

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Economía, Administración y Mercadología

Justicia y Democracia

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Programa de Justicia y Democracia



**ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara**

**PAP PROGRAMA DE INCIDENCIA Y DISEÑO DE LAS POLÍTICAS
PÚBLICAS I (V2025_PAP5F06A)**

DERECHO A SABER

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Administración de Empresas y Emprendimiento. Bjorg Vargas Alatorre

Lic. en Administración de Empresas y Emprendimiento. Ryan Scott Glover

Profesor PAP: Judith Ponce Ruelas

Tlaquepaque, Jalisco, julio de 2025

Contenido

Contenido	1
REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	4
1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional	5
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto y expectativa a desarrollar, estableciendo una hipótesis inicial	5
1.2 Caracterización de la organización	7
1.3 Identificación de la(s) problemática(s)	8
1.4 Planeación de alternativa(s)	9
1.5 Desarrollo de la propuesta de mejora	10
1.6 Valoración de productos, resultados e impacto	11
1.7 Anexos generales	20
2.0 Marco Teórico (Desarrollo de la Figura o problemática que se aborda)	29
2.1 Bibliografía y otros recursos	30
3. Productos	30
4. Reflexión crítica y ética de la experiencia	33
4.1 Sensibilización ante las realidades	34
4.2 Aprendizajes logrado	35

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria- enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (co-participación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.

El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).

El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, co-crear o transformar en distintos campos sociales.

El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.

El Reporte PAP consta de tres componentes:

El primer componente se refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de este y la valoración de las incidencias en el entorno.

El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.

El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

El Proyecto de Aplicación Profesional “Derecho a Saber”, del Programa de Incidencia y Diseño de las Políticas Públicas I, se realizó en colaboración con la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria del Gobierno de Zapopan. El propósito general fue diagnosticar el nivel de visibilidad que tiene esta Dirección entre la ciudadanía y evaluar la percepción sobre la atención brindada en el Centro Integral de Servicios Zapopan (CISZ), con el fin de proponer estrategias de mejora en comunicación institucional y atención ciudadana.

Durante el periodo escolar, se aplicaron dos encuestas: una dirigida a habitantes de Zapopan para medir el conocimiento sobre la Dirección y sus servicios, y otra a usuarios del CISZ para evaluar la calidad del servicio recibido. La metodología se basó en un enfoque participativo mediante dos encuestas, una digital y la otra presencial, donde se analizaron los datos para poder proponer propuestas de mejora.

Entre los descubrimientos más relevantes, se identificó que el 85% de los encuestados no conocía la Dirección ni sus jefaturas, lo que confirma una baja visibilidad institucional. Sin embargo, también se observó un alto interés ciudadano en recibir más información. Por otro lado, el 70% de los usuarios del CISZ calificaron la atención como buena o excelente.

Como productos del proyecto, se entregaron dos instrumentos digitales reutilizables, un informe con análisis y conclusiones, y materiales gráficos para difusión interna. Este PAP contribuye a fortalecer la vinculación entre ciudadanía e instituciones públicas desde una perspectiva de justicia y administración estratégica.

1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construyen sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto y expectativa a desarrollar, estableciendo una hipótesis inicial

El presente proyecto parte del interés por comprender la brecha existente entre las instituciones públicas encargadas de promover los derechos humanos y el nivel de conocimiento que la ciudadanía tiene sobre ellas. Desde una perspectiva de gobernanza democrática y participación ciudadana, “la participación ciudadana es un pilar fundamental de la democracia, ya que permite a la población incidir en las decisiones públicas y exigir rendición de cuentas” (Senado de la República, s. f.). Se busca saber qué tanta visibilidad y percepción tiene la población de Zapopan de la Dirección de Derechos Humanos, y además, se busca conocer la percepción que tienen sobre el servicio recibido en el Centro Integral de Servicios Zapopan (CISZ).

La Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria del municipio de Zapopan tiene como función principal impactar en todas las áreas del gobierno municipal para que, desde cada instancia, se implementen programas y servicios con enfoque de derechos humanos (Gobierno de Zapopan, s. f.).

Pero... ¿Qué es un grupo prioritario?

Son sectores de la población susceptibles de encontrarse en situación de desventaja y de sufrir violaciones a sus derechos humanos, ya sea de manera temporal o permanente, en comparación con el resto de la población (Gobierno de Zapopan, s. f.).

Una parte del proyecto se basa en percepciones sobre la participación ciudadana y cómo se comunica el gobierno con la población, es decir, el nivel de alcance o conocimiento que la ciudadanía tiene sobre esta institución. Cuando la otra parte trata de saber qué percepción tiene la gente que acude al CISZ sobre los servicios que se ofrecen.

Se analizará qué tan conocida es la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria entre la población de Zapopan, y si han escuchado de sus jefaturas o servicios. También se propondrán estrategias para que la información llegue de forma más efectiva a la ciudadanía, y así mejorar el conocimiento sobre los servicios que ofrece. También, se va a analizar el nivel de satisfacción que tuvieron al acudir a realizar un trámite en el Centro Integral de Servicios Zapopan (CISZ)

Metodológicamente, el proyecto se desarrollará a través de encuestas aplicadas de forma virtual o presencial a personas que viven en Zapopan. Estas encuestas permitirán recopilar evidencia sobre el nivel de conocimiento que tienen respecto a la Dirección y la satisfacción de los servicios recibidos en el CISZ. A partir de estos datos, se buscará diseñar estrategias de comunicación efectivas que incrementen la visibilidad y accesibilidad de los servicios públicos ofrecidos.

Hipótesis inicial y objetivos del proyecto:

Nuestra hipótesis principal de la encuesta sobre la visibilidad de la Dirección de Derechos Humanos es que la mayoría de la población de Zapopan desconoce la existencia y funciones de la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria, lo que limita significativamente el impacto de sus programas. Por ello, mediante encuestas y análisis de resultados, se busca identificar no solo el nivel de conocimiento existente, sino también los canales de comunicación más efectivos y los mensajes más claros para fortalecer la estrategia institucional de difusión.

Nuestra hipótesis sobre la segunda encuesta, relacionada con la satisfacción de los servicios brindados en el CISZ, es que en general se ofrece un buen servicio y que la mayoría de los usuarios consideran que sus trámites se resuelven de manera adecuada.

Expectativa del proyecto:

Esperamos confirmar que el problema no radica en la falta de programas o acciones por parte de la Dirección, sino en la ausencia de una estrategia comunicativa adecuada e informativa para la población. A partir de ello, el proyecto propondrá canales de difusión viables y contextualizados que permitan un mayor alcance entre los grupos prioritarios. Asimismo, se busca contrastar lo aprendido en el aula con los desafíos reales del entorno público, contribuyendo de forma concreta al trabajo de las Jefaturas del gobierno de Zapopan.

Con la segunda encuesta de percepción de servicios se confirma que el servicio brindado del CISZ es de buena calidad y que las personas están conformes con ello.

1.2 Caracterización de la organización

Nuestro proyecto se desarrolla en colaboración con la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria del Gobierno de Zapopan, una dependencia que tiene como misión promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas, en especial de aquellos grupos históricamente vulnerados que habitan o transitan por el municipio.

La Dirección trabaja bajo un modelo estructurado en cuatro ejes fundamentales:

1. **Vinculación:** articulación con otras instancias institucionales, organismos internacionales y sociedad civil.
2. **Infraestructura:** evaluación y mejora de espacios físicos y digitales con enfoque de accesibilidad.
3. **Normativa:** generación de marcos legales y políticas públicas con perspectiva de derechos humanos.
4. **Capacitación:** formación continua a servidores públicos y ciudadanía para fomentar la cultura de los derechos humanos.

