

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)

Programa de la Industria de Alta tecnología



ITESO

Universidad Jesuita
de Guadalajara

4N02 - Observatorio de Servicios e Innovación

Mejorando la Experiencia de Voluntariado en una ONG local

PRESENTAN

Ing. en Seguridad Informática y Redes – Ángel David Becerra Andrade

Ing. Electrónica – Eduardo Xavier Galván Pineda

Ing. en Empresas de Servicio – Andrei Pardiñas Cárdenas

Ing. en Sistemas Computacionales – Marcela Quintero Pérez

Profesor PAP: ME. Alicia Libertad Rizo Corona

Tlaquepaque, Jalisco, julio de 2022

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	2
1. Introducción.....	3
1.1. Objetivos.....	3
1.2. Justificación	4
1.3 Antecedentes.....	5
1.4. Contexto	6
2. Desarrollo	8
2.1. Sustento teórico y metodológico	8
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto	12
3. Resultados del trabajo profesional.....	18
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto	25
5. Conclusiones	28
6. Bibliografía.....	33
Anexos	35
Anexo 1 – Folleto de Sistema de Voluntariado	35
Anexo 2 – Manual de Capacitación para Voluntariado.....	36
Anexo 3 – Rúbrica para la Evaluación de Servicios en ONG.....	38

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 presenta los resultados del PAP de Observatorio de Diseño de Servicios e Innovación (OBSI) durante el verano de 2022, en el que se trabajó en: (1) mejorar la experiencia del voluntariado en BRED, (2) desarrollar una rúbrica de evaluación de servicio de ONGs, y (3) difundir el trabajo del OBSI a través de publicaciones en redes sociales y de la creación de un podcast desde cero. El objetivo del trabajo fue retomar un proceso anterior del OBSI para tener un impacto positivo en la organización con la que colaboramos, aplicar conocimientos de diseño de servicios con una causa social, promover la evolución y crecimiento de las ONGs evaluadas y compartir el trabajo que se hace en el OBSI. Los resultados del trabajo fueron: (1) el desarrollo de prototipos de alta fidelidad de un Folleto del Sistema de Voluntariado de BRED y un Manual de Capacitación para Voluntarios, (2) la validación del modelo de la rúbrica de servicios y (3) el desarrollo de varias publicaciones en Instagram sobre el trabajo del OBSI al igual que dos episodios del podcast. Algunos aprendizajes claves del reporte fueron el recordar la importancia de desmenuzar el trabajo en varios módulos más fáciles de resolver y el entender lo fundamentales que son los

voluntarios en cualquier ONG. Finalmente, queda por resolver el desarrollo y validación de la propuesta de métrica de felicidad de los voluntarios, validar la travesía de los voluntarios, validar la transición de prototipos de alta fidelidad a lanzamiento final de los artefactos y realizar la grabación del tercer episodio del podcast.

1. Introducción

1.1. Objetivos

Generales

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 de la creación del Observatorio se enmarca en el 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.

Específicos

Con relación a BRED A.C., mejorar el alcance de sus estrategias de captación de voluntarios con el fin de aumentar el interés de estos últimos y que su tasa de retención sea mayor mediante la creación de dinámicas para voluntarios a manera de integración, para que se sientan en mayor confianza y que esto se traduzca en mayor compromiso de su parte. Con respecto a la comunicación de BRED, compartir más y mejor información sobre el voluntariado y sus beneficios. En mancuerna con los objetivos con relación al Observatorio, se buscará tener mayor alcance respecto a los logros, objetivos y beneficios del voluntariado.

Con relación al Observatorio, aumentar el alcance de su página y de sus redes sociales con las personas de interés, tales como estudiantes del ITESO principalmente y personas del

público general que estén interesadas en apoyar a la causa, esto a través de compartir entrevistas y podcasts por ambos medios. También se buscará informar sobre el trabajo que se hace y los logros que se tienen en el Observatorio.

Con relación a la rúbrica de servicios para las ONG, se busca perfeccionarla mediante pruebas en múltiples iteraciones y organizaciones que nos hagan reflexionar sobre enunciados por eliminar o agregar, así como categorías a evaluar, además de revisar si la escala de evaluación es correcta y en caso contrario, ajustarla.

1.2. Justificación

BRED

Apoyar a dignificar las vidas de personas de comunidades marginadas no es una labor sencilla y requiere del apoyo de muchas personas y organizaciones. Por ello, buscamos apoyar en la organización interna, difusión, alcance, posicionamiento, procuración de fondos y donativos de una ONG que opera en distintos estados de Jalisco. Así como captación y retención de voluntarios que apoyen con las labores diarias de dicha organización.

Principalmente se espera lograr un mayor alcance en la captación y retención de voluntarios, despertando su interés para asistir a las instalaciones a ayudar con las actividades necesarias para poder otorgar los recursos captados funcionales a las comunidades. De esta manera se podrá mejorar la calidad de vida de familias en estado de vulnerabilidad, así como sus viviendas.

Rúbrica de evaluación de servicios

Adicionalmente, se busca perfeccionar una rúbrica donde se pueda evaluar a dichas organizaciones de una forma efectiva, utilizando los heurísticos del diseño de servicios. De esta forma, poder disminuir el tiempo y esfuerzo que toma comprender a cada organización de forma individual al considerar previamente los rasgos generales que los caracterizan.

Por medio de la rúbrica se otorgará un dato numérico como diagnóstico, el cuál revelará el estado de su servicio como organización en diferentes ámbitos, tales como evaluar el bienestar, captación y retención del voluntariado, el trabajo en equipo, la utilización de recursos y la confianza y transparencia que tienen como organización, de esta manera se ayudará a tener un panorama de las posibles áreas de mejora dentro del servicio que ofrece de acuerdo con el resultado que obtenga, así será más sencillo para ella identificar soluciones en áreas específicas cómo el manejo del voluntariado, la destinación y transparencia de recursos, la comunicación, entre otras.

Redes Sociales

Finalmente, y con el objetivo de continuar brindando apoyo a las organizaciones sin fines de lucro y/o empresarios que busquen entregar un mayor valor a sus clientes en pro del bien común, se busca darle mayor publicidad y mostrar los resultados que ha generado el observatorio de diseño de servicios a través de redes sociales y el proyecto del podcast, el cual denotará una serie de hallazgos notables y valiosos tanto para los estudiantes que deseen realizar sus prácticas en el observatorio y estudiantes en general como para otras organizaciones, retribuyendo un mayor valor para la sociedad y el observatorio mismo.

1.3 Antecedentes

El Observatorio de Servicios e Innovación comenzó a trabajar principalmente en un contexto de pandemia, donde buscó adaptarse de la mejor manera al contexto. Se formó con el objetivo principal de dar a conocer al diseño de servicios, esto mediante la asesoría a diversas empresas utilizando la metodología del doble diamante (proveniente del design thinking). Los proyectos previos en los que se ha trabajado son: una investigación acerca de las empresas en relación con el COVID, una rubrica para evaluar servicios (utilizando los heurísticos del diseño de servicios), de la mano con Business Geek para el instituto de Salud Cardiovascular, con Adopta Chapu y con BRED AC. En el periodo PAP actual, se encuentra trabajando BRED AC. De nueva cuenta, dando seguimiento a los proyectos que se habían

iniciado en periodos anteriores, se retomó la rúbrica para servicios para perfeccionarla y se comenzó a trabajar en un podcast donde se presente información relevante del OBSI y los resultados de su trabajo, los cuales se compartirán por distintos medios, incluyendo sus redes sociales. A través de los distintos ciclos de iteración del PAP el OBSI ha ido consolidando sus procesos, de modo que genere mayor valor tanto a las empresas con las que ha colaborado como para los estudiantes que han formado parte de dicho proyecto.

Si bien se ha logrado mucho en general en ciclos PAP anteriores, aún queda camino que recorrer. Un punto importante que destacar es que a pesar de que BRED es el proyecto que más tiempo se le destinó, los proyectos aledaños de la rúbrica, el podcast y las redes sociales son temas de vital importancia para el OBSI. Lo anterior debido a que, a pesar de representar proyectos de menor tamaño, fungen como un soporte para el observatorio, los cuales le darán mucha visibilidad y mayor crecimiento a largo plazo.

1.4. Contexto

En tiempos de pandemia y postpandemia, los precios de muchos productos básicos han aumentado debido a la inflación y recesión económica, aunado al peligro de contraer la enfermedad y todo lo que esta conlleva. Esto ha dejado a muchas familias desprovistas de enseres básicos para mantener una vida digna. La pobreza y desigualdad social es un tema muy común en México, por lo que muchas familias apenas tienen lo necesario para sobrevivir. Aunque la pandemia parece estar en una fase decreciente, las implicaciones económicas siguen y seguirán existiendo durante los próximos años.

Las ONG sin fines de lucro que apoyan a estas comunidades de escasos recursos han fungido desde siempre como una válvula de alivio para cientos de miles de familias alrededor del país. Según datos del INEGI, en México, las instituciones sin fines de lucro representan el 3% del PIB y el 6.5% de los empleos del país (datos del 2021). Esto representa un enorme flujo de bienes, además de las personas que “emplea” mediante el voluntariado. En su mayoría, estas empresas se encargan o tienen proyectos asociados al desarrollo de la sociedad de alguna manera. Ya sea mediante el donativo de bienes materiales, enseñarles

a hacer un oficio o inclusive el simple hecho de mantenerlos ocupados realizando alguna actividad, muchas veces es suficiente para cambiar e impactar sus realidades de manera positiva. BRED es un forma parte de este grupo de organizaciones.

