

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



4N02 – Observatorio de Servicios e Innovación

MEJORANDO LA ORGANIZACIÓN INTERNA DE UN COLECTIVO DE DIVERSIDAD UNIVERSITARIO

PRESENTAN

Andrei Pardiñas Cárdenas - Ingeniería en Empresas de Servicio

Ángel David Becerra Andrade - Ingeniería en Seguridad Informática y Redes

Brenda Elena Lastras Coronel – Licenciatura de Diseño Integral

Profesor PAP: ME. Alicia Libertad Rizo Corona

Tlaquepaque, Jalisco, mayo de 2023

## ÍNDICE

<b>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.....</b>	<b>3</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivos .....	3
1.2. Justificación.....	4
1.3 Antecedentes .....	5
1.4 Contexto.....	6
<b>2.0 Sustento teórico y metodológico .....</b>	<b>7</b>
2.1 Planeación y seguimiento .....	11
2.2 Resultados del trabajo profesional .....	13
2.3 Reflexión de los aprendizajes.....	14
2.4 Conclusiones .....	15
<b>Referencias .....</b>	<b>18</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>19</b>
Customer Journey Map de la Propuesta de Solución .....	19
Video promocional demostrativo de la propuesta de solución .....	19

## MEJORANDO LA ORGANIZACIÓN INTERNA DE UN COLECTIVO DE DIVERSIDAD UNIVERSITARIO

### Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

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

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

### Resumen

El reporte presentado a continuación plasma los resultados obtenidos a lo largo del semestre de primavera 2023 del PAP de Observatorio de Diseño de Servicios e Innovación (OBSI), durante el cual se trabajó en mejorar la organización del Colectivo de Disidencias Interseccionales de ITESO (CODII), investigar herramientas para el diseño de servicios enfocado en la diversidad sexual y la difusión del trabajo realizado en el PAP a través de redes sociales. El objetivo con el que se empezó el proyecto fue ayudar a un colectivo del ITESO a resolver problemáticas que tuviera, usando el diseño de servicios, a la par que se aplican los conocimientos relacionados al tema. El aprender y difundir información relacionada a la comunidad LGBTQ+ fue otro de los objetivos del proyecto, pues debido a la naturaleza del colectivo, aprender estos temas fue indispensable para ayudarlo. Como resultados se obtuvieron: un prototipo y *Customer Journey Map* (CJM) de la propuesta de CODII Internship que pretende mejorar el tema de la organización del colectivo haciéndose de becaries para repartir las responsabilidades; un análisis crítico acerca de diferentes herramientas de diseño de servicios inclusivas, con recomendaciones y propuestas para enfocarlas a la diversidad sexual; y la grabación de un episodio del podcast del OBSI con la temática de la inclusión y diversidad en el área laboral, junto con el diseño de una publicación para Instagram hablando de una herramienta de diseño específica.

Para continuar con la propuesta hecha al CODII, queda especificar las áreas y roles organizacionales para definir las vacantes de becaries, para posteriormente proponer el programa al ITESO y conseguir la aprobación institucional, lo que daría el reconocimiento y prestigio deseados al programa. Así mismo, para la primera iteración del programa, habría que elaborar material de capacitación, ya que se pretende que les becaries que participen sean quienes capaciten a sus sucesores.

## 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**

Apoyar al colectivo CODII (Colectivo de Diversidad Interseccional del ITESO) para la resolución de problemáticas pertinentes al rubro del diseño de servicios. Existen tres enfoques a los que se limitará el proyecto, los cuales son:

- La captación y retención de voluntaries del colectivo, lidiando con el aumento en el ingreso de participantes, pues se busca que la cantidad de personas sea representativa en comparación a las personas LGBTQ+ dentro de la universidad.
- También se busca darle una difusión adecuada al Protocolo de Atención a la Violencia de Género del ITESO, ya que es una de las labores que CODII se adjudica a favor de una cultura de paz e inclusión dentro de la institución al este incluir personas de género no conforme además de personas cisgénero.
- Por último, se busca proponer una forma de reorganizar este colectivo, al tener actualmente problemas con la repartición de roles y responsabilidades, cayendo actualmente la mayoría de las actividades de organización sobre una persona.

Investigar herramientas y métodos existentes para el diseño de servicios enfocado a la diversidad, prestando especial atención a las características particulares de cada uno de estos que fomenten la inclusión de personas de todo tipo, pero con un enfoque especial hacia aquellas pertenecientes a la diversidad sexual. Se busca señalar acciones concretas que ayuden a quienes prestan un servicio poder hacerlo de una manera inclusiva, que tome en cuenta a todas las personas sin importar su origen, capacidades o identidad.

Difundir las actividades que se llevan a cabo dentro del observatorio, así como el conocimiento generado a través de los proyectos con los que cuenta y el colectivo con el que se está trabajando. Dicha difusión se pretende hacer a través de redes sociales en formato de podcast, al ser este un formato que puede abarcar gran cantidad de información en un tiempo relativamente corto, además de ser muy popular en la actualidad, lo que se aprovechará para aumentar el alcance del mismo.

## 1.2. Justificación

### **CODII**

El colectivo CODII es una representación de la diversidad de la comunidad universitaria en la que nos desarrollamos. Si bien es principalmente un espacio seguro para la comunidad LGBTQ+ en la universidad, siendo este uno de los pocos que también se dedica a la difusión y enseñanza de temas relevantes para la comunidad, también es la mejor ilustración de la participación estudiantil al servicio de la búsqueda de cambio. Por su poder de representación, su deseo de brindar apoyo/acompañamiento y su disponibilidad, es importante darlo a conocer, buscar su estabilidad y fuerza dentro del contexto educativo en donde jóvenes y adultos coexistimos constantemente. Debido a la labor social anteriormente mencionada, el ayudar a CODII a resolver los problemas que enfrenta, no solo es ayudar al colectivo, sino también a todas aquellas personas que se pueden llegar a beneficiar de los proyectos que se propongan.