Para llevar a cabo sus funciones, la Dirección está organizada en seis jefaturas especializadas, cada una enfocada en atender a un grupo prioritario y brindar servicios concretos con enfoque diferencial y humanitario:

- **Jefatura de Masculinidades:** Previene la violencia machista desde la formación de nuevas masculinidades, implementando talleres, campañas como “*No lo haga, compa*”, y actividades de reflexión para hombres.
- **Jefatura de Género:** Transversalizar la perspectiva de género en políticas públicas, y opera programas como *Zapopan te Acompaña* y *Zapopan con Ellas*, brindando apoyo a

mujeres en situación de viudez o violencia.

- **Jefatura de Personas en Contexto de Movilidad Humana:** Brinda asesoría legal, vinculación con albergues, acceso a salud y programas sociales a personas migrantes o en tránsito, en coordinación con organismos como OIM, ACNUR e INM.
- **Jefatura de Atención a Personas de Pueblos Indígenas:** Apoya a comunidades originarias mediante traducción de lenguas indígenas, acompañamiento legal, acceso a programas de salud, becas y espacios de venta de artesanías.
- **Jefatura de Atención a Personas con Discapacidad:** Promueve inclusión y autonomía mediante capacitación, diagnósticos de accesibilidad, intérpretes en Lengua de Señas Mexicana (LSM), y programas de acompañamiento.
- **Jefatura de Diversidad Sexual:** Atiende integralmente a personas LGBTIQ+ a través de la *Red Diversa Zapopan*, brindando consejería, atención médica, jurídica, pruebas rápidas, apoyo psicológico y vinculación laboral.

Cada jefatura opera con cierta autonomía pero en colaboración con las demás áreas municipales, lo que permite ofrecer un enfoque multidimensional e interseccional de atención a derechos humanos, adaptado a las necesidades específicas de cada grupo.

1.3 Identificación de la(s) problemática(s)

Platicando con la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria, detectamos que necesitaban apoyo para evaluar algunos aspectos clave de su labor. Principalmente, querían saber si su trabajo tiene la visibilidad necesaria, si la comunicación hacia la población es efectiva y si la participación ciudadana es adecuada.

Por ello, a través de esta encuesta dirigida a la población de Zapopan, buscamos medir el nivel de conocimiento que tienen los ciudadanos sobre esta Dirección. En caso de que los resultados no sean los esperados, podremos identificar qué canales de comunicación serían los más adecuados para que la información sobre los servicios que ofrecen llegue a más personas. Esto

permitirá fortalecer el vínculo entre la Dirección y la ciudadanía, mejorar la difusión de sus acciones y fomentar una mayor participación social.

La segunda problemática es que necesitan saber si las personas están conformes con la atención al cliente que reciben cuando acuden al CISZ, si pueden realizar los trámites que requieren y si su nivel de satisfacción con el servicio recibido es bueno. Por ello, se realiza esta segunda encuesta sobre cómo perciben los clientes la atención que reciben.

1.4 Planeación de alternativa(s)

Para abordar la baja visibilidad de la Dirección de Derechos Humanos de Zapopan, se acordó con la organización aplicar encuestas mediante Google Forms a los ciudadanos como herramienta principal. Esta alternativa es adecuada porque permite recopilar información de manera directa y simple sobre lo que la población conoce de la jefatura, los servicios disponibles y sobre el nivel de interés en conocer más sobre esto.

Se realizaron dos encuestas una de la percepción que tiene la gente de los servicios del CISZ y la otra para entender qué tanta visibilidad hay de la Dirección de Derechos humanos y Atención a Población Prioritaria.

Con base en esta información, se diseñarán propuestas de mejora en la comunicación institucional, lo que permitirá aumentar la visibilidad de la jefatura y acercar sus servicios a quienes más los necesitan.

¿Por qué es una alternativa adecuada?

- Se adapta al tiempo disponible del proyecto (6 semanas).
- Es viable con los recursos del equipo.
- Permite generar resultados útiles en poco tiempo.
- Promueve la participación ciudadana.
- Entrega insumos concretos para mejorar la difusión institucional

Esta alternativa fue validada con la Dirección de Derechos Humanos, quien confirmó que la necesidad sigue vigente y que este ejercicio será útil para mejorar su vínculo con la ciudadanía.

1.5 Desarrollo de la propuesta de mejora

Semana 1: En nuestra primera semana, básicamente lo que hicimos los dos días que acudimos al salón fue lo siguiente: el primer día, presentarnos, conocer de qué carreras estaba conformado el grupo, en qué semestres íbamos y si era nuestro primer o segundo PAP. El segundo día, nos explicaron en qué consistía el PAP, qué se esperaba de nosotros como estudiantes y pudimos externar todas nuestras dudas al respecto.

Semana 2: En esta semana tuvimos una junta con las jefaturas de la Dirección de Derechos Humanos y atención a población prioritaria. Conocimos más sobre su trabajo, los equipos que la integran y los principales problemas que enfrentan. También propusimos ideas y proyectos para apoyarlos desde nuestras áreas. Y con eso esperando que la próxima semana ya tengamos equipo y proyectos decididos.

Semana 3: En esta semana formamos nuestro equipo, que empezó siendo de tres integrantes y terminó siendo de dos. Teníamos una idea inicial, pero esta se modificó. En esta semana decidimos de qué trataría nuestro proyecto, comenzamos a investigar y a plasmar en papel lo que queríamos lograr. También le pusimos nombre al proyecto y empezamos a realizar los primeros puntos de este reporte.

Semana 4: En esta semana entregamos del punto 1 al 1.5 de nuestro reporte PAP. También tuvimos una junta con Fernanda (secretaria particular de la directora Daniela Bocanegra), quien nos iba a apoyar con las dudas sobre nuestro proyecto. En esta reunión pudimos hablar más a fondo sobre nuestra idea y sobre lo que ella estaba buscando. Quedamos en realizar dos encuestas: una sobre la visibilidad de la Dirección de Derechos Humanos y otra sobre la percepción de los servicios del Ayuntamiento en el CISZ.

Semana 5: En esta semana redactamos las preguntas para enviarlas a revisión con la maestra. Después de eso, recibimos retroalimentación de Fernanda sobre las encuestas y, cuando nos dio luz verde, pasamos las preguntas a Google Forms, ya que ahí serán aplicadas.

Semana 6: En esta semana comenzamos a enviar la encuesta de visibilidad. La compartimos con personas que conocíamos de Jalisco, en distintos grupos, y también se la enviamos a Fernanda para que nos ayude a difundirla. El viernes fuimos a las oficinas del CISZ para recolectar respuestas de la encuesta sobre la percepción de los servicios que se ofrecen. El sábado acudimos al centro comercial La Perla para aplicar la encuesta de visibilidad a más

personas.

Semana 7: En esta semana vaciamos los resultados de las dos encuestas para terminar de llenar el formato del reporte PAP. Analizamos los resultados y formulamos conclusiones con base en la información que obtuvimos.

Semana 8: En esta semana tendremos la exposición de nuestro proyecto.