Profundizando en el objetivo primordial del proyecto con BRED, referente a los voluntarios, es de vital importancia atraer más colaboradores. Actualmente cuentan con pocos voluntarios estables, ya que se tiene el problema de la rotación constante en personas que entran en dichas labores. El capital humano es un problema para ellos por el tiempo que se les requiere estar presentes. Además de que no se cuenta con un registro de voluntarios, pues no se garantiza realmente su asistencia; a pesar de que firman una carta compromiso de asistencia (no se obliga a que asistan diariamente). Todos son remunerados con prendas, de las mismas que se les dona a BRED en un principio. En general, existe un problema que se puede rastrear desde comienzos de pandemia en donde se vieron fuertemente afectados en la reducción total de sus colaboradores, además de que no se cuenta con un programa de capacitación lo suficientemente completo para las personas que entran a colaborar con ellos como voluntarios.

El observatorio de servicios ya ha estado trabajado en un pasado con otras organizaciones y ha recopilado información relevante en cuanto a ellas. Previo al ciclo actual se comenzó con la investigación de diversos documentos útiles para la evaluación y elaboración de un instrumento de evaluación de servicios dentro de negocios y organizaciones sin fines de lucro y se desarrolló el prototipo de una rúbrica de evaluación de servicios. Sin embargo y a pesar de los esfuerzos, el observatorio aún necesita una manera más efectiva de llegar a una mayor cantidad de personas y, de esa manera, aumentar el alcance que tiene para poder evaluar y proponer mejoras a servicios en diversas organizaciones. Puesto que actualmente no cuenta con suficiente apoyo o alcance, se pierde la oportunidad de compartir todo el conocimiento con el que cuenta, ya sea por medio de redes sociales o canales más profesionales.

2. Desarrollo

A lo largo de este proyecto se utilizó una metodología para el diseño de servicios que consta de 4 fases. Esta metodología apoyó principalmente la creación de soluciones para responder a las necesidades de nuestro proyecto en colaboración con una ONG (BRED). En nuestro caso, utilizamos el modelo de Doble Diamante para mejorar el servicio de su sistema de voluntariado. A la par, se creó contenido para la principal red social en Instagram del Observatorio (OBSI) y para el podcast. Toda la generación de este contenido nos llevó a convivir con distintos conceptos y algunos tecnicismos que formaron parte de nuestro día a día en estos proyectos. Finalmente, el trabajar en la rúbrica para la evaluación de servicios diseñada por los previos integrantes del PAP, también nos volvió a unir con vocabulario del área de Servicios.

Para que el resultado de nuestro proyecto fuera efectivo y eficiente, nos pareció necesario definir los conceptos a continuación, los cuáles nos ayudaron a tener un mejor entendimiento sobre los recursos con los que estuvimos trabajando.

2.1. Sustento teórico y metodológico

Modelo de Doble Diamante

Doble Diamante. Este modelo iterativo sirve en los procesos de diseño para aportar la perspectiva del consumidor y verificar, al mismo tiempo que se trabaja, si las necesidades del usuario están siendo cubiertas. El objetivo último es crear un Producto Viable Mínimo (MVP) de manera que resulte útil y fácil de usar para que el usuario lo tome como un resultado valioso.

El Modelo Doble Diamante consta de cuatro fases que se siguen de manera consecutiva, aunque dependiendo del caso puede haber excepciones. Estas fases, a su vez, se dividen en dos rombos: el primero, que es el creativo, está formado por Descubrir y Definir; mientras que el de prototipado consta de Diseñar y Desarrollar.

1. *Descubrir.* Se realiza una investigación que dé como resultado *insights* importantes para el proyecto y que, a su vez, aportan a las futuras soluciones que se propondrán.

2. *Definir*. Con ayuda de lo encontrado en la primera fase, se hace un filtro de los resultados obtenidos, estrechando el camino para concretar una solución.
3. *Diseñar* o, rediseñar una idea, la cual cumpla con satisfacer la necesidad o resolver el problema propuesto. Aquí ya se pueden tener resultados tangibles, dependiendo del producto en mente.
4. *Desarrollar* un prototipo, hacer pruebas del diseño propuesto y hacer validaciones con expertos y usuarios objetivo, para tener una retroalimentación valiosa que ayude a mejorar el producto. (Infinitia Industrial Consulting, 2021)

Asociación Civil - BRED

ONG. “Las organizaciones no gubernamentales, conocidas en español como ONG y en inglés como “NGO”, recibieron este nombre por primera vez en 1945 del recién formado cuerpo internacional, las Naciones Unidas. Mientras que las ONG no tienen una definición fija o formal, por lo general se definen como entidades sin fines de lucro, independientes, y voluntarias. No están ligadas al Estado y ni a organismos intergubernamentales (aunque sí reciben fondos del gobierno)”. (Candid, 2022) Dicho esto, la similitud entre las ONG y las organizaciones sin fines de lucro es bastante, sin embargo, la etiqueta de ONG es usualmente asignada a organizaciones a nivel internacional.

Una asociación civil también es conocida como Organización de la Sociedad Civil (OSC), Organización no Gubernamental (ONG), Organización no Lucrativa (ONL), entre otras. Su implementación se realiza con el interés de atender, defender o velar por una situación, grupo de personas o animales que requieren de apoyo y atención. (Candid, 2022)

Voluntariado. Voluntario es aquella persona que, por voluntad propia, es partícipe de alguna acción solidaria o social de manera no remunerada. El voluntariado se suele tratar como una parte del ser, más que una acción aislada; la dedicación requerida va más allá del tiempo invertido, sino que involucra un deseo por mejorar la estructura social actual, y luchar por un mundo más justo, solidario y equitativo. (Plataforma del Voluntariat de les Illies Balearis, 2022)

Benchmark. Traducido al español significa “punto de referencia” y se usa para describir una estrategia que toma como referencia a competidores exitosos y adoptar procesos similares para mejorar aspectos específicos de la empresa. Si se realiza de manera adecuada, se podrá identificar oportunidades de negocio, descubrir nuevas tecnologías, conocer nuevas tendencias y tácticas empresariales y comparar el nivel de calidad de sus productos y la productividad de los empleados con respecto a los competidores. En resumen, es una forma de saber la eficiencia de una empresa. (Universitas Miguel Hernández, 2022)

Centro de Acopio. Tienen la función de reunir alimentos, donados por terceros y en buenas condiciones. “El acopio de alimentos es la recolección o rescate de mermas de alimentos aptos para consumo humano que realizan los bancos de alimentos. Los Bancos de Alimentos son asociaciones civiles o instituciones de asistencia privada, que recolectan o rescatan mermas de alimentos aptos para consumo humano. El objetivo principal de los centros de acopio y mermas es la recolección o rescate de mermas de alimentos aptos para consumo humano que realizan los Bancos de alimentos.” (Fideicomiso de Riesgo Compartido, 2017) (Euroinnova, 2022) (Euroinnova, 2022)

Redes Sociales

Artefacto. El concepto de artefacto se puede definir como “productos creados para satisfacer las diferentes necesidades del hombre, el cual se ha apoyado en el uso de la técnica, imaginación e ingenio para lograr su elaboración a lo largo del tiempo. Los artefactos tienen diferentes tipos de características, tamaños y niveles de complejidad. No es lo mismo un artefacto como un jarrón de barro, a un dispositivo electrónico complejo de alta tecnología, aunque ambos pueden denominarse *artefacto*”. (TechnoMagazine, 2021)

Podcast. “El podcast es un contenido en audio, disponible a través de un archivo o streaming. La ventaja del podcast es que es un formato bajo demanda; el usuario lo escucha cuando desea hacerlo. Puede oírse en diversos dispositivos y esto ha ayudado a aumentar su popularidad. Normalmente, el podcast aborda un asunto específico para construir una audiencia fiel”. (Muriel, 2022)

Audiograma. Se refiere a un gráfico donde se plasman los sonidos más débiles que son perceptibles para las personas dentro de un rango de frecuencias. Los sonidos agudos

tienen una frecuencia alta, mientras que los graves tienen una baja. “Durante una audiometría, un audiólogo presenta los tonos de cada frecuencia de uno en uno. El tono más débil que una persona es capaz de oír en cada frecuencia queda marcado en el audiograma.” A lo largo de la escala del audiograma, se puede observar una escala de frecuencias de sonido, las cuales van desde frecuencias bajas (graves) hacia frecuencias altas (agudos). (MED-EL Medical Electronics, 2015)

Rúbrica de Evaluación de Servicios

Rúbrica. “Las rúbricas son formas de establecer criterios de puntuación personalizados o criterios de puntuación con base en resultados. Una rúbrica es una herramienta de evaluación para comunicar expectativas de calidad.” Normalmente, las rúbricas se construyen en forma matricial, con filas y columnas. Dentro de las filas están diversos criterios sobre los que se está evaluando la tarea en cuestión. Las columnas contienen los diferentes niveles de desempeño que se usan para evaluar cada criterio. Existen rúbricas con y sin puntuación, estas últimas permitiendo la evaluación sin puntos, dando a conocer resultados más específicos que uno numérico. (Canvas, 2021)

Criterio. “El criterio es la norma, regla o pauta, que determinada persona seguirá para conocer la verdad o falsedad de una cosa o cuestión. Debe ser concebido como la capacidad o facultad de la cual disponemos los seres humanos, sin excepción; la cosa luego pasa por quienes deciden utilizarla, ponerla en práctica e ir moldeándola con el correr del tiempo y las experiencias y que nos permite, por un lado, comprender las cosas, y a la vez formarnos una opinión acerca de esas mismas cosas”. (Ucha, 2008)

Insight. Los insights son aspectos que el usuario o consumidor tiene presentes de manera inconsciente acerca de una experiencia asociada a una marca o producto. Se requiere de esfuerzos de investigación para descubrir de manera acertada los pensamientos que tienen los consumidores, de manera que se puedan satisfacer sus necesidades y crear un vínculo con el producto o servicio. Un insight bien expresado cumple con el objetivo de hacer que los equipos de diseño e innovación creen productos y servicios interesantes y competitivos.

