

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Electrónica Sistemas e Informática.

Desarrollo Tecnológico y Generación de Riqueza Sustentable.

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Observatorio de Servicios e Innovación.



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE DE ALTA TECNOLOGÍA II P2022_PAP4N02A.

Desarrollo de Proyectos Integradores del OBSI.

PRESENTAN:

Ing. en Sistemas Computacionales Navarro Ramírez José Manuel Exp: 703803

Ing. en Empresas de Servicio Rosarmida Gonzalez Buenrostro Exp: 721902

Ing. en Electrónica Héctor Miguel Gil Ochoa Exp: 708428

Profesor PAP: Alicia Libertad Rizo Corona

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo del 2022

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	2
1. Introducción	3
1.1. Objetivos	3
1.2. Justificación	4
1.3 Antecedentes	5
1.4. Contexto	7
2. Desarrollo	8
2.1. Sustento teórico y metodológico	8
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto	11
3. Resultados del trabajo profesional	30
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto	31
5. Conclusiones	36
6. Bibliografía	39

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

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

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

Resumen

Este reporte tiene el propósito de documentar de forma clara y precisa el desarrollo de los tres proyectos en los que se estuvieron trabajando a lo largo del semestre que compete primavera 2022; Apoyo a una ONG (BRED A.C.) para incrementar sus donativos económicos, creación de una rúbrica enfocada en la evaluación de servicios proporcionados por organizaciones libres de lucro y un artefacto dedicado a la comunicación de las actividades realizadas en el observatorio de servicios e innovación.

A lo largo del documento se detalla explícitamente cada uno de los objetivos y antecedentes, así como la planeación de las tareas en las que tuvo que converger cada una de las propuestas generadas para los proyectos. De igual manera, será posible encontrar una sección dedicada al sustento teórico y metodológico que fue utilizado durante todo el periodo para dar una introducción concreta al lector sobre las herramientas y

metodologías de trabajo que se estuvieron utilizando. En secciones subsecuentes se podrá visualizar el avance de las tareas mencionadas con anterioridad.

Además, se muestran los resultados obtenidos, detallando cada uno de estos con una explicación concisa. Finalmente se enuncian las reflexiones personales y las conclusiones de los miembros del equipo.

1. Introducción

1.1. Objetivos

BRED A.C.

En BRED se quiere mejorar el proceso de donativos económicos, posicionamiento y alcance. Así como ser la organización sin fines de lucro y banco de ropa más grande en todo el estado de Jalisco, con el objetivo de ser la institución en la que piensa una persona (un posible donante) cuando quiera destinar un porcentaje de su sueldo a una asociación.

Rúbrica De Servicios para organizaciones sin fines de lucro

El objetivo de este proyecto es crear una rúbrica con la que se pueda evaluar y comunicar expectativas de calidad, enfocadas en algún servicio específico de organizaciones sin fines de lucro. Se busca que la rúbrica sirva para ayudar a mejorar un servicio en sus puntos débiles, por lo que esta tiene que ser lo suficientemente general y al mismo tiempo específica para poder identificar las necesidades de la organización y así, desarrollar estrategias de mejora del servicio ofrecido.

Artefacto del Observatorio

El Artefacto tiene como objetivo proporcionar información relevante para difundir los objetivos, herramientas, información y resultados de la institución hacia nuestros clientes, además, se debe contar con una base de datos para ayudar a los miembros de la

organización a tomar decisiones importantes, basándose en el análisis de los datos almacenados, siempre con el objetivo de aumentar la capacidad y eficacia del servicio.

1.2. Justificación

BRED A.C.

La importancia del desarrollo de este proyecto, está en ayudar a una organización sin fines de lucro a mejorar la recolección y capacidad de sus donaciones económicas, así como su posicionamiento y alcance, haciendo siempre uso de las metodologías de diseño de servicios y design thinking. La intención de la recaudación, es ayudar con los gastos operativos de BRED A.C., para que así, la institución pueda mejorar la calidad de vida de las personas en las comunidades vulnerables a las que atiende.

Rúbrica De Servicios para organizaciones sin fines de lucro

Es muy valioso para el Observatorio contar con una rúbrica que establezca una generalización en la evaluación de servicios sin fines de lucro, esta herramienta, permitiría poner a prueba los puntos más débiles, que suelen pasar por desapercibido la mayoría de las organizaciones dedicadas a este rubro. El propósito es que, tras ser evaluados, el OBSI pueda proporcionar información a los colaboradores sobre sus deficiencias y oportunidades a lo largo de sus servicios, con vistas de lograr implementar un estándar de calidad alto en la prestación de los mismos.

Artefacto del Observatorio

Es importante contar con un instrumento que le sea útil al Observatorio para lograr un mayor alcance en el desempeño de sus actividades, ya que, contar con un canal de distribución con un alcance significativo, siempre va a venir bien al momento de recaudar voluntariado, donaciones o relevancia mediática. Se busca que con esta herramienta el OBSI logre atraer colaboradores, empresas sin fines de lucro que busquen asesoramiento y voluntarios que hagan crecer el flujo de actividades y la credibilidad del organismo.

Asimismo, contar con un artefacto que pueda almacenar información de las campañas y sus resultados desenvueltos a lo largo de los años, siempre va a abrir una oportunidad de mejora en cuestión de optimización, distribución de recursos y esfuerzo de capital humano.

1.3 Antecedentes

BRED A.C.

BRED (Banco de Ropa Calzado y Enseres Domésticos) es una organización sin fines de lucro que se enfoca en dar una vida más digna a personas que residan en el estado de Jalisco en comunidades con estado de vulnerabilidad, cuenta con una organización hermana de banco de alimentos. También, existe una sede en Culiacán Sinaloa, pero en esta ocasión nos enfocaremos única y exclusivamente a BRED Jalisco.

Esta organización lleva 14 años tratando de cumplir su misión. Lograr que todos los jaliscienses en condiciones de vulnerabilidad tengan condiciones de vida digna. Se constituye legalmente 2007 y desde entonces ha ido creciendo paulatinamente hasta lograr ser uno de los bancos de ropa más importante de Jalisco, año con año crean alianzas con diferentes empresas participantes y desarrollan talleres de autosuficiencia.

Algo que se le debe reconocer a BRED es la transparencia de sus datos. Anualmente crean un reporte con todos los estados de cuenta de los activos y pasivos, además, mencionan cuáles fueron las empresas que apoyaron a la organización durante ese año, así como una variedad de actividades realizadas durante ese periodo.

Algunas de las problemáticas a las que nos enfocamos son a la recaudación de especie, económico posicionamiento y alcance de estas mismas, el voluntariado, procesos y estrategias de bred. A la problemática a lo que este documento va enfocado es a

recaudación económica, posicionamiento y alcance, ya que no se enfocan a recibir ayuda económica a pesar de que es una gran área de oportunidad que apoya bastante a la organización.

Rúbrica De Servicios para organizaciones sin fines de lucro

Este producto se encuentra actualmente en desarrollo. Hasta el momento, se ha identificado una gran variedad de artículos académicos que pudieran ser útiles para diseñar la rúbrica, cada uno de ellos, con diferentes enfoques y metodologías a implementar en la prestación de servicios. Todas estas publicaciones fueron catalogadas por miembros antiguos del Observatorio según la problemática que atendían, así como, su relevancia e impacto.