1.6 Valoración de productos, resultados e impacto

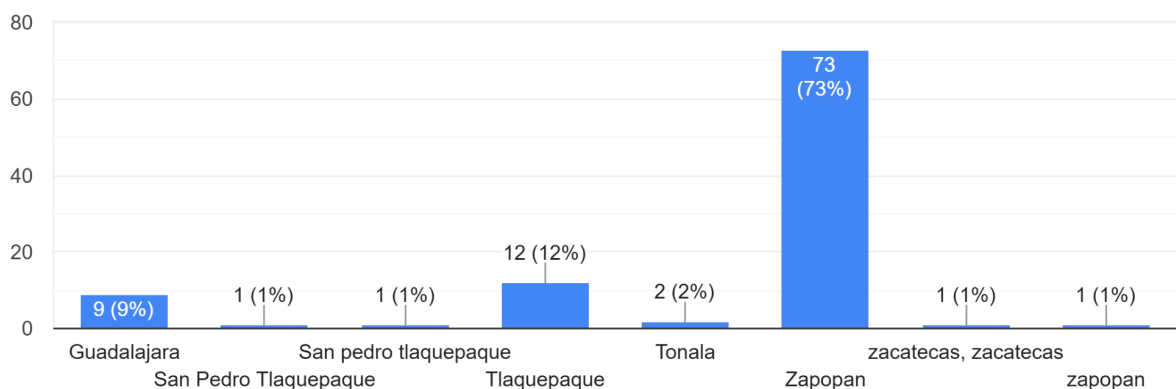
Encuesta 1: Visibilidad

Con 100 respuestas

En esta pregunta podemos analizar que el 74% de las respuestas es de gente que vive en el municipio de Zapopan y el 26% son de otros municipios de Jalisco.

¿En que municipio vives?

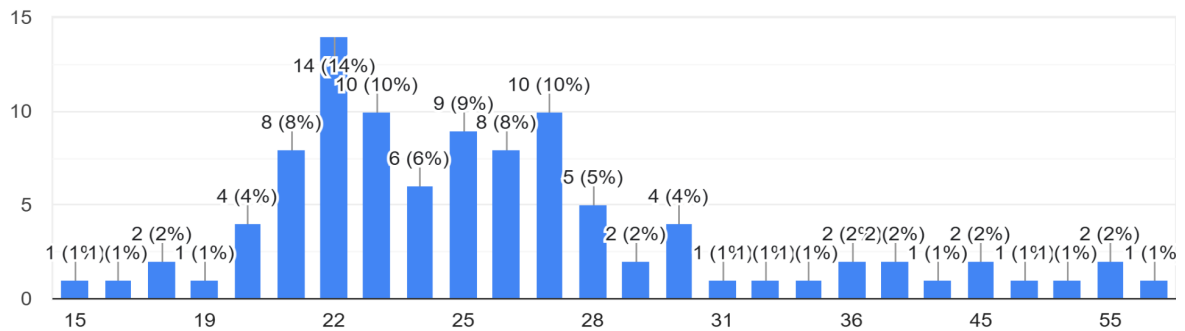
100 responses



En esta pregunta podemos analizar que las edades son muy variadas, pero las edades que más se repiten son entre los 20- 28 años, esto es porque la mayoría de respuestas fueron de conocidos de nuestra universidad.

¿Cuál es tu edad? (Solo números)

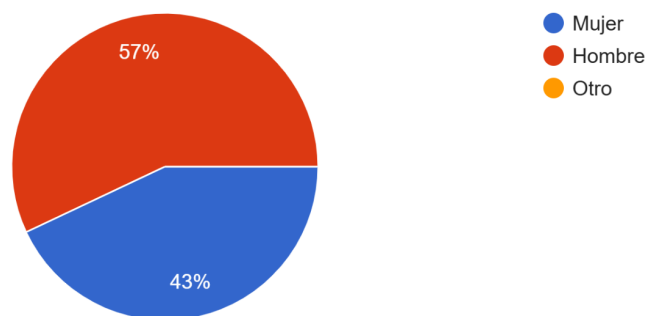
100 respuestas



En esta pregunta observamos que los porcentajes de género son muy parecidos, pero en este caso si predomina el género masculino.

¿Cuál es tu género?

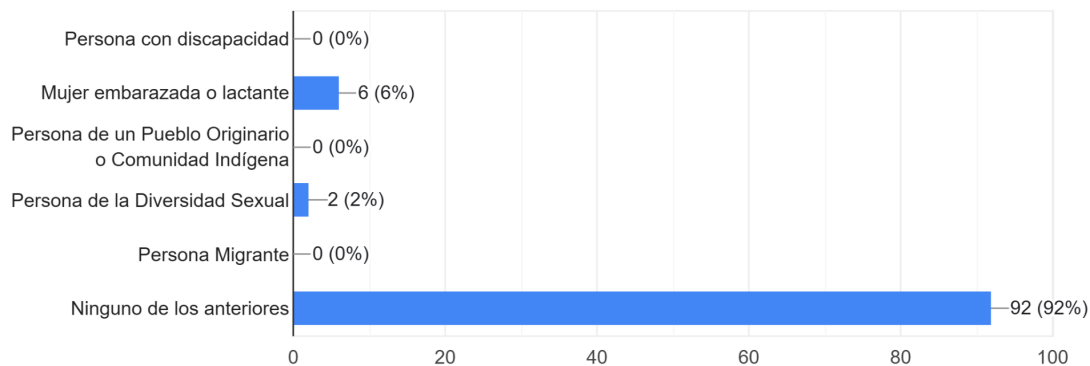
100 respuestas



En esta pregunta podemos observar que el 92% de las personas que encuestamos no son parte de alguno de estos grupos vulnerables con los que trabajan las jefaturas, aunque el 6% son mujeres embarazadas y el 2% personas de diversidad sexual.

¿Formas parte de alguno de los siguientes grupos?

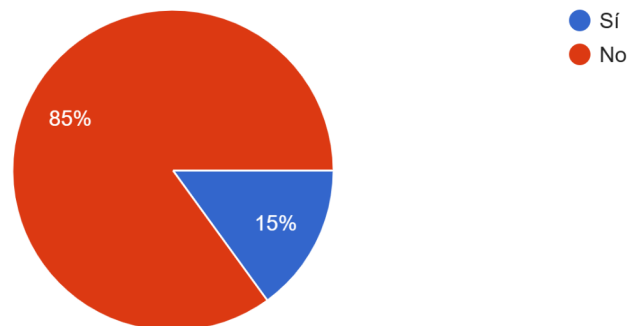
100 responses



Esta pregunta que es clave para la problemática que queremos resolver, vemos que lamentablemente el 85% de los encuestados no conoce la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria y solo el 15% sabe de ella.

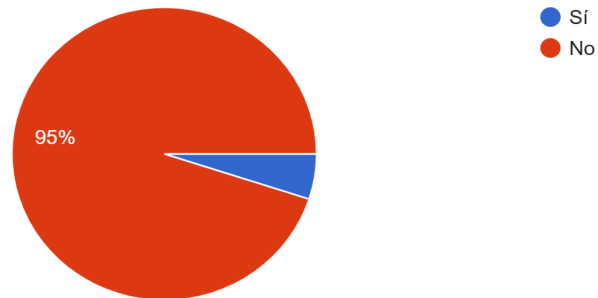
¿Sabías que el gobierno de Zapopan tiene una Dirección de Derechos Humanos y atención a población prioritaria?

100 responses



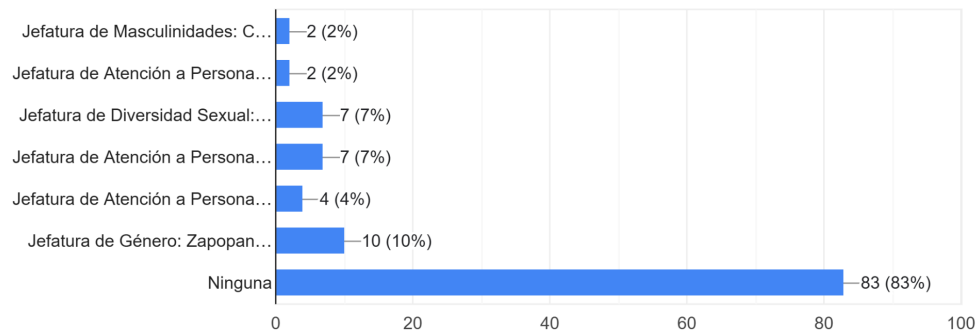
En esta pregunta podemos observar que el 95% no conoce de las 6 jefaturas que existen, del 15% que observamos en la pregunta de arriba que conocen de esta Dirección solo el 5% sabe que la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria cuenta con jefaturas.

