

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE
Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática

Sustentabilidad y tecnología

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)
Programa de la Industria de Alta Tecnología



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

4N02 Observatorio de Servicios e Innovación
Investigación y diseño de servicios inclusivos para la comunidad LGBT+

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Ingeniería Electrónica. Fernanda Edith Galeana Torres.

Lic. En Diseño Integral. Daniela Gómez González

Ing. En Empresas de Servicio. Alejandro Torres Landa

Profesor PAP: Alicia Libertad Rizo Corona

Tlaquepaque, Jalisco, mayo de 2023

ÍNDICE

Contenido

Resumen	2
1. Introducción	3
1.1. Objetivos	3
1.2. Justificación	5
1.3 Antecedentes	6
1.4. Contexto.....	7
2. Desarrollo	9
2.1. Sustento teórico y metodológico	9
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto	10
3. Resultados del trabajo profesional	12
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.....	14
5. Conclusiones	19
6. Bibliografía	24

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son una modalidad educativa del ITESO en la que el estudiante aplica sus saberes y competencias socio-profesionales para el desarrollo de un proyecto que plantea soluciones a problemas de entornos reales. Su espíritu está dirigido para que el estudiante ejerza su profesión mediante una perspectiva ética y socialmente responsable.

A través de las actividades realizadas en el PAP, se acreditan el servicio social y la opción terminal. Así, en este reporte se documentan las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo del proyecto, sus incidencias en el entorno, y las reflexiones y aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

El presente reporte va dirigido a todas las personas que tengan interés en temas de diseño de servicios, diversidad, inclusión y la comunidad LGBT+ en un entorno estudiantil. Con base en distintas herramientas para el diseño inclusivo de servicios, se elaboró una propuesta de servicio para CODII (Colectivo de Diversidad Igualitaria de ITESO) para manejar el tema de los voluntarios. De igual manera, se realizó una investigación extensiva de herramientas de diseño de servicios enfocadas a la diversidad, dando como resultado un repertorio de fuentes que permiten entender las necesidades de la comunidad LGBT+ en diferentes ámbitos.

Desarrollar y promover herramientas para fomentar la inclusión de la diversidad en ITESO, brindar un espacio seguro más eficiente para la comunidad LGBT+ dentro del campus y

lograr que el colectivo tenga más visualización, son algunas de las razones por las cuales se llevó a cabo este proyecto.

Se llegó a un prototipo de servicio utilizando principalmente la metodología de doble diamante, el cual contiene soluciones interactivas y atractivas para ayudar a mejorar la captación de nuevos voluntarios y fomentar la participación de miembros actuales del colectivo. Los resultados de la investigación dan lugar a una posible mejora del funcionamiento del colectivo, permitiendo ofrecer un espacio seguro para todas las personas dentro de CODII, además de crear más participación estudiantil mediante el uso de herramientas más accesibles. Queda pendiente su implementación y la organización del colectivo para aplicarla y poder mantenerla.

Las herramientas y metodologías utilizadas en este reporte son de naturaleza versátil, por lo que son aplicables no solo a temas relacionados con la diversidad y la inclusión, sino que también son excelentes para desarrollar propuestas de diseño de servicio en cualquier entorno.

1. Introducción

1.1. Objetivos

El PAP del Observatorio de Servicios cuenta con sus propios objetivos generales y particulares, los cuales son descritos a continuación.

General

- Fomentar la cultura de diseño de servicios e innovación principalmente en Latinoamérica, por medio del reconocimiento de la situación actual tanto de las prácticas que existen alrededor del mundo, la situación de las industrias, y las tendencias en esta índole.
- Generar conocimiento a partir del uso de la tecnología y los servicios en problemas sociales. El proyecto se enmarca dentro del siguiente proyecto de investigación del PFI: Ecosistemas de innovación abierta, basados en la tecnología, para aumentar el valor en el modelo de negocio en las Pymes.

Particulares

- Investigación: Observamos lo que sucede alrededor, en el contexto específico de una organización o desde una perspectiva global.
- Estrategias: Desarrollamos soluciones para el contexto específico buscando su replicabilidad a otros contextos.
- Comunicación: Desarrollo de los materiales de información y comunicación de estrategias con los actores del ecosistema.

Durante el semestre de primavera 2023 trabajamos con tres proyectos diferentes: el trabajo con CODII, la investigación de herramientas de servicios, y el podcast del Observatorio. Cada uno de ellos cuenta con sus propios objetivos.

Objetivos Generales - CODII

- Ayudar a CODII a lograr sus objetivos como colectivo por medio de la implementación de estrategias y herramientas de diseño de servicios.
- Lograr que CODII tenga una gestión del conocimiento sólida para que su permanencia en ITESO vaya mucho más allá de un par de generaciones más.

Objetivos Particulares – CODII

- Reclutar, reactivar y retener a miembros en el colectivo que aporten valor a este como comunidad.

Objetivo – Podcast

- Crear tres episodios más del podcast del OBSI y hacer difusión de este para dar a conocer a la gente externa al PAP lo que se trabaja en el Observatorio.

Objetivo – Investigación de herramientas de Servicios

- Encontrar herramientas que sean útiles y ayuden a mejorar el diseño de servicios centrados en la diversidad e inclusión.