"Son clave en toda estrategia de Marketing de Contenidos de cualquier empresa."
(Observatorio.Digital, 2021)

Heurístico. "Se basa en la utilización de reglas empíricas para llegar a una solución. El método heurístico conocido como "IDEAL", formulado por Bransford y Stein (1984), incluye cinco pasos: Identificar el problema; definir y presentar el problema; explorar las estrategias viables; avanzar en las estrategias; y lograr la solución y volver para evaluar los efectos de las actividades" (Bransford & Stein, 1984). (Universidad Ecotec, 2015)

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

- Descripción del proyecto

BRED

Para el proyecto que se realizó con BRED, se propuso la creación de dos artefactos que tienen como público meta a personas voluntarias de la asociación. Estos artefactos son un folleto informativo, donde se explique brevemente de qué trata el ser voluntario dentro de BRED, así como instigar a quienes lo lean a formar parte del equipo; y un manual de voluntario, el cual describe mucho más a detalle las actividades que se tienen que realizar como parte del voluntariado, incluyendo instrucciones concisas de cada una, con el propósito de que quienes lo lean estén lo mejor preparados posibles.

Redes sociales

En cuanto a la difusión del observatorio a través de redes sociales, se tuvo un plan en el cual se publicaron de manera periódica diversos posts de Instagram realizados por los participantes del PAP, los cuales trataron de temas relacionados con el diseño de servicios y conceptos básicos de innovación y servicios; de consejos y tips para quienes pretenden cursar el mismo PAP en algún futuro; y de experiencias de personas que hayan estado relacionadas con el proyecto, ya sean alumnos o asociaciones que hayan participado.

En adición a las publicaciones de Instagram, se realizaron dos capítulos en formato de podcast que tocaron temas importantes para quienes quieren saber más de lo que se hace dentro del observatorio o del proyecto que se realiza en él.

Rúbrica

Se desarrolló también, una rúbrica enfocada a la evaluación de ONGs, la cual consta de una serie de afirmaciones divididas en secciones (según sea el tema que evalúan) y que se tienen que calificar con una nota numérica del uno al cuatro. El objetivo fue obtener una rúbrica que, al final, resulte útil para poder evaluar a cualquier ONG y que arroje resultados útiles para la misma, de manera que se pueda evaluar el estado en el que se encuentra y qué áreas de mejora se pueden identificar.

- Plan de trabajo

	BRED	Redes sociales	Rúbrica
Semana 1	- Sesión virtual con Paula - Visita a instalaciones de BRED - Asignación de equipos de trabajo		
Semana 2		- Sesión de ideación para temas a tocar en publicaciones	
Semana 3	- Validación de artefactos (Folleto de voluntariado y manual de capacitación)	- Investigación previa al podcast - Reparto de roles y responsabilidades del podcast	
Semana 4	- Análisis y modificación al Customer Journey del voluntario	- Creación del primer post de Instagram	- Evaluación grupal de la rúbrica
Semana 5	- Sesión presencial con Paula - Análisis de hallazgos de la sesión	- Creación del segundo post de Instagram	- Entrevista con ONG
Semana 6	- Actualización artefactos	- Grabación de capítulos del podcast	- Análisis de hallazgos de entrevista a ONG
Semana 7	- Validación artefactos	- Entrega de material podcast editado	- Modificaciones a la rúbrica a partir de resultados
Semana 8	- Presentación de reporte y resultados finales	- Publicación del primer episodio del podcast	

Tabla 1: Plan de trabajo semanal propuesto

- Desarrollo de propuesta de mejora

BRED

- Visita a instalaciones y reparto de equipos: Se hizo la división por equipos de los participantes del PAP en tres categorías que constan de problemáticas para la asociación: voluntariado, donaciones económicas y donaciones en especie. También se hizo la primera visita a las instalaciones de BRED, para familiarizarse con ellas y con la manera en que funciona la asociación.

- Sesión virtual con Paula: se realizó una sesión virtual con todos los participantes del PAP y Paula (en representación de BRED), donde esta última dio una introducción a qué es BRED y las tres principales problemáticas que se tratan en el proyecto.

- Validación de artefactos: dentro del proyecto de BRED, para la problemática del voluntariado se propuso la creación de dos artefactos: un folleto introductorio que de información básica de qué es ser voluntario en BRED y un manual de instrucciones que de indicaciones más detalladas de las actividades que se tienen que realizar a la hora de ser voluntario y que facilite la inducción de este.

- Análisis y modificación al Customer Journey del voluntario: previamente ya se había realizado un Customer Journey enfocado a los voluntarios y su travesía dentro de BRED. A partir de este se hizo una sesión en la que se analizó la información plasmada y el proceso que sugería, para al finalizar dicha sesión modificar el documento según se vio necesario.

- Sesión presencial con Paula y hallazgos: se tiene una sesión presencial con Paula como representante de BRED, donde se discute con ella los principales hallazgos que se hicieron en etapas anteriores, específicamente respecto a los artefactos propuestos. Posterior a la sesión, se implementan los cambios necesarios, además de definir posibles actividades para probar los entregables de manera presencial y con personal de BRED.

- Actualización de los artefactos a partir de los comentarios proporcionados por Paula, añadidos a la recepción de un reglamento básico para voluntarios, presentaciones de los procesos, notas y fotos del equipo.

- Validación de los artefactos actualizados, pretendiendo funcionar como prototipos de alta fidelidad. En caso de no poder completarse todos los apartados del contenido, se buscará que los que se realicen sí estén lo suficientemente completos para ser validados con Paula y con el Coordinador de Voluntariado en BRED.

- Presentación de reporte y resultados finales: se realiza una presentación con un reporte técnico de todos los resultados a los que se llegaron en el proceso del proyecto de BRED, específicamente con relación a la problemática de voluntariado, es decir, presentar entregables del folleto de voluntariado y del manual de voluntario actualizados y validados.

Redes Sociales

- Sesión de ideación para temas a tocar en publicaciones: se tuvo una sesión virtual dirigida en donde se hicieron diversas actividades enfocadas a la ideación de los temas que se planean tocar en las publicaciones de redes sociales, además de los que se quieren tratar en el podcast.

- Investigación previa al podcast: se realizó una investigación de manera individual, en la cual se profundizó en las bases de lo qué es un podcast, además de hacer una propuesta por cada una de las características que debería tener el podcast (duración, periodicidad, temas tratados, etc.).

- Reparto de roles y responsabilidades del podcast: de todos los participantes del PAP, se hizo un equipo especializado en la realización del podcast, es decir, que se encargarán de los materiales necesarios, además de la grabación y edición de los capítulos.

- Creación del primer y segundo post de Instagram: a partir de la sesión de ideación de redes sociales previa, se eligió una serie de temas que se consideraron relevantes para el observatorio. Entonces, para los participantes del proyecto que no fueran parte del equipo responsable del podcast, se asignaron dos temas, de los cuales se diseñará un post por cada uno para su futura publicación.

- Grabación de capítulos del podcast y entrega de material editado: el equipo responsable del podcast se reunirá para realizar la grabación de los dos capítulos planeados, así mismo el equipo hará la edición del material audiovisual para su entrega.

- Publicación del primer episodio del podcast: a partir del material editado entregado, se publicará por redes sociales el primer capítulo del podcast, dejando pendiente el segundo para después de terminado el periodo de verano 2022.

Rúbrica

- Evaluación grupal de la rúbrica: se realizó una sesión virtual de la totalidad de participantes del PAP, donde por parejas, se hizo una simulación de la aplicación de la rúbrica, con el objetivo de encontrar áreas de mejora o errores para modificarla posteriormente. Además, cada equipo redactó un párrafo que funge como introducción para el llenado de la rúbrica, para luego tener una votación en donde se escogería un solo párrafo de todos.

- Entrevista con ONG y análisis de hallazgos: por equipos, se agendó una cita con una ONG distinta, con el propósito de hacer una prueba de la rúbrica en el estado actual, de manera que se pueda identificar si es necesario hacerle cambios más puntuales y qué información es necesaria proporcionar para futuras sesiones de esta índole.

- Modificaciones a la rúbrica a partir de resultados: posterior a la entrevista y los hallazgos resultados de esta, se harán las modificaciones que se crean necesarias a la misma, para que al final del periodo de duración del PAP quedé lista para su uso real.

3. Resultados del trabajo profesional

- Con respecto a la propuesta del **servicio de BRED A.C.**, este equipo de trabajo se enfocó en entregar resultados a la problemática de la atracción, integración y retención de voluntarios.

En un primer tiempo, se analizó la travesía de un voluntario desde el momento en el que se entera de BRED, hasta que se integra al equipo de trabajo y vive su día a día como voluntario. Esto fue particularmente valioso porque nos permitió darnos cuenta de los puntos de interacción entre la organización y los voluntarios, al igual que algunas oportunidades de mejora en la experiencia global. El producto de este análisis fue la definición de puntos por mejorar en la travesía: aumentar los canales de comunicación de la organización, definir un tiempo de respuesta máximo de 1 día, considerar la implementación de un chat Bot, llevar control de los prospectos de voluntariado, tener los documentos de voluntariado directamente accesibles de manera digital y hacer un FAQ al igual que sesiones de Q&A. Además, también se propone como una idea para explorar más a detalle ulteriormente, el establecer un método de medición de felicidad o satisfacción de los voluntarios al entrar a BRED. Un ejemplo de esto, pudiera ser la aplicación de encuestas a los voluntarios con el fin de recolectar sus sensaciones y retroalimentación durante sus primeras semanas en la organización, una idea muy cercana a las encuestas de satisfacción que son aplicadas en algunos negocios para captar retroalimentación de su clientela respecto a la calidad del servicio, productos, etc.

