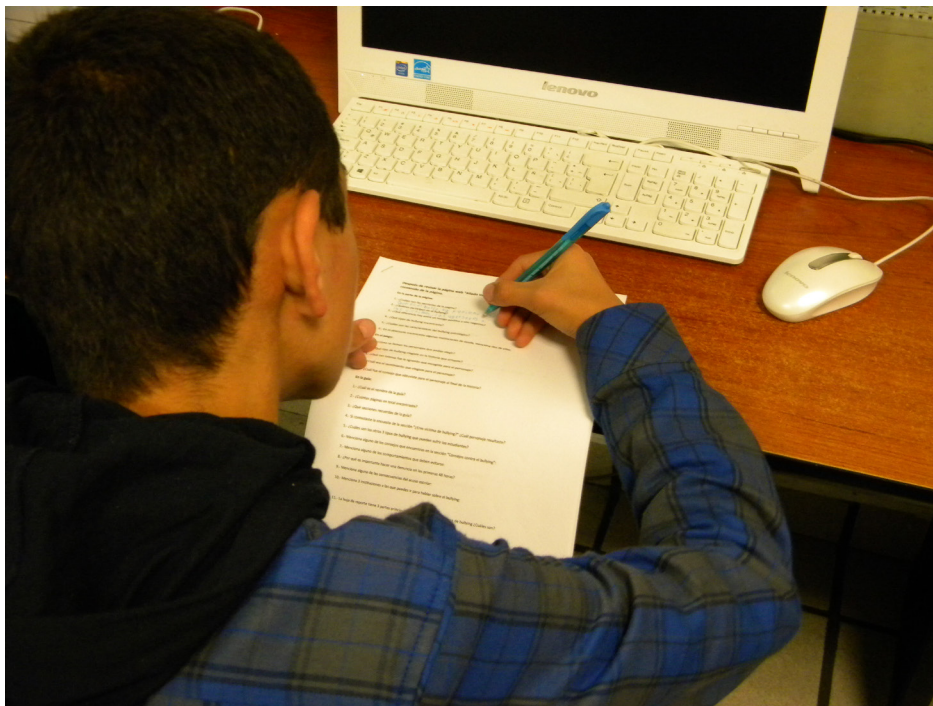
Fotografía 41: Alumna contestando las preguntas.



Fotografía 42: Alumna contestando después de que se le aclarara una duda.



Fotografía 43: Alumna revisando sus respuestas antes de entregar la prueba.



Fotografía 44: Alumno contestando las preguntas.

Los alumnos terminaron la prueba a las 14:45 horas, se les agradeció su participación y la profesora que estaba apoyando les indicó que podían regresar al salón de clases.

Al salir del salón de cómputo se pudo observar a algunos padres de familia de los alumnos participantes esperando en la recepción del plantel, viendo la preocupación y desconfianza de los padres se les mostró las fotografías que se habían tomado de sus hijos y se les mostró parte del prototipo (la guía resumida de acciones anti bullying). Ellos aprobaron las fotografías que se les habían tomado a los alumnos e hicieron comentarios sobre dónde se podía conseguir la guía y cuál era la dirección de la página web para checarla si sus hijos estaban en problemas. Se les explicó que se trataba de un prototipo y ellos comentaron que les gustaría poder ver la página con su manual en internet muy pronto.

Después de hablar con los padres de familia se le agradeció su cooperación a la directora del plantel y a profesora que apoyó durante la aplicación, saliendo del instituto Harmon Hall Juárez a las 15:00 hrs.

La prueba de usabilidad contenía los siguientes ítems:

Hoja 1

Después de revisar la página web “Aliado Valiente”, contesta las siguientes preguntas sobre el contenido de la página.

En la parte de la página:

- 1.- ¿Cuáles son las secciones de la página?
- 2.- ¿Quiénes participan en el bullying?
- 3.- ¿Qué diferencia hay entre un testigo positivo y uno negativo?
- 4.- ¿Qué tipos de bullying encontraste?

5.- ¿Cuáles son las características del bullying psicológico?

6.- En el directorio encontraste algunas instituciones de ayuda, menciona dos de ellas:

En el juego:

1.- ¿Cómo se llaman los personajes que podías elegir?

2.- ¿Qué tipo de bullying elegiste en la historia que armaste?

3.- ¿Qué tan intensa fue la agresión que escogiste para el personaje?

4.- ¿Cuál era el sentimiento que elegiste para el personaje?

5.- ¿Cuál fue el consejo que obtuviste para el personaje al final de la historia?

En la guía:

1.- ¿Cuál es el nombre de la guía?

2.- ¿Cuántas páginas en total encontraste?

3.- ¿Qué secciones recuerdas de la guía?

4.- Si contestaste la encuesta de la sección “¿Eres víctima de bullying?”
¿Cuál personaje resultaste?

5.- ¿Cuáles son los otros 3 tipos de bullying que pueden sufrir los estudiantes?

6.- Menciona alguno de los consejos que encuentras en la sección
“Consejos contra el bullying”:

7.- Menciona alguno de los comportamientos que deben evitarse:

8.- ¿Por qué es importante hacer una denuncia en las primeras 48 horas?

9.- Menciona alguna de las consecuencias del acoso escolar:

10.- Menciona 3 instituciones a las que puedes ir para hablar sobre el bullying:

11.- La hoja de reporte tiene 3 partes principales para describir un problema de bullying
¿Cuáles son?

Hoja 2

Después de revisar la página web “Aliado Valiente”, contesta las siguientes preguntas.

1.- ¿Qué te pareció la página y su contenido?

2.- ¿Te fue fácil de usar? Sí No ¿Por qué?

3.- ¿Cuál fue la parte que más te gustó de la página?
¿Por qué?

4.- ¿Consideras que este material te podría ayudar en una situación de bullying? Sí No
¿Por qué?

Sexo: ☐ Femenino ☐ Masculino Edad: _____ Grado que cursas: _____

¡Muchas gracias por tu tiempo y participación!

Los ítems de la primera hoja tuvieron como objetivo medir la cantidad de información recordada y su exactitud, y los ítems de la segunda hoja indagan en la opinión de los alumnos sobre el prototipo (ver fotografías 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53 y 54).

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas sobre el contenido de la página.

