

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática

Desarrollo tecnológico y generación de riqueza sustentable

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Observatorio de Servicios e Innovación



ITESO

Universidad Jesuita
de Guadalajara

PAP4N02 Observatorio de Servicios e Innovación

Evaluando y mejorando servicios de la mano con artefactos para el observatorio
de servicios

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Estudiante de Lic. En Administración de empresa, Claudia Nayelli Acevedo Juárez

Estudiante de Ing. En Servicios, Adriana Paola Gómez Bertrand

Estudiante de Ing. En Sistemas Computacionales, Jorge Ivan Canavati Alatorre

Profesor PAP: Alicia Libertad Rizo Corona

Tlaquepaque, Jalisco, mayo de 2022

ÍNDICE

Resumen	2
1. Introducción	3
Proyecto con BRED	3
1.1. Objetivos.....	3
1.2. Justificación.....	3
1.3 Antecedentes	3
1.4. Contexto	4
Rúbrica de servicios	5
1.1. Objetivos.....	5
1.2. Justificación.....	5
1.3 Antecedentes	6
1.4. Contexto	6
Artefacto del observatorio	7
1.1. Objetivos.....	7
1.2. Justificación.....	7
1.3 Antecedentes	7
1.4. Contexto	8
2. Desarrollo	8
2.1. Sustento teórico y metodológico	8
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto	13
3. Resultados del trabajo profesional	21
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto	23
5. Conclusiones.....	28
6. Bibliografía.....	32
Anexos	34

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

Este reporte PAP busca informar a profesores, encargados del PAP y a alumnos interesados en formar parte del observatorio de servicios (OBSI), sobre el progreso semestral bajo un marco de trabajo estructurado, utilizando diferentes metodologías para el diseño de servicios.

A lo largo del semestre, se trabajó en tres proyectos, desarrollamos distintas propuestas para abordar las necesidades de una Organización no gubernamental (ONG), se realizó una rubrica para evaluar servicios de ONG, y con la intención de dar a conocer el OBSI y centralizar el contenido generado, propusimos una página web a modo de artefacto con un diseño inicial y contenidos, además de la creación de una cuenta en Instagram en la que se diseñaron y publicaron distintos medios visuales.

Todo esto se realizó con la intención de abordar problemáticas en un contexto real y actual, bajo la metodología del Diseño de servicios, y generar contenido y difusión para el OBSI. A partir de esta metodología basada en el método del Doble diamante, generamos información, propuestas, ideas y prototipos, que nos permitieron aterrizar conceptos teóricos a un contexto real, y desarrollarnos profesionalmente.

Los beneficios de leer el siguiente reporte son el entender cómo funciona el OBSI, las metodologías con las que opera, las actividades que se realizan y los resultados generados para cada proyecto. A pesar de que se lograron distintos objetivos, se espera en cursos futuros completar la rúbrica para evaluar servicios, además de evaluar su eficiencia mediante la colaboración con distintos miembros de distintas organizaciones. ya que quedo en una versión beta, desarrollar y trabajar en la página inicial de OBSI, continuar publicando en la página de Instagram.

1. Introducción

Proyecto con BRED

1.1. Objetivos

El objetivo de este proyecto es mejorar el alcance que tienen y puedan atraer más donativos y formar una comunidad más grande de donantes y beneficiarios. Todo esto mediante el desarrollo de una estrategia basada en la metodología del Service Design. El proyecto busca colaborar con BRED Guadalajara A.C., una organización no gubernamental (ONG) que persigue el mejorar la calidad de vida de familias Jaliscienses, mediante la recolección de donativos en efectivo y especie.

1.2. Justificación

BRED Guadalajara A.C. es una ONG que busca brindar acceso solidario a productos dignos para vestir y para el hogar, asequibles a personas en situación de pobreza. Para resolver la necesidad de implementar nuevas estrategias para la procuración de donativos, nuestro equipo se ha de enfocar en los donativos en especie. Mediante el desarrollo de este proyecto se espera desarrollar una propuesta viable para que la organización la pueda implementar y puedan recibir más artículos y darse a conocer más, para que cuando alguien desee realizar un donativo de este tipo, su primera opción sea BRED Guadalajara A.C.

1.3 Antecedentes

Como se mencionó previamente, BRED Guadalajara A.C. se encargará de la procuración, recolección/recepción de donativos para personas en vulnerabilidad económica y social. Al día de hoy BRED atiende más de 17,000 familias en 60 comunidades. Cabe mencionar que esta asociación es un proyecto integral y complementario con el que se trabajaba en las comunidades atendidas por Banco de Alimentos de Guadalajara.

Con la intención de apoyar a estas comunidades, BRED Guadalajara A.C. implementó el Centro de Proyectos Productivos, el cual desarrolla proyectos enfocados a fomentar la auto sustentabilidad y la creatividad, para mejorar la calidad de vida de las familias y sus viviendas. Mediante estos proyectos se busca lograr el empoderamiento social y económico en comunidades. Actualmente se han brindado talleres de carpintería para que las personas

puedan crear muebles para tener un hogar más digno. También, se han impartido talleres de corte y confección de muñecos con causa para mujeres de estas comunidades.

De manera adicional, la organización realiza bazares en los que venden ropa nueva que es donada por personas físicas o empresas, con la intención de conseguir fondos económicos para seguir operando.

Otra de sus iniciativas ha sido la inversión social mediante apadrinamientos con montos de \$200, \$500 o \$1,000, en los que las personas mediante su página web pueden pagar y realizar su donativo. La organización también colabora con otras instituciones académicas y empresas con el fin de recibir más donativos.

El gobierno de Jalisco también ha lanzado distintos proyectos, en los que cada año se seleccionan A.C's y se les proporciona un fondo de apoyo. BRED Guadalajara A.C. fue participe en 2021, sin embargo, no podrá volver a ser candidato a este proyecto hasta dentro de 3 años.

Finalmente, el Observatorio de servicios de ITESO, ya ha colaborado previamente con ONGs, por lo que ya se cuentan con algunos recursos para el desarrollo de este nuevo proyecto.

1.4. Contexto

Cada año, la pobreza en Jalisco aumenta, entre 2018 y 2020 en Jalisco, el número de personas en situación de pobreza multidimensional pasó de 2 millones 285 mil 767 a 2 millones 633 mil 427, es decir, un incremento del 15.2%. (Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG). 2021)

El 6 de enero del 2022, la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (Conasami) aprobó, por unanimidad de los sectores de trabajadores, empleadores y gobierno, el incremento general que permite pasar de \$141.70 a \$172.87 pesos diarios. Sin embargo, México no había vivido un aumento de precios tan alto desde hace 20 años. La Economía del país cerró en 2021 con una tasa de inflación anual en 7,36%, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi. N/D).