Estos artículos clasificados, se encuentran almacenados en un repositorio de información, listos para ser analizados mediante una revisión literaria exhaustiva que pueda extraer la mayor cantidad posible de herramientas, para posteriormente integrarlas en el instrumento, encargado de evaluar la calidad de los servicios sin fines de lucro de los colaboradores.

Artefacto del Observatorio

El Observatorio es un organismo creado en el ITESO, con la participación de alumnos de distintas carreras que han apoyado a mejorar los servicios de distintas organizaciones, Además, se cuenta con evidencia de todas las ocasiones que la institución ha apoyado a diversas instituciones.

Hoy por hoy, El OBSI se ha encargado de clasificar toda la información pertinente, que pudiera resultar interesante para el desarrollo del contenido que debe tomar en cuenta el artefacto. Anteriormente, ya se había platicado con los integrantes sobre la necesidad de contar con algún sistema que sirviera como medio de comunicación centralizado, dicho recurso debería contener todos los datos necesarios para atraer a más integrantes y

colaboradores, sin embargo, no se logró concretar ninguna idea concisa por limitaciones de tiempo.

1.4. Contexto

BRED A.C.

En la zona metropolitana de Guadalajara se vive una situación que ocasiona un consumo y desperdicio excesivo, tanto de enseres domésticos como de artefactos esenciales para la vivienda, sin embargo, en los alrededores de Jalisco, se vive una situación totalmente contraria, en donde las familias tienen que lidiar con cubrir la escasez de las necesidades básicas para lograr una sustentabilidad decente. Es aquí donde entra BRED en juego.

Actualmente, apoya a que individuos y/o familias vulnerables en los alrededores de Jalisco tengan una mejor calidad de vida, como dicha organización es un banco de ropa, la forma principal de ayudar a estas personas, es a través de este mismo medio. Con más de 14 años, la institución ha logrado un gran alcance e impacto en estas comunidades, distribuyendo de manera eficiente en 20 municipios los enseres que poseen, convirtiéndose así, de alguna manera en una economía circular, dándole un mejor uso a las cosas y convirtiéndolas en insumos aptos para las personas y/o familias de bajos recursos.

Rúbrica De Servicios para organizaciones sin fines de lucro

Jalisco es uno de los estados más grandes de México económicamente hablando y entre sus principales actividades productivas se encuentra el comercio, donde se pueden encontrar todo tipo de servicios, ya sea alquiler de bienes muebles, construcción, agricultura, cría de animales, aprovechamiento forestal, pesca, caza e industria alimentaria. Aunque los sectores estratégicos en el estado son el turismo, la moda, el gourmet, la electrónica, el automotriz y las tecnologías de la información.

Por lo mismo, es de gran importancia generalizar una rúbrica capaz de evaluar a cualquier asociación o servicio, con el fin de proporcionar un análisis en donde se presenten posibles estrategias de mejora para poder proporcionar a los usuarios servicios de calidad.

Artefacto del Observatorio

Hoy en día, vivimos en una sociedad que ya no utiliza los medios de comunicación que se utilizaban hace 15 años, en la actualidad, todos hacemos uso de las redes sociales en nuestros dispositivos electrónicos, por lo que es de vital importancia que todas las organizaciones cuenten con un medio de comunicación capaz de integrarse sin mayor problema a cualquiera de los cambios que pueda sufrir los medios de difusión en un futuro próximo.

Es por eso que el Observatorio necesita mejorar el alcance del mismo, para poder obtener un mayor apoyo de forma eficiente. Además se ha comenzado a utilizar las redes sociales con la finalidad de dar a conocer el objetivo de la institución. Día con día la organización busca la manera de proporcionar ayuda a una variedad de organizaciones sin fines de lucro, sin embargo, aún cuenta con deficiencias organizacionales para producir cambios efectivos en las afectaciones primordiales de las instituciones.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico

Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes, brindando un producto inmaterial. (Sánchez, 2016)

Metodología doble diamante: Es una metodología para la creación de soluciones, establece que el proceso tiene una forma de diamante que consta de cuatro fases: descubrir, definir el problema a desarrollar y entregar una solución.

Diseño de Servicios: Traducido por Sarah Gibbons (2017). La mayoría de las organizaciones se centran en productos y canales de entrega. Los recursos de las organizaciones se gastan en productos orientados al cliente y se pasan por alto los procesos internos; el diseño del servicio se centra en estos procesos internos.

Definición: El diseño de servicios es la actividad de planificar y organizar los recursos de una empresa (personas, accesorios y procesos) para mejorar directamente la experiencia del empleado e indirectamente, la experiencia del cliente.

Herramientas del diseño de servicios:

Service Safari: Service Safari es una herramienta de investigación que ayuda a los diseñadores a desarrollar ideas e inspiraciones interesantes al experimentar un servicio en primera persona, como si estuvieran 'en el lugar' de un usuario. Mientras fingen ser usuarios, los diseñadores pueden comprender en detalle todos los aspectos de la interacción con el servicio, observar cómo se comportan otras personas en el mismo espacio/ambiente y, finalmente, interceptar las opiniones y percepciones de otros usuarios. (POLI.DESIGN, 2020).

Entrevistas: Es una secuencia lógica de temas y preguntas que ayudan al investigador a realizar una sesión de entrevista. La guía está organizada en secciones de acuerdo a los diferentes temas que necesitan ser explorados durante la investigación; cada sección viene con un conjunto detallado de preguntas que ayudan a cubrir ese tema. Si bien durante las entrevistas la conversación puede ir en muchas direcciones diferentes, la guía ayuda al investigador a recordar todos los aspectos clave para explorar. (POLI.DESIGN, 2020).

Issue Cards: Las tarjetas de problemas se utilizan para promover el debate, sugerir nuevas vías de exploración, estructurar el pensamiento y generar ideas. Pueden ser especialmente útiles cuando el grupo se siente estancado o no puede alejarse del pensamiento familiar. Una tarjeta de problema puede contener una idea, una imagen, un dibujo, una función, una clave, una descripción, etc., según la necesidad específica. Actúan como indicadores para sugerir nuevas interpretaciones de un problema e inducen a considerar una perspectiva diferente. (POLI.DESIGN, 2020).

Notas de observación: Escribir notas durante las sesiones de observación ayuda a aprovechar al máximo esa actividad de investigación, asegurándose de capturar ideas y datos sobre lo que sucede alrededor (p. ej., cuántas veces se repite una acción, cuánto tiempo lleva, pasos recorridos, etc.). Preparar un soporte dedicado, como una cuadrícula impresa o un cuaderno con áreas de investigación específicas para completar durante la sesión, podría ser valioso para guiar al investigador sugiriendo puntos de datos para capturar, y así evitar olvidar cualquier aspecto importante. (POLI.DESIGN, 2020).

Benchmark:(en español, punto de referencia) Incluye una investigación exhaustiva sobre sus competidores o similares para comprender las estrategias y las mejores prácticas que utilizan. Como resultado, este análisis nos permite iterar o adaptar ciertas acciones para atraer y devolver a la audiencia.