¿Sabías que existen 6 jefaturas dentro del gobierno municipal que son: Jefatura de Masculinidades, de Género, de atención a personas en contexto de ...ersonas con discapacidad y de diversidad sexual?
100 responses



En esta pregunta vemos que el mayor porcentaje que en este caso es el 83% no conoce ni ha escuchado de los servicios que ofrecen las jefaturas, mientras que el 17% si conoce o ha escuchado de alguno de estos servicios.

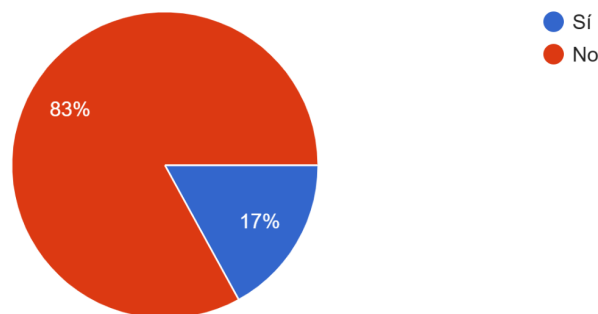
¿Conoces o has escuchado alguno de estos servicios?
100 responses



En esta pregunta podemos analizar que lamentablemente la mayoría de los encuestados no tienen idea de a donde pueden acudir si necesitan ayuda relacionada con sus derechos humanos, aunque hay un 17% de personas que sí saben dónde pedir ayuda si es que la necesitan.

¿Sabes a dónde acudir si tú o alguien que conoces necesita ayuda u orientación relacionada con sus derechos humanos?

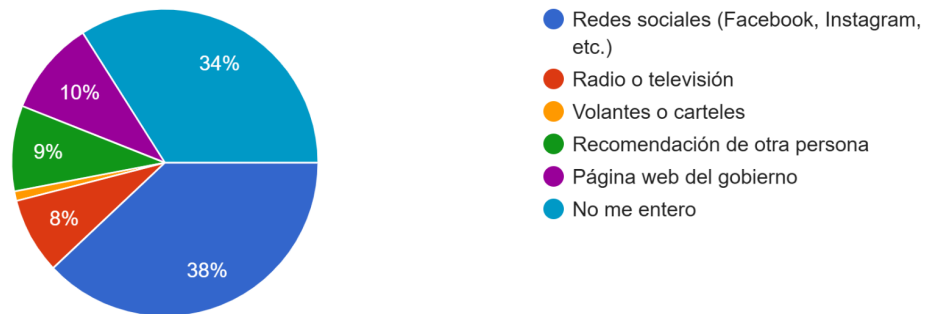
100 responses



En esta pregunta es clave analizar qué canales son los más efectivos para llegar a la población, para que esta dirección tenga más visibilidad, como lo podemos observar el porcentaje mayor que es 38% es de gente que se entera de las acciones del gobierno municipal por medio de redes sociales y podemos observar que el 34% es de gente que no se entera por ningún medio lo cuál es lamentable.

¿A través de qué medio te enteras normalmente de las acciones del gobierno municipal?

100 responses

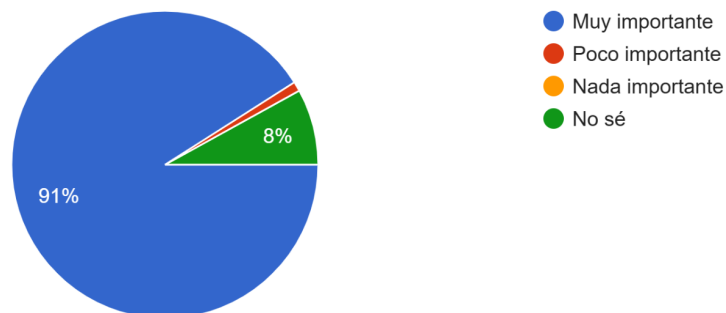


Existe una clara demanda ciudadana por mejorar la visibilidad de los servicios públicos. El hecho de que 9 de cada 10 personas considera “muy importante” esta labor, confirma la relevancia del problema planteado en el proyecto y valida la hipótesis de que la baja visibilidad no responde a una falta de interés de la ciudadanía, sino a una falta de comunicación efectiva por parte del gobierno.

El 8% que respondió "No sé" puede interpretarse como un sector de la población que no tiene una postura clara sobre el tema, lo cual refuerza la necesidad de campañas informativas que también formen conciencia cívica sobre el derecho a saber.

¿Qué tan importante te parece que el gobierno dé a conocer más sus servicios a la población?

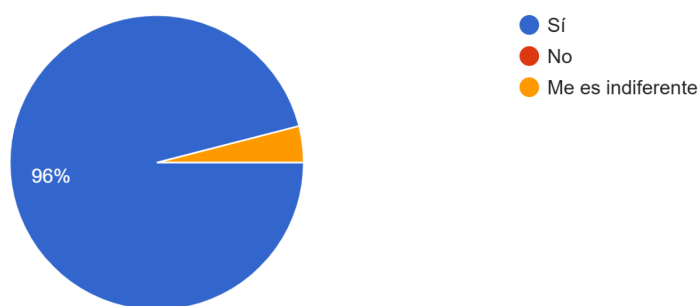
100 responses



Al analizar los resultados, observamos que la mayoría de las personas no conocen la existencia de la Dirección de Derechos Humanos de Zapopan. Sin embargo, se identifica una tendencia positiva: hay una alta disposición a recibir más información sobre los servicios que ofrece. De las 100 personas encuestadas, ninguna respondió negativamente ante la posibilidad de ver más campañas informativas al respecto. Esto refleja un interés ciudadano por conocer y acceder a este tipo de apoyos, lo que representa una oportunidad clave para fortalecer la estrategia de comunicación institucional y mejorar la visibilidad de la Dirección entre la población.

¿Te gustaría que existieran campañas informativas más claras y visibles sobre estos servicios?

100 responses



En conclusión de esta primera encuesta, lamentablemente podemos analizar que el mayor porcentaje de las personas encuestadas no tienen idea de que existe una Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria, y mucho menos de cómo está conformada y qué servicios ofrece. Consideramos que es fundamental dar a conocer los servicios que ofrece a la población y que la gente sepa a dónde puede ir a pedir ayuda si algún día lo necesita.

En la pregunta de canales de difusión, podemos analizar que el mayor porcentaje de los encuestados se enteran por medio de redes sociales, que puede ser el canal principal que se utilice para difundir información sobre la Dirección. Después de esto, se encuentra la página web del gobierno, en donde el 10% de los encuestados también se informan de ahí.

Recomendamos lo siguiente:

- Hacer campañas en redes sociales como Facebook o Instagram, ya que la mayoría de la gente, especialmente la joven, se informa por ahí.

- Subir contenido fácil de entender, como videos cortos o imágenes que expliquen que hace la Dirección.
- Mejorar la página web del gobierno para que sea más clara y se vea la info de la Dirección fácilmente.
- Poner carteles o folletos en lugares públicos como el CISZ o en centros de salud, para que más gente vea los servicios que hay.
- Usar códigos QR en las instalaciones para que las personas puedan escanear y ver más información desde su celular.
- Hacer equipo con otras áreas del gobierno para que también hablen sobre estos servicios en sus canales.