El gobierno de Jalisco ha lanzado distintos apoyos sociales para ayudar a familias en situación de pobreza. El más reciente se llevó a cabo en invierno, en el que se entregó artículos invernales (cobijas, sudaderas y/o bufandas), a la población vulnerable de los municipios más fríos de Jalisco. Además de estufas ecológicas a familias que presenten condiciones de vulnerabilidad en su salud en la preparación de alimentos. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos del gobierno, las cifras de pobreza van en aumento.

La cultura de donaciones es popular en Jalisco, existen múltiples asociaciones como CETS GDL, Ciudad de Los Niños del Padre Cuéllar, Caritas, entre otros.

Rúbrica de servicios

1.1. Objetivos

La mejora del diseño de la rúbrica tiene como objetivo incrementar el valor de los diferentes servicios públicos, así como perfeccionar y tener claro cuáles serán los criterios y los indicadores de calidad para un servicio, crear una estandarización de los servicios de organizaciones pública.

1.2. Justificación

La rúbrica otorgará un incremento en la propuesta de valor de la organización, así como permitirá conocer e identificar los puntos débiles del servicio, los cuellos de botella o momentos en donde haya confusión dentro del servicio, la creación de esta rúbrica ayuda a las organizaciones a mejorar la experiencia del servicio y encontrar oportunidades de mejora.

Esto se llevará a cabo con la comprobación y aplicación de dicha rúbrica a diferentes organizaciones, también con la realización de varias entrevistas a diferentes miembros de ONG's y organizaciones públicas. Las entrevistas serán especialmente diseñadas para la recolección y obtención de datos relevantes para el diseño y el mejoramiento de la rúbrica. También se realizarán análisis a profundidad de la información ya existente sobre la evaluación de los servicios, en diferentes revistas y publicaciones en artículos relacionado con servicios.

1.3 Antecedentes

[Es la descripción de los antecedentes (sociales, tecnológicos, institucionales, comunitarios u organizacionales) que originan la problemática sobre la que incide el proyecto y, en su caso, es también la descripción de la evolución del proyecto mismo]

El Observatorio de Servicios de Innovación (OBSI) ha trabajado ya con anterioridad con instituciones públicas. En el semestre anterior a este periodo (otoño 2022) se ha comenzado con el diseño de la rúbrica y se ha desarrollado en anteriores PAP, actualmente se cuenta con un documento en Excel donde se pueden encontrar información sobre el diseño de servicios y los heurísticos de información fundamental de diferentes revistas que se han ido desarrollado por otros investigadores en el observatorio, esta información ha sido organizada y separada por relevancia para el proyecto, así como se han evaluado los grados de importancia.

1.4. Contexto

En la actualidad la mayoría de los estudios o información relacionada con el diseño de servicios o la evaluación están en inglés ya que el diseño de servicios lleva desde los 90s en Alemania y otros países, en México no se encuentra mucha información, ya que es muy reciente.

“A pesar de que 50% de las marcas proporcionan una funcionalidad de compra buena, la experiencia digital de los clientes no suele ser homogénea” (IBM, 2017).

“El principal reto del diseño de servicios es poder entender como una red compleja de interacciones en donde todos los factores como contacto, procesos, tecnología tienen un impacto en la experiencia” (Alecrutiz, J. N/D)

Service Design Drinks es una serie de charlas y conferencias realizadas mensuales, con el objetivo de generar una comunidad, se abordan temas de diseño estratégico, design thinking, innovación y diseño de servicios. Están avaladas por la Service Design Network, una plataforma que utilizan para la difusión aplicado a organizaciones públicas y privadas a nivel global. Existen distintos capítulos dentro de la network en donde se maneja por ciudades, donde se invitan a diferentes expertos de la comunidad de la ciudad donde se haga de dicho capítulo que comparten su experiencias, sentimientos y hallazgos, de

diferentes profesiones y que se dedican a distintos giros, participan ciudades del todo el mundo, en México existe un capítulo de Guadalajara, Monterrey y Ciudad de México.

Artefacto del observatorio

1.1. Objetivos

Desarrollar un artefacto capaz de informar a los usuarios sobre los proyectos en los que actualmente se encuentra trabajando el observatorio. Además de Captar la atención de externos en los actuales proyectos en desarrollo y aumentar la capacidad de alcance de los proyectos del observatorio por medio del apoyo de personal externo.

1.2. Justificación

Mediante el desarrollo de un artefacto para el observatorio, se podría conectar con más personas, abriendo la posibilidad de conectar a más personas con la importancia del diseño e innovación en los servicios. Esto permitiría que el Diseño de servicios se popularizara en América Latina ya que actualmente, aunque ha ido cobrando mayor importancia, continúa siendo desconocido por muchas organizaciones.

1.3 Antecedentes

Con ayuda de los especialistas en Innovación y Servicios, los alumnos y voluntarios logran atacar este objetivo por medio de apoyo a asociaciones sin fines de lucro con necesidades de mejorar en sus procesos.

Estas asociaciones buscan por medio de voluntarios ayudar a mejorar y optimizar sus procesos del día a día para con esto poder llegar a más personas con necesidades. Al carecer de apoyo económico para contratar personal especializado que les ayude, los alumnos forman parte de proyectos que apoyan en solucionar estas problemáticas.

Anteriormente el observatorio ha trabajado con distintos proyectos enfocados en servicios. Tenemos el ejemplo del análisis de los servicios y su evolución en la nueva normalidad establecida por los protocolos del Covid-19. También tenemos proyectos como el apoyo a la asociación Adopta Chapu, una asociación sin fines de lucro enfocada en la adopción de mascotas. De manera adicional, se ha desarrollado un repositorio de consulta, en el que se

han colocado fuentes sobre el análisis de los heurísticos, la evaluación de servicios públicos, privados y organizaciones no gubernamentales.

Al contar ya con una cantidad considerable de datos, el observatorio se ve en la necesidad de poder desarrollar un medio para compartirlo con la comunidad universitaria y profesionistas interesados en los servicios, la innovación y la tecnología para convertirse en un centro de referencia en el sur del continente americano.

1.4. Contexto

Actualmente el observatorio de servicios carece de un artefacto capaz de informar al público sobre los proyectos actuales que se encuentra desarrollando. Con las capacidades tecnológicas que provee la universidad y en conjunto con los alumnos se busca desarrollar un artefacto capaz de transmitirle a los lectores las necesidades con las que cuenta el observatorio actualmente con el objetivo de captar su atención e invitarlos a participar en estos proyectos de manera colaborativa.

El artefacto debe ser capaz de transmitirle a los usuarios todo referente a los proyectos actuales, los proyectos que se han realizan y los objetivos a cumplir en este periodo.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico

BRED de Guadalajara A.C.