Este tipo de análisis es muy importante para obtener una visión general de cómo es el mercado y cuáles son las oportunidades en nuestro servicio. De esta forma, ayudarás a tu empresa a reconocer nuevas tendencias, crear planes estratégicos actualizados, mejorar procesos internos entre equipos y otros beneficios.

Tipos de investigación: La investigación es el proceso de descubrir nuevos conocimientos y aplicar una variedad de métodos para profundizar en una pregunta o problema y así expandir o desarrollar el conocimiento en cualquier

campo de estudio. Por lo tanto, es una herramienta importante para probar o descartar hipótesis.

Su clasificación puede ser diferente según su finalidad, es decir, se clasifican según los objetivos que se proponen, la profundidad con la que trabajarás en tu proyecto, el tipo de datos que necesitas analizar, que pueden ser cuantitativos o cualitativos, así como otros factores que determinarán el tipo de investigación realizada

Juliet Molina (2021) menciona lo siguiente respecto a los tipos de investigación:

El método de investigación cualitativo tiene como objetivo rescatar las individualidades, las particularidades del campo social con base en los conocimientos y saberes de los individuos. Y el método cuantitativo Realiza informes usando un método estadístico y matemático. Utiliza una gran cantidad de datos que provienen de distintos datos.

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

- Descripción del proyecto

BRED A.C.

En base al objetivo descrito en la primera sección de este reporte, se decidió utilizar las herramientas de diseño de servicios redactadas en el sustento teórico y metodológico para desempeñar la metodología de doble diamante con la finalidad de converger en un seguimiento detallado de las razones y posibles soluciones para los problemas relacionados con el posicionamiento y donativos económicos de BRED Jalisco.

Rúbrica De Servicios para organizaciones sin fines de lucro

Como se menciona en los objetivos de la rúbrica, al finalizar este proyecto se espera contar con una herramienta que sirva para evaluar servicios de organizaciones sin fines

de lucro con el fin de proporcionar información relevante a la organización evaluada, para así, mejorar sus servicios y atacar de manera directa los puntos débiles.

Artefacto del Observatorio

Partiendo de los objetivos mencionados en la primer sección del reporte, el grupo decidió que la mejor opción para el artefacto era implementar una página web, en donde se muestre la información más relevante sobre las actividades y resultados que rodean al observatorio, todos los equipos estarán a cargo de desarrollar una sección específica de la página, en nuestro caso será FAQ y resultados del OBSI

- Plan de trabajo

		Tipo de actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16
BRED	lanzamiento del reto e investigación	Introdutoria	■	■														
	Investigación y visualización de la información	Investigativa			■	■												
	Ideación y prototipado	Operativa					■	■										
	Prototipado y pruebas	Operativa							■	■								
	Iteración de la investigación	Operativa									■	■						
	Iteración ideación y visualización	Operativa											■	■				
	Iterar prototipado	Operativa													■	■		
	Entrega final de resultados	Profesional																■
Reporte técnico con los resultados de las propuestas	Recopilatoria																■	
Rúbrica	Análisis BRED	Investigativa		■	■	■	■	■										
	Revisión de literatura	Técnica							■	■	■							
	Investigación de escritorio	Investigativa									■	■						
	Revisión de hallazgos	Técnica											■	■				
	Creación de heurísticos	Operativa													■	■		
	Version 2.0 de la rúbrica	Técnica														■	■	■
Artefacto del observatorio	Planeación	Técnica	■	■	■													
	ejecución	Operativa					■	■	■	■								
	monitoreo y control	Operativa									■	■	■	■				
	cierre	Técnica													■	■	■	■

Tabla 1: Plan de trabajo

- Recursos necesarios

Recursos Humanos

El equipo 1 del PAP OBSI 2022 ITESO está conformado por los siguientes estudiantes: de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, José Manuel Navarro Ramírez; de la carrera de Ingeniería electrónica, Hector Miguel Gil Ochoa y de la carrera de ingeniería en empresas y servicios, Rosarmida Gonzáles Buenrostro.

Recursos Materiales

Para que el equipo pueda trabajar de manera correcta se necesitarán:

- Computadoras.
- Conexión a internet.

Recursos Tecnológicos

Microsoft Teams. Es una plataforma de comunicación y colaboración que combina chat persistente, reuniones de video y almacenamiento de archivos. El servicio se integra con el paquete de productividad de Office por suscripción (Microsoft, s.f.). Este servicio se utilizará para las reuniones con nuestro asesor PAP y el equipo.

WhatsApp. “Es una aplicación gratuita y ofrece mensajería y llamadas de una forma simple, segura y confiable, y está disponible en teléfonos en todas partes del mundo.” (WhatsApp, s.f.). Por este medio agendaremos reuniones, aclararemos dudas y planearemos los avances a realizar sobre el proyecto y el reporte PAP.

Adobe XD. “Es un editor de gráficos vectoriales desarrollado y publicado por Adobe Inc. para diseñar y crear prototipos e interfaces en el área de la experiencia del usuario.” (Alonso, 2020). Se utilizó para el desarrollo del artefacto número 1 del proyecto de BRED a.c.

Google Drive. “Es un servicio que permite almacenar de forma centralizada todos los archivos de Google Docs y sincronizar estos archivos en todos tus dispositivos.” (UPAEP, S.F.).

Canva. En un mundo visual, Canva Pro facilita que los equipos logren sus objetivos colectivos y creen diseños profesionales juntos, con características premium como Brand Kit, Background Remover y más. (Canva, s.f.). Este servicio se utilizó para generar material visual en diferentes momentos de los proyectos realizados.

Tiempos

Tiempos						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
3 hrs de trabajo de equipo	2 hrs de sesión 2 hrs de trabajo en equipo	2hrs de sesión 4 hrs de trabajo en equipo	3 hrs de trabajo en equipo	2 hrs de sesión 3 hrs de trabajo en equipo	3 hrs de trabajo en equipo	

Tabla 2: Agenda laboral

● Fechas previstas

Fecha	Tipo de reunión	Descripción	Participantes	Resultado
27/01/2022	Equipo	El equipo se reunió para crear preguntas que pudieran ser utilizadas para entrevistar a un líder de ONG	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Entrevista genérica enfocada a líderes de ONGs
31/01/2022	Equipo	El equipo se reunió para terminar el team charter y	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Team charter

		corroborar la información de los artículos propuestos para la revisión sistemática		
08/02/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar ensayos de entrevistas para practicar nuestra fluidez, cada miembro tomó distintos roles durante el ensayo	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Videos sobre los ensayos de entrevista
10/02/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar el primer avance del reporte PAP y una entrevista dirigida a Paula (Coordinadora de desarrollo de BRED)	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Primer avance del reporte PAP y Entrevista a Coordinadora de BRED
11/02/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar un benchmark a distintas	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Benchmark a 10 organizaciones sin fines de lucro

		empresas sin fines de lucro		
16/02/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar el segundo avance del reporte PAP	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Segundo avance del reporte PAP
17/02/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar la entrevista a donadores y un mystery shopping a BRED	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Entrevista a donadores y mystery shopping a BRED
18/02/2022	Equipo	El equipo se reunió para buscar hallazgos dentro de los documentos desarrollados con anterioridad (Benchmark, entrevistas y mystery shopping)	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	100 hallazgos
23/02/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar el tercer avance del reporte PAP	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Tercer avance del reporte PAP
25/02/2022	Equipo	El equipo se	- Miguel Gil	Estructura de la

