

Diseño de una experiencia de aprendizaje enfocada en jóvenes universitarios que desarrolle en ellos la empatía hacia las personas LGBTI

Cielo Rodríguez, Arturo

2018

<http://hdl.handle.net/20.500.11777/3660>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto
Presidencial del 3 de abril de 1981



DISEÑO DE UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE ENFOCADA EN
JÓVENES UNIVERSITARIOS QUE DESARROLLE EN ELLOS LA EMPATÍA
HACIA LAS PERSONAS LGBTI

Tutora:
Dra. Carmen Tiburcio García

ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE CASO
que para obtener el Grado de
MAESTRÍA EN DISEÑO ESTRATÉGICO E INNOVACIÓN

Presenta
ARTURO CIELO RODRÍGUEZ

Puebla, Pue.

2018

Resumen

Uno de los momentos de mayor incertidumbre en la vida de un joven LGBTI es aquel en que tiene que decirles a sus padres su orientación sexual o condición de género pues hay un profundo temor al rechazo. Además de la homofobia y otras manifestaciones de odio a las que se enfrentan las personas LGBTI, está la percepción social de anormalidad donde la falta de educación en cuanto a temas de género (identidad, sexo y expresión) hace pertinente abordar esta problemática. El objetivo de esta investigación, de enfoque cualitativo, es desarrollar empatía hacia las personas LGBTI a través de una experiencia de aprendizaje enfocada en los jóvenes universitarios, por lo que partiendo del abordaje teórico de la incidencia del colectivo LGBTI en la sociedad contemporánea se describe el proceso de ideación para lograr el objetivo aplicando instrumentos de las metodologías de Design Thinking y Diseño Centrado en el Usuario.

El proceso da como resultado un modelo de negocio robusto de nombre Duple, cuyo propósito –además de generar impacto social- es un servicio de orientación para jóvenes en la construcción de una identidad personal plena, el diseño de un taller donde se aprenda y desaprenda sobre el concepto de género conectando lo cognitivo con lo afectivo y, por último, a partir de la visibilización de comportamientos discriminatorios hacer frente a discursos de odio.

Palabras clave: LGBTI, jóvenes universitarios, empatía, aprendizaje, experiencia, diseño estratégico, diseño centrado en el usuario, género, design thinking.

Glosario

Design Thinking: proceso de diseño lineal, que empieza con una fase de comprensión de las necesidades del usuario, una especie de micro-teoría donde es primordial empatizar con el usuario para adentrarnos en lo que siente, dice, piensa y hace.

Diseño Centrado en el Usuario: metodología que consta de tres fases principales Escuchar, Crear y Entregar, iniciando con la identificación de un reto que se quiere resolver.

Diseño Estratégico: disciplina que parte de un concepto que enuncie con precisión las propiedades materiales e inmateriales del proyecto, su grado de innovación y, sobre todo el sentido que pretende transmitir a la gente.

Empatía: capacidad que comprende tanto los factores afectivos como los cognitivos. Esto quiere decir que, la empatía implicaría no solamente “ponerse en el lugar del otro” a nivel sentimental, sino también comprenderlo, llegando a saber lo que piensa y siente el otro.

Experiencia de Aprendizaje: toda actividad intencional que tiene como propósito provocar el aprendizaje significativo. Ésta debe estar organizada de tal forma que el alumno desarrolle a conocimientos, habilidades, actitudes que le servirán en sus estudios posteriores, en su trabajo, o para la vida personal.

Género: se define como una amalgama de varios elementos: cromosomas, anatomía, hormonas, psicología (identidad de género autodefinida) y cultura (comportamientos de género definidos socialmente).

LGBTI: sigla que se utiliza para referirse a las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales.