Una asociación civil es una entidad privada, autogobernada y no partidaria, cuyo objetivo es aportar al bien común. Para el desarrollo de este proyecto se trabajará de la mano con BRED de Guadalajara AC, el cual es un banco de ropa que labora como asociación civil que recolecta calzado y artículos para el hogar para apoyar a más de 17 mil familias que viven en desigualdad social. BRED de manera adicional realiza actividades adicionales como bazares, talleres de costura para la elaboración de muñecos de manta para venta, reparación y construcción de muebles para venta, con el objetivo de conseguir más recursos para sus operaciones. BRED de Guadalajara AC, colabora con el Banco de Alimentos de Guadalajara, el cual es una asociación que recolecta el exceso de alimentos

en Mercado de abastos, Pymes, Tiendas de Autoservicio y Campos Agrícolas, para distribuirlo a las familias más vulnerables.

Para lograr operar de la mejor manera, BRED cuenta con un sistema de voluntariado, es decir con personas que realizan un trabajo sin la intención de recibir una remuneración a cambio. Para lograr el objetivo del proyecto de atraer más recursos funcionales en especie, trabajaremos bajo el diseño de servicios, es decir, la cocreación de valor a través de la coordinación de una institución. Se encarga de definir y orquestar productos, comunicaciones, actores, puntos de contacto, y la estructura organizacional. (Martin J. 2019). Para poder trabajar con el diseño de servicios, nos basaremos en el modelo del doble diamante, con esto pondremos en marcha un proceso creativo que tiene forma de diamante la cual consta de dos fases: la primera siendo el proceso de descubrir y definir el problema, y la segunda en desarrollar y entregar una solución. Para avanzar entre las fases se deben usar herramientas que guíen el pensamiento divergente y convergente. (Laboratorio de innovación pública de Chile. N/D)

- Asociación Civil: entidades privadas, autogobernadas y no partidarias, cuyo objetivo es aportar al bien común.
- BRED de Guadalajara AC: Banco de ropa que labora como asociación civil que recolecta calzado y artículos para el hogar para apoyar a más de 17 mil familias que viven en desigualdad social. BRED de manera adicional realiza actividades adicionales como bazares, talleres de costura para la elaboración de muñecos de manta para venta, reparación y construcción de muebles para venta, con el objetivo de conseguir más recursos para sus operaciones.
- Voluntariado: Trabajo realizado sin la intención de recibir una remuneración a cambio.
- Banco de Alimentos de Guadalajara: Asociación que recolecta el exceso de alimentos en Mercado de abastos, Pymes, Tiendas de Autoservicio y Campos Agrícolas, para distribuirlo a las familias más vulnerables.
- Diseño de servicios: EL diseño de servicios es la cocreación de valor a través de la coordinación de una institución. Se encarga de definir y orquestar productos, comunicaciones, actores, puntos de contacto, y la estructura organizacional. (Martin J. 2019)

- Modelo Doble Diamante: Proceso creativo que tiene forma de diamante la cual consta de dos fases: la primera siendo el proceso de descubrir y definir el problema, y la segunda en desarrollar y entregar una solución. Para avanzar entre las fases se deben usar herramientas que guíen el pensamiento divergente y convergente. (Laboratorio de innovación pública de Chile. N/D)

Rúbrica de servicios

La rúbrica es un instrumento de evaluación basado en una escala cuantitativa y/o cualitativa asociada a unos criterios preestablecidos que miden las acciones sobre los aspectos de la tarea o actividad que serán evaluados. (Torres, J. 2010) Cabe destacar que la anterior definición es del área de aprendizaje, cabe aclarar que durante el proyecto se desarrolla la rúbrica enfocada en la evaluación de servicios públicos y no para la evaluación de aprendizaje.) Nuestra rúbrica será para evaluar Organización no gubernamental (ONG) que son las organizaciones que no pertenece a un gobierno o empresa y su objetivo es el bien social. Para poder realizar la rúbrica se necesitará establecer indicadores que es una herramienta cuantitativa o cualitativa que muestra indicios o señales de una situación, actividad o resultado; brinda una señal relacionada con una única información, lo que no implica que ésta no pueda ser reinterpretada en otro contexto. (CONEVAL, 2013). A partir del uso de los heurísticos son reglas empíricas y no pautas directivas específicas. Se pueden usar tanto de manera generativa como evaluativa, como un conjunto de consideraciones a lo largo de las fases de investigación y diseño de un proyecto o como una herramienta de evaluación para evaluar un servicio existente. (Service Desing, 2015)

Esto nos ayudara para poder realizar una evaluación de servicios que considera un factor relacionado con experiencias derivadas del uso o consumo de un servicio, y se lo define como un factor determinante de las conductas posteriores del cliente entre las cuales se encuentra la fidelidad. Las empresas centran sus esfuerzos, no sólo en acatar normas internas de calidad, sino también, en medir sistemáticamente el grado de satisfacción de sus clientes. (Lazzari, L. 2014). En donde se evaluará la calidad de un servicio que es una simple comparación entre sus expectativas y el servicio ofrecido por la empresa, prevaleciendo la impresión en su conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica. En servicios, la productividad se expresa en términos de satisfacción del cliente y, en consecuencia, se mide por el aumento de ventas (Horovitz, 1991).

- Rúbrica: Es un instrumento de evaluación basado en una escala cuantitativa y/o cualitativa asociada a unos criterios preestablecidos que miden las acciones sobre los aspectos de la tarea o actividad que serán evaluados. (Torres, J. 2010)
- Evaluación de servicio: considera un factor relacionado con experiencias derivadas del uso o consumo de un servicio, y se lo define como un factor determinante de las conductas posteriores del cliente entre las cuales se encuentra la fidelidad. Las empresas centran sus esfuerzos, no sólo en acatar normas internas de calidad, sino también, en medir sistemáticamente el grado de satisfacción de sus clientes. (Lazzari, L. 2014)
- Calidad de servicio: Es una simple comparación entre sus expectativas y el servicio ofrecido por la empresa, prevaleciendo la impresión en su conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica. En servicios, la productividad se expresa en términos de satisfacción del cliente y, en consecuencia, se mide por el aumento de ventas (Horovitz, 1991).
- Heurísticos: son reglas empíricas y no pautas directivas específicas. Se pueden usar tanto de manera generativa como evaluativa, como un conjunto de consideraciones a lo largo de las fases de investigación y diseño de un proyecto o como una herramienta de evaluación para evaluar un servicio existente. (Service Desing, 2015)
- Indicadores: es una herramienta cuantitativa o cualitativa que muestra indicios o señales de una situación, actividad o resultado; brinda una señal relacionada con una única información, lo que no implica que ésta no pueda ser reinterpretada en otro contexto. (CONEVAL, 2013)
- Organización no gubernamental (ONG): Organización que no pertenece a un gobierno o empresa y su objetivo es el bien social.

Artefacto del observatorio

- Para el desarrollo del artefacto es necesario comprender un poco de la terminología utilizada en el desarrollo de plataformas web y de redes sociales. Con esto abordamos términos como lo son el de red social el cual es una interfaz de conexión entre personas u organizaciones que comparten un interés (RD Station, 2022), interfaz web la cual es una plataforma que nos ayuda a interconectar un servicio y

un usuario a través de un sitio web (Guía Digital, 2022) y aplicaciones las cuales hacen referencia a una herramienta que desarrolla una actividad específica (GCF Global, 2022).