1.2. Justificación

Proyecto con CODII

CODII busca ser un espacio seguro y brindar apoyo a las personas de la comunidad LGBTQ+ dentro del ITESO, esto para que puedan sentirse cómodos dentro del campus y les sea posible superar cualquier situación que pueda llegar a surgir por discriminación a sus orientaciones o identidades de género. Igualmente, el colectivo busca dar visibilidad y normalizar la existencia de esta comunidad en todos los espacios, centrándose en uno educativo. CODII busca hacer al ITESO un lugar más incluyente, más amigable para quienes no entran en la heteronorma, porque todos, todas y todes tenemos el derecho a sentirnos seguros dentro y fuera de la universidad. Este proyecto con ellxs es importante para que puedan seguir haciendo todo esto y, eventualmente, tener más alcance.

Podcast

El podcast se busca desarrollar como una manera de dar a conocer a la gente externa al PAP lo que se está haciendo en él. Esta difusión es importante ya que el diseño de servicios inclusivos, que es el tema principal del Observatorio, es algo de lo que se habla muy poco y que es necesario que todos conozcamos pues existe mucha desigualdad en la vivencia de las personas por ciertas “diferencias” que no se toman en cuenta al construir cosas u ofrecer servicios, lo que les genera dificultades para hacer tareas que los demás consideraríamos simples. Aunque no estemos involucrados de forma directa en esta área, formamos parte de una misma sociedad y podemos decidir hacerla más inclusiva en el día a día, y el saber que hay opciones para ello ayuda de mucho. Además, este proyecto con CODII permite dar visibilidad y ayudar a la gente a entender las vivencias de la comunidad LGBTQ+, permitiendo dar un paso más en el camino de la inclusión.

Investigación de Herramientas

El diseño de servicios busca mejorar la calidad de los servicios que una empresa, grupo, o vendedor pueda ofrecer, a través de diferentes herramientas que nos ayudarán a llegar al objetivo deseado. Dado que en esta ocasión el OBSI se ha enfocado en brindar sus servicios

y consultoría a un colectivo LGBTQ es importante tener la sensibilidad y apertura de implementar herramientas que estén basadas en la búsqueda de diversidad, equidad e inclusión, para de este modo evitar caer en situaciones o resultados que no sean afines con el grupo que se busca ayudar, ya que este es un grupo con tendencia a verse discriminado y marginado. Por otro lado, las herramientas centradas en la Diversidad, Equidad e Inclusión parecen ser pocas y aún menos difundidas, por lo que crear nuevas herramientas y fomentar su difusión podría ayudar a brindar servicios de calidad y más efectivos.

1.3 Antecedentes

Proyecto con CODII

El colectivo LGBT+ ha existido ya desde hace varios años en ITESO, pero antes recibía el nombre de AXIS. Tanto en este como CODII tenían como finalidad principal formar una comunidad de personas que se identificaran con algunas de estas siglas dentro de la universidad, y de esta manera proveer un lugar seguro para todos. Con el tiempo, la necesidad de pelear por sus derechos y buscar la reforma de cosas en la universidad para cumplir esto también surgió, y al crearse la Coordinación de Participación Estudiantil, que vincula a los colectivos con la institución, pudieron lograr la creación de baños neutros en algunos edificios y su consideración en las futuras reformas, así como incluir en el protocolo de denuncias de violencia de género los atentados contra personas de la comunidad.

Durante la pandemia, CODII comenzó a realizar reuniones y eventos virtuales y la participación de los voluntarios del colectivo aumentó en gran medida, mas al volver a presencial esto volvió a disminuir. Sin embargo, en estos últimos años se ha dado más a conocer, por lo que ha aumentado en gran medida la cantidad de personas que se han inscrito, aunque la participación sigue siendo mínima.

Investigación de Herramientas

La comunidad LGBT+ ha sido excluida a través de la historia, por lo que no se le ha tomado en cuenta en la creación de servicios y productos en general, provocando más exclusión aún. En estas últimas décadas, la lucha por sus derechos y ser reconocidos ha dado frutos,

por lo que socialmente hay más representación en medios de comunicación, provocando que más personas logren identificarse con algunas de estas siglas. Esto también ha permitido que se les tome más en cuenta, y actualmente muchas empresas buscan ir por este tema de inclusión y diversidad tanto para sus clientes como para sus empleados. Por esto se han ido creando herramientas enfocadas a esto.

Podcast

Desde el inicio del Observatorio de Servicios e Innovación, en el 2020, se planteó la idea de dar difusión al trabajo que se realizaba en este mediante redes sociales porque se consideraba algo importante que dar a conocer a la comunidad tanto universitaria como externa. Se creó la cuenta de Instagram, la que hasta día de hoy es la única forma pública de hacerlo, más el año pasado se tomó la decisión de utilizar otro medio que permitiera compartir información más completa sobre lo que es el diseño inclusivo y la forma en que se utiliza en los proyectos que se presentan.

Con el crecimiento de los medios de comunicación en los últimos años, los podcasts surgieron como una herramienta auditiva para la difusión de información. Su formato flexible, así como la facilidad para crear uno, produjo que hoy en día sea una de las maneras más utilizadas para hablar sobre cualquier tema y llegar a públicos variados, especialmente con la ayuda de las redes sociales. Es esta la razón por la que se eligió en 2022 que estos serían el nuevo medio de difusión de lo que se está trabajando en el OBSI.