Una de las luchas en las que CODII se ve involucrado, es en la lucha contra la violencia de género, tiene el objetivo de combatirla y disminuirla dentro del campus universitario, por lo que es de esperarse que el protocolo de denuncia de violencia de género de la comisión de género sea un tema de importancia para el colectivo, al ser este el medio principal para tratar con víctimas de estas situaciones de manera institucional y oficial. Sin embargo, la falta de conocimiento del protocolo es un reto significativo tanto para el CODII como para la Comisión de Género y que se pretende abordar en este proyecto.

Debido a la naturaleza del CODII, es decir ser un colectivo, la dependencia de sus integrantes es enorme, al no contar con una estructura jerárquica ni designados oficiales, la acción del colectivo depende enteramente de la proactividad de sus miembros. Por ello es que captar más integrantes y ayudarles a unirse mejor al colectivo es una problemática que resulta indispensable abordar, pues al tener más voluntarios y más miembros activos, el colectivo se puede organizar mejor y más fácilmente.

## **Investigación**

Actualmente, existen muchas herramientas y recursos para ayudarnos a idear, diseñar, prototipar y operar servicios. Sin embargo, estas herramientas responden a una perspectiva mundial con modelos que no siempre representan la diversidad de nuestra sociedad. A futuro, es fundamental que existan más herramientas accesibles que busquen el diseño de servicios más justos y representativos. El diseño de servicios busca crear experiencias que sirvan, satisfagan a los usuarios y estos últimos son muy diversos. Sus necesidades deben de ser identificadas y tomadas en cuenta para la construcción de un mundo con más servicios incluyentes.

## **Podcast**

Dentro de la búsqueda del Observatorio de generar conocimiento y fomentar la cultura de diseño de servicios, es importante hacer uso de herramientas de comunicación efectivas y adaptadas a las necesidades de las generaciones que pueden generar un cambio para nuestra sociedad a futuro. El formato de podcast puede llegar a ser una herramienta valiosa para la difusión de información, recursos, experiencias, entre otros. Además, dentro del objetivo del PAP de influir en la creación de una sociedad más justa, el podcast puede llegar a ser un medio muy eficiente para darle visibilidad a las comunidades, y organizaciones que aporten valor a esta misión. La elección de podcast como formato es interesante desde la perspectiva de aprendizaje: su estilo casual combinado con el alto interés de las nuevas generaciones de cada vez aprender más, hacen que el podcast facilite la transmisión de aprendizajes alrededor de la inclusión, de la diversidad sexual, del lenguaje inclusivo, entre muchos otros ejemplos.

### **1.3 Antecedentes**

Con respecto al CODII, los antecedentes más relevantes hacen referencia a la existencia de colectivos LGBTQ+ anteriores dentro del ITESO, siendo más recientemente AXIS y el primer registro siendo una nota del colectivo GOLH. Se sabe que el CODII ha tenido influencia en decisiones institucionales en pro de la diversidad, con el ejemplo más reciente del cambio de nomenclatura de los anteriores “Baños familiares” o lo que ahora son los “Baños neutros”, con la intención de incluir no solo a personas discapacitadas o con hijos, sino a personas de género no conforme. Este colectivo también cuenta con actividades de diversa índole, siempre con un giro en torno a la diversidad sexual y de género; algunas actividades conocidas del CODII son las comiditas, los grupos de lectura, jornadas de la diversidad sexual y celebraciones en fechas

significativas. Es sabido que la presencia y actividad del CODII han sido fluidas en los últimos semestres, especialmente con el periodo de pandemia donde no fue posible asistir de manera presencial a las instalaciones del ITESO, pero donde se recurrieron a herramientas para la convivencia digital del colectivo, lo cual aportó una dinámica entre los integrantes para la organización de las mismas.

Dentro de las problemáticas y específicamente en referencia a la difusión del protocolo de denuncia de violencia de género, fue informado que dicho protocolo existe desde 2018 pero fue implementado en 2019, lo que significa que por un gran periodo de tiempo por el que ha existido, les alumnos no asistieron al campus debido a la pandemia, lo que hace que no sea una sorpresa el hecho de la poca gente que lo conoce, y que no conoce de casos en los que este protocolo haya sido de utilidad, a pesar de que estos existen y hay documentación al respecto.

A la hora de trabajar con el CODII es importante tomar en cuenta lo ocurrido en el estado en materia de derechos LGBTQ+, pues la Dirección de Diversidad Sexual de Jalisco es quien se encarga principalmente de tratar estos temas, además de ser un fuerte aliado del colectivo. Además del gobierno, también existen asociaciones cuyas trayectorias valen la pena tomar en cuenta, como Impulso Trans, Casa de las Muñecas Tiresias. Codise y Yaaj, entre otras, pues son grupos que han logrado una presencia significativa en el estado e incluso el país, al presionar de manera social por la inclusión de personas de la diversidad sexual.

Con respecto a la investigación de herramientas y recursos para el diseño inclusivo, es preciso tener en cuenta las diferentes fuentes que existen hoy en día, pues el tema de la inclusión en los servicios es uno que ha tomado especial relevancia en los últimos años, al incluir a las personas de la diversidad sexual al hablar de diversidad e inclusión, por lo tanto, existe un número considerable de recursos en materia, pero cuya utilidad para nuestro contexto es necesaria corroborar. Un ejemplo de cómo se puede observar el cambio en la presencia de la diversidad sexual en las empresas de México es el reconocimiento de Human Rights Campaign: Programa Global de Equidad Laboral, del cual se percibió un aumento del 77% de las empresas que lo tenían en 2020 en comparación el 2021, lo cual indica una mayor necesidad por tener recursos y herramientas que ayuden a las personas LGBTQ+ (HRC Equidad MX, 2021).