A su vez, es importante mencionar términos asociados con el proyecto en general lo cual nos ayudaran a entender más fondo el enfoque con el que ira dirigido el artefacto y sus objetivos. Para esto abordamos términos como lo son artefacto de información el cual se describe como un objeto o información digital utilizado para transmitir un fragmento de información específico (Ministerio de las culturas, las artes y el Patrimonio, 2022) y observatorio de servicios el cual es un departamento enfocado en analizar, definir, mejorar e innovar los servicios acompañado de estudiantes voluntarios según mencionado en el departamento del OBSI en ITESO.

- Artefacto de información: Son todos los objetos, formatos físicos, información digital por el que se pretende registrar o transmitir una cierta información. (Ministerio de las culturas, las artes y el Patrimonio, 2022)
- Observatorio de servicios: Departamento conformado con el fin de ayudar a empresas a analizar, definir, mejorar e innovar los servicios que estas proveen. Dicho departamento está conformado por especialistas en innovación y servicios acompañados de estudiantes voluntarios.
- Red Social: Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. (RD Station, 2022)
- Interfaz web: Conjunto de elementos de la pantalla que permiten al usuario realizar acciones sobre el sitio web. (Guía Digital, 2022)
- Aplicación: Es un programa informático diseñado como una herramienta para realizar operaciones o funciones específicas. (GCF Global, 2022)

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

BRED de Guadalajara A.C.

Descripción del proyecto

Mediante el desarrollo de este proyecto se busca formular distintas estrategias que permitan concientizar a las personas sobre los artículos que son adecuados para donar en especie, ya que actualmente la separación y recepción de artículos inservibles o catalogados por los colaboradores como “basura”, representan un desperdicio de tiempo, recursos y espacio para la asociación.

Plan de trabajo

ETAPA	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	Semana 16	
Investigación y visualización de la información	■														
Ideación y prototipado			■												
Prototipado y pruebas					■										
Iteración de la investigación							■								
Iteración ideación y visualización									■						
Iterar prototipado											■				
Entrega final													■		
ETAPA	Actividades							Recursos				Fechas previstas			
Investigación y visualización	Realizar entrevistas, benchmarking, mystery shopper, investigación de campo y en línea							Personal de BRED, donadores, computadora,				11-feb			

de la información		teléfono, Equipo de trabajo	
Ideación y prototipado	Mediante técnicas como las issue cards, formular y aterrizar la idea del proyecto basada en las donaciones en especie para BRED	Issue cards, personal de bred, post-its, material para crafts (prototipo), Equipo de trabajo	25-feb
Prototipado y pruebas	Desarrollar prototipos y hacer pruebas internas para analizar la viabilidad de la propuesta	Equipo de trabajo, computadora, cámara*	11-mar
Iteración de la investigación	Desarrollar nuevas investigaciones para completar la investigación y ver cómo mejorar la propuesta y analizar si la problemática está siendo abordada de manera óptima	Personal de BRED, donadores, computadora, teléfono, Equipo de trabajo	25-mar
Iteración ideación y visualización	Formular y reformular ideas	Issue cards, personal de BRED, post-its, equipo de trabajo, computadora	08-abr
Iterar prototipado	Rediseñar/mejorar prototipo	material para crafts (prototipo), Equipo de trabajo, computadora	22-abr
Entrega final	Presentar propuesta y reporte técnico	Computadora, equipo de trabajo	06-may

Rúbrica de servicios

Descripción del Proyecto

Durante el desarrollo de esta rúbrica se buscará que esta pueda evaluar servicios públicos de una manera tangible, y que representará una ayuda para mejorar la experiencia dentro del servicio, así como identificar las áreas de mejora.

Plan de Trabajo

ETAPA	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	SEMANA 16
Análisis BRED A.C. e investigadores y miembros de otros observatorios														
Entrevistas a investigadores y miembros de otros observatorios														
Versión 2.0 de rúbrica y aplicación														
Ajuste de la rúbrica a partir de lo observado														

Artefacto del observatorio

Descripción del Proyecto

Este proyecto busca crear una herramienta artefacto que sea capaz de transmitirle a la audiencia toda la información referente a los proyectos del OBSI y temas de interés relevantes a los mismos con el fin de atraer más colaboradores y voluntarios al OBSI.

Plan de Trabajo

ETAPA	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	Semana 16
Planeacion																
Ejecucion																
Monitoreo y Control																
Cierre																

ETAPA	Actividades	Recursos
Planeacion	Se realizan investigaciones de artefactos actuales, Analisis sobre las necesidades con las que	Articulos, Artefactos ejemplo, Muckups, Foros de discusion.
Ejecucion	Se tomo la decisión de cual seria el artefacto a construir, Analisis de las categorias a contener	Foro de discusion, Paginas de mural
Monitoreo y Control	PENDIENTE	PENDIENTE
Cierre	PENDIENTE	PENDIENTE

- Desarrollo de propuesta de mejora

Durante el proyecto primero se realizó una investigación profunda para conocer BRED, en donde se analizó y recopilo información acerca de las acciones de la organización, su misión, valores, empresas con las que colabora, etc. También se habló con un miembro de BRED en donde informó más acerca de que es la organización, se visitaron las instalaciones de la organización, se conocieron las oportunidades de mejora.

Podra encontrar fotografías capturadas en la visita a las instalaciones de BRED en la sección de anexos bajo el anexo 1.

Una vez pasando la etapa de investigación se conoció la problemática con la que cada equipo trabajaría, se realizó una amplia investigación del entorno, trabajando un Benchmarking, Mistery Shopper, y entrevistas a donadores y a trabajadores y voluntarios de BRED.

Se realizó una captura de la información de estos para identificar las necesidades y problemáticas. Una vez que se identificaron las problemáticas y se conoció el entorno, se utilizaron técnicas de ideación en colaboración con un miembro de la organización, en donde se platearon los puntos más relevantes a trabajar, así como propuestas iniciales.

Técnicas de ideación - Crazy 4

Crazy 4

1

¿Cómo podemos hacer que los donadores dejen de donar sangre y compran el tipo de cosas que puedan donar en BRED?

Invitándolos a hacer un autoexamen de sus artículos

Mediante Campañas de concientización

2

¿Cómo podemos hacer que las personas que donan para subirlo a redes se involucren más con la organización y su propósito?

Concurso a la foto más creativa, premios

Generando gráficos de ejemplos de impactos

Campaña de story telling de entregas

3

¿Cómo podemos apelar a los sentimientos de gratitud de las personas para impulsarlos a realizar donativos?

Mostrando las necesidades reales de la comunidad y personas que se sangran en la población objetivo

Realizando entrevistas a los donantes sobre cómo se sienten después de haber hecho este donativo para que esto impulse a los demás a hacer lo mismo.

4

¿Cómo podemos mejorar el proceso de separación y filtrado?