Finalmente, dando seguimiento al trabajo de los miembros del PAP durante primavera 2022, se retomaron los prototipos del Folleto de Sistema de Voluntariado (Ver [Anexo 1](#)) y el Manual de Capacitación para Voluntariado (Ver [Anexo 2](#)). Se validaron estos prototipos de baja fidelidad con BRED y tras una sesión de retroalimentación, se redefinió su estructura y algunas partes de su contenido. El producto de esta validación, fueron dos prototipos de alta fidelidad y actualizados para cada uno de los documentos mencionados. Es importante mencionar que se buscó principalmente desarrollar los índices y la estructura de estos

documentos, pero no dejan de ser prototipos sobre los cuales se podrá iterar de nuevo con el fin de completarlos hacia una versión de primer “lanzamiento”.

Los otros equipos del PAP, trabajaron en responder a la falta de donativos económicos y en especie. Para ello, los resultados que se obtuvieron son: la implementación de alcancías en escuelas primarias, un infográfico con un proyecto integral, 4 puntos fijos tentativos para contenedores de donativos, generación de alianzas con escuelas y un *checklist* digital y físico para los donantes de ropa.

Entregables
Tuesday, June 21, 2022 5:03 PM

<https://app.mural.co/t/collaborativespace7144/m/collaborativespace7144/165583913933/afe273f99a88a06453f189c431ac91b2987153617?sender=51149995-afbf-4c2e-81bb-51d615530c8f> PCA

Entregable	Fecha	Responsable
Reporte con la retro de Paula	23/06	Andrei
Avance del rPAP 1	23/06	Marcela y David
Detalle de episodios podcast	24/06	Andrei + Eduardo
Agendar sesiones Podcast 1h-1h	23/06	Andrei
Contacto entrevista ONG	22/06	Marcela
Entrevista ONG	27/06	Andrei + Eduardo
Notas entrevista ONG	27/06	Eduardo
Reporte entrevista ONG	29/06	Eduardo
Avance del rPAP 2	30/06	Andrei + Eduardo
Materiales editados podcast + promo		Andrei + Eduardo
Entrega parcial reporte final		Todos
Avance del rPAP 3	07/06	Todos
Realizar Presentación final		Todos
Entrega final reporte final		Todos

Entregables BRED:

Entregable	Fecha	Responsable
Recopilar feedback Form	22/06	Andrei
Notas con la retro de Paula	23/06	Andrei
Actualizar los documentos a partir de feedback de Paula (recibir docs de Paula 29/06)	01/07	Todos
Agendar zoom con Paula y Coordinador de Voluntariado	01/07	
Zoom Validación artefactos BRED (actualizados)	07/07	
Mañanicheo Customizar Joornas nuevo (considerar focus group virtual)	NA	CANCELLED
Tener feedback artefactos nuevos	11/07	
Incorporar validaciones, hallazgos y feedback a presentación final	13/07	

ESTRUCTURA FINAL DE ARTEFACTOS ACTUALIZADOS

Sistema de Voluntariado:

- 1-portada
- 2-áreas y apoyados (causa)
- 3-actividades diarias del voluntario
- 4-beneficios
- 5-contacto

Manual de Capacitación:

- 1-portada
- 2-índice
- 3- la idea del apoyo constante
- 4- reglas básicas
- 5- proceso ropa clasificar
- 5.1- proceso auxiliar almacén
- 6-proceso muñeca (actividad extra)
- 7-proceso carpintería (actividad extra)
- 8-contraportada - contacto

Canva de Manuales previos
https://www.canva.com/design/DAFEIivjvYE/BT2d8RAFmFu6brGFoZv-7s/edit?utm_content=DAFEIivjvYE&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=sharebutton

*No olvidar agregar etapa "Seguimiento" con métricas de satisfacción de voluntarios a Presentación Final

Prueba de prototipos
Wednesday, June 1, 2022 4:48 PM

Se busca probar los dos prototipos generados en el curso pasado:

- 1- Manual de capacitación
- 2- Sistema de Voluntariado

Alternativas de prueba en caso de no poder probarse en BRED:

-Habría que adaptar los documentos a alguna otra organización, entonces -> Tener una plantilla para cada documento que se pueda adaptar a cualquier ONG

Pasos a seguir:

- Esperar respuesta de Paula
- Si positiva, probar con BRED
 - Desarrollar checklist con preguntas clave para validar si prototipos cumplen objetivo
 - Considerar medios por donde distribuir el contenido (Escuelas para el folleto de Sistema de Voluntariado, grupo de voluntarios actuales en BRED para el Manual de Capacitación)
- Si negativa, contemplar público meta de voluntarios y contactarlos
- Desarrollar preguntas clave para obtener criterio de aceptación por parte de los voluntarios
 - Realizar las preguntas clave a los voluntarios u ONGs para obtener validación de su parte

Ilustración 1: Notas y programa de equipo sobre prototipos, entregables y actividades

SISTEMA DE VOLUNTARIADO



Ilustración 2: Portada del Folleto de Sistema de Voluntariado (Tríptico) [[Anexo 1](#)]



Ilustración 3: Portada del Manual de Capacitación para Voluntariado [[Anexo 2](#)]

- Con respecto a la **rúbrica de evaluación de servicios** (Ver [Anexo 3](#)), se obtuvo como producto una versión de la rúbrica actualizada que sirve para la evaluación del servicio de una ONG, que arroja resultados numéricos que se pueden traducir en oportunidades de mejora y análisis de fortalezas y debilidades para la organización. También, se aplicó la rúbrica en una entrevista piloto con el director de la Red Latinoamericana de Ergonomía y Factores Humanos en Sistemas de Salud (RELAESA). Como producto de esta entrevista, se obtuvo un reporte de retroalimentación de la rúbrica con comentarios del entrevistado y oportunidades de mejora en fondo y forma. También, queda como resultado de este proyecto, una metodología reproducible para la realización colaborativa de otras rúbricas de evaluación futuras.

Ilustración 4: Etapa de filtrado y evaluación de la Rúbrica de Evaluación de Servicios

Resultados			
Sección	Puntuación	Máximo	Rango de puntaje por área con observaciones cualitativas para cada rango
MISSION	0	12	IDEA: Rúbrica interactiva a partir de un Journey Map (identificar mejoras en la experiencia del usuario)
BIENESTAR DEL VOLUNTARIO	0	32	
CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS	0	20	
TRABAJO EN EQUIPO	0	20	
COMUNICACIÓN	0	28	
CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	0	12	
RECURSOS	0	28	
Total	0	152	

Ilustración 5: Tabla de resumen de evaluación propuesta en la Rúbrica de Evaluación de Servicios [\[Anexo 3\]](#)

- Con respecto a la **estrategia de comunicación del Observatorio de Servicios**, se obtuvieron como productos: la generación de un plan de trabajo para la construcción de un podcast desde cero, un ejemplo de guion de podcast, una estructura de trabajo colaborativo para la planeación y grabación de episodios de podcast, dos episodios pilotos del Podcast ya editados y listos para ser publicados, la generación de un plan de temas y publicaciones para la promoción del Observatorio en redes sociales y la generación de múltiples publicaciones para la página de Instagram del Observatorio.