Sabemos que estas estrategias van a servir, porque dicha organización de Derechos Humanos llamada Ontario Human Rights Commission tuvo el objetivo de tener más visibilidad en los servicios que ofrecían. Querían y quieren educar a la población sobre sus derechos, promover la igualdad, y facilitar el acceso a mecanismos de queja. Entonces, formularon una estrategia donde ofrecieron cursos gratuitos en línea (e-learning) explicando los derechos protegidos por el Código de Derechos Humanos. Crearon campañas en redes sociales y medios comunitarios explicando qué hacer si tus derechos son vulnerados. Hicieron materiales impresos y digitales dirigidos a minorías, personas con discapacidad, comunidades indígenas y migrantes. Además, charlas y talleres en escuelas, universidades y lugares de trabajo. (Ontario Human Rights Commission, 2020).

Resultados concretos:

- Aumento significativo en el uso del sistema de quejas por parte de personas que antes no sabían que podían denunciar.
- Más de 10,000 personas capacitadas a través de sus cursos en línea en el primer año.

- Mayor visibilidad institucional de la OHRC como un recurso confiable.
- Casos de discriminación que antes no se denunciaban comenzaron a llegar con mayor frecuencia gracias a la campaña.

Entonces, podemos ver como una estrategia bien pensada y ejecutada puede marcar la diferencia en cuanto a la visibilidad e impacto que puede tener a la población local.

Por eso pensamos que estas recomendaciones similares a las que ejecutó Ontario Human Rights pueden tener un impacto real, si se hace un esfuerzo continuo estamos seguros que la visibilidad e impacto de la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria va a aumentar para el bien para la gente de Zapopan.

Encuesta 2: Percepción

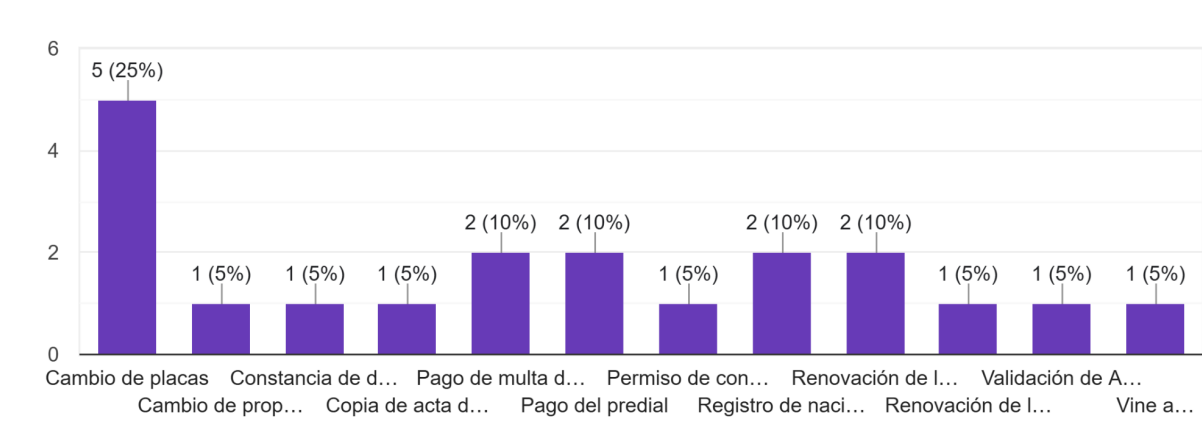
Con 20 respuestas

Esta distribución muestra que el CISZ atiende una amplia diversidad de trámites, aunque algunos destacan por ser más frecuentes, como el cambio de placas y asuntos relacionados con multas, licencias y permisos. Esta variedad resalta la importancia de garantizar una atención eficiente, clara y respetuosa, ya que muchas de estas gestiones pueden representar procesos urgentes o necesarios para la vida cotidiana de las personas.

Además, que haya respuestas variadas en baja frecuencia también sugiere que el CISZ sirve como una ventanilla única para distintos servicios gubernamentales, lo cual refuerza la necesidad de que el personal esté bien capacitado y que la atención sea inclusiva y organizada.

¿Qué trámite o servicio viniste a realizar hoy en el Ayuntamiento?

20 responses



Las frases indican que las y los usuarios se sintieron tratados con dignidad y respeto, lo cual es fundamental en el servicio público, especialmente en espacios donde se atienden trámites y necesidades diversas de la ciudadanía.

Solo una respuesta menciona un aspecto a mejorar:

“Fue bueno el trato aunque tardaron en atenderme”

Lo que sugiere que si bien el trato fue respetuoso, los tiempos de espera podrían representar un área de oportunidad para optimizar el servicio.

Durante tu visita, ¿consideras que fuiste tratado/a con dignidad y respeto por el personal?

20 responses

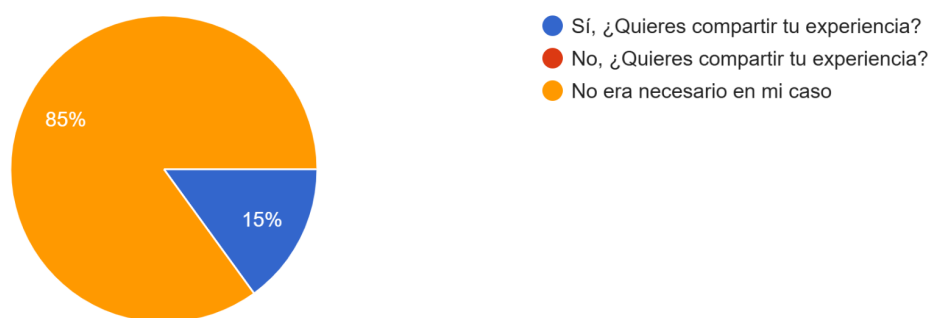
Si
Me atendieron cordialmente
Si, buena atención
Fue bueno el trato aunque tardaron en atenderme
Fue normal el trato
Todo bien
Fue muy buena la atención

El 85% de las personas encuestadas respondió que no requirió ningún tipo de apoyo o ajuste

especial durante su visita al CISZ, mientras que el 15% sí lo necesitó y recibió atención. Aunque la muestra es pequeña, este resultado sugiere que el personal del CISZ está capacitado para brindar apoyos diferenciados cuando se requiere, lo cual es fundamental para garantizar un servicio accesible e inclusivo. No obstante, se recomienda dar seguimiento a este tipo de casos para asegurar que la atención especial sea constante y de calidad.

En caso de necesitar algún tipo de apoyo o ajuste (por ejemplo: asiento, acceso preferente, acompañamiento), ¿recibiste alguna atención especial por parte del personal?

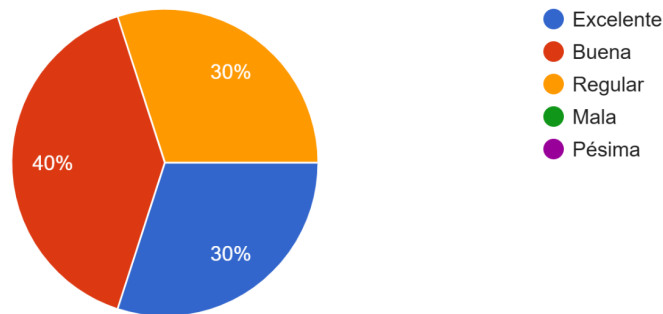
20 responses



Esto indica que el 70% de los usuarios tuvo una experiencia positiva, lo cual valida que el CISZ mantiene una atención adecuada. Sin embargo, el hecho de que 3 de cada 10 personas consideren que la atención fue solo "regular" representa un área de oportunidad. Se recomienda seguir monitoreando estos indicadores y capacitar al personal para mejorar la experiencia general de los usuarios.

En general, ¿cómo calificarías la atención recibida hoy?