Finalmente, en el pasado periodo de verano se grabaron dos episodios, pero debido a que en otoño no se abrió el PAP la tarea de la difusión se aplazó hasta este año. Ahora se busca grabar más contenido para darle continuidad al proyecto.

1.4. Contexto

Las últimas décadas han sido de gran cambio social a nivel mundial en cuanto a la visibilización y aceptación de grupos minoritarios que por mucho tiempo han vivido oprimidos. La comunidad LGBTQ+ es un ejemplo de ellos, y es que en cuestión de derechos se ha luchado para que puedan tener acceso a cosas básicas, y de igual manera, que exista

representación en los medios de comunicación de todas las identidades y orientaciones que existen. Sin embargo, en algunos países todavía hace falta lograr al menos que no se considere ilegal ser homosexual, pero con el avance obtenido está siendo notorio que muchas cosas no están hechas para un sector de la comunidad, o incluso para toda esta. En otras palabras, el que sea reciente el reconocimiento de su existencia provoca que nunca se hayan tomado en cuenta para el diseño de la sociedad.

Muchas necesidades que no se cubren debido a esta discriminación se han hecho evidentes con el crecimiento de la cantidad de jóvenes que se identifican como LGBT+. Esto se ha dado gracias a encontrar vivencias de otros similares a lo que han experimentado, y a entender que existen más formas de vivir el género y la sexualidad que la cishetero. El surgimiento de las redes sociales y el gran crecimiento de ellas ha sido factor principal de ello, pues en un mundo donde es posible para todos compartir información con gente de otros lugares, el poder contar experiencias propias y hallar una comunidad que haya vivido lo mismo se ha vuelto sencillo, y actualmente también es visible con figuras públicas que abiertamente forman parte de la comunidad. Y el que esto suceda también ha generado que se busque mayor inclusión y representación en los medios de comunicación.

Este último punto, la representación, ha sido clave elemental para ayudar a más personas a saber cómo identificarse, además de para normalizarlo. Y es que solamente en México, de acuerdo con el INEGI (2022), el 5.1% de la población de 15 años en adelante se identifica como LGBTI+. Este dato se traduce a cinco millones de personas, de las cuales sus necesidades no se han tenido en cuenta para construir las ciudades y la vida cotidiana, haciendo que muchas de las cosas que puedan parecer simples se vuelvan una barrera para vivir cómodamente.

De dicho problema en varios sectores poblacionales surge la necesidad de diseñar servicios inclusivos, donde desde un inicio se tomen en cuenta las necesidades de todos. Es un concepto relativamente nuevo que se conoce muy poco, pero se está buscando que su implementación se lleve a cabo en todas las áreas pues existe deficiencia donde sea. Por mientras, actualmente, el ser parte de la comunidad LGBT+ aún significa contar con más obstáculos para sobrevivir y vivir de lo que se debería, pero se está encaminando al

progreso con la modificación de servicios, y creación de nuevos, que puedan cubrir las necesidades de esta población de manera adecuada.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico

A través del diseño de servicios y la aplicación de sus diversas herramientas (como lo son el design thinking y el doble diamante) y la investigación para una mejor comprensión de lo que conlleva la Diversidad, Equidad e Inclusión, enfocado en este caso en las comunidades LGBTQ+, se puede comprender por qué la necesidad de enfocarnos en este proyecto; ya que debido a las diversas problemáticas que ya sea desde el rechazo y/o la ignorancia, esta comunidad así como su colectivo CODII dentro del campus se enfrentan a varias carencias y retos para lograr una mejor iteración y funcionamiento del colectivo, así como la experiencia en su día a día para los miembros y voluntarios de este. Así mismo, la realización de 4 episodios de podcast ayudaría a generar visibilidad sobre estos temas, así como mostrar el trabajo que realiza el OBSI.

- Design Thinking: Método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios (Libertad R. Cursos, 2020b).
- Diseño de Servicio: Campo de conocimiento enfocado en la creación de experiencias pensadas utilizando una combinación de intangibles y medios tangibles, destinados a proporcionar un servicio integral para el usuario final (Ingeniería en Empresas de Servicio - ITESO, 2020).
- Doble Diamante: Metodología de diseño e innovación, que pueden seguir tanto diseñadores como no diseñadores para encontrar soluciones a problemas complejos que respondan a las necesidades de las personas (Design Council, 2021).
- Pasos del doble diamante: Descubrir, Definir, Desarrollar y entrega de resultados (Design Council, 2021).
- DEI: Diversidad, Equidad e Inclusión.

- Sexo: Clasificación de una persona asignada al nacer, puede ser masculino, femenino o intersexo (Trevor Project, s.f.).
- Intersexo: se refiere a aquellas personas cuya fisiología sexual no se ajusta por completo a uno de los dos sexos (masculino o femenino) (Trevor Project, s.f.).
- Género: características social y culturalmente identificadas como masculinas o femeninas (Trevor Project, s.f.).
- Identidad de género: Manera interna en que una persona vive su género, este puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer (Trevor Project, s.f.).
- Expresión de género: cómo una persona manifiesta su género (forma de vestir, hablar, comportamiento, manierismos, etc.) (CONAPRED, 2016)
- LGBTQ+: Siglas con las que se refieren a las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans, Queer y más. (CONAPRED, 2016)
- Diversidad sexual y de género: Todas las posibilidades que tienen las personas se identificar, mostrar y experimentar su sexualidad (CONAPRED, 2016).
- Colectivo: grupo social cuyos miembros comparten ciertas características o trabajan juntos para lograr un objetivo común (Definición.de, s. f.).
- Inclusión: integración de todas las personas o grupos de personas para que tengan equidad de acceso a diversos recursos u oportunidades (Coelho, 2019).