Mediante líneas de producción

Realizando el filtro saliendo desde el camión, separándolo

Técnica de ideación - Simple Matemática

2 SIMPLE MATEMÁTICA

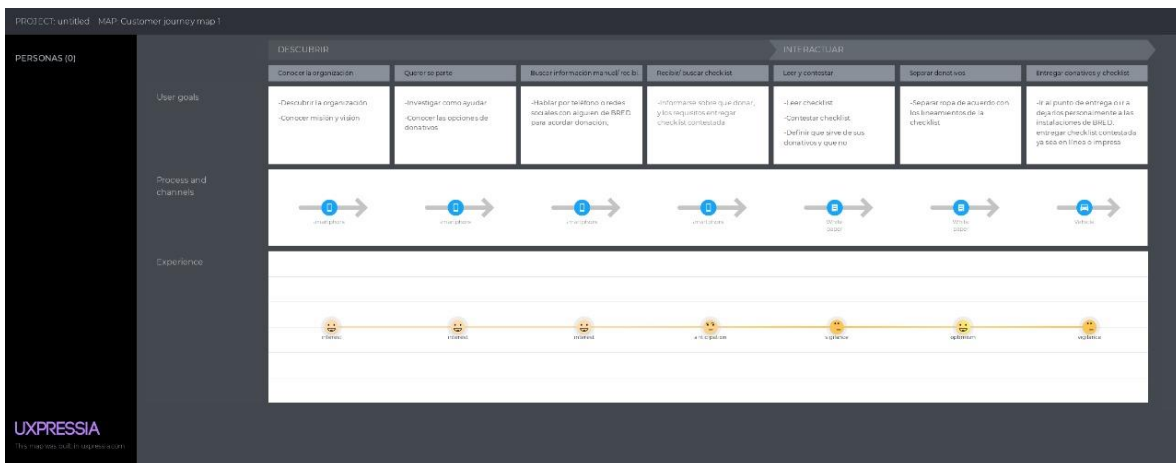
OPORTUNIDAD	$+$ SUMAR ¿Qué le agregarías?	$-$ RESTAR ¿Qué le quitarías?	\times MULTIPLICAR ¿Qué pondrías más de una vez?	\div DIVIDIR ¿Qué separarías?	a^b EXPONENCIAR ¿Qué elevarías de estatus?	$(a+b)$ FACTORIZAR ¿Qué simplificarías?
Mediante una campaña de storytelling en la que se invite a donar uno de los testimonios de quienes recibir el video aquí en un grabado.	Agregar citas o frases	Separar videos comparativos de los donantes, como un before.	Múltiples testimonios	Segmentar el story telling en versiones positivas y negativas.	Impacto que genera cada donativo	Limitar videos 1 a 3 min
Haciendo un manual de donación	Un video de comparativo	Frases de impacto al final del video	Videos	Segmentar imágenes	Mencionar que se califica y que no califica	INFO resumida en reels
	Separación de lo que se puede donar	Evitar saturación de palabras	Forografías	Segmentar manual por público		Utilizar ideas
	Condiciones de recepción	Cuidar el lenguaje	Simplificar	Separar los testimonios de los tipos.		Generar ideas por tipo de donativo, premios, elementos
	Checklist para priorizar donaciones		Las condiciones de uso	Que es valido, que no es valido		Utilizar aplicaciones tendencias de videos cortos
			Manejar diferentes versiones	Dar contexto de la situación de las personas		Un text para los cliente
						Manual interactivo

A continuación, se trabajó con esas oportunidades detectadas, checklist, eventos, y contenido para redes, se desarrolló cada propuesta y se crearon tres diferentes videos en donde se explicaba en qué consistía cada propuesta,

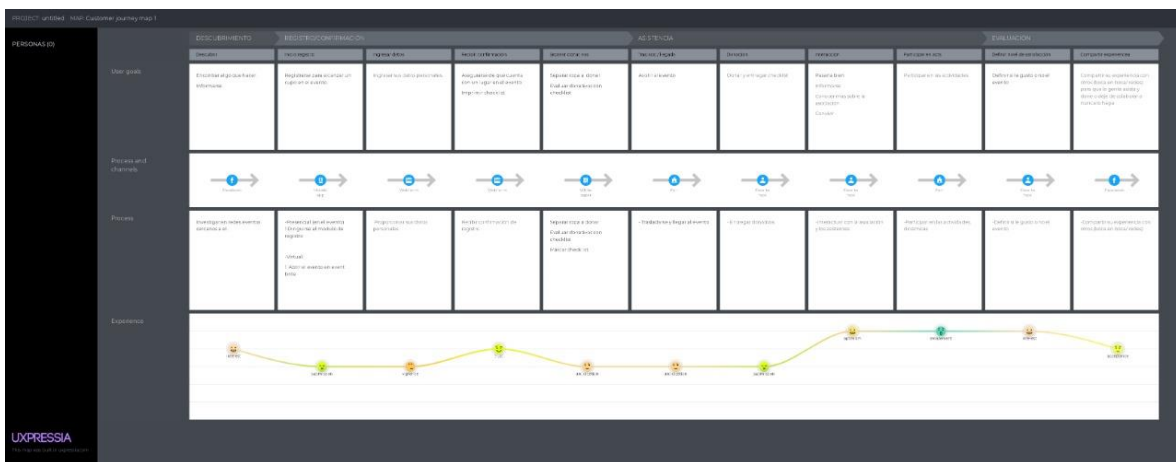
Se mostraron las tres propuestas al personal de BRED en donde dio su retroalimentación, el equipo eligió dos propuestas con las cuales seguiría trabajando y desarrollando como propuestas finales, checklist y el calendario de actividades.

Se desarrollaron ambas propuestas, se crearon un Journey Map para cada uno, así como se diseñaron cada uno de los materiales la checklist, y el calendario de actividades con cuatro eventos propuestos, de acuerdo a los requisitos que solicitaba BRED.

Journey Map del Checklist



Journey map del Calendario



Checklist Propuesto a BRED

Checklist del donativo
 Por favor marca todos los recuadros con los que cumple tu donativo. Recuerda que el donativo debe contar con todos los recuadros del checklist para que este

Ropa o Calzado

NIÑO NIÑA HOMBRE MUJER

No esta manchada o percutida

No desgastada a punto de romperse

No esta rota o con hoyos

No esta deshilachada

No un articulo Intimo

Es ropa guardada por mas de 3 años

No tiene olor a humedad u otros malos olores

Sirven los cierres

No tienen bichos y/o Insectos

Muebles

No estan rotos

No tienen manchas

No tienen malos olores o humedad

Enseres domesticos


Estan limpios




Funcionan correctamente

No tienen olores



Calendario Propuesto a BRED

ABRIL 2022





DOM	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SAB
27	28	29	30	31	01	02  Show de talentos
03	04	05	06	07	08	09  Taller de muñecas
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30  Taller de muñecas

MAYO 2022

DOM	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SAB
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14  Taller de muñecas
15	16	17	18	19  Galería de fotos	20  Galería de fotos	21  Galería de fotos
22  Galería de fotos	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

JUNIO 2022

DOM	LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SAB
			01	02	03	04  Show de talentos
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18  Taller de muñecas
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

3. Resultados del trabajo profesional

Durante el semestre hemos trabajado con distintos proyectos, al día de hoy los resultados obtenidos para cada uno son los siguientes:

Proyecto con BRED de Guadalajara AC

Hablando específicamente en el área de donativos en especie que es el punto en el que nuestro equipo se está basando, llevamos a cabo una investigación de la asociación haciendo uso de distintas herramientas como entrevistas, benchmarking, mystery shopper, para lograr obtener más información referente a la situación actual de la organización, problemas y áreas de mejora.