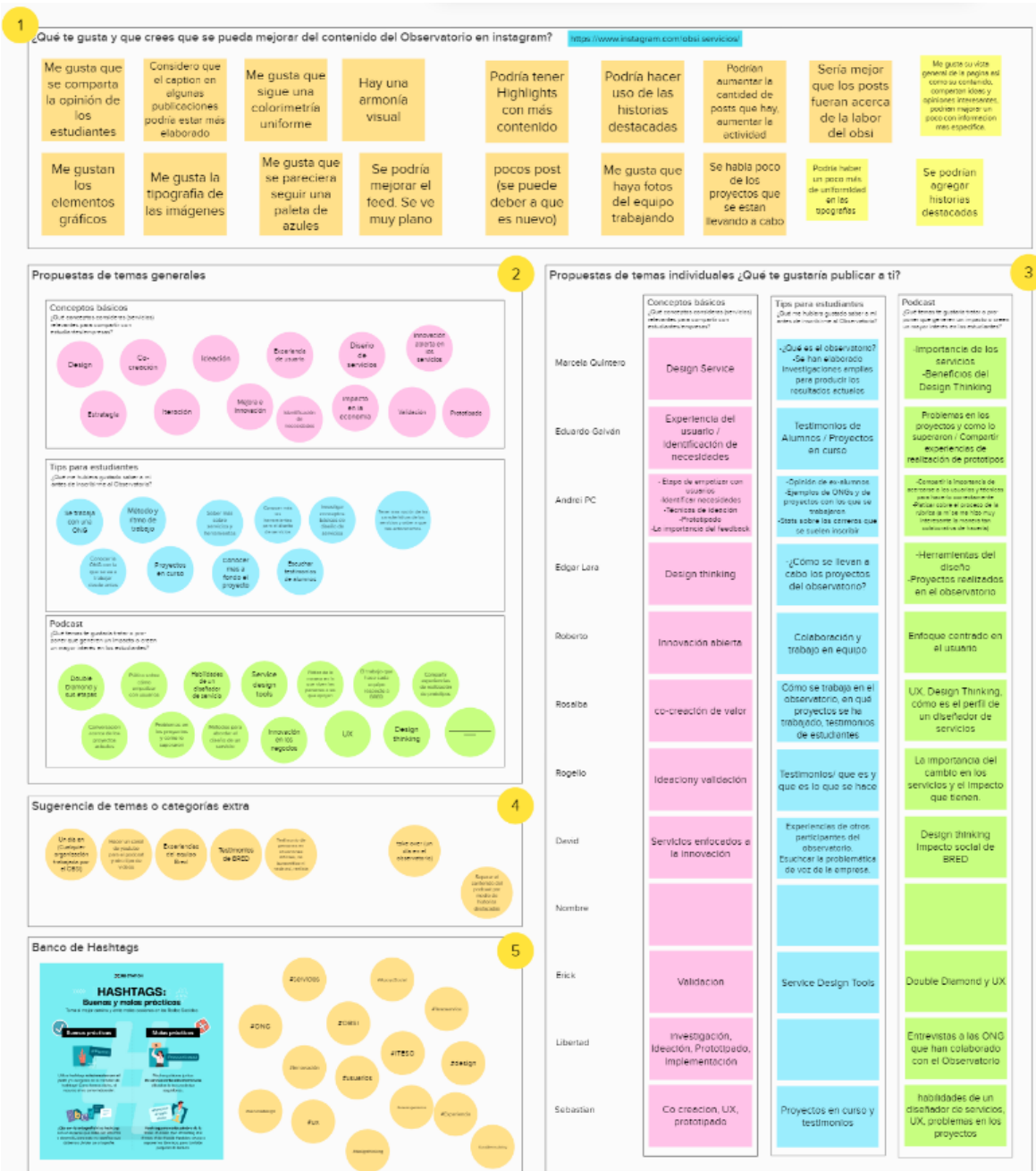


Ilustración 6: Mural de planeación inicial y estrategia de Redes Sociales

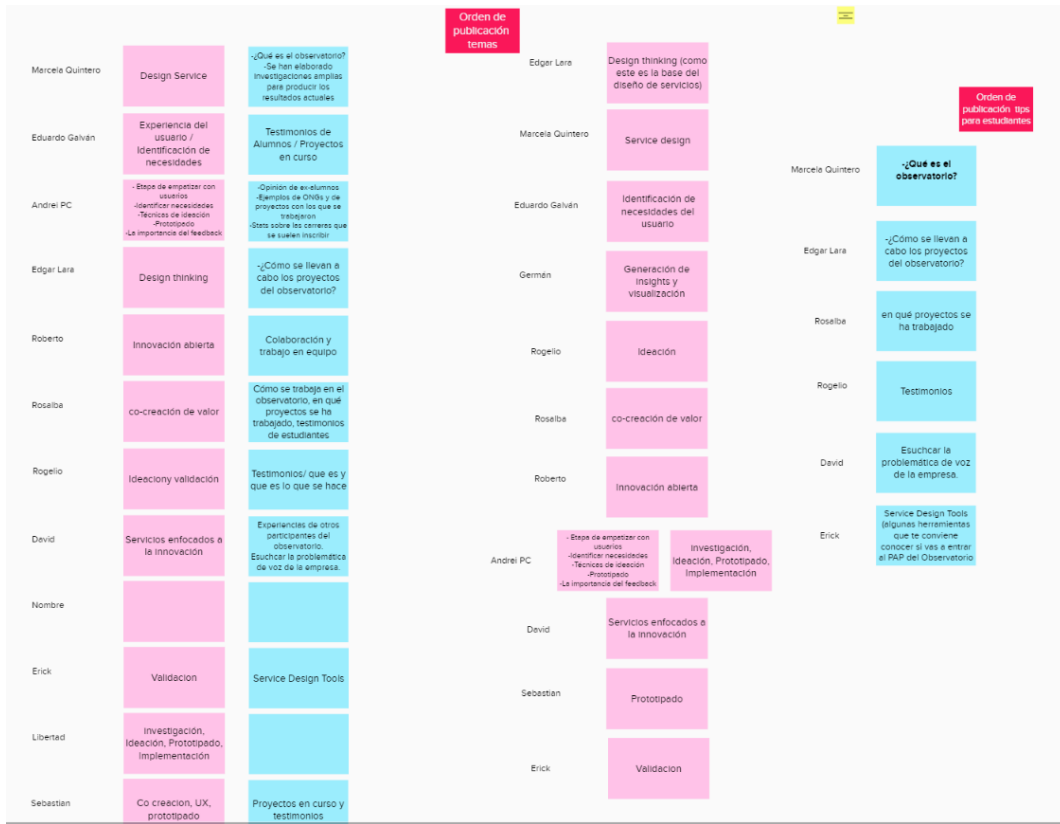


Ilustración 7: Mural de planeación de posts de Instagram



Ilustración 8: Perfil público de Instagram del Observatorio de Servicios e Innovación



Ilustración 9: Mural de planeación y asignación general de episodios de Podcast

Podcast – PAP | Observatorio de Servicios

Episodio 1: Cómo es el perfil de un diseñador de servicios? (25 min)

Presentadores: José, Germán & Sebastián

- 1.1. Introducción al podcast y al Observatorio (se presentan los que hablan) [5 min]
- 1.2. Qué es un diseñador de servicios en 1 frase [2 min] [Investigación grupo](#)
 - 1.2.1. Discusión [5 min]
- 1.3. Características claves de un diseñador de servicios [3 min] [Investigación grupo](#)
 - 1.3.1. Discusión [5 min]
- 1.4. Highlights y presentación de episodio 2 [3 min]

Episodio 2: Herramientas del diseño de servicios (28 min)

Presentadores: Eduardo, Andrei & José

- 2.1. Introducción al episodio (se presentan los que hablan) [3 min]
- 2.2. Para qué sirven las herramientas, categorías y 2 ejemplos por categoría [8 min] [Investigación grupo](#)
 - 2.2.1. Discusión (ejemplos de aplicación) [7 min]
- 2.3. Casos exitosos de empresas que las usen + discusión al respecto [7 min] [Investigación grupo](#)
- 2.4. Highlights y presentación de episodio 3 [3 min]

Episodio 3: Entrevista ONG que ha colaborado con OBSI (30 min)

- 3.1. Introducción al episodio (se presentan los que hablan) [2 min]
 - 3.1.1 Introducción a la ONG invitada, a su representante (causa+actividades ONG) [5 min]
- 3.2. Entrevista (Dirigir las preguntas y la conversación alrededor de cómo fue el proceso de diseño de servicios con el OBSI) [20 min] -> [Manejarlo como conversación y no Q&A](#)
 - A- ¿Cómo fue la colaboración con el OBSI?
 - B- ¿Cuál era el problema que presentaba su organización?
 - C- ¿Qué soluciones se propusieron?
 - D- ¿Cómo se implementaron estas soluciones?
 - E- ¿Cuál fue el impacto a corto plazo de las implementaciones?
 - F- ¿Cómo se ve el día de hoy la solución dentro de tu ONG? ¿Evolucionó con el tiempo?
- 3.3. Agradecimiento al invitado y cierre del episodio (3 min)

Ilustración 10: Planeación y guion general del Podcast y sus episodios

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

- Aprendizajes profesionales

David Becerra

Gracias a la participación que tuve en este PAP, pude conocer más acerca de cómo se desarrollan los servicios, pues fue mi primer acercamiento profesional a esta área. Aprendí de las metodologías que se siguen para el análisis de un problema y la ideación de una solución, así como pude ver su aplicación en la vida real gracias al proyecto que tuvimos en colaboración con BRED. Finalmente, pude comprender la importancia y el alcance que puede tener una ONG local, y las diferentes maneras en que puedo ofrecer mis conocimientos profesionales para su mejora.

Eduardo Galván

Ser parte de este proyecto y su edición anterior me ha ayudado a aprender a identificar las necesidades y/o los puntos débiles de un servicio que fácilmente se puede aterrizar o extrapolar en un negocio de la industria tecnológica que es mi campo laboral, así como la forma en que se hace una investigación exhaustiva de un tópico en fuentes oficiales y citar dicha información recabada de forma correcta. Comprendí la importancia de detectar los aspectos humanos que pueden llegar afectar un servicio y diferentes maneras de buscar una solución a un problema sin importar la complejidad de este.

Andrei Pardiñas

Entré a este PAP con un fuerte interés en aplicar la metodología de *Design Thinking*. El retomar los avances del semestre pasado y combinarlos con hallazgos de este equipo, fue un proceso muy interesante y retador. Un primer aprendizaje fue el integrar un trabajo previo a nuestro trabajo de este verano, con el fin de entregar dos prototipos finales de alta fidelidad que responden a una problemática social. Un segundo aprendizaje que me llevo es la estructura para empezar un podcast desde cero. Entendí gracias a ello, la importancia de planear con anticipación de manera colaborativa y liderar un equipo multidisciplinar hacia un mismo tema. Finalmente, me llevo también el aprendizaje de poder realizar un

producto como una rúbrica de servicio, mediante la participación plena de un equipo de trabajo con votaciones, iteraciones y mejora constante.

Marcela Quintero

Destaco que mi principal aprendizaje fue que para que un servicio sea toda una experiencia positiva para los usuarios involucrados, es necesario realizar un diseño que contemple todos los procesos (entre otros elementos) para poder obtener soluciones creativas y funcionales. Cuando se trabaja colaborativamente con un equipo multidisciplinario es más sencillo idear soluciones variadas, aterrizadas y de mayor utilidad, el poder trabajar con compañeros de diferentes carreras me permitió tener un aprendizaje más completo sobre el cómo puedo yo aportar mis conocimientos sobre ing. en sistemas para el diseño de servicios en base a la forma en la que ellos han trabajado con los servicios desde los conocimientos de sus carreras (s. Además, el poder trabajar con los diversos proyectos en este PAP, me dio la oportunidad de aprender y aplicar diferentes herramientas de ideación, las cuales me permitieron y seguirán permitiendo buscar y seleccionar información relevante para crear soluciones creativas a problemas concretos.