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

Proyecto con CODII

- Descripción del proyecto

Con enfoque específico en la captación y retención de miembros dentro del colectivo, se llevaron a cabo entrevistas y consultas con organizadores, gracias a la cuales se llegó a la conclusión de que nuestro enfoque debe ser “crear comunidad en privado” esto es, dar énfasis actividades para integrar miembros nuevos o inactivos con los activos de manera híbrida (presencial y virtual), protegiendo tanto la seguridad del colectivo, así como de miembros o posibles miembros futuros que pudieran verse vulnerados por exposición.

- Plan de trabajo

Planeación de actividades E2: Proyecto CODII		Fechas														
Actividad		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15
		16/01-20/01	23/01-27/01	30/01-3/02	6/02-10/02	13/02-17/02	20/02-24/02	27/02-3/03	6/03-10/03	13/03-17/03	20/03-24/03	27/03-31/03	10/04-14/04	17/04-21/04	24/04-28/04	1/05-5/05
		L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V
1	Etapa de descubrimiento															
1.1	Junta con Gabi para saber sobre CODII y el proyecto															
1.2	Investigación inicial de CODII y las problemáticas planteadas															
1.3	Diagnóstico inicial de CODII individual															
1.4	Entrevistas															
2	Etapa de definición															
2.1	Primeros hallazgos sobre CODII															
2.2	Hallazgos de las entrevistas															
2.3	Realización de los mapas de empatía															
3	Etapa de desarrollo															
3.1	Primera iteración del prototipo final															
3.1.1	Matriz de decisión de hallazgos															
3.1.2	How might we?															
3.1.3	Ideación de soluciones															
3.1.4	Matriz de decisión de ideas de solución															
3.1.5	Moodboard															
3.1.6	Storyboard de la propuesta de solución															
4	Segunda iteración															
4.1	Definición de la hipótesis															
4.2	Definición de las nuevas preguntas de investigación															
4.3	Definición del nuevo plan de investigación															
4.4	Realización de la nueva investigación															
4.4.1	Definición de los entrevistados y encuestados															
4.4.2	Definición de las preguntas de entrevistas y encuestas															
4.4.3	Realización de entrevistas															
4.4.4	Vaciado de nuevos resultados															
4.5	Afinación de la idea de solución															
5	Presentación de la idea de solución															

Investigación de Herramientas

- Descripción del proyecto

A través de varias técnicas de búsqueda y utilizando palabras específicas como “DEI”, “LGBT”, “Diversity” e “Inclusión” se han encontrado en la web diversas herramientas, tool kits, casos, e investigaciones que sean de utilidad para fungir como guías y base para el diseño de servicios para la diversidad e inclusión.

- Plan de trabajo

Planeación de actividades E2: Investigación de Herramientas		Fechas											
Actividad		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12
		16/01-20/01	23/01-27/01	30/01-3/02	6/02-10/02	13/02-17/02	20/02-24/02	27/02-3/03	6/03-10/03	13/03-17/03	20/03-24/03	27/03-31/03	10/04-14/04
		L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V	L M X J V
1	Lecturas sobre la comunidad LGBT+ y el diseño												
2	Investigación individual de servicios dirigidos a la inclusión en Google												
3	Investigación en equipos de herramientas facilitadoras de los servicios para la diversidad												
3.1	Búsqueda y vaciado de links en la hoja de datos												
3.2	Análisis de las herramientas encontradas												
4	Selección de las herramientas relevantes												

Podcast

- Descripción del proyecto

Tras una lluvia de ideas relacionadas con los temas anteriores (Servicios de diseño para CODII y la investigación de herramientas) trabajados en el PAP se pretende crear un episodio de podcast con una duración no mayor a 20 minutos en el cual se

hable del tema “Diseñar Servicios desde la empatía” el cual servirá como apertura a los episodios sobre inclusión social LGTBQ que le precederán. Esto con el fin de mostrar al público lo que se realiza desde el OBSI. Para esto, tras realizar una investigación concienzuda se tocará el tema de la empatía, la empatía e inclusión en diseño de servicios, dar ejemplos de herramientas para inclusión que el público podría utilizar, así como contar casos de “terror” que carecieron de empatía y casos de éxito en los cual se empatizó con el usuario.

- Plan de trabajo

Planeación de actividades E2 Podcast	Fechas																																				
	23/02	24/02	25/02	26/02	27/02	28/02	E01/03	E02/03	E03/03	E04/03	E05/03	E06/03	E07/03	E08/03	E09/03	E10/03	E11/03	E12/03	E13/03	E14/03	E15/03	E16/03	E17/03	E18/03	E19/03	E20/03	E21/03	E22/03	E23/03	E24/03	E25/03	E26/03	E27/03	E28/03			
1 Investigación de "Qué es empatía?"																																					
2 Definir temas y "quién" de discusión																																					
3 Investigación de herramientas a comentar de inclusión en el diseño de servicios																																					
4 Definir casos de éxito y fracaso en el diseño de servicios inclusivos																																					
5 Investigación de empatía e inclusión en servicios específicamente comunidad LGBT																																					
6 Ensayo del capítulo																																					
7 Grabación del capítulo																																					
8 Edición del capítulo																																					
9 Difusión del capítulo																																					
10 Publicación del capítulo																																					

3. Resultados del trabajo profesional

Proyecto con CODII

El equipo se enfocó en la captación y retención de voluntarios del CODII.