A partir de esto llevamos a cabo sesiones de ideación como equipo y algunas con la stakeholder de la organización en donde hicimos uso de distintas técnicas de ideación, en las que finalmente se llegó a 3 propuestas base, a las que se seguirá iterando.

Actualmente hemos realizado unos prototipos a modo de storytelling en formato video que permiten aterrizar la idea y presentarlas a la stakeholder.

Rubrica de los servicios

En cuanto a la rúbrica, se realizó una revisión de los artículos de divulgación científica utilizando palabras clave relacionadas con los heurísticos y servicios públicos, con el objetivo de validar si verdaderamente servían para el fin de la rúbrica y filtrar los que son útiles de los que no.

Se generó una selección o recopilatorio de los artículos más relevantes para la realización de la rúbrica, donde los integrantes del Observatorio de servicios hicieron una o dos lecturas de los artículos seleccionados, en donde cada uno resumió y puso los hallazgos más importantes de cada artículo, compartiendo con los compañeros el aprendizaje obtenido en diferentes materiales creados ya sea resúmenes, mapas conceptuales, comentarios en el texto, etc. Esta información se reunió en una carpeta común, y además se creó un Mural en conjunto con las ideas principales y la información más relevante para la rúbrica.

Redes sociales

Se creó una cuenta para el Observatorio en Instagram, en donde cada integrante se repartió las semanas del semestre, para que cada semana, algún integrante genere contenido del observatorio proponga un tema y diseñe un post para la cuenta, en donde se puede observar temas vistos en clases, actividades o visitas que realizó el OBSI durante el semestre de primavera 2022. Actualmente la cuenta ya cuenta con algunos posts subidos semanalmente.

Artefacto del observatorio

Al inicio del semestre, cada integrante realizo una propuesta para el artefacto del observatorio, después de debatir las propuestas se concluyó que se desarrollaría una página web que sirviera como punto de encuentro y repositorio de información.

Por equipos, se nos asignó un apartado de la página web para que redactáramos la información que contendría e hiciéramos una propuesta de cómo podría organizarse la información con elemento gráficos.

El apartado a realizar por el equipo fue el identificado como “Conócenos”. En esta sección se abordan los objetivos del OBSI, como lo son sus investigaciones y estrategias desarrolladas.

También incluirá un listado de los alumnos que participaron en los semestres pasados y un perfil más detallado de los alumnos actualmente cursando el PAP.

La plataforma aún está en desarrollo, pero tentativamente se desarrollará en la plataforma WordPress ligada a los foros del ITESO. Se definieron 3 plantillas en conjunto con los demás equipos donde se mostrarán los datos anteriormente mencionados.

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

- Aprendizajes profesionales

Paola

Considero que el PAP me ayudo a desarrollar el trabajo en equipo, he trabajado en grupos durante la carrera, pero específicamente en el PAP, ya hay una aplicación profesional definida y todos mis compañeros de equipo y yo tenemos trabajos además de la escuela, por lo que nuestros tiempos son muy diferentes, sin embargo, entendí que con una buena comunicación se puede desarrollar un buen trabajo en equipo.

A través del PAP logre innovar en una ONG, contribuyendo con propuestas para la procuración de donativos en especie para comunidades marginadas. Esto ha sido bastante valioso para mí, pues me permitió entender como mis saberes profesionales como Ingeniera en servicios, pueden ser aterrizados a este tipo de proyectos sociales y como metodologías como el service design puede ser trasladados a cualquier tipo de servicio.

Ahora tengo una perspectiva más amplia sobre cómo puedo aplicar mis conocimientos profesionales en pro de un grupo social.

También me permitió entender como personas con diferentes perfiles profesionales, podemos en conjunto desarrollar proyectos y colaborar para generar nuevas propuestas que contribuyan a la sociedad.

Claudia

Como parte de mis aprendizajes personales en este PAP, aprendí a trabajar con diferentes métodos de ideación para generar ideas, así como adquirí nuevos conocimientos sobre el diseño de servicios, y como se puede implementar dentro de una organización. También la importancia de trabajar en equipo con personas que tienen diferentes habilidades y conocimientos diferentes a los míos, aportando lo que aprendí durante mis estudios en el ITESO y conociendo más mis oportunidades de mejora, así como desarrollando mis conocimientos acerca de un

tema nuevo. Otro punto importante es que aprendí más sobre las organizaciones sin fines de lucro, como funcionan internamente y las problemáticas que se enfrentan en la actualidad.

Ivan

Con el desarrollo de los diversos proyectos trabajé muchas habilidades basadas en la teoría del desarrollo y análisis de los servicios. Aprendí mucho sobre todas las técnicas de análisis de servicios, en especial de la de doble diamante y como es que esta la podíamos aplicar para brindarle mejoras a los servicios. También aprendí sobre las técnicas de ideación aplicándolas en nuestro proyecto de Bred para poder generar ideas sobre el cómo mejorar la captación de donativos. Reforcé mucho mis habilidades de análisis e investigación para poder generar contenido a través de reportes de divulgación científica para la rúbrica de los servicios.

- Aprendizajes sociales

Paola

En este PAP logré conectar con un entorno profesional diferente al que estoy acostumbrada, pude entender el impacto que tiene el colaborar con organizaciones no gubernamentales y desarrollar propuestas que permitan que 2 entornos sociales diferentes (donantes y beneficiarios de BRED) interactúen.

Personalmente considero que el hecho que hayamos tenido que contactar a extraños o colaboradores de la organización por nuestra cuenta me permitió aprender a buscar interacciones profesionales.

Claudia

Durante este PAP aprendí lo que es un heurístico, para que sirve y la finalidad de estos, así como la importancia de tener indicadores que ayuden a evaluar un servicio para poder estandarizar y crear calidad en estos, como se puede beneficiar una ONG para poder mejorar su servicio, la importancia que es la transparencia desde cómo se utilizan los recursos ya sean monetarios o en especies, para poder inspirar confianza en las personas que los apoyan, es importante crear una red de

transparencia utilizando todas las herramientas que tienes a tu alcance (redes sociales, página web, etc.). También la importancia del uso correcto y responsable de la información recabada durante las investigaciones.