		reunió para redactar la estructura que tendrá la página en las secciones asignadas	- Rosarmida - José Manuel	página para la sección de FAQ y resultados del OBSI
15/03/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar los moodboards de las propuestas	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	3 Moodboards con propuestas diferentes para BRED
23/03/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar el cuarto avance del reporte PAP	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Cuarto avance del reporte PAP
25/03/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar anotaciones sobre las retroalimentaciones dadas por los compañeros en cada una de las propuestas hechas por medio del moodboard	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Retroalimentaciones a las propuestas de los moodboards
30/03/2022	Equipo	El equipo se reunió para	- Miguel Gil - Rosarmida	Quinto avance del reporte PAP

		realizar el quinto avance del reporte PAP	- José Manuel	
01/04/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar el Journey Map del servicio propuesto	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Journey Map
06/04/2022	Equipo	El equipo se reunió para comenzar el Guión del Journey Map	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Avance del guión del Journey Map
22/04/2022	Equipo	El equipo se reunió para terminar el Guión del Journey Map	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Guión del Journey Map
27/04/2022	Equipo	El equipo se reunió para realizar el sexto avance del reporte PAP	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Sexto avance del reporte PAP
27/04/2022	Equipo	El equipo se reunió para finalizar el reporte PAP	- Miguel Gil - Rosarmida - José Manuel	Reporte PAP finalizado

Tabla 3: Fechas previstas para reuniones

- Desarrollo de propuesta de mejora

Acorde con el plan de trabajo presentado en la [Tabla 1] todas las semanas se realizaron actividades que componen el objetivo al que se quiere llegar. A continuación, se presentan las tareas completadas que se desarrollaron en el transcurso del PAP para alcanzar los resultados deseados de cada uno de los 3 proyectos.

Mediante Google Drive, se llevó a cabo el almacenamiento y seguimiento de la evidencia relacionada a los reportes y avances semanales.

Proyecto 1: BRED

Conociendo a BRED:

Descripción:

- *En esta categoría se hicieron dos actividades, la primera consistió en una investigación de BRED a.c. para familiarizarnos inicialmente con lo que era la asociación. Seguido de esto hubo una presentación de la Coordinadora de desarrollo y una visita a las instalaciones para adentrarnos aún más en su forma de operar. También se nos asignó un área para presentar una propuesta de valor, siendo esta: donativos económicos, posicionamiento y alcance.*

Objetivos:

- *Saber quién es BRED a.c.*
- *Familiarizarnos con las actividades de la asociación.*
- *Conocer con qué recursos contaban.*

Resultados:

- *Familiarización con la asociación.*
- *Identificación de áreas a mejorar.*

- *Ideas de propuesta de mejoras básicas.*

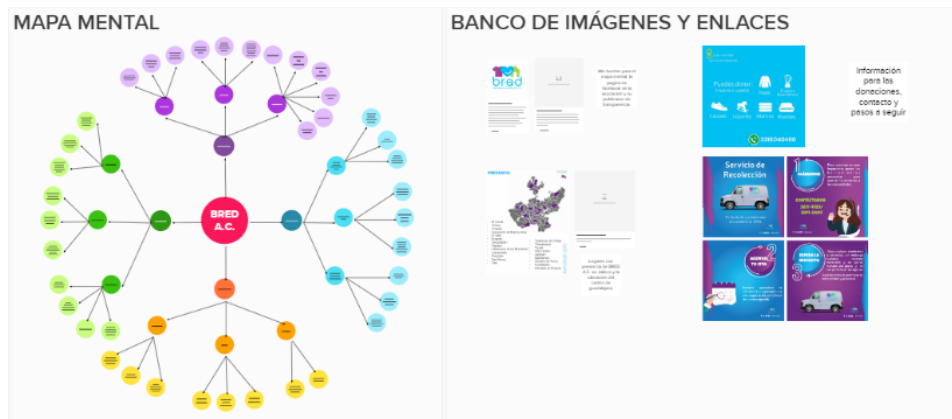


Imagen 1: Mural del vaciado de investigación previa

Entrevistas, benchmark e información:

Descripción:

- *Una vez que se nos asignó una problemática inicial para generar una propuesta de valor, se necesitaban ideas de donde partir. Para esto se generaron entrevistas para donantes económicos posibles y activos. También se generó un benchmark de diferentes asociaciones civiles sin fines de lucro para aprender un poco de su funcionamiento. Y por último se realizó una actividad de mystery shopper para familiarizarnos con cómo manejaba BRED los donativos económicos como usuario.*

Objetivos:

- *Ver posibles problemáticas más específicas.*
- *Familiarizarnos con el funcionamiento de BRED respecto a nuestra problemática específica.*
- *Conocer los puntos de vista de los usuarios sobre los donativos económicos.*

Resultados:

- 100 hallazgos en torno al tema en cuestión para comenzar con el proceso de ideación.
-

Insights y selección de ideas:

Descripción:

- Al generar los 100 hallazgos de la etapa de investigación, a cada uno se le aplicó una calificación de las siguientes categorías: Evidencia, operatividad e impacto. Una vez que cada hallazgo tenía sus tres calificaciones se promediaron para identificar los hallazgos con mayor relevancia. Una vez que se identificaron, se crearon preguntas específicas para solucionarlos y a partir de ahí iniciar el proceso de ideación.

Objetivos:

- Identificar puntos específicos para atacar en la sesión de ideación con el coordinador de desarrollo de BRED.

Resultados:

- 20 preguntas generales alrededor de las problemáticas identificadas en el sistema de donaciones económicas de BRED.
-

Sesión de ideación con coordinador de desarrollo de BRED:

Descripción:

- Al tener áreas posibles de mejora del servicio, se tuvo una sesión de ideación con el coordinador de desarrollo de BRED para comenzar con la etapa de definición de la solución.

Objetivos:

- Generar ideas generales para agruparlas y crear una solución para resolverlas.

Resultados:

- Alrededor de 70 ideas generales para crear un prototipo.