En la parte de la página:

- 1.- ¿Cuáles son las secciones de la página? *que es el bullying, tipos, directorio, descarga*
- 2.- ¿Quiénes participan en el bullying? *bully, víctima y testigo*
- 3.- ¿Qué diferencia hay entre un testigo positivo y uno negativo? *ayuda → se burlas*
- 4.- ¿Qué tipos de bullying encontraste? *Psicológico, verbal, cyberbullying, social*
- 5.- ¿Cuáles son las características del bullying psicológico? *sientes miedo*
- 6.- En el directorio encontraste algunas instituciones de ayuda, menciona dos de ellas: *dif y departamento de salud mental*

En el juego:

- 1.- ¿Cómo se llaman los personajes que podías elegir? *Luis y Gabi*
- 2.- ¿Qué tipo de bullying elegiste en la historia que armaste? *Psicológico*
- 3.- ¿Qué tan intensa fue la agresión que escogiste para el personaje? *fue muy mal por ella*
- 4.- ¿Cuál era el sentimiento que elegiste para el personaje? *Tristeza y Miedo*
- 5.- ¿Cuál fue el consejo que obtuviste para el personaje al final de la historia? *hablar con sus padres*

En la guía:

- 1.- ¿Cuál es el nombre de la guía? *Aliado Valiente*
- 2.- ¿Cuántas páginas en total encontraste? *11*
- 3.- ¿Qué secciones recuerdas de la guía? *Tipos de bullying*
- 4.- Si contestaste la encuesta de la sección "¿Eres víctima de bullying?" ¿Cuál personaje resultaste? *yo casi no sufro de eso*
- 5.- ¿Cuáles son los otros 3 tipos de bullying que pueden sufrir los estudiantes? *Psicológico, Verbal*
- 6.- Menciona alguno de los consejos que encuentras en la sección "Consejos contra el bullying": *hablar con los maestros, padres*
- 7.- Menciona alguno de los comportamientos que deben evitarse: *culparse*
- 8.- ¿Por qué es importante hacer una denuncia en las primeras 48 horas? *para poder acusarlo y no se escape*
- 9.- Menciona alguna de las consecuencias del acoso escolar: *bajas calificaciones el agresor*
- 10.- Menciona 3 instituciones a las que puedes ir para hablar sobre el bullying: *dif, derechos humanos y sep*
- 11.- La hoja de reporte tiene 3 partes principales para describir un problema de bullying ¿Cuáles son?
*1 cuenta
2 como te sientes
3 de quien es*

Fotografía 45: Respuestas hoja 1 (primera alumna).

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas.

1.- ¿Qué te pareció la página y su contenido?

Bien porque explica todo acerca del bullying

2.- ¿Te fue fácil de usar? ☒ Sí No ¿Por qué?

Porque ya sabía algo sobre el bullying.

3.- ¿Cuál fue la parte que más te gustó de la página?

¿Por qué?

porque es el bullying?

¿Por qué?

Porque explica lo que es el bullying

4.- ¿Consideras que este material te podría ayudar en una situación de bullying? ☒ Sí No

¿Por qué?

Porque ya lei el contenido y pues si me na de servir de algo

Sexo: ☒ Femenino ☐ Masculino Edad: 13 Grado que cursas: 2º

¡Muchas gracias por tu tiempo y participación!

Fotografía 46: Respuestas hoja 2 (primera alumna).

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas sobre el contenido de la página.

En la parte de la página:

- 1.- ¿Cuáles son las secciones de la página? *Que es bullying Tipos juego directorio y descarga*
- 2.- ¿Quiénes participan en el bullying? *bully víctima testigo*
- 3.- ¿Qué diferencia hay entre un testigo positivo y uno negativo? *uno ayuda y el otro no*
- 4.- ¿Qué tipos de bullying encontraste? *Físico*
- 5.- ¿Cuáles son las características del bullying psicológico? *causa tristeza y miedo*
- 6.- En el directorio encontraste algunas instituciones de ayuda, menciona dos de ellas:
Dif y prevención del delito

En el juego:

- 1.- ¿Cómo se llaman los personajes que podías elegir? *Luis y Fabi*
- 2.- ¿Qué tipo de bullying elegiste en la historia que armaste? *Psicológico*
- 3.- ¿Qué tan intensa fue la agresión que escogiste para el personaje? *Intensa*
- 4.- ¿Cuál era el sentimiento que elegiste para el personaje? *Miedo y tristeza*
- 5.- ¿Cuál fue el consejo que obtuviste para el personaje al final de la historia? *Decirle a sus profesores*

En la guía:

- 1.- ¿Cuál es el nombre de la guía? *Acciones antibullying*
- 2.- ¿Cuántas páginas en total encontraste? *10 y hga De reporte*
- 3.- ¿Qué secciones recuerdas de la guía? *consejos antibullying delitos y directorio*
- 4.- Si contestaste la encuesta de la sección "¿Eres víctima de bullying?" ¿Cuál personaje resultaste? *Testigo*
- 5.- ¿Cuáles son los otros 3 tipos de bullying que pueden sufrir los estudiantes? *Físico Verbal y Psicológico*
- 6.- Menciona alguno de los consejos que encuentras en la sección "Consejos contra el bullying": *Decirle a los mayores*
- 7.- Menciona alguno de los comportamientos que deben evitarse: *Que la agresión te afecte algo inmediato*
- 8.- ¿Por qué es importante hacer una denuncia en las primeras 48 horas? *Para que se pueda hacer algo inmediato*
- 9.- Menciona alguna de las consecuencias del acoso escolar: *Aislamiento*
- 10.- Menciona 3 instituciones a las que puedes ir para hablar sobre el bullying: *Secretaría de Educación pública, Secretaría de Educación y deportes, Secretaría de delictos*
- 11.- La hoja de reporte tiene 3 partes principales para describir un problema de bullying ¿Cuáles son?
que te hacen, como te afecta y quien te agrede

Fotografía 47: Respuestas hoja 1 (segunda alumna).

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas.

1.- ¿Qué te pareció la página y su contenido?

Interesante e informativa

2.- ¿Te fue fácil de usar? ☒ Sí ☐ No ¿Por qué?

Fue muy clara su informacías

3.- ¿Cuál fue la parte que más te gustó de la página? Todas

¿Por qué? Todas tenían la información necesaria y requerida

4.- ¿Consideras que este material te podría ayudar en una situación de bullying? ☒ Sí ☐ No

¿Por qué?

Para que pueda ser evitado y de manera más sencilla de atender.