Así como la manera en la que puedo utilizar mis aprendizajes adquiridos en los últimos años para poder realizar una aportación en la sociedad y mejorar nuestro entorno, así como la importancia de como contribuyente dar seguimiento a las contribuciones, así como también dar difusión a estas organizaciones para que puedan llegar a más personas.

Ivan

El proyecto de Bred ha sido el proyecto que más en contacto me ha tenido con nuestras comunidades en Jalisco. En este proyecto estuvimos en contacto principalmente con el personal de Bred AC, el cual nos informó de la problemática actual de las comunidades marginadas en Jalisco y como es que podíamos ayudarlos a través de esta asociación. En equipo le brindamos ayuda ideando nuevas técnicas de captación de donativos en especie basados en recolección de ropa y muebles. Con este proyecto logre estar más en conciencia de la situación actual en la que se encuentra Jalisco y como es que yo podía ser parte de la ayuda brindada. Aprendí que no solo puedo ayudar con mis donativos, sino, que también nuestro proyecto de manera voluntaria les brindara una manera mas de poder captar más donativos y así poder llegar a más familias en Guadalajara.

- Aprendizajes éticos

Paola

Este PAP me permitió entender que puedo colaborar con distintas asociaciones que busquen dignificar a un grupo sin necesariamente perseguir un bien económico. Esto lo podría hacer como proyectos adicionales de mi trabajo, porque este tipo de proyectos son igual de enriquecedores.

Claudia

En este PAP pude conocer diferentes puntos de vistas de personas con un perfil profesional diferente a lo míos, así como comprender y trabajar con puntos de vistas diferentes colaborando para poder crear propuestas y estrategias que pudieran ser de utilidad para la ONG con la que trabajamos. La importancia de contar con una buena comunicación con mis compañeros de PAP pero sobre todo con mi equipo, colaborar de una manera equitativa y mejorando mi organización en cuanto al tiempo que le dedique a cada una de las actividades, tareas y trabajos que entregue durante el semestre.

Ivan

Los proyectos desarrollados implicaron que tomara decisiones en diversos puntos. Iniciando con el proyecto de bred, aquí aportamos ideas para poder captar mas donativos, donde se generaron propuestas y prototipos de estas mismas. En cuanto a el proyecto de la rúbrica, aporte con un listado de reportes de divulgación científica que nos pudieran brindar información sobre los heurísticos de los servicios. En cuanto al proyecto del artefacto, aporte ideas sobre el contenido que debería tener y el diseño que este podría tener.

Estas decisiones aportan contenido que en conjunto con el de mis compañeros generan soluciones a las hipótesis planteadas por cada proyecto.

- Aprendizajes en lo personal

Paola

Este PAP me permitió darme cuenta de que la creatividad es una habilidad fuerte en mi perfil personal y profesional, por lo que me gustaría seguir fortaleciéndola.

Me permitió reconocer a un grupo en desigualdad social y a ver más allá de mi contexto y me ayudo a entender de qué manera puedo contribuir para darles una vida digna.

Además de que este proyecto ha requerido a que interactúe con personas ajenas a mi equipo de trabajo y que eran completamente desconocidas, me ayudo a

desarrollar cierta seguridad en mi trabajo y confianza en mí para llevar a cabo estas interacciones con personas que son mayores que yo.

Claudia

Durante el PAP aprendí a darme cuenta de la importancia que es organizarme no solamente con mi equipo sino en general con todas mis actividades fuera de clases, así como entender diferentes puntos de vista acerca de un tema. Me ayudó a desarrollar y reforzar habilidades, como son la creatividad, la responsabilidad, el respeto y el trabajo en equipo.

También en tener empatía con las personas que viven una diferente situación a la mía ya que me permitió tener un acercamiento sobre la situación actual de cómo viven estas personas, y poder aportar mi granito de arena para mejorar la situación actual, con propuestas y estrategias que se generaron durante el semestre.

Ivan

Este proyecto me dio a conocer un poco más sobre lo que puede ser mi vida profesional. Me ayudo a darme cuenta de que puedo desempeñarme en más ámbitos que solamente el de desarrollo tecnológico. Me ayudo a darme cuenta de que puedo participar no solo en una diversa cantidad de ramas, sino que también puedo hacerlo en estas que dan apoyo social a mi comunidad en la que me desarrollo. También me ayudo a conocer mis capacidades de aprendizaje en especial sobre el desarrollo de proyectos, ideación de productos y soluciones y análisis de servicios. Aprendí a tener un poco más de conciencia social y como es que yo puedo llevar mi expertice para apoyar en el crecimiento y desarrollo de la misma.

5. Conclusiones

Conclusión grupal

Objetivos del proyecto

- Desarrollo de propuesta de diseño de servicios para BRED AC
 - Logros:
 - Se realizó el proyecto conforme a la agenda preestablecida
 - Se llevaron a cabo todas las fases de la metodología propuesta (doble diamante) de manera eficiente.
 - Se conoció la problemática a profundidad, así como también como se organiza y trabaja una ONG.
 - Se realizaron entrevistas a diferentes involucrados con la organización (donadores, voluntarios, colaboradores).
 - Se generaron propuestas con distintos prototipos que resuelven las necesidades identificadas en BRED de Guadalajara mediante una investigación concisa.
 - Se llevaron a cabo sesiones con la stakeholder de la asociación permitiendo generar información valiosa para el proyecto

- Iteración de la rúbrica para evaluación de servicios en ONGs
 - Logros:
 - Se desarrolló una revisión detallada de los contenidos literarios propuestos para el desarrollo de la rúbrica, se eligieron los de mayor importancia para la rúbrica.
 - Se hicieron lecturas de los archivos que se consideraron más relevantes para la creación de la rúbrica.
 - Se definieron las categorías a evaluar para la rúbrica de los servicios y ONGs
 - Se generaron versiones iniciales de la rúbrica.
 - Se propusieron varias maneras en las que los usuarios de la rúbrica podrían utilizar o interactuar con la misma.

- Difundir las labores del OBSI a través de redes sociales (Desarrollo de la imagen gráfica)
 - Logros:
 - Se creó una cuenta en Instagram para difundir el trabajo realizado en el OBSI
 - Se realizaron publicaciones semanales durante el semestre que hablaron sobre OBSI y lo que realiza el observatorio.
 - Se creó una estrategia de temas a publicar
 - Se diseñaron y se llevaron a cabo distintas publicaciones
- Desarrollo del artefacto del OBSI
 - Se definió un artefacto a desarrollar mediante distintas propuestas
 - Se definió la herramienta a usar para su creación
 - Se creó el contenido y texto a considerar para el diseño de la página web
 - Se desarrollaron los mockups iniciales

De manera general, se considera que se trabajó de manera eficiente la metodología del diamante, además de que se conocieron diversos métodos de ideación, así como una buena colaboración entre nuestros compañeros de equipo y también del mismo PAP, como oportunidades de mejora consideramos que los aspectos a resolver están basados en la organización y comunicación de las asignaciones. Creemos que en ocasiones no hubo una rubrica clara de lo que se esperaba en las entregas, además de que, al trabajar en distintos proyectos a la vez, resultaban confusas las entregas y fechas de entrega. La minuta fue de ayuda las primeras semanas en donde la asignación de esta era más visible, sin embargo, después genero conflictos en la organización de asignaciones.