Índice de Contenido

Resumen.....	ii
Glosario.....	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Figuras y Tablas	vii
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Justificación	8
1.3 Objetivo General.....	11
1.4 Objetivos específicos	11
1.5 Variables	11
1.6 Supuesto.....	12
Capítulo II: Marco Teórico	13
2.1 La incidencia del colectivo LGBTI en la sociedad contemporánea	13
2.2 La educación jesuita frente al contexto de los jóvenes universitarios	17
2.3 Generación de aprendizaje aplicando las metodologías del Design Thinking (DT) y del Diseño Centrado en el Usuario (DCU).	20
Capítulo III: Marco Metodológico.....	25
3.1 Población.....	25
3.2 Muestra	25
3.2.1. Arquetipo	26
3.2.2. Personas	27

3.3 Instrumentación.....	28
3.4 Análisis de datos	32
3.4.1 Fase de diagnóstico.....	32
a) Cultural probes.....	32
b) Entrevistas semiestructuradas.....	35
3.4.2 Fase exploratoria.....	37
a) Graffiti Walls	37
b) Entrevistas a profundidad	38
c) Empathy map	39
d) Journey life	41
3.4.2 Fase de aplicación	42
a) Sitio web Diversos	42
b) Taller Diversxs	45
3.5 Procedimiento	48
3.5.1 Cultural probes.....	48
3.5.2 Entrevistas semiestructuradas (fase de diagnóstico).....	48
3.5.3 Graffiti Walls	49
3.5.4 Entrevistas a profundidad	50
3.5.5 Sitio web Diversos	51
3.5.6 Taller Diversxs.....	53
Capítulo IV: Solución	55
4.1 Planteamiento del problema.....	55

4.1 Investigación	57
4.2 Comunicación	64
4.2.1 Golden Circle	64
4.2.2 Pitch	65
4.2.3 Storytelling como introducción.....	66
4.3 Planeación	68
4.3.1 Objetivo estratégico	70
4.3.2 Análisis preliminar y Sistema de prioridades	71
4.3.3 Actores del proyecto y Gestión profesional.....	71
4.3.3 Impacto social	72
Capítulo V: Conclusión.....	74
5.1 Síntesis de resultados	74
5.2 Observaciones	77
5.3 Recomendaciones	78
Anexos	79
Lista de referencias	89
Referencias bibliográficas.....	89
Referencias web	91

Índice de Figuras y Tablas

Figura 1. ¿Qué es el género?.....	4
Figura 2. Problemáticas sobre las personas LGBTI.....	6
Figura 3. Proceso de Design Thinking.....	20
Figura 4. Proceso de Design Thinking aplicado en la educación	23
Figura 5. Matriz de arquetipo.....	26
Figura 6. Matrices del arquetipo víctima y arquetipo victimario.....	27
Figura 7. Ejemplo de Persona, caso transgénero	28
Figura 8. Instrumentación	29
Figura 9. Journey map.....	31
Figura 10. Análisis de datos.....	32
Figura 11. Cultural probes situaciones uno y dos	33
Figura 12. Cultural probes, codificación de datos	34
Figura 13. Categorización resultante del análisis a través del método de comparación constante. Entrevistas en la fase de diagnóstico.	35
Figura 14. Graffiti walls. Diseño emergente de las publicaciones vertidas en los muros de facebook de DA, CA, HB, EJ, CL, MM, JG y CB	37
Figura 15. Categorización resultante del análisis a través del método de comparación constante. Entrevistas de la fase exploratoria.	38
Figura 16. Emphaty Map Persona LGBTI	40
Figura 17. Journey life	41
Figura 18. Guía de interacción Sitio web Diversos	43
Figura 19. BEN, análisis de validación Sitio web Diversos	44
Figura 20. Estructura de un Empathy map.....	46
Figura 21. Validación con usuarios del Taller Diversxs.	47
Figura 22. Datos de validación de participantes del Taller Diversxs.....	48
Figura 23. Procedimiento de graffiti walls en el muro de un usuario de Facebook..	49
Figura 24. Descripción de usuarios deseables para validación de prototipo. Sitio web Diversos	51