Con respecto a la difusión del observatorio y la grabación del podcast, se cuenta actualmente con una cuenta de Instagram perteneciente al OBSI, donde existe información acerca del diseño de servicios y sus herramientas, así como proyectos que el observatorio ha concluido anteriormente. Aunado a esto, como parte de la iteración anterior del observatorio se propuso la creación de un podcast que toque temas relevantes del diseño de servicios, además de hablar de los proyectos que maneja en dado momento, del podcast mencionado existen 2 capítulos grabados, pero sin publicar al momento del inicio de esta iteración. Lo que se quiere hacer es crear una estrategia para darles una gran difusión a los capítulos del podcast, para poder llegar a un buen alcance (views) y dar a conocer el propósito y la importancia a este colectivo. En esta ocasión, por ser una comunidad específica con la que se está trabajando, se busca darles relevancia a los temas LGBTQ+, conectándolos con el área de diseño y con el colectivo en cuestión (CODII).

#### 1.4 Contexto

Con respecto a CODII, la comunidad LGBTQ+ forma parte de las tantas comunidades que conforman la vida estudiantil en la universidad. Es una de las comunidades que históricamente ha buscado representación y el CODII es precisamente la representación de esa comunidad que existe dentro del ITESO. Es importante considerar también que, con el paso del tiempo, un creciente número de jóvenes se identifica como LGBTQ+ en el mundo y sabemos que la universidad es una muestra a escala de la realidad

social nacional y mundial. Adicional a esto, el contexto de CODII es altamente definido por su condición de ser un colectivo dentro de una institución en México, con sus respectivas limitaciones y el impacto que puede llegar a tener. Es importante entender la situación actual en la que se encuentra el colectivo dentro de su ecosistema universitario. En primer lugar, CODII cuenta con 160+ miembros pero que no todos ellos son activos, razón por la cual el colectivo requiere encontrar una forma de involucrar de manera exitosa a todos sus voluntarios. En segundo lugar, entender que CODII considera como “voluntario” a cualquier persona que se inscriba al colectivo independientemente de su nivel de participación. Que la líder actual del colectivo no es un recurso de capital humano infinito y que CODII está buscando un modelo de operación sostenible a largo plazo y que quede un registro de cómo opera la organización. Finalmente, importante resaltar que CODII lleva a cabo una lucha constante por acompañar a los grupos vulnerables que sufren discriminación o violencia de género y que, por ello, les es importante difundir el protocolo de denuncia en el ecosistema universitario.

Con respecto a la investigación de herramientas y recursos, sabemos que las herramientas y los *toolkits* (conjunto de herramientas) pueden ser elementos de alto valor en el proceso de diseño de servicios. A la hora de usar herramientas con el fin de entender un problema, idear y proponer soluciones, es esencial que estas herramientas estén adaptadas al tipo de usuario para el que estamos diseñando. A nivel mundial se busca el respeto a los derechos de las personas de la comunidad LGBTQ+ y sabemos qué hace falta mayor inclusión LGBTQ+ en todos los tipos de servicios. La comunidad no siempre se siente representada por las experiencias que consumimos todos los días. Al saber que colaboramos con CODII, es necesario encontrar y crear herramientas de diseño de servicios que permitan generar soluciones y experiencias que sean inclusivas y representativas.

El colectivo CODII necesita más voluntarios que estén interesados a este cambio que la comunidad LGBTQ+ requiere; el poder poner nuestro granito de arena es un gran avance para todes, con ayuda de herramientas y recursos para el diseño de servicios.

Con respecto a la comunicación del trabajo del Observatorio, esta sería la segunda fase de trabajo con la herramienta de Podcast. El observatorio posee ya dos episodios grabados y editados desde el verano de 2022. Sabemos que los podcasts son un formato de consumo popular entre los jóvenes y muy útil para difundir información por sus beneficios como la duración, el estilo y su método de producción. La difusión de información es una herramienta poderosa a la hora de educar en temas sensibles, tiene que ser usada con responsabilidad y siempre priorizando las voces de las personas que se pretenden ayudar.

## 2.0 Sustento teórico y metodológico

### **Diseño de servicios**

El diseño de servicios es la capacidad de crear y mejorar servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. El objetivo es diseñar servicios eficientes, efectivos y atractivos que proporcionen una experiencia satisfactoria para el usuario.

Para lograr un gran diseño de servicios se deben de tomar en cuenta varios factores como:

- Investigación profunda

- Análisis de los comportamientos
- Deseos y necesidades de los usuarios
- Creación y prueba de prototipos

Este diseño también se enfoca en la optimización de los procesos internos y la colaboración entre los diferentes departamentos o equipos que están involucrados en la entrega del servicio. Se utiliza una gran variedad de metodologías y herramientas para poder crear servicios innovadores y atractivos para el usuario.

## Visual Thinking

Es una técnica que ayuda a procesar, comprender y comunicar información a través de elementos visuales como: imágenes, diagramas, gráficos y mapas mentales. En vez del texto, el pensamiento visual utiliza la imagen como medio para organizar y representar ideas complejas de manera más clara y accesible, también se puede utilizar el texto (de preferencia poco texto). Ayuda a las personas a que tengan un enfoque más creativo y a la toma de decisiones a través de la representación gráfica de datos y conceptos.

### Fases del Visual Thinking (post-it)

1. **Preparación:** En esta fase se define el problema a tratar y se recopila la información relevante. Se preparan los post-its (de preferencia de diferentes colores) que se utilizarán para capturar las ideas.
2. **Generación de ideas:** Utilizamos los post-its para escribir ideas de manera rápida y espontánea. Cada idea se escribe en una nota y se pega en una superficie como una pared o pizarrón.
3. **Organización:** Una vez que las ideas sean generadas, se organizan y se agrupan según las similitudes y conexiones entre sí. Se pueden usar diferentes técnicas de organización como categorías o patrones.
4. **Refinamiento:** Aquí se trabajan las ideas para refinarlas y eliminar aquellas que no sean útiles, se puede mover y reorganizar los post-its para mejorar la estructura.
5. **Comunicación:** Finalmente, se presenta el resultado final al equipo o personas que sean parte del proyecto para compartir las ideas y tomar decisiones informadas.