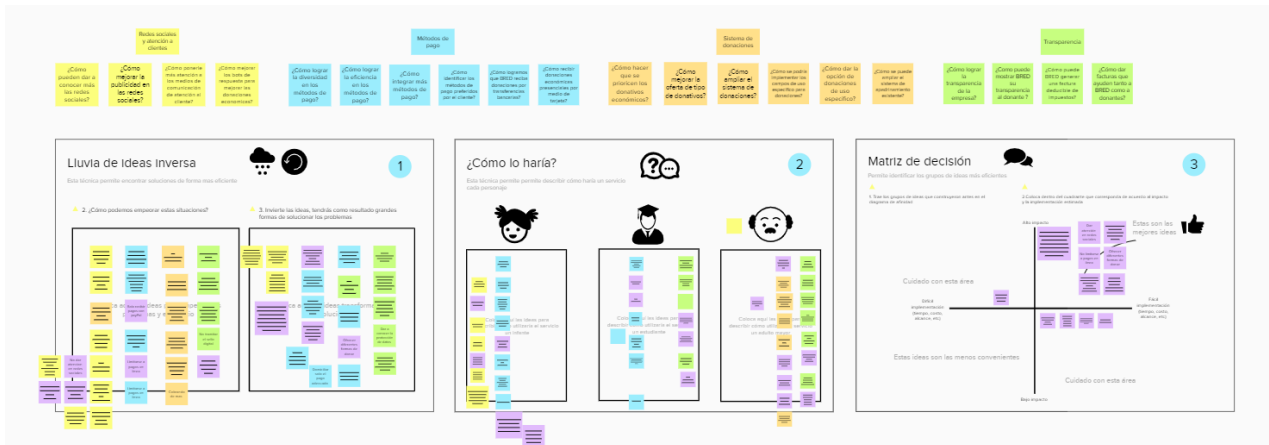


Imagen 2: Mural generado en la sesión de ideación

Ideación de prototipo:

Descripción:

- Al tener estos hallazgos, se formaron 3 grupos de ideas basándonos en puntos que el coordinador de BRED mencionó que se le hacían buen punto de partida. Con estos tres grupos se generaron moodboards para generar ideas básicas de prototipos. Con estas ideas básicas se utilizó el sistema de Band Story Canvas, para desarrollar un storyboard explicativo de las ideas básicas del artefacto. Con estos se hizo una sesión con el coordinador de BRED para seleccionar la idea que más creía factible para integrar en la asociación.

Objetivos:

- Crear una solución para el problema base que se nos asignó, y así poder mejorar el sistema de donaciones económicas para BRED.

Resultados:

- Una idea general para desarrollar a profundidad: Alcañcias BRED.

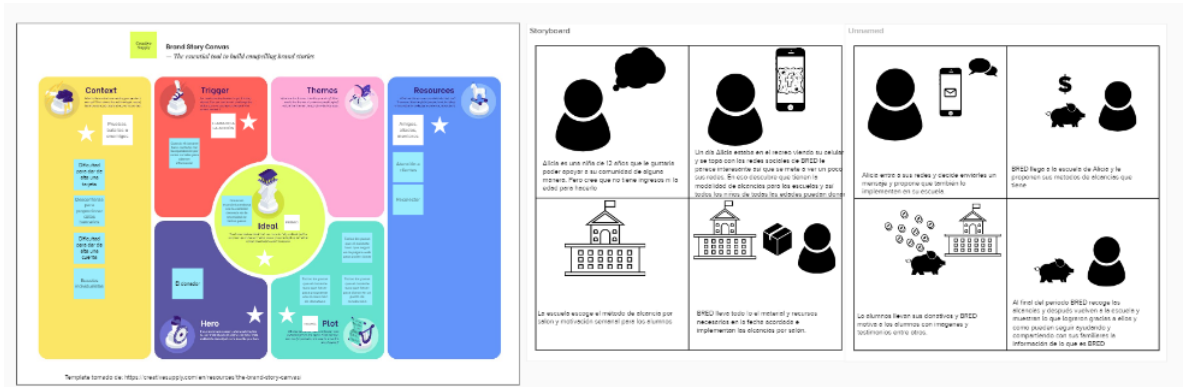


Imagen 3: Storyboard del artefacto de BRED

Journey map:

Descripción:

- Para profundizar más la idea generada anteriormente se generó un ‘customer journey map’ que consta de la visualización en la que un usuario recorre el servicio en cuestión.

Objetivos:

- Generar puntos importantes en la relación entre BRED y el cliente.
- Crear un plan de acción general para BRED.
- Identificar problemas en dichos puntos.
- Identificar puntos vulnerables de la interacción.

Resultados:

- *Un plan general de cómo BRED puede hacer toda la interacción con el cliente (la escuela) para usar esta idea.*

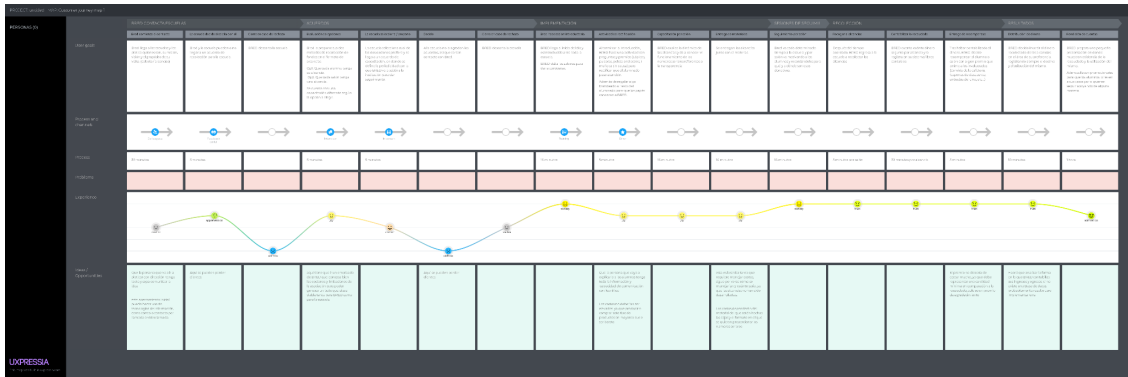


Imagen 4: Customer Journey Map

Guión journey map:

Descripción:

- *Teniendo este 'journey map', se generó un guión para profundizar aún más esta interacción entre BRED y una escuela en la que se implementara el sistema de alcancías.*

Objetivos:

- *Identificar qué problemas se podrían generar en esta interacción.*
- *Mejorar puntos débiles en el plan general.*
- *Idear artefactos específicos para facilitar esta interacción.*

Resultados:

- *3 artefactos para la realización de este plan.*
- *Un guión con el plan reforzado.*

Proyecto 2: Artefacto del observatorio de servicios

Planeando estructura:

Descripción:

- *En esta sección se planeó individualmente (por alumno) ideas, sugerencias y propuestas de qué artefacto podíamos utilizar para el Observatorio de servicios, justificándose e ilustrando las ideas.*

Objetivos:

- *Proponer ideas para el Artefacto del Observatorio.*

Resultados:

- *Cada alumno genera diferentes ideas y propuestas las cuales enriquecieron las posibilidades, del cual podría ser el artefacto.*
-

Planeando estructura Foro:

Descripción:

- *Ya que con anterioridad individualmente se estructuraron posibles Artefactos, después todo el grupo publicó en el foro cada una de sus propuestas. A la par en que iban publicando también se iba leyendo y comentando las de los compañeros con críticas positivas y con un sentido de voto para el artefacto del observatorio.*

Objetivos:

- *Publicar todas las ideas.*
- *Visualizar todas las propuestas.*
- *Comentar las propuestas.*
- *Escoger las más votadas y las más viables.*

Resultados:

- *Selección de las ideas más viables para el PAP.*
-

Platica foro. decisión artefacto:

Descripción:

- *Con las posibles propuestas se platico con todo el grupo sobre cuales les gusta mas, el porque y que valor de darian, como secciones, colores, objetivos, entre otros. Selección del Artefacto.*

Objetivos:

- *Definir y detallar.*
- Seleccionar artefacto final.

Resultados:

- Aclarar cuál era la mejor decisión.
 - Selección de página web para el artefacto.
-

Repartición de actividades:

Descripción:

- Se reparten temas y objetivos por equipo, de igual modo se selecciona un líder por equipo.