Sexo: OFemenino OMasculino Edad: 14 Grado que cursas: 3^o

¡Muchas gracias por tu tiempo y participación!

Fotografía 48: Respuestas hoja 2 (segunda alumna).

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas sobre el contenido de la página.

En la parte de la página:

- 1.- ¿Cuáles son las secciones de la página? *¿Qué es bullying? ¿Quiénes participan en el bullying?*
- 2.- ¿Quiénes participan en el bullying? *testigos, víctima y acosadores*
- 3.- ¿Qué diferencia hay entre un testigo positivo y uno negativo? *uno avisa y el otro se burla*
- 4.- ¿Qué tipos de bullying encontraste? *4 físico verbal psicológico social*
- 5.- ¿Cuáles son las características del bullying psicológico? *que te va dejando secuelas emocionalmente*
- 6.- En el directorio encontraste algunas instituciones de ayuda, menciona dos de ellas: *dif*

En el juego:

- 1.- ¿Cómo se llaman los personajes que podías elegir? *Gaby y Luis*
- 2.- ¿Qué tipo de bullying elegiste en la historia que armaste? *social*
- 3.- ¿Qué tan intensa fue la agresión que escogiste para el personaje? *miedo y dolor intensa*
- 4.- ¿Cuál era el sentimiento que elegiste para el personaje? *miedo y suprimiento*
- 5.- ¿Cuál fue el consejo que obtuviste para el personaje al final de la historia? *comentárselo a un profesor o a una persona mayor*

En la guía:

- 1.- ¿Cuál es el nombre de la guía? *acciones antibullying*
- 2.- ¿Cuántas páginas en total encontraste? *10 + reporte*
- 3.- ¿Qué secciones recuerdas de la guía? *¿qué es el bullying? consecuencias que sufren los testigos y víctimas? y cómo prevenirlo?*
- 4.- Si contestaste la encuesta de la sección "¿Eres víctima de bullying?" ¿Cuál personaje resultaste? *La víctima*
- 5.- ¿Cuáles son los otros 3 tipos de bullying que pueden sufrir los estudiantes? *ciberbully, bully verbal y psicológico*
- 6.- Menciona alguno de los consejos que encuentras en la sección "Consejos contra el bullying": *comentárselo a una persona mayor para que te oriente*
- 7.- Menciona alguno de los comportamientos que deben evitarse: *Agresiones físicas y verbales*
- 8.- ¿Por qué es importante hacer una denuncia en las primeras 48 horas? *Para que las autoridades comiencen su trabajo e investigación*
- 9.- Menciona alguna de las consecuencias del acoso escolar: *aislamiento, rencor y odio, temor, suprimiento y suicidios*
- 10.- Menciona 3 instituciones a las que puedes ir para hablar sobre el bullying: *dif*

- 11.- La hoja de reporte tiene 3 partes principales para describir un problema de bullying ¿Cuáles son?

Fotografía 49: Respuestas hoja 1 (tercera alumna).

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas.

1.- ¿Qué te pareció la página y su contenido?

Me pareció muy bien, completa y se me hizo sencillo comprenderla

2.- ¿Te fue fácil de usar? ☒ Sí No ¿Por qué? Por qué anteriormente ya había visto una página parecida y también por que me orientaron

3.- ¿Cuál fue la parte que más te gustó de la página?

los centros de ayuda y los tipos de bullying
¿Por qué?

Por que los centros de ayuda te orientan y los tipos de bullying para darme cuenta e identificarlos también saber actuar ante ello

4.- ¿Consideras que este material te podría ayudar en una situación de bullying? ☒ Sí No

¿Por qué?

Por que, me dio armas para defenderme, saber actuar ante estas situaciones, que centros me pueden orientar, como reaccionar ante estas situaciones y como poder ayudar las personas que sufren esta situación

Sexo: ☒ Femenino ☐ Masculino Edad: 13 Grado que cursas: 2º

¡Muchas gracias por tu tiempo y participación!

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas sobre el contenido de la página.

En la parte de la página:

- 1.- ¿Cuáles son las secciones de la página?
Que es el bully, hg y quiénes se involucran tipos, juego, directorio
- 2.- ¿Quiénes participan en el bullying?
las victimas, los agresores y los testigos
- 3.- ¿Qué diferencia hay entre un testigo positivo y uno negativo?
uno es bueno con la víctima y el otro es malo
- 4.- ¿Qué tipos de bullying encontraste?
los que acosan verbalmente, físicamente o excludiéndolos
- 5.- ¿Cuáles son las características del bullying psicológico?
aislándolo de actividades
- 6.- En el directorio encontraste algunas instituciones de ayuda, menciona dos de ellas:
Secretaría de Salud mental y dt

En el juego:

- 1.- ¿Cómo se llaman los personajes que podías elegir? Luis
- 2.- ¿Qué tipo de bullying elegiste en la historia que armaste? físico
- 3.- ¿Qué tan intensa fue la agresión que escogiste para el personaje? poco intensa
- 4.- ¿Cuál era el sentimiento que elegiste para el personaje? enojo
- 5.- ¿Cuál fue el consejo que obtuviste para el personaje al final de la historia?
contarle a un maestro y alejarse de lugares solitarios

En la guía:

- 1.- ¿Cuál es el nombre de la guía? acciones antibully
- 2.- ¿Cuántas páginas en total encontraste? 11
- 3.- ¿Qué secciones recuerdas de la guía?
como detenerse de los bully, que tipos hay y como son sus actitudes
- 4.- Si contestaste la encuesta de la sección "¿Eres víctima de bullying?" ¿Cuál personaje resultaste?
no la hice
- 5.- ¿Cuáles son los otros 3 tipos de bullying que pueden sufrir los estudiantes?
psicológico, físico y verbal
- 6.- Menciona alguno de los consejos que encuentras en la sección "Consejos contra el bullying":
no hacer caso a lo que dicen
- 7.- Menciona alguno de los comportamientos que deben evitarse:
no hacer lo que un bully hace
- 8.- ¿Por qué es importante hacer una denuncia en las primeras 48 horas?
para mostrar lo que te hicieron
- 9.- Menciona alguna de las consecuencias del acoso escolar:
que pueden dañar físicamente o emocionalmente
- 10.- Menciona 3 instituciones a las que puedes ir para hablar sobre el bullying:
Secretaría de Salud, sep y derechos humanos
- 11.- La hoja de reporte tiene 3 partes principales para describir un problema de bullying ¿Cuáles son?
que pueden haber sido víctimas y engañarse

Fotografía 51: Respuestas hoja 1 (cuarto alumno).