## Violencia de género

Es una forma de discriminación y violación a los derechos humanos de las personas (esto lo sufren más las mujeres y la comunidad LGBTQ+) y pueden tener graves consecuencias físicas, psicológicas y sociales.

Formas más comunes de violencia de género:

- Acoso sexual
- Violación
- Maltrato físico
- Humillación
- Intimidación

- Exclusión social

La violencia de género no es un problema individual, sino que también es estructural y está profundamente arraigado en las relaciones sociales de poder y en las normas culturales que favorecen la discriminación y la desigualdad de género. Por lo tanto, es necesario abordar la violencia de género a nivel social y cultural, mediante la educación, la sensibilización y la promoción de la igualdad de género y los derechos.

### **Inclusión**

La inclusión o inclusión social hace referencia a brindar oportunidades a aquellas personas que se encuentran en una situación vulnerable por alguna característica que tengan, de manera que puedan desarrollarse libremente en sociedad. Existen diversos métodos por los cuales se puede incluir a diferentes tipos de personas, pero estos dependen justamente del tipo de exclusión que ya vivan, es decir, que la inclusión va a intentar brindar herramientas para que una persona fuera de la norma se pueda desenvolver tan fácilmente como las demás. Popularmente, se asocia a la inclusión con personas de diferentes discapacidades, sin embargo, también se abarca a otras poblaciones como lo son la diversidad sexual, diversas culturas, personas racializadas, personas de origen indígena, inmigrantes, entre muchas otras.

### **Normatividad social**

Cuando se habla de la normatividad social o se dice que algo o alguien es normativo, se habla de todas aquellas normas y reglas que están impuestas por la sociedad, haciendo referencia más comúnmente a comportamientos, pero también a identidades. Dentro de las identidades disidentes, se ha adoptado el término de “norma” para referirse a aquellas personas con una identidad que comparte la mayoría de la población y que, por tanto, es la que se espera de los individuos en general.

Hablando de diversidad sexual, existen términos específicos que se han adoptado para describir lo antes mencionado, algunos de ellos son:

- Heteronormatividad: expectativa que una persona cualquiera va a ser heterosexual y que se va a comportar según las normas impuestas para una vida como tal, es decir; pareja de sexo opuesto, matrimonio tradicional, tener hijos, etc.
- Cisnormatividad: esperar que todas las personas sean cisgénero y tener una percepción binaria del género, invalidando en el camino a quienes tengan una identidad de género diferente a la tradicional (trans, no binaria, género fluido, etc.) (Cear-euskadi, s.f.)

### **Espacio seguro**

Se define como un espacio en donde las personas que pertenecen a él se sienten seguras, que no tienen miedo de sufrir algún tipo de violencia (ni física ni emocional) estando dentro de él. Este término es especialmente usado por poblaciones vulneradas, pues la existencia de espacios seguros es una necesidad que tienen. Personas de la diversidad sexual, mujeres y personas con discapacidad son solo algunos de los grupos que han acuñado el término, además de ser algunos de los más visibles en cuanto a la creación de espacios seguros. Aunque a primera vista lo parezca, un espacio seguro no es un espacio exclusivo (aunque los puede haber), sino que se trata de tener lineamientos bien definidos ante cualquier situación de violencia que una persona pueda sufrir, además de siempre promover la educación y la empatía hacia

quienes han sido vulnerados, y ofrecer todo lo necesario para que el espacio resulte cómodo para todas las personas involucradas. (Women Win, s.f.)

### **Diversidad sexual**

La diversidad sexual no es más que todas aquellas identidades y orientaciones sexuales que forman parte del espectro de la sexualidad humana. Popularmente, se habla de diversidad sexual cuando se quiere hablar de identidades diferentes a la cis-hetero, pues está es la que predomina en sociedad y es la norma actualmente. La población perteneciente a la diversidad sexual, también conocida como LGBTQ+, es una que ha sido históricamente oprimida por sus pares cis-heterosexuales, pero que recientemente ha logrado reclamar una serie de derechos que antes no tenía. Actualmente, existen leyes que penalizan la discriminación contra personas por razón de su género u orientación, sin embargo, eso no ha prevenido las barreras a las que las personas LGBTQ+ se enfrentan de manera cotidiana, ya sea en ámbito laboral, educativo, de salud o legal. (Instituto Nacional de las Mujeres, s.f.)

### **Colectivo**

En el contexto universitario y específicamente dentro del ITESO, un colectivo es una organización formada por estudiantes que “buscan atender una causa común”. Dentro de esta organización, la idea es que los esfuerzos que se hagan dentro de ella sean para la solución de una problemática o necesidad. En este caso, el CODII es uno de estos grupos de participación estudiantil que existen en el ITESO al nivel de licenciatura. (ITESO, s.f.)

### **LGBTQ(IA)+**

LGBTQ+ o LGBTQIA+, son acrónimos para describir o hacer referencia a diversas orientaciones sexuales o identidades de género que una persona puede tener. LGBTQIA+ específicamente, es la abreviación para hacer referencia a lesbiana, gay, bisexual, transgénero, queer, intersexual, asexual y el símbolo (+) hace referencia a la diversidad restante. Desde los años 1990s, se usa el acrónimo LGB y sus variantes para describir comunidades. Sin embargo, de 1990 a la actualidad, el término se ha vuelto cada vez más inclusivo y representativo de más comunidades. (National Geographic.2021)

### **Lenguaje inclusivo**

De forma general, se define como lenguaje inclusivo el hecho de expresarse oralmente de manera escrita, “de forma no discriminatoria, independientemente del sexo o identidad de género de la persona con la que se habla o a quién nos dirigimos, sin transmitir estereotipos de género.” (Naciones Unidas. s.f.) El propósito de su uso es la entrega de “igual valor” a todos los seres humanos, por más diversos que sean, que forman nuestra sociedad. También cumple el propósito de dar visibilidad a las diferentes comunidades que construyen en conjunto nuestra sociedad. (Instituto Nacional Electoral. s.f.)