En esta parte del trabajo, el equipo se centró en entender a posibles voluntarios de diferentes colectivos en universidades para así poder conocer distintas razones por las cuales un alumno podría o no ser un voluntario que generase valor en un colectivo universitario. Por medio de encuestas y entrevistas logramos conocer más a detalle las razones por las que un alumno desea convertirse en voluntario y brindar de su tiempo a un colectivo. Dichas herramientas fueron de gran utilidad para poder entender al perfil de voluntarios que busca CODII y así como comprender el por qué algunos miembros de la comunidad LGBT podrían no estar interesados en convertirse en voluntarios por temas de privacidad, pena, no identificarse con el colectivo o incluso mero desinterés. Con base en los resultados obtenidos, conocemos más a detalle las motivaciones de los voluntarios y algunas barreras que pueden impedir que un alumno se convierta en voluntario, lo cual es

importante para las siguientes fases del trabajo ya que esta información brinda al equipo una guía sobre cómo actuar en el diseño de propuesta.

Investigación de Herramientas

El objetivo concreto de esta investigación es generar una lista organizada de instrumentos pertinentes a la inclusión y diversidad, enfocados específicamente a la comunidad LGBT. El objetivo es la difusión de contenido, herramientas y guías en redes sociales para promover la inclusión en los servicios. Para llevar a cabo esta investigación de herramientas, se aplicaron varias rondas de filtrado de las herramientas para al final obtener información realmente útil y enfocada en la comunidad LGBT que promueva la inclusión y la diversidad en el diseño de servicios.

Podcast

Desarrollar un episodio del Podcast del OBSI nos enseñó todas las implicaciones que tiene la planeación, dirección, producción y edición de un episodio con un enfoque en un tema de impacto social con el fin de generar empatía y educación de la audiencia. A lo largo del proceso pudimos observar la importancia de realizar una planeación detallada para lograr un flujo más orgánico en nuestra conversación y no sonar como robots o que pareciese que estábamos leyendo un guion prefabricado. El resultado de los esfuerzos realizados por el equipo es un material audiovisual de no más de 30 minutos alojado en plataformas digitales como YouTube y diferentes redes sociales para promover su difusión, generar alcance y lograr un cambio en los oyentes.

4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto

- Aprendizajes profesionales

Fernanda

Al inicio de este proyecto consideraba que los aportes que podía hacer desde mi área profesional eran muy limitados, y que lo que aprendiera durante este sería complicado de enfocarlo a mi carrera. Sin embargo, con lo que fuimos desarrollando, y con las cosas que fui aprendiendo y experimentando comprendí que no era así.

Con todos los proyectos me fue posible desarrollar la habilidad de investigación, agregando nuevas metodologías y herramientas para hacerlo. Con el trabajo con CODII, pude aprender nuevas formas de llevar todo el proceso para crear una propuesta de solución, específicamente con el modelo de doble diamante, cosa a la que anteriormente no le había prestado mucha atención en los proyectos que había desarrollado, pero realmente es importante pues permite evaluar mejor las problemáticas y llegar a soluciones más completas. Y en general todo lo realizado hizo que pusiera a prueba habilidades como la organización de tiempos, trabajo en equipo y resolución de problemas, lo que me permitió desarrollarlas también.

Considero que una de las cosas más importantes que obtuve de este PAP para mi vida profesional es que la tecnología puede tener un lugar importante en temas de inclusión social, pues es algo que desde hace mucho me ha generado interés, pero nunca había encontrado la manera de relacionarlos. El diseñar desde la empatía para generar soluciones inclusivas me ha dado una perspectiva nueva de lo que puedo llegar a hacer con mi carrera, y ahora también cuento con varias herramientas que me ayudan a entender cómo hacerlo.

Daniela

Como diseñadores siempre se nos ha enseñado que la base para un buen diseño es que este sea funcional y como tal, es de suma importancia ponerse en los zapatos

del usuario, por lo que es necesario investigar y analizar todo el contexto que compete a este, desde motivaciones, dificultades, entorno, etc. Solo así se podrá llegar a la conclusión de qué es lo que en verdad necesita el usuario y de qué manera solucionar tal necesidad. En el caso de CODII pudimos aplicar esta parte del proceso de diseño, llegando así a presentar varias propuestas para mejorar el funcionamiento del colectivo, en lo que a la captación de más miembros compete. A su vez, es interesante trabajar con compañeros de diferentes disciplinas ya que dejan entrever diferentes puntos de vista, así como enseñarnos diferentes herramientas que no eran del conocimiento de todos. Siempre es interesante tener varias perspectivas al momento de buscar una propuesta que mejore el servicio con el que se está trabajando. Dicho esto, a diferencia del diseño en general, el diseño de servicios es mucho más sensible a los contextos éticos y sociopolíticos, es imperativo que estos aspectos se lleven siempre presentes para lograr un resultado que sea verdaderamente exitoso, ya que no se trata de crear un producto tangible como tal, sino un servicio que pueda impactar positivamente al usuario en el contexto que se esté trabajando, esto es, su manera de vivir, experimentar y percibir lo que hemos creado. Personalmente me llevo el aprendizaje de siempre tomar en cuenta el aspecto ético en los resultados de cualquier proyecto que pudiese desarrollar a futuro, dar un paso extra para realmente asegurar que la experiencia de mi usuario sea siempre la más inclusiva.