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas.

1.- ¿Qué te pareció la página y su contenido?

bien, estuvo muy completa e interesante

2.- ¿Te fue fácil de usar? Sí No ¿Por qué?

Sí porque era muy claro y breve

3.- ¿Cuál fue la parte que más te gustó de la página?

de como defenderse

¿Por qué?

porque haré poder dar consejos a mis compañeros

4.- ¿Consideras que este material te podría ayudar en una situación de bullying? Sí No

Sí
¿Por qué?

por que habla de como defenderse

Sexo: ☐ Femenino ☒ Masculino Edad: 13 Grado que cursas: 2º de Secundaria

¡Muchas gracias por tu tiempo y participación!

Fotografía 52: Respuestas hoja 2 (cuarto alumno).

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas sobre el contenido de la página.

En la parte de la página:

- 1.- ¿Cuáles son las secciones de la página? *Qué es el bullying?, Directorio, Tipos, Descargas, Juego*
- 2.- ¿Quiénes participan en el bullying? *Agresor, Víctima y Testigos*
- 3.- ¿Qué diferencia hay entre un testigo positivo y uno negativo? *Uno ayuda a la víctima, el otro la maltrata.*
- 4.- ¿Qué tipos de bullying encontraste? *Verbal, social, físico y psicológico*
- 5.- ¿Cuáles son las características del bullying psicológico? *Afecta tu forma de ser, tu autoestima.*
- 6.- En el directorio encontraste algunas instituciones de ayuda, menciona dos de ellas: *DIF Puebla y Clínica de Prevención y Maltrato.*

En el juego:

- 1.- ¿Cómo se llaman los personajes que podías elegir? *Gaby y Luis*
- 2.- ¿Qué tipo de bullying elegiste en la historia que armaste? *Verbal*
- 3.- ¿Qué tan intensa fue la agresión que escogiste para el personaje? *Intensa*
- 4.- ¿Cuál era el sentimiento que elegiste para el personaje? *Enojo y Frustración*
- 5.- ¿Cuál fue el consejo que obtuviste para el personaje al final de la historia? *Hacer como que no te importa y hablar con un profe.*

En la guía:

- 1.- ¿Cuál es el nombre de la guía? *Mm... Guía de acciones anti-bullying 3. creo...*
- 2.- ¿Cuántas páginas en total encontraste? *10 y 1 hoja de reporte*
- 3.- ¿Qué secciones recuerdas de la guía? *Eres víctima de bullying?, Consejos...*
- 4.- Si contestaste la encuesta de la sección "¿Eres víctima de bullying?" ¿Cuál personaje resultaste? *Soy testigo*
- 5.- ¿Cuáles son los otros 3 tipos de bullying que pueden sufrir los estudiantes? *Económico, Cyberbullying y Sexual.*
- 6.- Menciona alguno de los consejos que encuentras en la sección "Consejos contra el bullying": *Hacer una carta y dársela a un adulto.*
- 7.- Menciona alguno de los comportamientos que deben evitarse: *Lastimarte y no decirle a nadie..*
- 8.- ¿Por qué es importante hacer una denuncia en las primeras 48 horas? *Para enseñar que te lastimaron y te crean.*
- 9.- Menciona alguna de las consecuencias del acoso escolar: *Baja autoestima y dejar la escuela.*
- 10.- Menciona 3 instituciones a las que puedes ir para hablar sobre el bullying:

SEP, Secretaría de Salud. Instituto de la Juventud!

- 11.- La hoja de reporte tiene 3 partes principales para describir un problema de bullying ¿Cuáles son?

** Tu problema
* Como te afecta
* Quién te agrede*

Fotografía 53: Respuestas hoja 1 (quinta alumna).

Después de revisar la página web "Aliado Valiente", contesta las siguientes preguntas.

1.- ¿Qué te pareció la página y su contenido?

Me gustó mucho ~~ya~~ es muy colorida y fácil de entender.

2.- ¿Te fue fácil de usar? Sí No ¿Por qué?

Se entiende fácilmente, no te enreda.

3.- ¿Cuál fue la parte que más te gustó de la página? El jueguito y la guía

¿Por qué? Dan buenos consejos, son mejores que otros que he visto

4.- ¿Consideras que este material te podría ayudar en una situación de bullying? Sí No

¿Por qué? Te dice dónde conseguir ayuda, da consejos y hasta te dice cuáles heridas son delito y no bullying.

Sexo: OFemenino OMasculino Edad: 15 Grado que cursas: 3° de Secundaria

¡Muchas gracias por tu tiempo y participación!

Fotografía 54: Respuestas hoja 2 (quinta alumna).

A continuación se hizo el análisis de las respuestas obtenidas por los cinco alumnos para verificar el alcance informativo y la efectividad con la que el prototipo informa sobre el tema del acoso escolar (ver tablas 1, 2, 3 y 4).

Pregunta	Secciones de la página	Quiénes participan en el bullying	Diferencia entre testigo positivo y testigo negativo	Tipos de bullying que se encuentran	Características del bullying psicológico	Menciona 2 instituciones de la sección directorio
Respuestas 1ra alumna	*Qué es el bullying *Tipos de bullying *Directorio *Descarga	*Bully, víctima y testigo.	*Positivo ayuda *Negativo se burla	*Psicológico *Verbal *Ciberbullying *Social	*Sientes miedo	*DIF *Departamento de salud mental
Respuestas 2da alumna	*Qué es el bullying *Tipos *Juego *Directorio *Descarga	*Bully, víctima y testigo.	*Uno ayuda y el otro no	*Físico	*Causa tristeza y miedo	*DIF *Prevención del delito
Respuestas 3ra alumna	*Qué es el bullying *quienes participan en el bullying	*Testigos, víctima y acosadores	*Uno avisa y el otro se burla	*Físico *verbal *Psicológico *Social	*Que te va dejando secuelas emocionalmente	*DIF
Respuestas 4to alumno	*Qué es el bullying y quienes se involucran *Tipos *Juego *Directorio	*Víctimas, agresores y los testigos	*Uno es bueno con la víctima y el otro es malo	*Los que acosan verbalmente, físicamente o excluyéndolos (verbal, físico y social)	*Aislado de actividades	*Secretaría de salud mental *DIF
Respuestas 5ta alumna	*Qué es el bullying *Directorio *Tipos *Descargas *Juego	*Agresor, víctima y testigos	*Uno ayuda a la víctima, el otro lo maltrata	*Verbal *social *físico *psicológico	*Afecta tu forma de ser, tu autoestima.	*DIF *Clínica de prevención y maltrato

Tabla 1: Respuestas de los ítems sobre la información de la página web.