## Doble Diamante

El doble diamante es un modelo iterativo que 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)

### 2.1 Planeación y seguimiento

#### Diseño de servicios con CODII

El proyecto de diseño de servicios en colaboración con CODII.

A mediados de enero, Gaby nos visitó y explicó todo lo que se realiza en el colectivo CODII, todas las trabas por las que han pasado, lo que han logrado y un punto muy importante: todo lo que hace falta para que CODII tenga un mayor impacto en ITESO, para crear un espacio seguro y libre para los estudiantes de la comunidad LGBTQ+. También nos platicó de experiencias y sucesos graves y alarmantes, por lo que nos dimos cuenta de que tenemos que ser parte de este cambio.

Después, realizamos una investigación individual y grupal acerca de la situación de CODII e hicimos un diagnóstico, elegimos tres retos en los que trabajaremos a lo largo del semestre como parte del diseño de servicios; para facilitarles su organización, difusión y crear conciencia en el campus de ITESO.

Nos dividimos en equipos de 3-4 integrantes y cada equipo realizó una serie de entrevistas a alumnos de ITESO acerca del colectivo CODII y del protocolo. A partir de eso, cada integrante anotó los hallazgos más importantes de cada entrevista y las compartió con el resto de su equipo y del grupo. En clase, con los hallazgos en la mano, se realizaron varias actividades (*Visual Thinking* con post-its) para escoger los hallazgos más importantes y desechar los que no aportaban mucho, al igual que idear posibles soluciones a partir de los hallazgos finales.

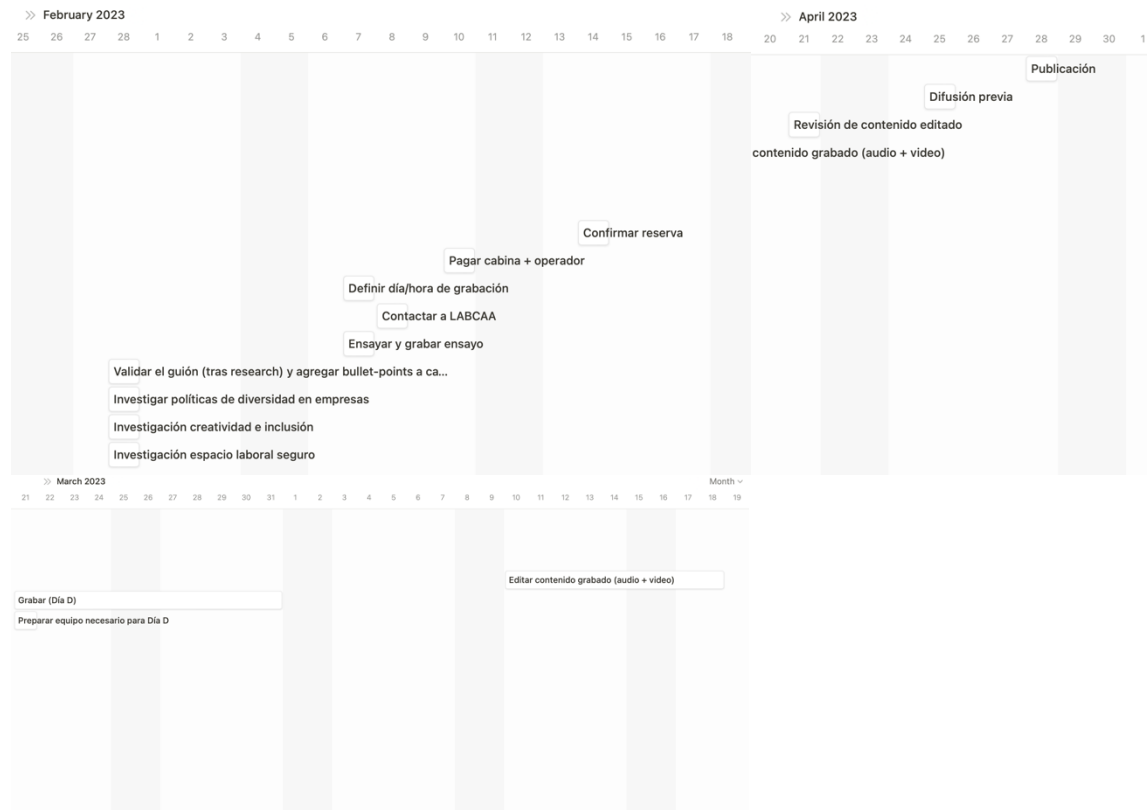
Posteriormente, realizamos un Storyboard y un Moodboard como prototipo por equipos, en donde dimos a explicar y compartimos nuestras propuestas de solución al problema en cuestión. Empieza entonces una segunda iteración de investigación, definición e ideación con un nuevo equipo de trabajo, emitiendo una hipótesis a partir de lo aprendido en la primera iteración.

## Investigación de herramientas para la inclusión

El proyecto de la investigación de herramientas para el diseño de servicios inclusivo sigue distintas fases:

- Fase de investigación preliminar - *Inicios de febrero*
- Definición de términos de búsqueda - *Mediados de febrero*
- Fase de búsqueda de recursos estratégica - *Finales de febrero*
- Evaluación de recursos y clasificación - *Inicios de marzo*
- Profundización de los recursos – *Marzo*
- Difusión de los recursos – *Abril*

## Podcast del OBSI



El éxito del proyecto del podcast del Observatorio de Servicios depende de múltiples fases. Se inició con una fase de ideación sobre posibles temas para los episodios, después de la cual se eligieron mediante votación las mejores ideas. Se asignó una idea de temática de episodio por equipo y cada equipo redactó un borrador de guion para la elaboración de su episodio. A partir de ese guion, se definió una fase de investigación que tiene como propósito recolectar toda la información necesaria para que la conversación del podcast sea fluida y preparada a la vez. Tras la investigación, será necesario grabar el episodio, editarlo y exportarlo para su futura publicación en los canales de comunicación del OBSI.