Alejandro

A lo largo de este proyecto he aprendido importantes lecciones que me han ayudado a crecer y desarrollarme como persona. He aprendido que para alcanzar el éxito en cualquier proyecto o ámbito laboral es fundamental ser proactivo y estar dispuesto a asumir nuevos retos y desafíos. Asimismo, comprendí que la comunicación es clave para lograr objetivos en equipo y que la honestidad y la transparencia son valores esenciales en cualquier entorno académico y/o laboral.

Otro aprendizaje importante que he adquirido es la importancia de la planificación y la organización para alcanzar meta y objetivos específicos, así como la necesidad de establecer prioridades y delegar tareas de manera efectiva. Por otro lado, he comprendido que la flexibilidad y la capacidad de adaptación, son skills clave para enfrentar situaciones imprevistas y cambios en el desarrollo del proyecto.

Finalmente, he aprendido que la ética y la responsabilidad son valores fundamentales en el desarrollo de cualquier proyecto y en cualquier actividad profesional y que la integridad es esencial para construir relaciones de confianza con los involucrados y las involucradas en el proyecto.

- Aprendizajes sociales

Este proyecto del PAP se dirige a una población en específico: la comunidad LGBT+ del ITESO. Para saber cómo abordarlo tuvimos que primero aprender sobre la comunidad en general, dentro de lo cual se encontraban tanto las diferentes orientaciones e identidades que la constituyen, así como las problemáticas a las que suelen enfrentarse. Esto nos aportó mayor conocimiento sobre la diversidad, permitiéndonos tener una perspectiva más amplia sobre las diferentes formas que existen de experimentar la vida, y cómo algunos tienen más barreras al querer desarrollarse puesto que la mayoría de las cosas no están diseñadas de manera inclusiva.

Otro aprendizaje importante que obtuvimos durante las etapas de investigación de todos los proyectos fue a hacer las cosas desde una perspectiva inclusiva. No solo el diseñar, sino incluso hablar de un modo que haga sentir a todas las personas que forman parte de la conversación que estamos teniendo y nos referimos a ellas de la manera como se sientan cómodas, al recabar información utilizando herramientas que nos ayuden a realizar nuestras investigaciones de campo de manera inclusiva, y a pensar fuera de la cisheteronormatividad. Y, lo que consideramos lo más importante, a siempre actuar desde la empatía.

Todo lo anterior son cosas que es posible utilizarse en casi cualquier ámbito de la vida, ayudándonos tanto de modo profesional como personal a hacer del mundo un lugar más inclusivo e idear maneras de fomentar esto. Por lo tanto, el impacto de este proyecto, además de la aportación directa a CODII y al desarrollo de servicios para la diversidad, va en general hacia la comunidad LGBT+ y su inclusión en la sociedad, pues al nosotros dar el primer paso podemos hacer algo para cambiar aquello que nos rodea, aunque sea de a poco.

- Aprendizajes éticos

Sobre la problemática específica que abordó nuestro equipo en este PAP, como se mencionó anteriormente, primero se tuvo que investigar sobre la comunidad con quién estuvimos trabajando, ya que trabajar con otras personas implica varios aspectos éticos, desde el trato, el cuidado y consideraciones que debemos brindar a nuestros usuarios. Co-crear un servicio que impacte en la forma de vivir y experimentar la vida universitaria para un grupo de personas que pueden verse fácilmente vulneradas por la sociedad ya sea activamente o desde la ignorancia, implicó a su vez hacernos a nosotros mismos conscientes de cómo ejercemos nuestros conocimientos y habilidades para su mayor aprovechamiento en el proyecto. Gracias a esto hemos podido detectar cuales son las necesidades y dificultades que se viven en el colectivo CODII, qué herramientas podemos aplicar para mejorar la captación y participación de voluntarios, creando comunidad y a su vez protegiendo a sus personas, lo cual a su vez brindará una experiencia positiva para los usuarios. Esta experiencia nos ha enseñado a trabajar por y para la diversidad e inclusión, desde el público en general como grupos de personas específicas que puedan verse vulnerables al no soler ser consideradas. Un buen servicio, producto o resultado es aquel que puede ser utilizado por todos.

- Aprendizajes en lo personal

Fernanda

Este proyecto me permitió ampliar mis conocimientos sobre la comunidad LGBTQ+ y entender más de las dificultades a las que se enfrentan quienes pertenecen a ella, lo que me ha ayudado a complementar mi visión de la vida y de la sociedad a la que pertenecemos. El saber más de estas adversidades ayuda a argumentar la idea de que no todos tenemos las mismas posibilidades, que existe bastante desigualdad y que no es solamente un “échale ganas” para salir adelante como comúnmente se cree. Y, con esto, entiendo mejor que es necesario hacer algo para generar un mundo más justo, y que existen muchas maneras de aportar, aunque sea un poco, desde nuestro día a día.