20 responses



La conclusión de esta encuesta es que, en general, los porcentajes del servicio están muy variados entre excelente, bueno y regular. Creo que se podría tener un enfoque para mejorar el servicio, que aunque no es malo, podría ser mejor; analizar los cuellos de botella en los trámites y poder mejorar la atención a clientes.

También se recomienda que el CISZ continúe realizando esta encuesta para que puedan seguir midiendo si van mejorando o qué comentarios tienen las personas que asisten sobre la atención a clientes que ofrecen las oficinas.

Recomendamos lo siguiente:

- Hacer un análisis de los trámites que tardan más para encontrar posibles cuellos de botella.
- Capacitar al personal en temas de trato al cliente y atención más humana.
- Colocar buzones o códigos QR para que los usuarios puedan dar su opinión más fácil.
- Seguir aplicando esta encuesta cada cierto tiempo para ver si hay mejoras.
- Dar seguimiento a los comentarios negativos que aparezcan en las encuestas.

1.7 Anexos generales

Aquí presentamos las dos encuestas que desarrollamos durante el proyecto, incluyendo sus preguntas, el propósito de cada una, y los enlaces para su consulta. Cada pregunta fue cuidadosamente diseñada con base en los objetivos del proyecto y en las necesidades expresadas por la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria, así como por el CISZ.

Las encuestas pueden ser reutilizadas por las instituciones para dar seguimiento a sus procesos y mejorar la calidad de sus servicios.

A continuación, se detallan ambas encuestas con sus respectivos enlaces y justificaciones por pregunta.

Encuesta 1:

1 ¿En qué municipio vives?

[Necesitamos saber en qué municipio de Jalisco se encuentran las personas que contesten nuestra encuesta y clasificarlos. Porque los que no vivan o no transiten en Zapopan no nos servirá su respuesta para este proyecto.]

- Un espacio para escribir en cuál

2. ¿Cuál es tu edad?

[Se pregunta esto, para sectorizar los resultados de la población en rangos de edad y de ahí ver qué sector de la población es el que más conoce de la Dirección de derechos humanos y atención a población prioritaria]

- Escribir cuál es tu edad

3. ¿Cuál es tu género?

[Para analizar los resultados y ver si hay alguna tendencia, de si algún género está más informado que otro]

- Mujer
- Hombre
- Otro

4. ¿Sabías que el gobierno de Zapopan tiene una Dirección de Derechos Humanos y atención a población prioritaria?

[Entender si la gente tiene idea o han escuchado de esta dirección, por si si, saber en las siguientes preguntas si conocen de que está conformada o que es lo que ofrece para los ciudadanos]

- Sí
- No

5. ¿Sabías que existen 6 jefaturas dentro del gobierno municipal que son: Jefatura de Masculinidades, de Género, de atención a personas en contexto de movilidad humana, de atención a personas de pueblos indígenas, atención a personas con discapacidad y de diversidad sexual?

[Para ver si han escuchado que áreas conforman a la dirección y sino que sepan un poco de las 6 áreas en las que se enfocan y si en algún tema de estas áreas les interesa pedir más información]

- Sí
- No

6. ¿Conoces o has escuchado alguno de estos servicios?

[Para ver si la gente reconoce alguno de los servicios ofrecidos por las jefaturas, medir su visibilidad. Y si no los conocen puede ser que leyéndolos se den cuenta que alguno les puede ayudar y se puedan acercar a la dirección de derechos humanos y atención a población prioritaria]

(Puedes marcar más de una opción)

Jefatura de Masculinidades

1. Campañas de prevención de violencia machista, como “No lo haga, compa”.
2. Escuela Hombres al Cuidado y talleres sobre nuevas masculinidades.
3. Eventos y conversatorios enfocados en salud integral masculina y roles de género.

Jefatura de Atención a Personas de Pueblos Indígenas

1. Coordinación de espacios para venta de artesanías en plazas públicas.
2. Traducción e interpretación en lenguas indígenas y apoyo legal en trámites.
3. Gestión de apoyos económicos y vinculación con programas como Becas Jalisco y credencial de artesano.

Jefatura de Diversidad Sexual

1. Atención jurídica y corrección de actas de nacimiento para personas trans.

2. Servicios integrales a través de la Red Diversa Zapopan: salud, consejería, acompañamiento.
3. Talleres de sexualidad, pruebas rápidas de ITS y entrega de apoyos médicos y alimentarios.

Jefatura de Atención a Personas con Discapacidad

1. Capacitaciones sobre inclusión y cursos de Lengua de Señas Mexicana (LSM).
2. Diagnóstico y mejora de infraestructura física y digital para accesibilidad.
3. Acompañamiento a personas con movilidad reducida y vinculación con programas como bolsa de trabajo.

Jefatura de Atención a Personas en Contexto de Movilidad Humana

1. Asesoría sobre regularización migratoria y trámites de identidad.
2. Vinculación con albergues, servicios de salud y programas sociales.
3. Coordinación con organismos como INM, ACNUR, OIM y organizaciones civiles.

Jefatura de Género

1. Zapopan te Acompaña: apoyo económico, psicológico y asesoría a mujeres viudas.
2. Zapopan con Ellas: apoyo económico inmediato a mujeres en situación de violencia.

3. Promoción de políticas públicas con perspectiva de género y acciones afirmativas para reducir desigualdades.

7. ¿Sabes a dónde acudir si tú o alguien que conoces necesita ayuda u orientación relacionada con sus derechos humanos?

[Preguntamos para ver si la gente realmente tiene una idea de como y donde pedir ayuda u orientación sobre algún tema de sus derechos humanos]

- Sí
- No
- No estoy seguro(a)

8. ¿A través de qué medio te enteras normalmente de las acciones del gobierno municipal?

[Para analizar cuál es el canal más efectivo de comunicación para la población y así cuando tengamos los resultados de las encuestas, si hay problemas de visibilidad podemos saber cuál canal es más efectivo para que la gente conozca más de los servicios que se ofrecen]

- Redes sociales (Facebook, Instagram, etc.)
- Radio o televisión
- Volantes o carteles
- Recomendación de otra persona
- Página web del gobierno

- No me entero

9. ¿Qué tan importante te parece que el gobierno dé a conocer más sus servicios a la población?

[Queremos ver si la gente considera que debería de haber más esfuerzo en darse a conocer o si se conoce pero simplemente no hay mucho interés o información acerca de]

- Muy importante
- Poco importante
- Nada importante
- No sé

10. ¿Te gustaría que existieran campañas informativas más claras y visibles sobre estos servicios?

[Preguntamos para ver si hay interés en tener más visibilidad sobre los servicios que se ofrecen o si se conocen pero la gente no se quiere acercar a pedir la ayuda necesaria]

- Sí
- No
- Me es indiferente

- Un espacio para escribir

2. Durante tu visita, ¿consideras que fuiste tratado/a con dignidad y respeto por el personal?

[Buscamos conocer si el personal brinda un trato humano, adecuado y respetuoso, lo cual es un pilar de los derechos humanos en el servicio público.]

- Un espacio para escribir

3. En caso de necesitar algún tipo de apoyo o ajuste (por ejemplo: asiento, acceso preferente, acompañamiento), ¿recibiste alguna atención especial por parte del personal?

[Esta pregunta nos permite evaluar si el personal está capacitado y dispuesto a brindar apoyos diferenciados para personas con necesidades específicas, como adultos mayores, personas con discapacidad, embarazadas, etc.]

- Sí

¿Quieres compartir tu experiencia? _____

- No

¿Quieres compartir tu experiencia? _____

- No era necesario en mi caso

4. En general, ¿cómo calificarías la atención recibida hoy?

[Queremos obtener una valoración general de la experiencia de servicio, para identificar áreas de oportunidad y medir el nivel de satisfacción de los usuarios.]