## 2.2 Resultados del trabajo profesional

### **Proyecto de diseño de servicios con CODII**

El presente equipo se enfocó en la mejora de la organización interna del colectivo.

El proyecto de diseño de servicios, al vivir distintas fases de la metodología de doble diamante, arroja resultados en cada una de sus fases. Primero obtuvimos información valiosa a partir de una primera instancia de investigación, a partir de la cual se obtuvieron diversos hallazgos, los cuales fueron sujetos a un proceso de indexación posterior. Luego se analizaron y clasificaron los hallazgos obtenidos, para luego tener una sesión de ideación y producir ideas de posibles soluciones a cada una de las problemáticas. Las posibles soluciones fueron sometidas a un filtro para encontrar la que se convertiría en la mejor solución a criterio del equipo, de la cual se crearía un storyboard como prototipo de la primera iteración.

Como parte de la segunda iteración, se tomaron las soluciones propuestas anteriormente y se analizaron para corroborar que fueran, en efecto, las mejores; en caso contrario, se desecharían o reformarían en nuevas soluciones. El equipo se decidió por buscar la mejora de la organización a través de herramientas colaborativas que tengan un enfoque organizacional, usando las herramientas del *Service Safari* y entrevistas para reunir la información suficiente y necesaria para la implementación.

Finalmente, nuestro resultado final fue una propuesta de solución que responde a las necesidades y los requerimientos identificados durante todas las dos rondas de investigación realizadas. La propuesta es la creación de un servicio becario (*internship*) dentro del CODII, donde una vez definidas las áreas del colectivo, se abran vacantes para cada una de ellas. Los alumnos de la comunidad universitaria podrían aplicar a una de ellas, ser seleccionado y participar en actividades que a la vez apoyen al colectivo y les permitan aplicar conocimientos de su carrera.

### **Investigación de las herramientas para la inclusión en los servicios**

El resultado material de este proyecto es una lista clasificada y detallada de herramientas para la inclusión, relevantes y con cierto enfoque en la comunidad LGBT. El resultado implícito de este proyecto es la difusión en redes sociales de contenido y recursos que fomenten la inclusión en los servicios. Para esta investigación de herramientas realizamos tres filtros para obtener la mejor información enfocada en la comunidad LGBT. Y posteriormente cada quien hizo posts para Instagram con la información de la fuente que le tocó (cada fuente fue asignada por la profesora del PAP).

### **Podcast**

Este proyecto nos deja como resultado la experiencia de planear, dirigir, grabar y producir un podcast desde cero y en estudios profesionales, sobre un tema de impacto social. Cuando estábamos realizando el podcast nos dimos cuenta de la gran planeación que se necesita con anticipación, para fluir de forma más natural y orgánica; nos deja también la experiencia de improvisación y creación de contenido en tiempo real. El producto final es un podcast en formato de audio y video, mejor a 30 minutos y difundido en YouTube y redes sociales como Instagram, Tiktok y Facebook.

### 2.3 Reflexión de los aprendizajes

El PAP nos brindó la oportunidad de desarrollar nuestras habilidades profesionales en la creación de soluciones adaptadas a las necesidades específicas de un grupo determinado. Además, aprendimos sobre técnicas de investigación, la metodología de doble diamante y sobre cómo desmenuzar proyectos complejos en entregables más manejables. De igual manera, el PAP nos dio la oportunidad de mejorar nuestras habilidades de organización, gestión del tiempo, trabajo en equipo y de manera implícita, nos brindó conceptos de gestión de proyectos. Otra habilidad que el PAP fomentó en nosotros como participantes, fue la creatividad a la hora de resolver problemas, pues fue una aptitud importante a la hora de idear soluciones para los problemas planteados del CODII.

Desde la perspectiva social del PAP, fue un espacio enriquecedor para entender la diversidad de experiencias y antecedentes de las personas en nuestro entorno. También, nos proporcionó una excelente oportunidad para desarrollar la empatía, la escucha y la tolerancia. Gracias a este PAP, pudimos reconocer situaciones a las que se enfrentan las comunidades marginadas y comprender que los servicios que nos rodean no están diseñados para todos. Cabe destacar que durante este proyecto se tomó en cuenta la importancia de la interseccionalidad de las comunidades con las que se trabajó, acción que se debe hacer en todo proyecto de índole social, sin importar el alcance o impacto del mismo. Importante para la dimensión social, el PAP fomentó el trabajo en equipo y la colaboración en todo momento.

Desde una perspectiva ética, el PAP nos enseñó mucho sobre la importancia del consentimiento de los proyectos de investigación y el respeto de las necesidades de las entrevistadas. Además, aprendimos la relevancia de proteger la confidencialidad, el anonimato y los datos personales de las personas involucradas en nuestro proyecto y la problemática específica de nuestro equipo, especialmente debido al estado en el que se encuentra actualmente la sociedad con respecto a la diversidad sexual. Este proyecto nos permitió comprender que, desde cualquier área profesional o personal, podemos tomar medidas para reducir la discriminación y crear espacios seguros para todas las personas escuchándolas y tomando en cuenta sus necesidades.