- **Aprendizajes sociales**

Ser parte de un proyecto que tiene un impacto social, nos permitió comprender como funciona una ONG, el trabajo que hay que realizar para mantenerse y poder tener buen alcance en las personas y lo más relevante que es la importancia de la presencia que tienen este tipo de organizaciones que ayudan a mejorar la calidad de vida de personas en situaciones difíciles, así como comprender los diversos problemas que hay en el entorno y la manera en que cada uno de nosotros puede aportar para mejorarlos. Además, la utilización de técnicas de diseño y mejora de servicios para poder evaluar y mejorar la operación de distintas organizaciones a través de un instrumento de evaluación, tal como una rúbrica ayuda a mejorar la calidad de estas organizaciones y, por tanto, tiene un impacto en el apoyo social que se está brindando.

Como equipo estamos satisfechos en poder colaborar en este proyecto aportando nuestros conocimientos profesionales sabiendo que ayudará a mejorar la calidad y la gestión de la

organización que apoya a familias de escasos recursos mediante el desarrollo de una rubrica de servicios que con el paso del tiempo se adaptará y mejorará de acuerdo con las necesidades que surgen de acuerdo con los aspectos y cambios que el entorno pueda tener.

- Aprendizajes éticos

Las principales acciones que realizamos fueron utilizar y salvaguardar la información que se nos proporcionó de la organización de manera correcta, es decir, sin hacer mal uso de datos sensibles fuera de los propósitos de la investigación, así como el uso correcto de los datos, transcripciones de entrevistas y grabaciones que se nos presentaron en su momento para la elaboración y/o desarrollo posterior de alguna etapa del proyecto, siempre validando que se cumplieran los requisitos éticos seleccionados para los datos sensibles.

Después de esta experiencia PAP aplicaremos nuestra profesión para las personas, cuidando no cometer actos que puedan dañarlas directa o indirectamente. A su vez, teniendo en cuenta la importancia de la transparencia en el proceso de investigación, así como el uso correcto de la información recabada.

- Aprendizajes en lo personal

David Becerra

Debido a la dinámica que se manejó en el PAP de trabajar por equipos, pude reconocer las habilidades que tengo para trabajar con otras personas, así como aquellas áreas de oportunidad en donde puedo mejorar. Personalmente, antes no tenía idea del alcance que tenían organizaciones como BRED, es decir a qué tanta gente llega a ayudar, pero después de participar en este proyecto me queda claro que el ser voluntario en una ONG no es nada insignificante, y que estas toman muy en cuenta el trabajo que sus voluntarios realizan.

Eduardo Galván

Muy relacionado a lo que detecté en mi PAP pasado, al trabajar en esta edición me di cuenta de la versatilidad que tengo y lo eficiente que puedo llegar a ser al momento de trabajar en las actividades, ya sea en equipo o de manera individual a pesar de no estar muy familiarizado con los temas que hemos visto hasta el momento, sin embargo no ha sido un

impedimento para mí, al contrario, puedo decir que he aprendido mucho y de manera rápida y esto me ha permitido potencializar mis habilidades y conocimientos e incrementar mi interés en aprender nuevas cosas sin importar lo complejo o desconocido que me puedan parecer.

Andrei Pardiñas

Un aprendizaje personal importante es el estar abierto y listo al cambio. Entendí la importancia de ser flexible aun cuando eres fiel a tu idea inicial y la importancia de buscar esa mejora constante a lo largo de un proyecto. También aprendí la importancia de desmenuzar una entrega grande en múltiples avances parciales. Esto permite ir teniendo un producto cada vez más completo hasta su versión final, sin tener que esperar al último momento para completar todo. Finalmente, aprendí lo enriquecedor que es relacionarse con personas que piensan distinto a ti: te aportan perspectivas distintas, te cuestionan tu forma de pensar y te permiten ampliar tu conocimiento.

Marcela Quintero

Mi mayor aprendizaje personal fue tener apertura a conocer y aprender nuevos conceptos fuera de mi área profesional, a pesar de haber trabajado un poco con la documentación de procesos para el diseño de sistemas, reconozco que solo ha sido una pequeña fracción en comparación a todo lo que involucra el diseño de servicios.

Aprendí que llevar la documentación de cada fase para el diseño de un servicio, es indispensable para tener un control sobre el material que se está buscando desarrollar como solución, el tener todo a la mano y organizado facilita el proceso de extracción de información, así como su prueba y desarrollo.

5. Conclusiones

David Becerra

Después de mi participación en este PAP, puedo decir que tengo ya un conocimiento mínimo acerca del diseño de servicios, tema que antes desconocía. Esta experiencia me ayudó a darme una idea de todos los procesos que existen detrás de cualquier servicio, desde la ideación de este, hasta su ejecución y continuas mejoras; considero que estos conocimientos aportarán bastante a mi desempeño laboral, independientemente del área

en la que me enfoque eventualmente. Además de los conocimientos laborales, tuve la oportunidad de trabajar de manera muy cercana a una ONG como lo es BRED, lo cual me permitió expandir mi horizonte en cuanto a los saberes que tenía sobre estas organizaciones, es decir, su alcance, necesidades, impacto y actividades diarias.

De manera personal, me di cuenta del interés que tengo en el diseño; si bien no es un área en la que destaco, es una que me gustaría ahondar en un futuro, pues creo que tiene muchas aplicaciones en diferentes ámbitos, tanto laborales como personales. Quedo satisfecho con mi participación y la de mis compañeros dentro del observatorio, ya que considero que se cumplieron los objetivos previstos, al igual que aquellos que fueron saliendo a lo largo del desarrollo del PAP.

Eduardo Galván

Desde que inscribí el proyecto por primera vez, lo primero que buscaba era un proyecto en el que trabajara con personas de distintas carreras en general, ya que eso me daría una experiencia mucho más realista a un proyecto en un entorno laboral, ya que en mi caso la idea de trabajar con solamente ingenieros no me parecía lo más sano en mi caso, ya que en ese contexto mi experiencia es muy amplia. Una de las cosas que considero más importantes y que me llevé de este PAP es la interacción con equipos diversos y de distintas carreras, además de que aprendes mucho de ellos y les transmites lo que tú sabes, las perspectivas distintas que se manejan al momento de resolver una problemática social vuelven el proceso mucho más creativo y llevadero, siento que es una experiencia increíble la de apoyar a una buena causa junto con personas que no necesariamente estudian lo mismo que tú, te da muchas herramientas extra para un entorno empresarial o laboral. Otra de las cosas que sin duda se me quedan es el hecho de que realizamos un trabajo sobre el cual se mueven más cosas que solo un interés económico o profesional, es decir, se mueve un interés de apoyo social; el hecho de apoyar a una ONG que trabaja en pro de las comunidades de escasos recursos es una de las mejores partes de este proyecto, ya que además de desenvolverme en un campo profesional, apoyo directa e indirectamente a la buena causa de la organización, además de generar nuestra propia agenda dependiendo de las necesidades del subproyecto al que estábamos asociados.

Andrei Pardiñas

Un gran motivador personal para la elección de este PAP fue el obtener mayor experiencia aplicando la metodología de diseño de servicio. Un valor agregado de este proceso fue poder aplicar la metodología, pero con una causa social. El tener la capacidad a nuestra escala como estudiantes de poder tener un impacto positivo en una organización de nuestra ciudad, es un motivador adicional sin comparación. Una conclusión personal que me llevo es el deseo de vivir el mismo proceso desde cero, viviendo la etapa de investigación inicial del problema y de empatización con los usuarios que sufren de este problema. Un logro considerable del trabajo durante este verano es la realización de una estructura de trabajo para crear un podcast desde cero y, además, el haber aplicado esta estructura y haber grabado dos episodios de manera exitosa. Agregado a ello, fue muy satisfactorio haber podido trabajar en equipo y colaborar con alumnos de distintas carreras, todos aportando habilidades y perspectivas distintas con tres mismos objetivos: mejorar la experiencia del voluntariado de BRED, validar la rúbrica de evaluación de servicios y difundir el trabajo del OBSI en redes sociales y mediante un podcast. Finalmente, un hallazgo personal de este proceso que me llevo es la importancia de organizar el trabajo en equipo de manera minuciosa a través de desmenuzar un producto final en varias entregas parciales, equilibrando el esfuerzo de cada uno de los miembros a lo largo del tiempo.

Marcela Quintero

Después de haber estado 7 semanas en este PAP me voy con aprendizajes básicos sobre los servicios, desconocía la manera en la que se componen y que existe el diseño de servicios, nunca antes había tenido la oportunidad de trabajar con la metodología de doble diamante, a pesar de que no me tocó aplicarla desde el inicio (etapa de investigación), fue muy valioso contar con la información recabada por medio de diferentes procesos de investigación que realizaron los compañeros del semestre de primavera. El poder tener cada documento, así como su transición y modificaciones, me ayudó a realizar un proceso más exhaustivo de análisis, teniendo de sobra material para poder continuar con el proyecto de BRED y la rúbrica.

Destaco que lo más valioso para mí en los tres proyectos que se estuvieron trabajando a lo largo del PAP fue poder convivir e interactuar con mis compañeros, como siempre, me percaté que tienen una perspectiva distinta para el análisis de la información que me complementa, y de esta forma logramos tener resultados más enriquecedores. Fue muy satisfactorio el poder modificar e integrar nuevas propuestas a la solución que se había desarrollado en primavera, tuvimos poco tiempo para trabajar ya que verano es un periodo más corto, pero bastó para probar los prototipos propuestos por los integrantes pasados del PAP y desarrollar una solución de alta fidelidad, casi un producto terminado para que BRED lo pueda utilizar.