- Excelente

- Buena

- Regular
- Mala
- Pésima

Percepción de los Servicios de la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria

gloverscottryan@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

¿Qué trámite o servicio viniste a realizar hoy en el Ayuntamiento?

Your answer

Durante tu visita, ¿consideras que fuiste tratado/a con dignidad y respeto por el personal?

Your answer

En caso de necesitar algún tipo de apoyo o ajuste (por ejemplo: asiento, acceso preferente, acompañamiento), ¿recibiste alguna atención especial por parte del personal?

☐ Sí, ¿Quieres compartir tu experiencia?
 ☐ No, ¿Quieres compartir tu experiencia?
 ☐ No era necesario en mi caso

En general, ¿cómo calificarías la atención recibida hoy?

☐ Excelente
 ☐ Buena
 ☐ Regular
 ☐ Mala
 ☐ Pésima

[Submit](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Contact form owner](#) [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

<https://forms.gle/Xgyvfv2hWearkPTdA>

2.0 Marco Teórico (Desarrollo de la Figura o problemática que se aborda)

Este proyecto parte de la idea de que si las instituciones no son visibles, entonces sus políticas públicas no van a tener ese alcance que podrían tener. Es decir, si la gente no sabe que existen instituciones que están para proteger sus derechos, entonces no van a poder ir a pedir ayuda o exigir sus derechos. La Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria del gobierno de Zapopan hace cosas importantes, pero tiene un problema grande: casi nadie sabe que existe. Esto hace que menos personas, sobre todo los grupos prioritarios que más lo necesitan, se

beneficien de sus servicios.

El mismo gobierno de Zapopan dice que los grupos prioritarios son personas que han estado en desventaja por mucho tiempo y que necesitan atención especial. Pero esa atención no sirve de mucho si no hay formas claras de comunicar que existe, si no hay canales accesibles para que la gente se entere, y si la institución no promueve una cultura donde todos puedan participar.

Desde este punto de vista, nuestro proyecto se relaciona con temas de justicia social y administración pública. No es suficiente con que una institución tenga buenos servicios; también tiene que asegurarse de que la gente los conozca y que no haya barreras para acceder a ellos, ya sea por falta de info, por ubicación o por temas culturales.

Por eso se diseñaron dos encuestas: una sobre qué tanto conoce la gente sobre la Dirección de Derechos Humanos y otra para evaluar cómo perciben los usuarios el servicio que recibieron en el CISZ. Con estas herramientas se pudo ver que hay carencias importantes en la comunicación y que hay posibilidades claras de mejora para fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

Como estudiantes de Administración de Empresas, esta experiencia nos hizo reflexionar sobre cómo se gestionan los recursos, el personal y la organización interna dentro del gobierno. También nos dejó ver que la eficiencia institucional no solo debe medirse con resultados internos, sino también en función del impacto social que generan, especialmente en sectores vulnerables.

Finalmente, es importante decir que el derecho a saber no es solo un derecho más, sino una condición que hace posible otros derechos. Para que este derecho sea efectivo se requiere compromiso ético, estrategias claras de comunicación institucional y un cambio en cómo las estructuras públicas se relacionan con la gente a la que deben servir.

2.1 Bibliografía y otros recursos

Senado de la República. (s.f.). *El cumplimiento de los resultados de los procesos de participación ciudadana*.

<https://comisiones.senado.gob.mx/justicia/docs/MMOJ/AGUASCALIENTES/18/3.pdf>

Gobierno de Zapopan. (s. f.). *¿Quiénes somos?* Dirección de Derechos Humanos y Grupos Prioritarios. <https://inclusion.zapopan.gob.mx/quienes-somos>

Ontario Human Rights Commission. (2020). Transcript—Human Rights 101, Third Edition https://www3.ohrc.on.ca/sites/default/files/Human-Rights-101-Third%20Edition-%282020%29-transcript_en.pdf

3. Productos

Como parte de los entregables del proyecto, se desarrollaron dos encuestas y materiales gráficos con el objetivo de fortalecer la visibilidad, evaluación y mejora continua de los servicios públicos vinculados a la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria del municipio de Zapopan.

A continuación, se describen los productos elaborados, su utilidad y aplicación práctica dentro de la organización:

1. Encuesta sobre el nivel de conocimiento y percepción ciudadana de la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria

- **Tipología:** Técnica o herramienta
- **Descripción:**
Instrumento digital de recolección de datos diseñado para conocer el grado de visibilidad, conocimiento y percepción que tiene la población que habita o transita por Zapopan sobre la existencia, funciones y servicios de la Dirección de Derechos Humanos.
- **Finalidad:**
Identificar áreas de oportunidad en la estrategia de comunicación institucional y diseñar acciones más efectivas de difusión.

- **Aplicación sugerida:**

Puede ser aplicada de forma periódica por el personal de la Dirección, tanto en espacios públicos como en eventos institucionales, para evaluar avances en visibilidad ciudadana.

- **Formato entregado:**

Enlace digital editable vía Google Forms, accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

2. Encuesta sobre la percepción del servicio en el CISZ (Centro Integral de Servicios Zapopan)

- **Tipología:** Técnica o herramienta + Diagnóstico

- **Descripción:**

Encuesta dirigida a las personas que acuden al CISZ para realizar trámites administrativos. Evalúa la percepción sobre la atención recibida, tiempos de espera, trato del personal y calidad general del servicio.

- **Finalidad:**

Generar un diagnóstico ciudadano sobre el desempeño del CISZ desde la perspectiva de los usuarios.

- **Aplicación sugerida:**

Puede utilizarse de forma continua como instrumento de retroalimentación directa por parte de las y los usuarios.

- **Formato entregado:**

Enlace editable vía Google Forms y reporte gráfico con resultados preliminares.

3. Gráficos impresos para uso interno en el CISZ

- **Tipología:** Producto visual / Material gráfico informativo
- **Descripción:**

Serie de gráficos y visualizaciones elaborados a partir de los resultados de la encuesta aplicada en el CISZ. Incluyen datos clave sobre la satisfacción ciudadana, con diseño atractivo y formato impreso.
- **Finalidad:**

Informar al personal y a los usuarios sobre los niveles de satisfacción, reforzar la rendición de cuentas institucional y fomentar la mejora continua.
- **Aplicación sugerida:**

Los gráficos están diseñados para ser colocados dentro de las instalaciones del CISZ, en áreas visibles para el público.
- **Formato entregado:**

Archivos en formato PDF listos para impresión.

Todos estos productos han sido diseñados con base en las necesidades expresadas por las jefaturas y están pensados para ser reutilizables y adaptables a diferentes contextos o momentos institucionales. Su propósito es fortalecer los mecanismos de escucha activa, evaluación ciudadana y comunicación estratégica dentro del gobierno municipal

4. Reflexión crítica y ética de la experiencia

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

Este Proyecto de Aplicación Profesional nos permitió meternos en un problema real que sí afecta a muchas personas en Zapopan, donde vimos que casi nadie conoce la Dirección de Derechos Humanos ni los servicios que da. Durante todo el PAP no solo usamos cosas que hemos aprendido en la carrera de Administración, también tuvimos que pensar más allá, cuestionarnos qué papel tiene el gobierno y nosotros como futuros profesionistas frente a estas desigualdades.

Desde el lado ético, sí nos hizo pensar mucho ver que hay personas dentro del gobierno que sí están intentando ayudar, pero que no pueden hacer más por falta de recursos, poco personal o porque simplemente no hay buena comunicación o visibilidad. Esto nos hizo ver las instituciones desde otro ángulo, más humano, entendiendo que no todo se trata de procesos y eficiencia, también de a cuánta gente puedes realmente ayudar, y de cuantas personas te conocen.