Finalmente, desde las perspectivas personales;

- Andrei: Desde un punto de vista personal, este PAP me ayudó a recordar la diversidad que existe en los entornos en los que participo. Me deja reflexiones sobre las interacciones que llevo a cabo tanto en la escuela como en el trabajo y me deja con la intención de buscar un cambio en estos entornos. El proyecto de las herramientas para la diversidad me deja con un panorama claro de las áreas de oportunidad en el ambiente profesional. La consulta de bibliografía previa a la investigación me permitió ampliar mi conocimiento sobre el contexto que vive la comunidad LGBT dentro del entorno educativo, profesional pero también dentro de México como sociedad. Con respecto a mi profesión, recordar que el impacto positivo de la Ingeniería en empresas de servicio y de conceptos como lo son la documentación y los procesos de negocio, no sólo se puede dar en el ámbito empresarial, sino también en organizaciones, colectivos y asociaciones.
- Brenda: En mi opinión, este PAP me ha hecho crecer como persona y al mismo tiempo ayudar a los demás, en este caso estamos colaborando con un colectivo el cual yo no conocía. Me ha abierto y mejorado mi manera de pensar, ya que me di cuenta de lo importante que es crear

lugares seguros para todes. He aprendido y sigo aprendiendo a utilizar el lenguaje inclusivo ya que debemos de ser conscientes de cómo nos expresamos. Me ha gustado el observar los diferentes puntos de vista de mis compañeres y de los miembros del colectivo CODII, porque me hacen ver cosas o pensar cosas que no me cuestionaba. La diversidad sexual y de género debería tener más visibilidad en todos los entornos, y estamos poniendo nuestro granito de arena en este proyecto y me parece grandioso. Creo que este tema va muy relacionado a mi carrera y debería de serlo con todas. En diseño algo que nos enseñan mucho es el “diseño inclusivo”, “diseñar para todes” no sólo para ciertos grupos de personas, y esto ayuda a mejorar la calidad de vida de todes, y no solo unos cuantos.

- David: Personalmente, el proyecto que desarrollamos a lo largo del PAP me ayudó a mejorar la convivencia con personas de contextos diferentes, usualmente personas que tienen poco o nulo conocimiento acerca de la diversidad sexual, y también a educar en este aspecto sin llegar a abrumar. Además, al tener un papel similar a un intermediario entre el PAP y el CODII, tuve que aprender a comunicarme de manera efectiva entre dos grupos de personas diferentes. Otro aprendizaje que me llevo es acerca de la investigación de herramientas para el diseño de servicios inclusivo, y específicamente, el término DEI (Diversity, Equity and Inclusion) (Diversity, Equity and Inclusion) que no conocía, pero me parece muy importante, pues es una palabra clave que puede ayudar mucho a futuras investigaciones del tema, filtrando fuentes de información que contengan el término.

## 2.4 Conclusiones

Durante este PAP, se definió como meta fomentar la cultura de diseño de servicios e innovación en un equipo de trabajo. Con este propósito en mente, se realizaron tres proyectos durante el semestre, cada uno con un enfoque diferente y tomando en cuenta que cada equipo de trabajo enfrentó una problemática distinta de CODII. El primer proyecto consistió en una colaboración con CODII para entender las necesidades del colectivo y al mismo tiempo proponer una mejora de alguna de sus problemáticas. El equipo de trabajo se esforzó por entender los desafíos que enfrentaba CODII en su organización interna y transmisión de conocimiento, con el fin de proponer soluciones que permitan mejorar la eficacia y eficiencia de la organización. A futuro, será importante evaluar la viabilidad de contar con el apoyo de la universidad para la aprobación formal del internship, llevar una relación estrecha con el departamento de empleabilidad, definir las áreas del CODII y generar material de capacitación. El segundo proyecto se enfocó en la producción de un episodio de podcast para el OBSII. Para ello, el equipo de trabajo planeó, grabó y produjo un episodio en el que se habló sobre la inclusión en el mundo laboral. El tercer proyecto se centró en la investigación de herramientas de diseño de servicios para la diversidad, con el objetivo de encontrar herramientas que permitieran la construcción o evolución de servicios más inclusivos y adaptados a diferentes necesidades de la comunidad LGBT. Se realizó un esfuerzo de investigación de escritorio y se creó contenido digital para difundir estas herramientas entre la comunidad y el público en general.

En general, este PAP fue muy completo en todos los aspectos que nos enriqueció en muchas dimensiones desde lo social hasta lo creativo. La manera de trabajar de forma presencial o en línea fue muy dinámica, siempre colaborando con todos los miembros del PAP, aprendiendo nuevas maneras de expresar nuestra información o la información obtenida y con un gran trabajo en equipo. Durante el PAP, lo que más nos faltó fue el tiempo, tiempo para que se lleve a cabo este gran proyecto, ya que no es suficiente un semestre. Hemos hecho un gran avance y hemos visto nuestro progreso en estos meses colaborando y ayudando al colectivo CODII y estamos muy orgullosos de ello. Otra cosa a considerar es la posibilidad de convivir más con los miembros del colectivo CODII, aunque pudiera ser difícil ya que no todos coincidimos con los horarios y pudiera estar fuera de nuestro alcance.

### **Conclusiones personales**

**Andrei:** En mi experiencia personal durante este PAP, para mí fue muy enriquecedor tener mayor consciencia sobre el contexto que vive la comunidad LGBT en su día a día y en particular en el entorno académico/universitario. Siendo mi segunda ocasión participando en este PAP, en esta ocasión reconozco una colaboración mucho más íntima con la organización, lo que permitió entender mejor sus dificultades y sus áreas de oportunidad. Así, se pudo ofrecer un camino a seguir hacia un futuro desarrollo del colectivo de manera más estructurada y participativa. Con respecto al podcast del OBSII, se logró una mejora considerable en el proceso de planeación del contenido para el podcast. Fue un proceso muy organizado y colaborativo que arrojó resultados más ricos.