De igual manera, el PAP me ha ayudado a aprender cómo convivir y comunicarme con las demás personas, sobre todo en cuanto al uso del lenguaje inclusivo y el tener presente que no todos son cishetero, por lo tanto, no debo asumir eso de primera mano y preguntar cuando sea posible. Me llevo también muchas herramientas para tratar de generar un ambiente seguro para las personas que me rodean. En general, poner como prioridad el vivir y actuar de forma empática ha sido mi principal aprendizaje en todo esto.

Daniela

Sin duda alguna, este PAP amplió mi perspectiva en cuanto a la inclusión, la importancia y el impacto que lo que podamos crear y/o brindar pueda tener en terceros. Trabajar con otras personas, escuchar sus motivaciones, dificultades, y experiencias abre mi sensibilidad hacia el valor que tenemos todos como personas. Respetar sus derechos, reconocerles sus predilecciones y aspiraciones, son cosas que parecen nimiedades pero que, sin embargo, pueden cambiar por completo las vidas de las personas con quienes interactuamos. He de admitir que este proyecto me ha hecho cuestionarme el cómo mi actuar ha podido y podrá impactar en otras personas, yo me consideraba que era respetuosa de otras personas, pero ¿lo he sido lo suficiente? ¿He estado realmente pensando e incluyendo a todos cuando trabajo? ¿Cómo podrían mis acciones ser verdaderamente ser inclusivas? ¿Si algo me

incomoda o me molesta en otros, es por qué realmente no va con mis principios o será más bien que estos rechazos o renuencias a cambios vienen desde el desconocimiento, desde el no entendimiento, desde la no empatía? Son cosas que ahora me pregunto cuando debo tomar alguna decisión o algo me causa conflicto.

Alejandro

Durante mi participación en el PAP, adquirí diversos aprendizajes que me permitieron conocerme a mí mismo y a la sociedad en general. En Particular, el PAP me ha enseñado a investigar para identificar las necesidades de un grupo específico y a desarrollar soluciones eficientes para resolver problemas a los que se enfrenta la comunidad LGBTQ+, específicamente el CODII en ITESO. Asimismo, pude observar diferentes perspectivas y contextos de muchas personas, lo que me permitió aprender a convivir en la pluralidad, la diversidad y la inclusión. Aprendí a utilizar herramientas de ideación e investigación como el doble diamante y el design thinking que me ayudaron a identificar información relevante y a organizar mi tiempo y responsabilidades de manera efectiva. Aprendí la importancia de ser empático, utilizar lenguaje inclusivo y comunicar de manera efectiva para trabajar en equipo. También, el PAP me ayudo a ser consciente de la violencia a la que se enfrentan las personas de la comunidad LGBTQ+ y gracias a estos aprendizajes he generado mayor empatía y reconocimiento hacia esta comunidad. Gracias al PAP he adquirido habilidades valiosas que me han ayudado a desarrollar mi proyecto de vida de manera ética, empática y respetando la diversidad y la inclusión.

5. Conclusiones

Generales

Los objetivos planteados al inicio del PAP se dividieron de acuerdo a los tres proyectos que llevamos a cabo, los cuales se fueron desarrollando de forma paralela durante el semestre. De forma general, en los tres obtuvimos buenos resultados y aprendimos sobre el diseño de servicios, especialmente dirigidos a la comunidad

LGBT+, y también pudimos aprender de esta las necesidades que tienen y cuánto hace falta para que realmente pueda existir un mundo incluyente.

Buena parte del éxito de este proyecto se debió a la disposición de las personas de CODII en aclararnos dudas y ayudarnos durante todo el proceso cuando lo necesitáramos, escuchando siempre ideas y proponiendo otras cosas. Esto nos permitió cumplir el objetivo de diseñar un servicio donde se incluyera al cliente, es decir, las personas que al final serán beneficiadas por este, pues en muchos casos había cosas que se nos pasaban por alto considerar y escucharles nos permitía entender más sus necesidades. De este modo, podíamos tener una perspectiva más amplia sobre lo que debíamos trabajar.

Otro de los puntos fuertes para este proyecto fue tener las actividades a realizar dentro de este establecidas desde un inicio, con fechas aproximadas y tiempo especificado para cada uno. En otras palabras, conocer el proceso desde el principio nos permitió entender más lo que realizaríamos, cosa que para los otros dos proyectos fue diferente, dándonos algunos problemas de organización. Al final, pudimos lograr cumplir el objetivo de entregar las propuestas para CODII, y con ello identificar áreas de mejora que le ayudan al colectivo a crecer.

En cuanto al podcast, en este logramos tener los tres capítulos nuevos como se propuso en un inicio. Lo que hizo falta para lograr este objetivo por completo fue publicar los capítulos anteriores y estos, y darles difusión.

Por último, la investigación de herramientas buscábamos encontrar recursos que nos ayudaran a hacer un proceso de diseño más incluyente de la comunidad LGBT+. En este caso no logramos exactamente el objetivo porque no conseguimos herramientas directamente relacionadas con el diseño de servicios para la diversidad, mas hallamos varias fuentes que pueden ayudar a quienes se dedican a esto, tanto para entender cómo se pueden mejorar algunos servicios ya existentes con el fin de hacerlos inclusivos, como para entender qué necesidades se deben considerar para diseñarlos desde un inicio de esta forma. Igualmente, son

herramientas a las que es necesario darles difusión, por lo que al final consideramos que, si bien no es exactamente lo que buscábamos, hallamos cosas que pueden ser igual de útiles y entendimos que hace falta más en esta área.