Por último, me alegra que mi conocimiento sobre diseño y manejo de redes sociales sirviera para que, en conjunto con mis compañeros, pudiéramos dejar huella y compartir nuestras experiencias, mejorando en su paso un servicio de una ONG y aplicando la rúbrica de evaluación de servicios, animando a futuros interesados a vivir la experiencia del aprendizaje sobre el diseño de servicios.

Generales

Desde el comienzo del periodo del PAP se plantearon tres diferentes proyectos sobre los que los participantes trabajaríamos: propuesta de soluciones para BRED, desarrollo de rúbrica de evaluación para ONGs y divulgación del observatorio a través de redes sociales. Así mismo, los trabajos de equipo en que se dividió el grupo se enfocaron en una problemática diferente dentro de BRED (voluntariado, donativos económicos y donativos en especie), sin embargo, los dos proyectos restantes fueron trabajados por el grupo completo.

Con relación a BRED y el sistema de voluntariado, se tenía una propuesta de solución de la iteración que se realizó previamente, la cual consistía en la creación de dos artefactos: un folleto de voluntariado y un manual de voluntario. Para la iteración que se presenta actualmente, se decidió continuar con la solución propuesta anteriormente, por lo que se hicieron sesiones para determinar las mejoras necesarias que había que aplicar, para luego verificar la efectividad de los prototipos hechos y mejorarlos con la nueva información proporcionada tanto por las personas encuestadas como por el personal de BRED. Para las

versiones finales de los artefactos se hizo un rediseño gráfico de ambos, al igual que de la información que contienen y la distribución de esta, con el objetivo de llamar la atención de quienes quieran ser voluntarios y de ser claro en las instrucciones dadas.

En cuanto a la rúbrica de ONGs, esta ya tenía un formato y una primera versión redactada, por lo que en esta iteración se realizó una sesión de prueba para la misma, de la que resultaron diversas mejoras (redacción, contenido, aplicación, etc.), junto con un párrafo describiendo las instrucciones necesarias para su llenado. La actividad que se realizó posteriormente, la aplicación de la rúbrica con una ONG real sirvió para verificar de manera más fiel a la realidad el uso de la rúbrica, pues se cuenta ya con la retroalimentación de un integrante de una ONG verídica.

Finalmente, para la divulgación del observatorio en redes sociales, se tenía la propuesta de la creación de un podcast, el cual hablara acerca del diseño de servicios y las actividades dentro del mismo observatorio. Lo que se acordó hacer fue la creación de un equipo de trabajo nuevo, independiente a los de BRED, donde sus integrantes fueran los responsables de la grabación de los episodios del podcast, con apoyo del resto del grupo para la ideación de los temas. Estos episodios fueron grabados y serán publicados en las redes del observatorio posterior a la finalización del periodo del PAP. En adición al desarrollo del podcast, aquellos integrantes que no forman parte del equipo de este diseñaron publicaciones para Instagram, siguiendo la misma línea de diseño de servicios y temas relacionados al observatorio.

Se puede concluir que se completaron los objetivos propuestos para cada uno de los proyectos de manera satisfactoria, los cuales son: un prototipo de solución para la problemática de BRED; una rúbrica de evaluación de servicios enfocada a ONGs; y dos episodios de podcast, junto con una serie de publicaciones de Instagram dando a conocer el observatorio. Debido a que, a lo largo del PAP, los equipos de trabajo tuvieron un desarrollo a diferente ritmo, cada equipo tuvo un cierto nivel de independencia y, por lo tanto, de responsabilidad en cuanto al trabajo que se planteó. Afortunadamente se logró hacer un reparto de roles adecuado que permitió el cumplimiento de los entregables

necesarios a tiempo, resultando así en los resultados ya mencionados a la par de la generación de conocimiento útil para futuros participantes del observatorio.

6. Bibliografía

- Candid. (2022). *¿Qué son las ONG, y qué papel juegan en la sociedad civil?* Obtenido de Candid. Learning: <https://learning.candid.org/resources/knowledge-base/definición-de-las-ong-ngo-definition-and-role/>
- Canvas. (2021). *¿Qué son las rúbricas?* Obtenido de Guías de Canvas: <https://es.guides.instructure.com/m/70283/l/118495-que-son-las-rubricas>
- Euroinnova. (2022). *¿Qué es una asociación civil en México?* Obtenido de EuroInnova - International Online Education: <https://www.euroinnova.mx/blog/que-es-una-asociacion-civil-en-mexico>
- Fideicomiso de Riesgo Compartido. (27 de June de 2017). *¿Sabes qué es un centro de acopio de alimentos y mermas?* Obtenido de Gobierno de México - Fideicomiso de Riesgo Compartido: <https://www.gob.mx/firco/articulos/sabes-que-es-un-centro-de-acopio-de-alimentos-y-mermas?idiom=es>
- Infinitia Industrial Consulting. (1 de Julio de 2021). *Design thinking y método de Doble Diamante para procesos de diseño e innovación.* Obtenido de Infinitia Industrial Consulting © 2022: <https://www.infinitiaresearch.com/noticias/design-thinking-y-metodo-de-doble-diamante-para-procesos-de-diseno-e-innovacion/>
- MED-EL Medical Electronics. (2015). *El Audiograma.* Obtenido de MED-EL: <https://www.medel.com/latam/about-hearing/audiogram>
- Muriel, A. (4 de Marzo de 2022). *Qué es un podcast y cómo hacer uno de calidad.* Obtenido de RD Station: <https://www.rdstation.com/es/blog/que-es-un-podcast/>
- Observatorio.Digital. (2021). *Insights en el Marketing Digital.* Obtenido de Observatorio.Digital: <https://observatorio.digital/blog/insights-en-el-marketing-digital/>
- Plataforma del Voluntariat de les Illes Balearis. (2022). *¿Qué es un voluntariado?* Obtenido de Plataforma Voluntariat: <https://plataformavoluntariat.org/es/que-es-el-voluntariado/>
- TechnoMagazine. (2021). *Definición de Artefacto.* Obtenido de TechnoMagazine: <https://tecnomagazine.net/definicion-de-artefacto/>
- Ucha, F. (Diciembre de 2008). *Definición de Criterio.* Obtenido de DefiniciónABC: <https://www.definicionabc.com/general/criterio.php>
- Universidad Ecotec. (2015). *Método Heurístico.* Obtenido de Material Ecotec: https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2015D1_CSC244_13_48982.pdf
- Universitas Miguel Hernández. (12 de Mayo de 2022). *Benchmarking.* Obtenido de Universitas Miguel Hernández - Servicio de Calidad: <https://calidad.umh.es/plan-director/benchmarking/>

Anexo 1 – Folleto de Sistema de Voluntariado



Figura 1: Exterior del Folleto de Sistema de Voluntariado (Tríptico)

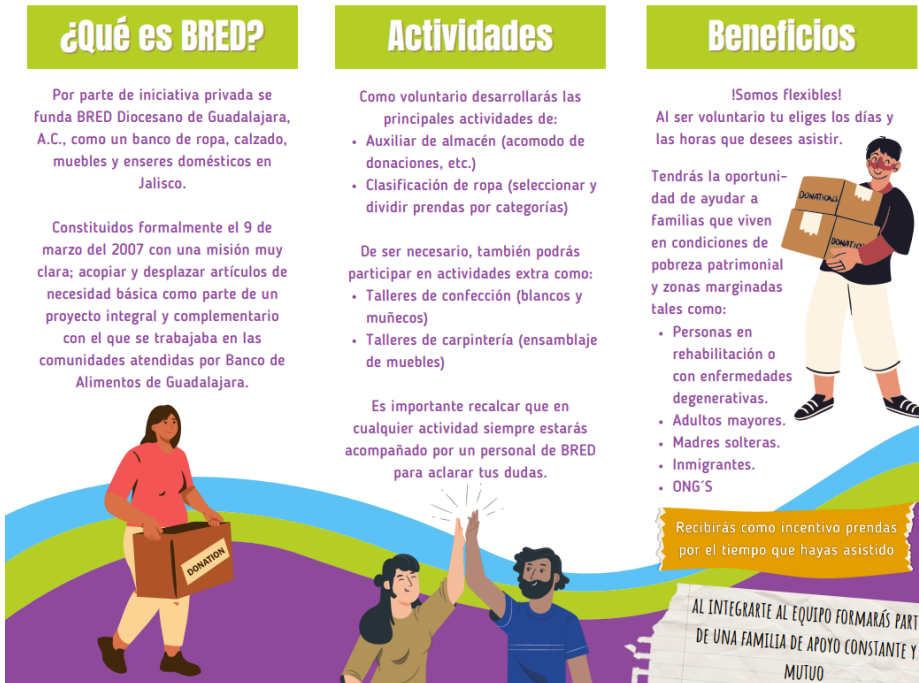


Figura 2: Interior del Folleto de Sistema de Voluntariado (Tríptico)

Anexo 2 – Manual de Capacitación para Voluntariado



Figura 3: Portada e índice del Manual de Capacitación



Figura 4: Páginas introductorias del Manual de Capacitación

Clasificación de ropa

En BRED recibimos una gran cantidad de prendas variadas, ya sean para adultos o niños, las cuales son destinadas para bazares y donaciones. La labor principal del voluntariado en esta actividad es seleccionar las prendas en estado óptimo para que sean reutilizadas por las personas de las comunidades necesitadas, por tal motivo las prendas deben de ser revisadas para que no contengan manchas, rasgaduras, suciedad o desgaste.

Las prendas listas para ser reutilizadas se separan en las principales categorías de hombre, mujer y niños, posteriormente se agrupan y guardan en contenedores con etiquetas que clarifican la cantidad de prendas que se contiene.