Otra cosa que nos hizo reflexionar fue que hay servicios que de verdad pueden mejorar la vida de alguien, pero si nadie sabe que existen, no pueden ayudar a más personas de los que podrían si tuvieran ese alcance. Entonces nos puso a pensar qué rol tenemos nosotros, como estudiantes y futuros profesionales, en hacer que los espacios públicos sean más accesibles e informativos.

Además, aprendimos a escuchar, a tener empatía y no llegar con una actitud de “nosotros sabemos todo”. Entendimos que para trabajar en un problema social se necesita respeto y sensibilidad por la gente con la que estás tratando y una actitud para trabajar y colaborar.

En resumen, este PAP nos ayudó a entender que lo que uno sabe como profesionista debe estar al servicio de los demás, no solo para hacer dinero. Nos vamos con el compromiso de que en nuestra carrera queremos hacer cosas que sean justas, útiles y que realmente ayuden a mejorar la vida de la gente en la sociedad.

4.1 Sensibilización ante las realidades

Bjorg Vargas: Desde que escuché sobre este proyecto, me pareció muy interesante por dos razones en particular. En primer lugar, es fundamental saber si la población de Zapopan conoce la existencia y el trabajo de la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria. Esta dependencia puede ofrecer apoyo en temas muy importantes, pero si la gente no está informada, es probable que no aproveche los servicios disponibles. Con nuestro proyecto, buscamos precisamente aumentar esa visibilidad y lograr que más personas conozcan y accedan a estos servicios, lo cual puede tener un impacto muy positivo en la comunidad.

Por otro lado, también me parece muy valioso considerar la perspectiva de quienes trabajan dentro de la Dirección. Es importante que ellos puedan conocer el alcance real de su labor: saber cuántas personas están informadas, cuántas han recibido apoyo y cuántas confían en sus servicios. Tener esta retroalimentación no solo permite mejorar la comunicación y las estrategias de atención, sino que también puede motivar al equipo al ver que su trabajo está generando un impacto real en la sociedad.

En conjunto, este proyecto no solo busca mejorar la difusión y el acceso a los servicios, sino también fortalecer el vínculo entre las instituciones públicas y la ciudadanía, promoviendo una mayor participación, confianza y cercanía.

Ryan Glover: Durante este proyecto aprendí que el gobierno si intenta ayudar a los grupos que están marginados. Antes de estar en este PAP, la verdad no tenía ni idea que existía una Dirección de Derechos Humanos que se dedica a ayudar a personas en situación complicada en Zapopan. Me sorprendió ver que hay gente dentro del gobierno que trabaja con ganas, que si les importa ayudar y que lo hacen sin esperar algo a cambio.

Tuvimos una junta con los encargados de las jefaturas donde nos contaron lo que hacen y los problemas que tienen. También platicamos con la secretaria de una de las jefaturas y ella nos explicó un poco más a detalle cómo es su trabajo diario. Fue ahí cuando me di cuenta que tienen muchísimo trabajo y muy poca gente que les ayude. A pesar de eso, hacen todo lo que pueden, pero están limitados por la falta de recursos y porque casi nadie sabe que existen.

Desde lo humano, me hizo pensar en todas las cosas que viven personas cerca de nosotros y que

uno ni se imagina. Me puso a pensar en que yo he tenido muchos privilegios y que a veces no nos damos cuenta de las barreras que otras personas enfrentan. Me dio gusto ver que hay personas dentro del gobierno que de verdad quieren ayudar, pero también me dio coraje ver que no tienen el apoyo necesario, ni presupuesto ni libertad para poder hacer más.

Todo esto que sentí creo que viene tanto de mis creencias personales como de lo que fui pensando conforme pasaba el proyecto. Como estudió Administración de Empresas, esto me hizo pensar mucho en cómo se organizan las instituciones y cómo se maneja el personal, los recursos y el presupuesto en el gobierno. Me quedó claro que desde lo administrativo hay muchas cosas que se pueden mejorar. Se pueden distribuir mejor las tareas, optimizar procesos y mejorar la forma en que comunican lo que hacen para tener más impacto.

Al final, este PAP me ayudó a ver que la administración no solo es sobre dinero y procesos, también se trata de crear valor para la sociedad. Y que si trabajas en el sector público, también es parte de tu ética profesional usar lo que sabes para ayudar a que haya más impacto positivo. Me voy con el compromiso de seguir buscando cómo puedo aportar desde lo que sé para que instituciones como esta puedan ayudar más.

4.2 Aprendizajes logrado

Bjorg Vargas: Me parece que el primer reto fue pensar cómo podíamos ayudar nosotros, como alumnos, a la Dirección de Derechos Humanos y Atención a Población Prioritaria. Una vez que lo tuvimos claro, considero que fue muy retador el tiempo tan corto que teníamos para lograr concluir este proyecto con el alcance esperado. Fueron muchas horas de trabajo contrarreloj. Creo que cuando mi mente aterrizó todas las ideas fue cuando tuvimos la reunión con Fernanda; pudimos compartir nuestra propuesta y llegar a un acuerdo sobre el trabajo que realizaríamos. Ella nos contó lo agradecida que estaba por sumarnos al proyecto y lo útil que sería esta ayuda para ellos.

De este proyecto me llevó mucho: aprendí a confiar en mí y en mi compañero de equipo, y que, aunque no tuviéramos mucho tiempo, sacaríamos el trabajo adelante y lo haríamos de

una buena manera. Me ayudó a que la Dirección, con este proyecto, comprobara que no tiene la visibilidad que quisiéramos, y proponemos que trabajen en estrategias de publicidad para que todo el trabajo que realizan sea visto. También estoy feliz de haberlo hecho, porque sé que esto es el principio de que mucha gente se dé cuenta de que hay ayuda disponible; solo faltaba que la conocieran. Ahora, con esta información, sabrán a dónde acudir si la necesitan.

Ryan Glover:

Durante mi participación en este PAP aprendí muchas cosas, tanto en lo profesional como en lo personal. Al principio la verdad si fue un poco difícil entender cómo podíamos ayudar realmente a la Dirección de Derechos Humanos, si teníamos la intención de apoyar pero no sabíamos por dónde empezar. Ya después de reunirnos con el personal y escuchar más a fondo lo que ellos hacen y lo que necesitan, se fue aclarando el panorama y ya pudimos plantear una estrategia más clara.

Este proceso me ayudó a desarrollar varias habilidades, por ejemplo cómo hacer una estrategia partiendo de un problema real dentro de una institución. También, pude mejorar en el tema de organizar un proyecto con metas claras y tiempos definidos. Aprendí a hacer cosas prácticas como encuestas, que sirven para tomar decisiones en gobierno. Algo que no había hecho antes.

En el aspecto universitario siento que mejoré mi forma de escribir, de expresarme de manera más formal, sobre todo porque era una colaboración con una institución del gobierno, entonces tenemos que cuidar mucho como decíamos las cosas. Me di cuenta que cuando se trabaja con gobierno es importante ser claro, directo, profesional y también saber escuchar. Aprendí a hacer preguntas que me ayudaran a entender mejor la situación.

Ya en lo personal, me hizo pensar mucho en la gente que normalmente nadie ve o escucha. Me di cuenta que hay muchas personas que sí necesitan ayuda pero muchas veces no saben ni que existen estos servicios. Entonces entendí que el problema a veces no es que no haya apoyo, sino que no se comunica bien o no llega a quienes debería.

En general, este PAP me sirvió para confirmar que quiero trabajar en cosas que tengan impacto. Quiero usar lo que sé de administración para proponer soluciones reales, con sentido y siempre tomando en cuenta a las personas. Fue una experiencia donde me sentí retado pero también satisfecho porque vi que si puedo aportar, escuchar, adaptarse y ayudar desde mi carrera.