En conclusión, para los tres proyectos conseguimos productos satisfactorios dirigidos a lo esperado, aunque el más completo y que nos enseñó más fue el trabajo con CODII. Ahora queda que el colectivo acuerde la forma de organizar la administración de la plataforma, se informe más sobre ella e implemente las ideas presentadas en el prototipo, tomando constantemente en cuenta la experiencia de los usuarios y haciendo modificaciones para ir la mejorando.

Personales

Fernanda

Al inicio del PAP me propuse aprender más sobre la comunidad LGBT+, el diseño de servicios y el *design thinking*, además de mejorar mis habilidades de comunicación y organización. Con los proyectos desarrollados conseguí más conocimientos sobre lo primero y logré entender lo que es el diseño de servicios y cómo se aplica el design thinking en esto, con lo que obtuve una herramienta nueva para aplicar a distintas áreas como, por ejemplo, mi carrera.

Igualmente, comencé el proyecto con la apertura a cambiar mi forma de ver varias cosas, y esta experiencia me permitió comenzar a ver el mundo con otros lentes, dándome una perspectiva más amplia de todo. Así que, al final, logré el objetivo más importante que siempre me planteo al probar cosas nuevas: reformular mi forma de ver la vida, aunque sea un poco, y aprender cosas que me ayuden a esto.

Daniela

Sobre los objetivos principales de este PAP en un inicio no tenía tan clara la relación entre un proyecto y otro, aun así, mi objetivo personal fue tener la disposición a aprender de ellos y ofrecer mis conocimientos en mi campo del diseño. Según se fueron trabajando de manera intercalada los tres proyectos fui encontrando la relación entre uno y otro.

La investigación de servicios nos ayudó a tener las herramientas y conocimientos básicos necesarios para saber cómo dar un trato y servicio adecuado y sensibilizarnos hacia la comunidad LGBT y los integrantes de CODII. Con CODII pudimos compartir sus experiencias y perspectivas, los cuales fueron de suma importancia al momento de trabajar con ellos ya que su retroalimentación fue base para llegar a resultados de diseño positivos. Por su parte en cuanto al podcast, el conjunto de los dos proyectos anteriores, nos dieron el empape necesario para vivir y entender en primera persona la importancia de la empatía en el diseño de servicios, tema central de nuestro capítulo.

Así fue como trabajar en conjunto tres proyectos fueron palanca para avanzar uno en el otro. De toda esta experiencia me llevo una nueva sensibilidad y concientización hacia los grupos vulnerables, la importancia de tomar siempre en cuenta la singularidad de cada persona y sobre todo la satisfacción que trae consigo saber que nuestras habilidades puestas en práctica de manera sensible y empática pueden ayudar a mejorar las experiencias de entorno y vida de las personas.

Alejandro

A lo largo del desarrollo del PAP, se realizaron tres proyectos en paralelo, todos enfocados en el diseño de servicios para la comunidad LGBT+ dentro del ITESO, específicamente para el CODII. De los objetivos planteados en un inicio todos se cumplieron, obteniendo resultados satisfactorios en cada uno de los proyectos.

El proyecto con CODII fue el más completo y en su desarrollo aprendimos de manera teórica y práctica la metodología del doble diamante y su aplicación en el diseño de servicios, además con una perspectiva de diversidad e inclusión. La manera en la que se involucró CODII con el proyecto fue clave para su correcto desarrollo e impacto significativo dentro del colectivo.

En el caso del podcast, obtuvimos como resultado un material audiovisual con contenido relevante para temas de diversidad e inclusión con fines de divulgarlo y lograr concientizar a la comunidad educativa acerca de la importancia de reconocer las necesidades de distintos grupos vulnerables dentro del ITESO.

El PAP me permitió aprender y aplicar el design thinking desde diferentes disciplinas, reflexionando sobre la necesidad de construir una sociedad más inclusiva, empática y consciente. El trabajo en equipo con mis compañeras y la retroalimentación de la maestra y demás compañeros del PAP nos ayudó a tener una perspectiva más amplia del problema y trabajar en soluciones que realmente generen un impacto real.

6. Bibliografía

Coelho, F. (17 de mayo de 2019). *Significado de Inclusión*. Significados. <https://www.significados.com/inclusion/>

CONAPRED. (2016, diciembre). *Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales*. https://iteso.instructure.com/courses/29004/files/5027780/download?download_frd=1

Design Council. (19 de octubre del 2021). *News & Opinion*. Design Council. <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/news-opinion/>

INEGI. (2022). *ENCUESTA NACIONAL SOBRE DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO (ENDISEG) 2021*. INEGI. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/endiseg/ResuI_Endiseg21.pdf

Ingeniería en Empresas de Servicio - ITESO. (24 de mayo de 2020). *Qué es el diseño de servicios* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=ORNiLjRqYdw>

Libertad R. Cursos. (18 de octubre de 2020). *¿Qué es Design Thinking?* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=u9HklmD0qjA>

Pérez, J. y Gardey, A. (20 de agosto de 2010). Colectivo - Qué es, definición y concepto. Definicion.de. <https://definicion.de/colectivo/>

The Trevor Project. (s.f.) *Guide to being an Ally to Transgender and Nonbinary Youth*. The Trevor Project. <https://www.thetrevorproject.org/wp-content/uploads/2022/11/Guide-to-Being-an-Ally-to-Transgender-and-Nonbinary-Young-People.pdf>