Siempre habrá un personal de BRED brindando apoyo para solucionar tus dudas, así mismo para cerciorarse que la clasificación de ropa se este llevando de manera correcta.



Taller de confección

BRED A.C. pretende con el impulso de este taller la facilidad de impartirles cursos a los integrantes de las comunidades apoyadas donde puedan adquirir conocimientos de confección de ropa, y con ello la oportunidad de una fuente de trabajo, ayudando a generar ingresos y autosuficiencia, sintiéndose productivos y útiles.

Las personas de las comunidades podrán sostener a su familia, permitiendo así elevar su autoestima, desarrollo de sus propias habilidades y dignificar su nivel de vida. Causando un impacto en la sociedad de evitar caer en delincuencia drogas y pobreza extrema.

Actividades dentro del taller:

- Reparación de ropa
- Confección de blancos para el hogar.
- Fabricación de "Muñecos Bred"



Muñecas con causa BRED

Diseñados, creados y producidos dentro de nuestro taller de costura BRED con 100% de materiales reciclados principalmente con calcetas con defecto y retazos de tela.

Cada uno de ellos son piezas únicas. El proceso de fabricación genera empleo a jefas de familia desprotegidas y mujeres de la tercera edad. Así mismo, nos vemos apoyados con servidores sociales, que asisten a nuestra institución.



Taller de carpintería

El taller de carpintería inicia como una respuesta a la necesidad de otorgar apoyo con muebles nuevos o usados en buen estado, así como para enseñar el oficio a los beneficiarios impulsando el autoempleo.

Los muebles que más requieren nuestras comunidades beneficiadas:

- Armarios
- Alacenas
- Comedor
- Bases Camas



Figura 5: Páginas de descripción de actividades del Manual de Capacitación

Anexo 3 – Rúbrica para la Evaluación de Servicios en ONG

(Freezed Panel [Versión Digital])	Totalmente de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	La siguiente lista consta de una serie de enunciados referentes a aspectos importantes dentro de una ONG, con una escala del 1 al 4 según sea su cumplimiento. Se tendrán que llenar cada una de las filas a conciencia con apoyo de un/a representante de dicha ONG. El resultado numérico representa que tanto satisface la asociación las necesidades presentadas, siendo 4 el mejor resultado posible, llegando hasta un 1 que es el peor.
Notas					
MISION	Totalmente de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	
El alcance de la organización cubre actualmente todos los objetivos de la causa					
La organización soluciona una problemática social actual y relevante					
La organización cuenta con objetivos claros y definidos					
Notas					
BIENESTAR DEL VOLUNTARIADO	Totalmente de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	
La organización es flexible con los voluntarios					
Están preparados para reaccionar a la inasistencia de los voluntarios.					
Se mide o evalúa la experiencia del voluntariado a partir de su retroalimentación					
Existe buena comunicación entre voluntarios y directivos					
Existe un curso de inducción para el voluntario					
Existe una buena relación y ambiente entre el los miembros del voluntariado					
Los voluntarios perciben apoyo y cierto grado de libertad para el desempeño de sus labores					
La organización cuenta con retención de voluntarios					
Notas					
CAPTACIÓN Y RETENCION VOLUNTARIOS	Totalmente de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	
Se cuenta con estrategias para atraer a nuevos voluntarios					
Se tienen estrategias definidas para la retención de voluntarios					
La organización cuenta con un programa de actividades para el voluntariado					
El voluntario recibe un beneficio por participar en las actividades realizadas, ya sea profesional, personal o económico en los casos que aplique					
Los voluntarios están comprometidos con la organización y sus involucrados					
Notas					
TRABAJO EN EQUIPO	Totalmente de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	
La organización cuenta con un organigrama y descripción de los puestos					
La organización destina recursos y tiempo para la formación del equipo de trabajo					
Se fomenta la participación, la colaboración y el trabajo en equipo entre voluntarios y empleados de la organización					
Se asignan las actividades a realizar, responsabilidades y roles de manera equitativa, de acuerdo a las habilidades de cada individuo.					
Existe un medio o canal de contacto oficial, eficiente y efectivo entre los distintos integrantes de la organización					
Notas					
COMUNICACIÓN	Totalmente de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	
Se realizan juntas periódicas para informar del rumbo y avances en los planes de la organización					
Se tiene una estrategia de publicidad clara mediante redes sociales					
Se cumple con un tiempo de respuesta promedio definido y adecuado en sus canales de comunicación					
Se mantiene una comunicación activa con los donantes frecuentes					
Existen diversos canales de comunicación con los beneficiarios					
Existen diversos canales de comunicación con los donantes, voluntarios reales y potenciales					
Hay congruencia y uniformidad entre todos los canales de comunicación					
La organización tiene presencia frecuente en redes sociales					
Notas					
CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	Totalmente de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	
La asociación cuenta con reportes o informes que actualiza de manera periódica acerca del uso de recursos y lo tiene disponibles al público en general					
Cuentan con una clara y transparente gestión de sus ingresos y egresos.					
Hay un registro detallado de la obtención, uso y gestión de los recursos para uso interno de la organización y "externos de confianza"					
Notas					
RECURSOS	Totalmente de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	
La asociación cuenta con liquidez suficiente para solventar sus operaciones					
La asociación recibe apoyos económicos sociales					
La asociación cuenta con alianzas con organismos nacionales y/o internacionales					
Gestionan a su personal de manera adecuada, manteniendo una cultura de respeto, apoyo y trabajo en equipo					
Tienen alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas					
Cuentan con diversas fuentes de ingreso que los ayudan a subsistir, tales como venta de artículos, recepción de donaciones, reutilización de activos, etc. generando cierto nivel de solvencia económica.					
Cuentan con una documentación completa de todos los procesos que realizan.					
Notas					
Resultados					
Sección	Puntuación	Máximo	Rango de puntaje por área con observaciones cualitativas para cada rango		
MISION	0	12	IDEA: Rúbrica Interactiva a partir de un Journey Map (identificar mejoras en la experiencia del usuario)		
BIENESTAR DEL VOLUNTARIO	0	32			
CAPTACIÓN Y RETENCION DE VOLUNTARIOS	0	20			
TRABAJO EN EQUIPO	0	20			
COMUNICACIÓN	0	28			
CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	0	12			
RECURSOS	0	28			
Total	0	152			

Figura 6: Rúbrica resultante de la última iteración de filtrado y corrección

	Notas			
	Fuertemente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Fuertemente en desacuerdo
	4	3	2	1
MISION				
El alcance de la solución de la organización cubre los objetivos de la misma				
La organización soluciona una problemática social actual y relevante				
La organización cuenta con objetivos claros y definidos				
BIENESTAR DEL VOLUNTARIADO				
La organización es flexible con el voluntariado				
Están preparados para reaccionar a la inasistencia de voluntariados				
Se mide o evalúa la experiencia del voluntariado a partir de su retroalimentación				
Buena comunicación entre voluntarios y directivos				
Existe un curso de inducción para el voluntario				
Existe buena relación entre el voluntariado				
Los voluntarios perciben apoyo y cierto grado de libertad para el desempeño de sus labores				
La organización cuenta con capacitación o inducción de voluntarios				
CAPTACIÓN Y RETENCIÓN VOLUNTARIOS				
Se cuenta con estrategias para atraer a nuevos voluntarios				
Se tienen estrategias definidas para la retención de voluntarios				
La organización cuenta con un programa de actividades para el voluntariado				
El voluntario recibe un beneficio por participar en las actividades realizadas, ya sea profesional, personal o económico en los casos que aplique				
Los voluntarios están comprometidos con la organización y sus involucrados				
TRABAJO EN EQUIPO				
La organización cuenta con un organigrama y descripción de puesto				
La organización destina recursos y tiempo para la formación del equipo de trabajo				
Se fomenta la participación, la colaboración y el trabajo en equipo entre voluntarios y empleados de la organización				
Se asignan las actividades a realizar, responsabilidades y roles de manera equitativa, de acuerdo a las habilidades de cada individuo.				
Existe un medio o canal de contacto oficial, eficiente y efectivo entre los distintos integrantes de la organización				
COMUNICACIÓN				
Se realizan juntas periódicas para informar del rumbo de la organización				
Se tiene una estrategia de publicidad clara mediante redes sociales				
Se cumple con un tiempo de respuesta promedio definido y adecuado en sus canales de comunicación				
Se mantiene una comunicación activa con los donantes frecuentes				
Existen diversos canales de comunicación con los usuarios				
Hay congruencia entre todos los canales de comunicación				
La organización tiene una presencia frecuente en redes sociales				
CONFIANZA Y TRANSPARENCIA				
La asociación cuenta con reportes o informes que actualiza de manera periódica acerca del uso de recursos y lo tiene disponibles al público en general				
Cuentan con una clara y transparente gestión de sus ingresos y egresos.				
Hay un registro detallado de la obtención, uso y gestión de los recursos para uso interno de la organización y "externos de confianza"				
RECURSOS				
La asociación cuenta con liquidez suficiente para solventar sus operaciones				
La asociación recibe apoyos económicos sociales				
La asociación cuenta con alianzas con organismos internacionales				
Gestionan a su personal de manera adecuada, manteniendo una cultura de respeto, apoyo y trabajo en equipo				
Tienen alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas				
Cuentan con diversas fuentes de ingreso que los ayudan a subsistir, tales como venta de artículos, recepción de donaciones, reutilización de activos, etc. generando cierto nivel de solvencia económica.				
Cuentan con una documentación completa de todos los procesos que realizan.				

Figura 7: Rúbrica de evaluación de servicios aplicada a la ONG (Previa a versión final)