Objetivos:

- Definir y tener toda la información de forma ordenada
- Asignar responsabilidades

Resultados:

- 3 textos explicativos sobre el observatorio para ser integrados en la página web.
-

Proyecto 3 rúbrica de servicios

[Revisión sistemática de literatura - Hojas de cálculo de Google](#)

Revisión sistemática de literatura:

Descripción:

- *A través de una revisión sistemática que alumnos anteriores del PAP ya habían realizado, corregimos algunas detalles y escribimos algunos hallazgos sobre las lecturas*

Objetivos:

- *Corregir, detallar y clasificar.*
- *Identificar heurísticos, rúbricas o checklist que ya existen para evaluar servicios de una organización sin fines de lucro.*

Resultados:

- *Entender mejor lo que era*
- *Profundizar más en los heurísticos y en la rúbrica de los servicios*

Equipo	Motor de búsqueda	Palabras clave usadas	Enlace de los resultados (si se provee)	Resultados (numero de los resultados en la página)	Resultados filtrados (si son más de 50 incluir los primeros 10)	Hallazgos
1	journal of service research	service heuristics	https://journals.sagepub.com/action/doSearch?filterOption=thisJournal&SeriesKey=jsra&AllField=service+heuristics	52 (54)	No se tomaron los primeros 10 resultados. Solo algunos y no en orden	
1	journal of service research	Public services	https://journals.sagepub.com/action/doSearch?filterOption=thisJournal&SeriesKey=jsra&AllField=Public+Services	282 (294)	No se tomaron los primeros 10 resultados	Hay muchos artículos que tocan temas de servicio mucho más específicos que los que buscamos, sin embargo, pude encontrar varios que parece que contienen información valiosa para el objetivo. Se encontro una gran variedad de artículos relevantes para el desarrollo del proyecto, pues se habla sobre el diseño de servicios y se desarrollan temas y técnicas importantes para la creación e innovación de los mismos
1	journal of service research	Public services quality	https://journals.sagepub.com/action/doSearch?filterOption=thisJournal&SeriesKey=&SeriesKey=jsra&AllField=Public+services+quality	253(264)	No se tomaron los primeros 10 resultados	Hay una gran variedad de temas que inculcran las palabras public services quality, mandandote a temas de justamente diseños de servicios hasta servicios publicos que junto con sus cualidades que deben de tener cada una de ellas.
1	journal of service research	NGO services	Search Results: SAGE Journals (sagepub.com)	10 (12)	Se tomaron solamente 4 resultados de los 10 disponibles.	Los artículos que fueron de relevancia para el observatorio y sus actividades, mostraban nuevas técnicas y perspectivas interesantes a tomar en cuenta para la innovación y desarrollo

Imagen 5: Revisión de literatura

Desarrollo de categorías:

Descripción:

- *Se seleccionaron por equipo los que se consideraban con mayor importancia para después repartir las lecturas y hacer un mapa mental y/o resumen explicando de qué se trataba y si podía o no aportar a la rúbrica de servicios.*

Objetivos:

- *Seleccionar los más relevantes*
- *Leer individualmente los seleccionados*
- *Compartir de qué se trataba la lectura*

Resultados:

- *Conocer a grandes rasgos las lecturas que se seleccionaron, sacar lo que se podría utilizar para la rúbrica colocándolo en un mural*

Hacer la rúbrica 1.0:

Descripción:

- *Por equipos se realizó una rúbrica específica para cumplir revisar las categorías anteriormente diseñadas. Teniendo estas 3 rúbricas se revisaron y corrigieron por equipos para luego ser juntadas en una sola.*

Objetivos:

- *Crear una rúbrica base por equipo*

Resultados:

- *Tres rúbricas revisadas y corregidas por los otros dos equipos.*
-

Hacer la rúbrica 2.0:

Descripción:

- *Una vez que se tenían estas 3 rúbricas revisadas, se hizo un trabajo común del observatorio. Con un sistema de filtros para elegir las mejores bases para calificar el desempeño de un servicio.*

Objetivos:

- *Eliminar ideas repetidas.*
- *Crear rubros generales.*
- *Generar una sola rúbrica.*

Resultados:

- *Una rúbrica general creada por los 9 alumnos del observatorio primavera 2022 para que las futuras generaciones lo perfeccionen.*

3. Resultados del trabajo profesional

BRED A.C.

A través de la división de secciones por equipo, cada grupo se enfocó en su labor. Nuestra tarea es la recaudación de donativos económicos. Gracias a una amplia variedad de artefactos de investigación, se identificaron múltiples deficiencias por parte de la organización(BRED), causando la pérdida de captación de posibles donantes. Así que, por medio de 3 diferentes herramientas de ideación, se encontraron hallazgos e ideas relevantes para el desarrollo de propuestas de posibles soluciones ante estos defectos. A través de los hallazgos anteriormente identificados se desarrollaron 3 propuestas(prototipo), cada una es una historia diferente que abarca como mínimo dos categorías de deficiencias, el formato entregado constó de material multimedia (videos) con el objetivo de erradicar las fallas encontradas dentro de la organización.

Rúbrica De Servicios para organizaciones sin fines de lucro

Se realizó una investigación sobre los artículos propuestos por los antiguos integrantes del PAP. Se revisaron los artículos según diferentes criterios y la relevancia para el desarrollo de la rúbrica del servicio. Tras haber realizado la revisión literaria de los artículos asignados, se identificaron los 10 que pudieran tener un mayor impacto y posteriormente los 5 más relacionados para el desarrollo de la rúbrica del servicio enfocada a las ONG. Se trabaja semanalmente con una de las lecturas seleccionadas de las seleccionadas por el equipo haciendo un vaciado de la información para compartirlo con el resto del grupo.

Estrategia de comunicación del observatorio REDES SOCIALES

Se identificaron los objetivos de la difusión del observatorio por medio de redes sociales y se planteó una serie de reglas, de formatos, plantillas colores y tipografías para que toda la

página tuviera el mismo formato. Se creó una cuenta en instagram y se definió el alumno que publicará semanalmente una publicación. Todas las publicaciones contienen información relevante sobre los proyectos del PAP o temas relacionados con el diseño de servicios y/o servicios.

Artefacto del Observatorio

Para el artefacto del observatorio cada alumno hizo propuestas de que podría ser y porque en un documento, después se compartió en un foro de canvas todas las propuestas, comentamos cuál nos gustaba, cuál podría ser más viable y por qué. Platicando con todos se tomó la decisión de que sería una página web y se definieron algunos elementos que deberían de contener. Además de que a cada equipo le corresponde un tema específico para el cual trabajar específicamente en el artefacto del observatorio. Ya se creó la página web y se hizo la primera publicación. Se definieron 3 encargados de los cuales estarán al pendiente de cómo llevar esta página web.