Pregunta	Nombre de los personajes	Tipo de bullying que eligieron	Intensidad de la agresión que eligieron	Sentimiento que eligieron	Consejo que se les dio al final de su historia
Respuestas 1ra alumna	*Luis y Gaby	*Psicológico	*Fue muy malo por ella (muy intensa)	*Tristeza y miedo	*Hablar con sus padres
Respuestas 2da alumna	*Luis y Gaby	*Psicológico	*Intensa	*Miedo y tristeza	*Decirle a sus profesores
Respuestas 3ra alumna	*Gaby y Luis	*Social	*Intensa	*Miedo y sufrimiento	*Comentárselo a un profesor o a una persona mayor
Respuestas 4to alumno	*Luis	*Físico	*Poco intensa	*Enojo	*Contarle a un maestro y alejarse de lugares solitarios
Respuestas 5ta alumna	*Gaby y Luis	*Verbal	*Intensa	*Enojo y frustración	*Hacer como que no te importa y hablar con un profe

Tabla 2: Respuestas de los ítems sobre el juego flash.

Pregunta	Respuestas 1ra alumna	Respuestas 2da alumna	Respuestas 3ra alumna	Respuestas 4to alumno	Respuestas 5ta alumna
Nombre de la guía	*Aliado valiente	*Acciones antibullying	*Acciones antibullying	*Acciones antibully	*Guía de acciones anti-bullying
Páginas totales	*11	*10 y hoja de reporte	*10 + reporte	*11	*10 y 1 hoja de reporte
Secciones que recuerdas	*Tipos de bullying	*Consejos antibull- ying *Delitos *Directorio	*¿Qué es el bullying? *¿consecuencias que sufren los testigos y víctimas? (Conse- cuencias) *¿Cómo prevenirlo? (Consejos)	*Cómo defenderse de los bully *Qué tipos hay *Cómo son sus actitudes	*¿Eres víctima de bullying? *Consejos
Si hiciste el test "¿Eres víctima de bullying?" menciona qué personaje resultaste	*Yo casi no sufro de eso (no la realizó)	*Testigo	*La víctima	*No la hice	*Soy testigo
Cuáles son los otros 3 tipos de bullying	*Psicológico *verbal	*Económico *Sexual *Ciber	*Ciberbullying *Bullying verbal y psicológico	*Psicológico *Verbal *Físico	*Económico *Ciberbullying *Sexual
Menciona algún consejo de la sección "Consejos anti bullying"	*Hablar con los maestros/ padres	*Decirle a los mayores	*Comentárselo a una persona mayor para que te oriente	*No hacer caso a lo que dicen	*Hacer una carta y dársela a un adulto
Menciona alguno de los comportamientos que deben evitarse	*Culparse	*Que la agresión te afecte	*Agresiones físicas y verbales	*No hacer lo que un bully hace	*Lastimarte y no decirle a nadie
Por qué es importante hacer una denuncia en las primeras 48 horas		*Para que se pueda hacer algo inmediato	*Para que las autoridades comiencen su trabajo e investigación	*Para mostrar lo que te hicieron	*Para enseñar que te lastimaron y te crean
Menciona alguna consecuencia del acoso escolar	*Bajas calificaciones	*Aislamiento	*Aislamiento, rencor y odio, temor, sufrimiento y suicidios	*Que puede dañarte física y emocionalmente	*Baja autoestima y dejar la escuela
Menciona 3 instituciones de ayuda	*DIF *Derechos humanos *SEP	*SEP *Secretaría de delitos	*DIF	*Secretaría de salud *SEP *Derechos humanos	*SEP *Secretaría de salud *Instituto de la juventud
Cuáles son las 3 partes de la hoja de reporte	*Cuenta *Cómo te sientes *Di quien es	*Qué te hacen *Cómo te afecta *Quién te agrede	NO CONTESTÓ	*Que pueden haber sido víctimas y vengarse	*Tu problema *Cómo te afecta *Quién te agrede

Tabla 3: Respuestas de los ítems sobre la información de la guía.

Pregunta	¿Qué te pareció la página y su contenido?	¿Te fue fácil de usar? Sí/No ¿Por qué?	¿Cuál fue la parte que más te gustó de la página? ¿Por qué?	¿Consideras que este material te podría ayudar en una situación de bullying? Sí No ¿Por qué?
Respuestas 1ra alumna	"Bien porque explica todo acerca del bullying"	*Sí "Porque ya sabía algo sobre el bullying"	*¿Qué es el bullying? "Porque explica lo que es el bullying"	*Sí "Porque yo leí el contenido y pues si me ha de servir de algo"
Respuestas 2da alumna	"Interesante e informativa"	*Sí "Fue clara su información"	*Todas "Todas tenían la información necesaria y requerida"	*Sí "Para que pueda ser evitado y de manera más sencilla de entender"
Respuestas 3ra alumna	"Me pareció muy bien, completa y se me hizo sencillo"	*Sí "Porque anteriormente, yo había visto una página parecida y también porque me orientaron"	"Los centros de ayuda y los tipos de bullying"	*Sí "Porque me dio armas para defenderme, saber actuar ante estas situaciones, que centros me pueden orientar, como reaccionar ante estas situaciones y como poder ayudar a las personas que sufren esta situación"
Respuestas 4to alumno	"Bien, estuvo muy completa e interesante"	*Sí "Sí porque es claro y breve"	*Cómo defenderse "Porque así puedo dar consejos a mis compañeros"	*Sí "Porque habla de cómo defenderse"
Respuestas 5ta alumna	"Me gustó porque es muy colorida y fácil de entender"	*Sí "Se entiende fácilmente, no te enreda"	*El jueguito y la guía "Dan buenos consejos, son mejores que otros que he visto"	*Sí "Te dice dónde conseguir ayuda, da consejos y hasta te dice cuáles heridas son delito y no bullying"

Tabla 4: Respuestas de los ítems de opinión sobre el prototipo.