Conclusiones Individuales

Paola

Personalmente considero que mi mayor logro fue poder cumplir mi objetivo inicial de profundizar en temas del diseño de servicios, Design Thinking y la metodología del doble diamante. Además de que considero que el poder aplicar estos temas en un contexto real y sobre todo una organización no gubernamental en donde las

estructuras pueden ser un poco más flexibles es bastante enriquecedora para nosotros como alumnos, no solo académicamente, sino también profesionalmente esto genera impacto en nuestros curriculums.

Otro logro para mí fue el poder colaborar con alumnos de distintas carreras y poder cocrear algo en conjunto, dentro de un contexto en el que ya los 3 trabajábamos, en el que la organización y comunicación fueron claves para sacar adelante el proyecto.

Claudia

En este proyecto tuve como objetivo principal utilizar y saber más acerca del design thinking así como trabajar con una ONG, referente a esto mis dos objetivos se cumplieron ya que se trabajó utilizando varias metodologías que me ayudaron a explotar y a saber cómo dirigir mi creatividad en un proyecto aplicado, además se trabajó con BRED que es una ONG, se hicieron propuestas que se espera que tenga un éxito para la mejora del servicio, así como se aprendió más sobre que son los heurísticos y en el desarrollo de una rúbrica, por último, se colaboró con diferentes personas de distintos perfiles profesionales y se conocieron diferentes perspectivas y experiencias que ayudaron enriquecer mis habilidades y conocimientos.

Ivan

Mi participación en este proyecto tuvo como objetivo principal personal el poder aplicar mis conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera en una aplicación profesional del mundo laboral. Los múltiples proyectos que realizamos me ayudaron no solo a cumplir este objetivo, sino también a darme cuenta de que cada vez puedo aprender más cualidades y saberes en distintas áreas sin ser específicamente la de mi ambiente profesional para poderme desempeñar en el día a día en los proyectos. Me ayudó mucho a reforzar mis conocimientos sobre la planeación de proyectos y a aprender mucha información nueva como lo fue todo lo enfocado en la materia de “Design Thinking”.

Aprendí teoría sobre el análisis de los servicios, el prototipado, la importancia de las iteraciones de estas anteriores. Esto me ayudo adentrarme en el mundo del diseño de servicios y como es que y como ingeniero en sistemas computacionales puedo adentrarme y participar de manera colaborativa con las distintas ramas.

A su vez esta serie de proyectos me ayudaron a enriquecer mis habilidades blandas como lo es la comunicación y la colaboración en equipo, el aportar las distintas opiniones. También, el estar trabajando con una ONG me ayudo a trabajar mi empatía y conciencia sobre las comunidades que necesitan apoyo en mi sociedad y el cómo puedo aportar ya sea desde la parte directa como económica o donativos, hasta la parte técnica, como lo fue con el desarrollo de estos proyectos.

El trabajar en esta serie de proyectos me fue una experiencia muy grata y llena de aprendizajes tras poder cumplir los objetivos propuestos.

6. Bibliografía

Coolhuntermx - Service Design Network México. (2018). Retrieved 15 February 2022, from <https://coolhuntermx.com/disenio-service-design-network-mexico-0918/>

Evolución de la Pobreza en Jalisco 2018-2020. (2021). Retrieved 15 February 2022, from https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2021/08/Resultados_Pobreza2018-2020.pdf

Julio, M. (2019). ¿Qué es el Service Design?. Retrieved 15 February 2022, from <https://www.domestika.org/es/blog/1898-que-es-el-service-design>

RESUELVE RETOS DE MANERA CREATIVA A TRAVÉS DEL DOBLE DIAMANTE. Retrieved 15 February 2022, from http://intranet.procolombia.co/sites/default/files/enlaces/files/doble_diamante_2da_edicion_boletin_1.pdf

Rodríguez, D. (2022). La inflación en México se dispara a 7,36% en 2021, la más alta en 21 años. Retrieved 15 February 2022, from [https://elpais.com/mexico/economia/2022-01-07/la-inflacion-en-mexico-se-dispara-a-736-en-2021-la-mas-alta-en-21-anos.html#:~:text=M%C3%A9xico%20no%20hab%C3%ADa%20vivido%20un,Estad%C3%ADstica%20y%20Geograf%C3%ADa%20\(Inegi\).](https://elpais.com/mexico/economia/2022-01-07/la-inflacion-en-mexico-se-dispara-a-736-en-2021-la-mas-alta-en-21-anos.html#:~:text=M%C3%A9xico%20no%20hab%C3%ADa%20vivido%20un,Estad%C3%ADstica%20y%20Geograf%C3%ADa%20(Inegi).)

Social, S. (2022). Entra en vigor incremento al salario mínimo del 22%. Retrieved 15 February 2022, from <https://www.gob.mx/stps/prensa/entra-en-vigor-incremento-al-salario-minimo-del-22?idiom=es#:~:text=COMUNICADO%20CONJUNTO%20001%2F2022&text=La%20Comisi%C3%B3n%20Nacional%20de%20los,Norte%20de%20%24213.39%20a%20%24260.34>

Service design, el diseño que influye en tus métricas de negocio. (2019). Retrieved 15 February 2022, from <https://tecreview.tec.mx/2020/05/19/tendencias/service-design-disenio-influye-en-los-negocios/>

González, Juan. (2003). METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU APLICACIÓN EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS. Ingeniería Industrial. 24.

(2013). Instrucción de indicadores Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México Manual para el diseño y la construcción de indicadores

Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México.
15/02/2022, de CONEVAL Sitio web:
https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf

SERVICE DESING. (2010). INTRODUCING: SERVICE DESIGN HEURISTICS.
15/02/2022, de SERVICE DESING Sitio web:
<https://medium.com/@umatters/introducing-usability-matters-service-design-heuristics-e8daa6ce9a0b>

Juan Jesús Torres Gordillo. (2010). LA RÚBRICA COMO INSTRUMENTO PEDAGÓGICO PARA LA TUTORIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES EN EL FORO ONLINE EN EDUCACIÓN SUPERIOR. 15 de febrero 2022, de Universidad de Sevilla Sitio web: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.uaem.mx%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Ffacultad-de-medicina%2Fdescargas%2Fla-rubrica-como-instrumento-pedagogico.pdf&cflen=200171&chunk=true

Lazzari, Luisa L.. (2014). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR UNA PYME1. 16/02/2022, de Facultad de Ciencias Económicas Argentina Sitio web: <https://www.redalyc.org/pdf/462/46230868004.pdf>

Anexos

Anexo 1. Fotografías de la visita a BRED AC