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

- Aprendizajes profesionales

Hector Miguel Gil Ochoa

En cuestión de aprendizajes técnicos, las competencias que desarrolle más importantes son; Desarrollar publicaciones de redes sociales orientadas a un tema en específico, que ayuda a saber sintetizar la información de forma simple y a guiar la mirada y el interés del usuario. Métodos de ideación generales de propuestas de valor a la hora de generar servicios o productos. Y la importancia del contexto en el momento de la ideación de dichas propuestas de valor para así optimizar el desarrollo. Las considero importantes porque aunque las hemos visto en el diseño

de servicios, incluso en este mismo semestre, he usado estos aprendizajes y metodologías en mis otras materias para mejorar el desarrollo y flujo de trabajo.

Rosarmida

A partir de una problemática identificada en una empresa, desarrollar soluciones, prototipos para su mejora. A través de la investigación, ideación, prototipos, iteraciones entre otros. Estos mismos saberes me fueron puestos a prueba ya que son temas que había visto con anterioridad así que para desarrollarme un poco más trataba de profundizar un poco más en los temas. Otra competencia generada además del conocimiento fue la capacidad de identificar con mayor facilidad tanto la problemática como las soluciones y principalmente en área de prototipado e ideación él como generar tantas ideas, ordenarlas y construir una posible solución.

José Manuel

A lo largo del desarrollo de este proyecto, tuve la capacidad de poner a prueba los aprendizajes profesionales referentes al análisis y diseño de procesos aprendidos durante la carrera, ya que, fue necesario lograr la planeación completa de una solución integral, que diera apoyo a la deficiencia de recaudación de los donativos económicos de una ONG, teniendo como mayor restricción el periodo de tiempo en el que debía de ser desarrollada. En este sentido, el PAP me ayudó a tener un acercamiento real de los tiempos y eficiencia con los que debes trabajar en la industria. Además, tuve que afrontar el escenario de aprender nuevos términos y metodologías de las que nunca había escuchado algo al respecto, por lo que tuve que hacer frente al desafío que implicaba aprender nuevas herramientas en el menor tiempo posible.

- Aprendizajes sociales

Hector Miguel Gil Ochoa

Por la naturaleza de la misión y actividades de BRED a.c. los aprendizajes sociales se enfocaron mucho en la generación de los servicios y propuestas de valor para mejora de la asociación tuvieran que tomar en cuenta el contexto social, tanto de BRED, como de las personas que buscan ayudar. A la hora de la generación de dichas propuestas se han intentado generar documentos o evidencias para poder generar un seguimiento, y también una opción de retrospectiva, tanto para nosotros como miembros del OBSI actuales, tanto como para los futuros, como referencias o guías de desarrollo.

Rosarmida

Ahora a comparación de incluso el semestre anterior me siento más capaz junto con más habilidades y conocimiento para preparar un proyecto social , una práctica social en el que se puede innovar creo que es la concientización sobre el agua potable y la economía circular.

Algunos impactos sobre esta aplicación profesional es principalmente el conocimiento y desarrollo de heurísticas, la forma de cómo investigar información y realizar una investigación, toda la metodología del doble diamante junto con las herramientas de Diseño de servicios, además del uso de diferentes páginas para la organización, diseño, plantillas, entre otros para el uso profesional. De todos estos impactos el más esperado desde el inicio fue la metodología del doble diamante, porque se que es un PAP como "Secuela" de la materia de diseño de servicios y como en esa materia también estudiamos esta metodología, era de esperarse.

Mis saberes aplicados y realizados es este proyecto son transferibles ya que lo aprendido puede ser aplicado y transferible a cualquier otra organización.

José Manuel

A pesar de que nuestro proyecto tiene un enfoque reducido al área que abarca el OBSI, puedo decir que soy completamente consciente del alcance que este pudiera llegar a tener, así como el beneficio que podría proporcionar a la sociedad. Al escalar este tipo de sistemas a otras entidades, tenemos la posibilidad de afectar positivamente la intervención de las personas para darles un tacto cercano a la vida que los rodea, y así, poder garantizar entre todos un mejor futuro para nosotros. Realmente, me dio mucho gusto apoyar la generación de conciencia social con el fin de reconocer, percibir y comprender los problemas que rodean a nuestra sociedad. Respecto a la capacidad de preparar un proyecto, podría mencionar que el PAP me ayudó a impulsar mis competencias para poder preparar, administrar, evaluar y dar seguimiento a proyectos de la misma índole.

- Aprendizajes éticos

Hector Miguel Gil Ochoa

Este proyecto de aplicación profesional me ha enseñado a ver como en general todo se puede abordar de la manera más humana. Ya que estando en ingeniería electrónica, la humanística está completamente dejada de lado en varios sentidos, al realizar los desarrollos de los tres productos del PAP como en general al ser tan diferentes entre ellos, te das cuenta que aunque aparentemente la línea no sea notable, todo se puede abordar desde la forma filantrópica como base y se pueden generar propuestas de mucho valor de esta manera.

Rosarmida

Después de mi experiencia en este Proyecto de aplicación profesional, veo el lado del servicio sin dejar se hacer lo que te gusta es decir, a mi me gusta esta área de diseño de servicios y lo puedo aplicar no solo en un puesto corporativo o en una consultorio, tambien puedo apoyar a este tipo de organizaciones con mi conocimiento y con mi tiempo a mejorar ya que muchas son de escasos recursos y

desconocen de los temas y apoyándose podría ser una forma de aportar algo a la sociedad. Principalmente me invita a seguir apoyando de alguna manera ya sea al diseño de servicios aplicado o a enseñar para que las propias personas puedan aplicarlo en sus organizaciones.

José Manuel

Podría decir que dentro de las principales decisiones que fueron tomadas, las más importantes sin duda alguna fueron la división del trabajo y las propuestas a exponer para el desarrollo de nuestro proyecto. Estas las considero de lo más relevante, ya que, debíamos de ponernos de acuerdo y buscar un punto intermedio en el que todos los integrantes nos sintiéramos cómodos con la opinión y decisión del otro, siempre tuvimos que tomar en cuenta las posibilidades y capacidades que cada uno de nosotros tenía para poder aportar con sus habilidades al proyecto en la parte que veíamos más conveniente, además de considerar el tiempo que los integrantes tendríamos disponible para implementarlo, teníamos que valorar que no siempre teníamos la posibilidad de coincidir en la disposición de los tiempos, por lo que la repartición de tareas fue una de las situaciones cruciales para el desarrollo correcto del proyecto.

- Aprendizajes en lo personal

Hector Miguel Gil Ochoa

El aprendizaje al que más apuntaba a la hora de meter este PAP (parte importante por la que decidí inscribirme en el) fue la estructura que tiene el flujo de trabajo por equipos, más que nada asíncrona. Ya que siempre he sido una persona muy introvertida y cohibida, esto me ayudó a mejorar mis capacidades sociales en general, y incluso en este semestre he visto cambios significativos en estas a la hora de conocer personas nuevas, cuyas dichas interacciones siempre se me habían hecho complejas y, en general, una mala experiencia.

Rosarmida

El PAP me ayudó a conocer la versión final de mi (en el sentido de estar apunto de concluir la universidad). Lo que quiero decir con esto es que al estar finalizando la carrera de alguna manera ya eres la persona que va a salir al real campo laboral ya con las habilidades y competencias necesarias para trabajar y desarrollarte en ese ámbito o no según como te hayas desempeñado en la universidad . Y gracias a este PAP que creo que puede ser lo más cercano al mundo laboral (o por lo menos a lo que a mi me gustaría dedicarme) me di cuenta de algunas cosas que necesito mejorar y otras que me hicieron darme cuenta de que voy por un buen camino para el desarrollo y competencias propias. Y claro esto de "versión final" es solo un punto en el capítulo de la universidad como persona en conocimiento y habilidades siempre deberá de estar aprendiendo y mejorando.