Las respuestas que dieron cada uno de los cinco alumnos que realizaron la prueba de usabilidad del prototipo fueron analizadas. A continuación se muestra la síntesis de las respuestas de la prueba.

En la parte de la página:

Los usuarios se acordaron de la mayoría de la información que vieron en el sitio web, recordaron la mayoría de las secciones de la página, los personajes que participan en el bullying, los tipos de bullying, diferencian a un testigo positivo de uno negativo, recuerdan las características del bullying psicológico y mencionaron 1 o 2 instituciones del directorio.

En la parte del juego:

Esta parte fue la mejor recordada por los usuarios, se mencionaron correctamente los nombres de los personajes, el tipo de bullying que eligieron para su historia, la intensidad, los sentimientos que experimentó el personaje y los cinco usuarios recordaron correctamente el consejo que se les dio al final de cada una de sus historias.

En la parte de la guía:

Pese a que fue la parte más extensa del prototipo, los usuarios recordaron la mayoría de la información que leyeron: el nombre de la guía, la cantidad de páginas, la mayoría realizaron el test para ver qué personaje eran dentro del bullying, todos mencionaron uno de los consejos anti bullying y alguno de los comportamientos que debían evitarse, mencionaron por qué hacer la denuncia en las primeras 48 horas, las consecuencias del bullying y las partes que conformaban la hoja de reporte.

Las partes de la guía que menos recordaron fueron nombres de las secciones, los otros 3 nuevos tipos de bullying (económico, sexual y cyberbullying) se confundieron con los 4 principales (físico, verbal, psicológico y social) y los nombres de los otros centros de ayuda que se encontraban en el directorio.

Opiniones sobre el prototipo:

Respecto a la opinión general que los usuarios expresaron sobre el sitio web, el juego flash y la guía resumida, se obtuvieron comentarios positivos de parte de cada uno de los usuarios que probaron el prototipo.

Mencionaron que era interesante, sencillo y/o fácil de usar, informativa, completa y fácil de entender. Algunos de los usuarios comentaron que les fue fácil de usar porque ya tenían conocimientos previos sobre bullying (por orientación y por visitar otras páginas sobre bullying) y otros mencionaron que se les facilitó por contaba con la información necesaria (sin excesos).

Los cinco usuarios consideraron que el material sí era de ayuda, puesto que los había informado sobre el bullying, lo que pueden hacer para defenderse y a dónde pueden acudir a pedir ayuda.

4.5 Presentación de la propuesta final

El prototipo 2, que contenía el sitio web Aliado Valiente, el juego flash y la guía pdf de acciones anti bullying, fue evaluado por un experto en bullying y un grupo de alumnos de secundaria. En ambos casos, el prototipo recibió comentarios positivos.

Para la propuesta final, el prototipo se presenta en su totalidad de la siguiente manera:

- Calcomanías promocionales (que dirigen el tráfico de usuarios hacia la página web).
- Página web Aliado Valiente

*Índex (da la bienvenida al usuario)

*¿Qué es el bullying? (descripción textual y gráfica de qué es el bullying, las víctimas, los testigos y los agresores).

*Tipos de bullying (descripción textual y gráfica del bullying físico, verbal, psicológico y social).

*Juego (crea una historia sobre bullying y da un consejo al usuario dependiendo de cada historia creada).

*Directorio (muestra algunos centros de ayuda y un mapa para localizar su ubicación).

*Descargas (link donde se descarga la Guía de acciones anti bullying con los tests, consejos, direcciones completas de centros de ayuda, consecuencias, agresiones que son delitos y una hoja de reporte).

El prototipo 2 no necesitó de más cambios en su gráfica, al ser probado por los usuarios en el apartado 4.4.2, los alumnos se encontraban concentrados leyendo la guía (una de las alumnas incluso copió el contenido de la hoja de reporte en su cuaderno), se mostraron interesados y se divertieron con el juego flash (reaccionando a la animación y sonidos cuando el personaje recibía la agresión), los gifs en la página web ejercieron el papel de ejemplos gráficos de la información y su estructura sencilla permitió que la experiencia de uso fuera placentera y útil para ellos, lo que lleva a suponer que el proyecto cumplió con su papel informativo.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Este proyecto fue enriqueciéndose a lo largo de cuatro capítulos, iniciando con la detección de un problema, su hipótesis y su objetivo general.

Durante el desarrollo de esta investigación se hizo una profunda indagación en el tema del bullying con todo los elementos que se le han ido englobando: su definición, los tipos de bullying que existen y los nuevos que se han desarrollado, el perfil de los participantes en el acoso escolar (víctimas, testigos positivos, testigos negativos y agresores) y las consecuencias del acoso escolar. Así mismo se llevó a cabo una investigación sobre los procesos de diseño basado en el diseño emocional, el diseño centrado en el usuario y el diseño de información.

Se llevaron a cabo aplicaciones de herramientas de recolección de datos en escuelas secundarias de la ciudad de Puebla, se analizaron los hallazgos y se realizó un primer prototipo, el cual fue evaluado en dos ocasiones; se modificó el diseño y se desarrollaron otras piezas para el mismo. El nuevo prototipo fue presentado ante un experto en bullying y a una muestra de cinco alumnos de secundaria.

La pregunta de investigación ¿Cómo puede el diseño comunicar el conflicto del bullying a los usuarios y ayudarles a ver las opciones que hay para salir del problema? se respondió con el diseño de un sistema visual basado en el diseño emocional de Donald Norman, con el cual se llevan a cabo las tres funciones cognitivas: visceral (primera reacción, apariencia), conductiva (placer y efectividad de una pieza) y reflexiva (respuesta de largo plazo asociada a los recuerdos satisfactorios de una buena experiencia de uso).

El objetivo de este proyecto fue diseñar un sistema de comunicación visual basado en la funcionalidad del diseño emocional, que informe sobre las acciones que la víctima de bullying puede realizar en caso de presentarse una situación de abuso en su institución escolar. Este objetivo se cumplió, ya que los usuarios probaron las diferentes piezas que conformaron el prototipo, se mostraron interesados y atraídos por la forma en que se les presentó la información sobre qué hacer en caso de bullying:

- Una página web colorida, con una arquitectura fácil de entender y usar, personajes que ilustraron el contenido de los textos para su rápida captura de información en la memoria de los usuarios.
- Un juego que ejerció el rol de avatar de una situación de bullying en una historia y ofreciendo uno de los diferentes consejos que hay para cada línea de historia.
- Una guía de 8 páginas de información resumida (más 1 portada, 1 contraportada y la hoja de reporte para que los alumnos llenen y entreguen a un profesor, haciendo 11 páginas en total), con tests, información adicional sobre bullying, consejos y recomendaciones, las acciones que se consideran delito, listas de consecuencias y un directorio.