**Brenda:** Creo que he aprendido muchísimo en este PAP, me encanta la creatividad que tiene Libertad para planear cada clase tan dinámica, nunca había tenido clases así en ITESO. Al principio me costó entender la forma de trabajar en este PAP, ya hay muchos *miros* al mismo tiempo y cada uno tiene un enfoque diferente, pero me empecé a dar cuenta que este tipo de enseñanza me llama más la atención y hace que entienda más fácil sin ser aburrido el tema que se está abordando. Estoy feliz de poder colaborar con el colectivo CODII, ser más consciente con la comunidad LGBT+ en el uso del lenguaje inclusivo, ponerme en sus zapatos y sentir por lo que algunas personas sienten y ayudar a que este colectivo tenga una mejor organización y difusión en ITESO. Hacer el podcast fue muy divertido, pensé que me iba a poner muy nerviosa y me iba a bloquear, pero todo salió muy bien ya que nuestro equipo nos interesa y sabemos de lo que estamos hablando; tomamos temas como: la relación entre la inclusión y creatividad en el trabajo laboral, la construcción de un espacio seguro y otros temas sumamente interesantes que muchas personas se pudieran identificar. En conclusión, estoy contenta con mi equipo y con todo el trabajo que llevamos hasta ahorita.

**David:** Me alegra mucho haber participado en esta iteración del PAP, pues como participante del CODII aprecio mucho el esfuerzo de los demás integrantes a lo largo del semestre para la

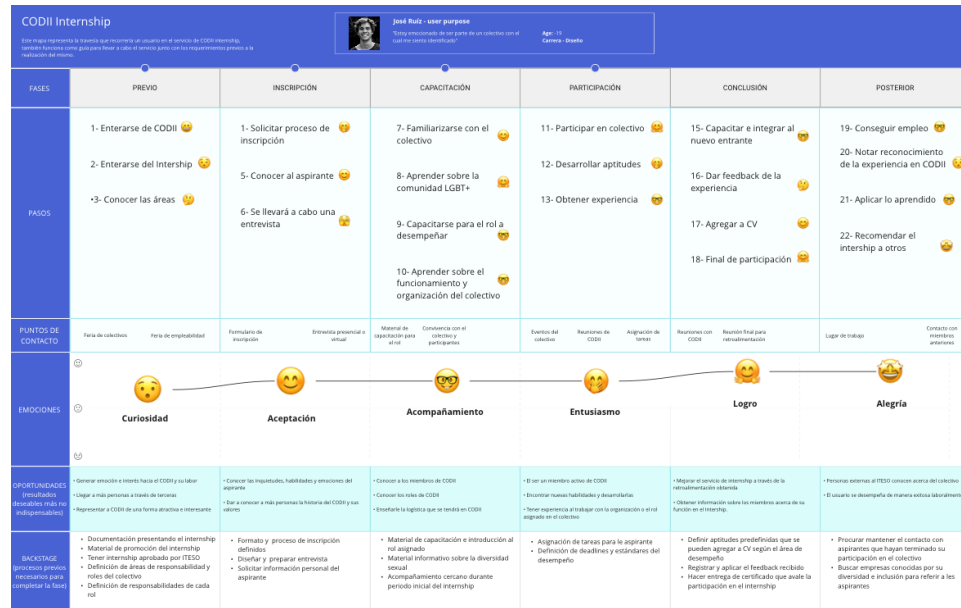
solución de los problemas que se plantearon. Creo que aprendí bastante en cuanto a diseño de servicios y el paradigma en el que se maneja, pudiéndolo aplicar inclusive a mi vida laboral en el diseño de aplicaciones móviles. Por otro lado, me emociona bastante la creación del podcast, ya que es un formato del que soy consumidor y del que tenía tiempo queriendo ser parte de, además de que el tema es uno que me apasiona y me incumbe como persona LGBT+. Para finalizar, me quedo con los conocimientos que el PAP me enseñó, pero además con el impacto que realizamos dentro del mismo ayudando al CODII, quien necesitaba una perspectiva externa para reestructurarse para bien.

## Referencias

1. (HRC Equidad MX , 2021), HRC Equidad MX reconoce a más de 200 empresas incluyentes en México. (2021). Recuperado el 16 de febrero de 2023, de <https://www.hrc.org/resources/hrc-equidad-mx-reconoce-a-m%C3%A1s-de-200-empresas-incluyentes-en-m%C3%A9xico>
2. Cear-Euskadi. (s.f.). Heteronormatividad. En Diccionario en línea de Cear-Euskadi. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <https://diccionario.cear-euskadi.org/heteronormatividad/>
3. Women Win. (s.f.). Espacios seguros. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <https://guides.womenwin.org/es/gbv/working-with-girls/safe-spaces>
4. Instituto Nacional de las Mujeres. (s.f.). Diversidad sexual. En Glosario de términos de género. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos/diversidad-sexual>
5. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). (s.f.). Grupo de investigación en inteligencia artificial. Recuperado el 26 de abril de 2023, de [https://iteso.mx/web/general/detalle?group\\_id=21055525](https://iteso.mx/web/general/detalle?group_id=21055525)
6. National Geographic. (2021, 15 de febrero). Culture de LGBT à LGBTQIA+ : l'histoire d'une prise de conscience inachevée. National Geographic. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <https://www.nationalgeographic.fr/histoire/culture-de-lgbt-a-lgbtqia-lhistoire-dune-prise-de-conscience-inachevee>
7. The Center. (s.f.). About the LGBTQ Community. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <https://gaycenter.org/about/lgbtq/>
8. Naciones Unidas. (s.f.). Langage inclusif en matière de genre. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <https://www.un.org/fr/gender-inclusive-language/>
9. Instituto Nacional Electoral. (s.f.). Lenguaje incluyente. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <https://igualdad.ine.mx/lenguaje-incluyente/>

# ANEXOS

## Customer Journey Map de la Propuesta de Solución



Video promocional demostrativo de la propuesta de solución

Disponible en: [CODII Internship - Video Tecnico PAP](#)