José Manuel

Durante este proyecto tuve la posibilidad de abrir perspectivas que no había tomado en cuenta de mi personalidad, a lo largo de la licenciatura me ha tocado desempeñar diferentes tipos de roles, sin embargo, no había tenido la oportunidad de tener un nivel de diálogo que implicara una responsabilidad mayor como lo es el PAP, considero que esta experiencia me brindó la posibilidad de empatizar con los miembros del equipo y entablar una narrativa en la que todos fuéramos considerados equivalentes sin necesidad de sobrevalorar un rol dentro del equipo, lo que me permitió ver de primera mano los efectos positivos que puede lograr tener este tipo de prácticas en conjunto a una buena comunicación y empatía. Así mismo, pude comprender, recibir y desarrollar estímulos emocionales para propiciar una mejora en el crecimiento del equipo.

5. Conclusiones

Conclusión grupal:

Como equipo podemos concluir que a lo largo de este PAP se utilizaron diferentes herramientas y metodologías para resolver diferentes problemáticas con el desarrollo de proyectos, de los cuales, la mayoría fueron desenvueltos con total éxito tal y como se había propuesto desde un inicio y aunque al comenzar, todo parecía muy largo y robusto, estamos felices con los resultados finales. Todos los integrantes estamos de acuerdo en que el proyecto en el que se puso más esfuerzo y se logró un resultado del que nos sentimos más conformes es el trabajo que desarrollamos de la mano de BRED, como resultado surgieron tres artefactos concretos, dos de ellos siendo las estrellas principales de la propuesta y un tercero que pusimos en la mesa a consideración de la organización, sin embargo, creemos que puede ser de gran ayuda para la organización si lo implementan de la manera en que lo planteamos.

El primer artefacto tratándose de una página web con información relevante de las alcancías, el segundo, una actividad interactiva en la que se involucre a los niños para fomentar la participación en la recolección de donativos y por último, nuestra propuesta de cómo podría llevarse a cabo el diseño y la implementación de las alcancías.

Debido a que surgieron inconvenientes con el espacio que el ITESO nos iba a proporcionar para la implementación del artefacto del observatorio, no tuvimos la posibilidad de integrar la propuesta que se desarrolló para este proyecto, no obstante, nos reconforta saber que pudimos entregar en tiempo y forma la mayor parte de los avances proyectados en el plan de trabajo descrito durante las primeras semanas del proyecto.

Jose Manuel

Considero que se pudieron cumplir la mayoría de los objetivos propuestos para los proyectos en esta primavera, ya que, logramos desarrollar adecuadamente soluciones para la mayoría de los problemas expuestos en los primeros párrafos de

este reporte, desde una solución óptima para la recaudación de donativos económicos, hasta una correcta implementación de la rúbrica para la evaluación de servicios. Además, personalmente, puedo agregar que mis conocimientos en el uso de herramientas para el desarrollo de servicios se amplió de una manera considerable, puesto que, tuve que aprender términos y metodologías de las cuales nunca había escuchado en mi vida.

No obstante, cada una de las propuestas presentaron un reto distinto que tuvimos que resolver como equipo, asimismo, lograr el desarrollo completo de 2 soluciones en un tiempo tan reducido y con actividades que implicaron un trabajo asíncrono conllevaron sus propios inconvenientes, sin embargo, pudimos apoyarnos de las metodologías ágiles para tener un desarrollo óptimo y eficaz.

Rosarmida

En este PAP se llevaron a cabo 3 proyectos diferentes ya anteriormente mencionados, en el cual en cada uno de estos se investigó, se documentó y se desarrolló con sus diferentes formatos, herramientas, entre otros según el propósito, en el cual en cada uno de ellos se fueron desarrollando ya sea a través del conocimiento propio como el del grupo en el cual también aporta al desarrollo de los proyectos. Uno de los proyectos en el que se trabajó fue en resolver una problemática de una organización sin fines de lucro (BRED) en el cual se desarrollaron 3 distintos artefactos para entregar los cuales están basados en investigación, iteraciones y una metodología para desarrollar estos, en el cual a pesar del tiempo resultaron con bastante éxito (personal) a pesar de lo que a la organización le parezca, puedo concluir en que se hizo un buen trabajo sobre todo a partir de la etapa ideación y prototipado, los artefactos son buenos y viables para esta problemática, incluso aunque sólo se desarrolló un prototipo los otros dos por igual son interesantes y pueden causar un impacto en la organización.

En los otros dos proyectos aunque no se desarrollaron más a profundidad, existieron temas que agregaron conocimiento a mi persona como lo de los heurísticos, era un tema que no conocía y a partir del desarrollo de estas fui conociendo y aprendiendo de estas,

Miguel Gil

Estando en la recta final de este proyecto de aplicación se tuvieron varios objetivos, entre ellos fomentar la cultura del diseño de servicios y generar conocimiento a partir del uso de las tecnologías y servicios en problemas sociales. Individualmente puedo concluir que estos dos objetivos generales del PAP se cumplieron con creces. Antes se me hacía que la ingeniería en empresas de servicios era algo sin sentido, ahora ya comprendo la importancia del reconocimiento actual de las situaciones para mejorar prácticas en algunos otros aspectos. Este conocimiento en específico que aprendí a lo largo de las actividades que realizamos, este mismo semestre en mis otras materias, demostrandome a mi persona, que las metodologías e ideas que se utilizan en el tema son completamente útiles y funcionales.

6. Bibliografía

Gibbons, S. (2017, 9 julio). *Service Design 101*. Febrero 16, 2022, de Nielsen Norman Group Sitio web: <https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/>

Sánchez, J. (2016). Servicio. Febrero 16, 2022, de Economipedia Sitio web: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

RESUELVE RETOS DE MANERA CREATIVA A TRAVÉS DEL DOBLE DIAMANTE. Febrero 16, 2022, de Procolombia Sitio web: http://intranet.procolombia.co/sites/default/files/enlaces/files/doble_diamante_2_da_edicion_boletin_1.pdf

¿Qué es Google Drive?. Febrero 16, 2022, de UPAEP Sitio web:
<http://gapps.upaep.mx/inicio/googledocs/google-drive/que-es-google-drive>

(2020). *Service Design Tools*. Febrero 16, 2022, de POLI.DESIGN Sitio web:
<https://servicedesigntools.org/tools/service-safari>

(AGO 20, 2021). *Benchmarking: ¿Qué es y cómo aplicarlo? | Salesforce*. Febrero 16, 2022, de SALESFORCE LATINOAMÉRICA Sitio web:
<https://www.salesforce.com/mx/blog/2021/08/que-es-benchmarking-y-como-aplicarlo.html>

Molina, J. (2021, 24 septiembre). *15 tipos de investigación y sus características*. Febrero 18, 2022, de Tesis y Másters Sitio web:
<https://tesisymasters.com.co/tipos-de-investigacion/>