Este documento se desarrolló bajo la hipótesis:

Un sistema de comunicación visual basado en diseño emocional dirigido a víctimas de bullying de nivel secundaria, promueve el interés sobre el tema y favorece que el usuario se acerque a pedir ayuda.

La hipótesis se comprobó con la prueba de usabilidad, donde los alumnos de secundaria expresaron su interés en la información que contenía el prototipo, hicieron anotaciones y adquirieron un mayor conocimiento del tema, así como herramientas para poder defenderse si llegan a tener un problema de acoso en sus escuelas.

Ante los resultados obtenidos en esta investigación, se considera que el proyecto tuvo un muy buen resultado, el cual fue la creación un sistema visual diseñado específicamente para los alumnos de nivel secundaria de la ciudad de Puebla que sufrieran de acoso escolar, incluyendo diferentes piezas informativas y la posibilidad de estar disponible para ellos en cualquier lugar donde puedan acceder a internet.

La aportación de esta investigación al diseño gráfico consiste en mostrar la importancia de la estética en el diseño y cómo éste se ve afectado en su funcionalidad.

El principio del diseño emocional que explica Donald Norman menciona que “los objetos atractivos funcionan mejor”. Para que la estética en el diseño emocional funcione, es necesario conocer a los usuarios, poniendo especial atención a sus gustos, sus hábitos, sus preferencias, etc. Todo esto con el fin de encontrar los puntos que creen una relación entre el diseño y el usuario.

*Atracción (objeto diseñado estéticamente)

*Relación (asociar el objeto con algo que sea parte de los gustos o hábitos del usuario)

*Cumplimiento (experiencia de que finaliza de forma memorable).

Al encontrarse el usuario ante un objeto atractivo y fácil de usar (o entender), la experiencia de uso será agradable para el usuario y el diseño quedará guardado en su memoria. En este caso, los alumnos se sintieron bien usando la página web y la información que contenía les llegó de forma sencilla y fácil de comprender. Esta experiencia de uso se vuelve memorable para ellos gracias a la estética de la página y sus elementos, y por lo tanto se queda dentro de sus memorias por más tiempo.

Si bien el resultado del proyecto fue positivo, es necesario aclarar que éste sólo tiene un alcance informativo, puesto que el bullying es un problema que no sólo involucra a una víctima, a testigos y uno o varios agresores, como mencionó el Mtro. Roberto Yescas en el capítulo 4, el acoso escolar no puede generalizarse, es un problema que engloba factores individuales (como la familia, los factores afectivos, los comportamientos) y ambientales (con los factores físicos y sociales), además se tiene que hacer algo para cambiar el ambiente de violencia que tienen las escuelas identificando los núcleos de relaciones y cómo pueden involucrarse hacia una salida positiva.

REFERENCIAS

- *Arfuch L., Chaves N., Ledesma M. (1999). *Diseño y comunicación, teorías y enfoques críticos*. Argentina. Editorial Paidós.
- *Chávez, N. *El trabajo de persuadir*. Web oficial de archivos
Recuperado de: http://www.norbertochaves.com/articulos/texto/el_trabajo_de_persuadir
- *Castelán, A. (2012). *Incrementa Bullying en México: CNDH*
Recuperado de: <http://www.diariopresente.com.mx/section/principal/72335/incrementa-bullying-mexico-cndh/>
- *Frascara, J. (2000). *Diseño gráfico para la gente; comunicación de masas y cambio social* (2da edición). Argentina. Editorial Infinito.
- *Frascara, J. (2011). *¿Qué es el diseño de información?* (1ra edición). Argentina. Editorial Infinito.
- *Frascara, J. (2011) *La necesidad del diseño de información*. Foro Alfa
Recuperado de: <http://foroalfa.org/articulos/la-necesidad-del-diseno-de-informacion>
- *Flores, L. (2008). *Comportamiento del bullying en una escuela secundaria de la delegación Coyoacán: Estudio Piloto*. Instituto Nacional de Pediatría
Recuperado de: http://www.pediatría.gob.mx/investigacion/investigacion_inp.html
- *Hernández G. (2012). *Investigan en Puebla suicidio de menor por 'bullying'*. México
Recuperado de: <http://www.proceso.com.mx/?p=307071>
- *Infobae América Edición Argentina (2012) | *Sociedad*
Un caso de bullying en Colombia culmina con la muerte de un niño de 12 años
Recuperado de: <http://america.infobae.com/notas/49206-Un-caso-de-bullying-en-Colombia-culmina-con-la-muerte-de-un-n>
- *Martínez Verdu R.. (2006). *Archivo PDF Bullying y medios de comunicación*.
Recuperado de: https://upaep.blackboard.com/@/58FC703D38585020E73BE5715A86350F/courses/1/01_100_LDG401_01/db/_1007286_1/bullying%20y%20medios.pdf
- *Medina L. F. (2012) • *El Bullying en México. Síntomas del acoso escolar* • México
Recuperado de: <http://noticias.terra.com.mx/mexico/el-bullying-en-mexico-sintomas-del-acoso-escolar,4c0a2822f27e-9310VgnVCM20000099cceb0aRCRD.html>
- *Tomas U. (2010). *¿Qué es el bullying?*
Recuperado de: <http://www.elpsicoseor.com/2011/03/que-es-bullying.html>
- *Ediciones Locales Redacción SDPnoticias.com. (29 sep 2012) 15:09. México
Bullying en Puebla genera 20 quejas mensuales a nivel Preparatoria
Recuperado de: <http://www.sdpnoticias.com/local/puebla/2012/09/29/bullying-en-puebla-genera-20-quejas-mensuales-a-nivel-preparatoria>
- *Azteca Noticias (2013) México, primer lugar en casos de bullying: OCDE
Recuperado de: <http://www.aztecanoticias.com.mx/notas/seguridad/153627/mexico-primer-lugar-en-casos-de-bullying-ocde>
- *Castelán A. (2012). *Incrementa Bullying en México: CNDH*. Tabasco, México. *Diario Presente*.
Recuperado de: <http://www.diariopresente.com.mx/section/principal/72335/incrementa-bullying-mexico-cndh/>
- *Organización de la Naciones Unidas. (2007). *MTV LATINOAMÉRICA Y UNICEF UNEN ESFUERZOS PARA PRESENTAR UNA REALIDAD QUE VIVEN MUCHOS JÓVENES EN LATINOAMÉRICA EN "NOTICIAS MTV FORO: BULLYING, EL TERROR ESCOLAR"*. Boletín ONU Centro de información para México, Cuba y República Dominicana.
Recuperado de: <http://www.cinu.org.mx/prensa/comunicados/2007/07072NoticiaMTVUnicef.htm>
- *Fundación en movimiento, Asociación Civil
<http://www.fundacionenmovimiento.org.mx/>
- *Noticias Terra. (2012). *Ley Anti-Bullying del Distrito Federal*. México.
<http://noticias.terra.com.mx/mexico/df/conoce-las-disposiciones-de-la-ley-antibullying-del-df,031974e50fae9310VgnVC-M5000009cceb0aRCRD.html>
- *Norman, D. (2005) *Emotional Design: why we love (or hate) everyday things*. Basic Books. Estados Unidos
- *Norman, D. (2007) *Diseño Emocional: gente y cosas*. Nielsen Norman Group. Estados Unidos
http://www.jnd.org/dn.mss/emotional_design_pe.html
- *Medina L. F. (2012) • *El Bullying en México. Síntomas del acoso escolar* • México
Recuperado de: <http://noticias.terra.com.mx/mexico/el-bullying-en-mexico-sintomas-del-acoso-escolar,4c0a2822f27e-9310VgnVCM20000099cceb0aRCRD.html>
- Legüe P., Madriaza P., Magenzo A. (2012). *Bullying en la escuela*. Chile
Recuperado de:

<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=194860>

*Hernández G.(2012).Investigan en Puebla suicidio de menor por 'bullying'.México
Recuperado de: <http://www.proceso.com.mx/?p=307071>

*Real Academia Española. Diccionario en línea.
www.rae.es

*Soto. W. E. .(2007).Acoso escolar o bullying-perfil del acosador y de la víctima·México
Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/otro/violencia-escolar-y-su-impacto.htm#mas-autor>

*Secretaría de Seguridad Pública·(2012)· Guía del taller Prevención del acoso escolar·
<http://www.ssp.gob.mx/portalWebApp/ShowBinary?nodeId=/BEA%20Repository/1214151//archivo>

*Aristegui Noticias. (2013). 5 dramáticas películas sobre casos de bullying. México
Recuperado de:
<http://aristeginoticias.com/1203/kiosko/5-dramaticas-peliculas-sobre-casos-de-bullying/>

*Cañada J. y Van Hout M. (2005) Donald Norman y el diseño emocional. Revista Visual. España. Blur Ediciones



Puebla, Puebla a 7 de **Noviembre** de 2013

DIR. ANA MARÍA CAMPOS TEJEDA
DIRECTORA DEL CENTRO ESCOLAR JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN
PRESENTE

Asunto: Apoyo para aplicación de encuestas a los alumnos de Nivel Secundaria del turno matutino.

Estimada Dir. Campos

Por medio de la presente me permito saludarle y solicitarle el apoyo para la alumna María Luisa Sánchez Luna, Matrícula 2300588 de la Escuela de Diseño Gráfico de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Ya que se encuentra desarrollando su proyecto de investigación con el título: "Diseño Emocional Para Comunicar: Apoyo al Problema de Bullying".

El apoyo consiste en permitir se apliquen encuestas e instrumentos a los Alumnos del turno matutino de nivel secundaria. Además de facilitar los materiales necesarios para que María Luisa pueda concluir su proyecto de investigación.

La información obtenida por María Luisa, será tratada con absoluta confidencialidad y con el compromiso de regresar los materiales facilitados, así como una copia del documento de tesis con los resultados que se obtengan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE


Hugo A. Cabrera Pérez
Coordinador del Programa Académico de Diseño Gráfico

C.C.P.A. Depto. Artes y Humanidades


FACULTAD DE DISEÑO GRÁFICO
ACREDITACIÓN 2003-2008
CONSEJO MEXICANO PARA LA
ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS
DE DISEÑO, A.C.

UPAEP
21 Sur 1103
Barrio de Santiago
Puebla, Pue. México
C.P. 72410

Tel: 01 (222) 229 9400
Fax: 01 (222) 232 5251
01 800 224 2200
www.upaep.mx

Permiso para aplicar encuesta en el centro escolar Morelos (2013).



Constancia de participación en Expociencias regional (2014).



Boleto de asistencia a la plática dada por pedagogos y psicólogos "Más allá del bullying" dada por la red de participación social (REPASO)(2014).



Puebla, Puebla a 23 de Octubre de 2015

Mtra. Hannally Gómez Celis
Directora del Instituto Harmon Hall Juárez
PRESENTE

Asunto: Apoyo para el desarrollo de Proyecto de tesis: Diseño Emocional para Comunicar el Problema de Bullying.

Estimada Mtra. Gómez

Por medio de la presente me permito saludarle y solicitarle el apoyo para la alumna María Luisa Sánchez Luna Matrícula 2300588 de la Escuela de Diseño Gráfico de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Ya que se encuentra desarrollando un proyecto de tesis, Diseño Emocional para Comunicar el Problema de Bullying.

El apoyo consiste en facilitar la aplicación de una prueba prototipo a sus alumnos, para verificar el funcionamiento del prototipo.

La información obtenida por la alumna María Luisa Sánchez, será tratada con absoluta confidencialidad y con el compromiso de regresar la información obtenida, así como una copia del proyecto desarrollado, con los resultados que se obtengan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE

Hugo A. Cabrera Pérez
Director de la Facultad de Diseño

C.C.P.A. Decanato de Artes y Humanidades

UPAEP
21 Sur 1103
Avenida de Santiago
Puebla, Pue. México
C.P. 72410

Tel: 01 (222) 229 9434
Fax: 01 (222) 232 5251
01 800 254 2200
www.upaep.mx

Permiso para aplicar encuesta en el centro escolar Morelos (2013).