Figura 25. Validación con usuarios del sitio web DIVERSOS.....	53
Figura 26. Estructura del Taller Diversxs.	54
Figura 27. Definición de Design Thinking de Brown.....	56
Figura 28. Perfil de persona LGBTI	58
Figura 29. Clasificación de alegrías, frustraciones y tareas.....	59
Figura 30. Mapa de valor y perfil de persona LGBTI	60
Figura 31. Relación de productos y servicios	61
Figura 32. Lienzos del modelo de negocio	62
Figura 33. Propuesta de valor de Duple.....	63
Figura 34. Golden Circle.....	64
Figura 35. Storytelling Duple	67
Figura 36. Gestión del proyecto.....	68
Figura 37. Elementos de valor	69
Figura 36. Ruta de cambio	73

Tablas

Tabla 1. Definición de la Sigla LGBTI.....	14
Tabla 2. Entrevistas de la Fase de diagnóstico. Categorización del análisis a través del método de comparación constante.....	79
Tabla 3. Graffiti Walls Categorización del análisis a través del método de diseño emergente.	82
Tabla 4. Entrevistas de la Fase Exploratoria. Categorización del análisis a través del método de comparación constante.....	86

Capítulo I: Introducción

1.1 Planteamiento del Problema

Acercarse al tema de los Derechos Humanos en México supone tocar una problemática compleja que nos lleva a revisar diferentes fenómenos como la discriminación, el racismo, el clasismo, la trata de personas y la libertad de expresión. Para hacer frente a actos discriminatorios, el Estado Mexicano decretó el 11 de junio del 2003 la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (Cámara de Diputados, 2016. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_011216.pdf), cuya reglamentación dió pie a la creación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED). Este órgano promueve políticas y medidas destinadas a contribuir al desarrollo cultural y social del país para avanzar en inclusión e igualdad social; en los años 2005 y 2010 realizó encuestas a nivel nacional sobre el estado de dicho fenómeno denominadas 'ENADIS'. Sus resultados arrojaron datos relevantes sobre los actores principales: víctimas y victimarios; situaciones en que se hace presente y factores socioculturales con los que se relaciona en particular. La ENADIS 2010 dedica un apartado a la percepción de la discriminación a mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad presentando la siguiente tipología: diversidad sexual, grupos étnicos, jóvenes, grupos religiosos, niñas y niños, personas adultas mayores, personas con discapacidad, migrantes y trabajadoras en el hogar. Los resultados obtenidos en estas encuestas han servido para entender los motivos por los cuales la sociedad mexicana estigmatiza y excluye a sus miembros debido a ideologías morales y patrones culturales.

Durante la segunda mitad del siglo XX y en lo que va del siglo XXI, las llamadas minorías y grupos de atención prioritaria se han organizado para hacer frente y entender sus propias problemáticas. El colectivo LGBTI es uno de estos grupos sociales vulnerables que

buscó visibilizarse dentro de la sociedad mexicana y se organizó para ir modificando conductas de odio por conductas de respeto e igualdad. Las siglas LGBTI se utilizan “para referirse a las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales” (Suárez, 2016, p. 26). El fenómeno de discriminación a través de acciones de odio ha dado pie a su análisis y documentación por diferentes vías. Durante los meses de noviembre y diciembre de 2015, así como enero y febrero de 2016, la asociación civil YAAJ, Transformando tu vida A.C. (‘yaaj’ es una palabra de origen maya que significa amor), realizó una encuesta por medios electrónicos a una muestra de 1059 jóvenes (en un rango de edad entre 12 y 29 años) asumidos como gays y lesbianas en su mayoría, cuyo resultado brinda elementos para “comprender cuáles son las experiencias, las necesidades y las preocupaciones de las y los jóvenes de la diversidad sexual” (YAAJ México, 2016.

Recuperado de: <http://yaajmexico.org/encuesta-nacional-sobre-discriminacion-y-juventudes-lgbti/>). En los resultados se mencionan datos como: 4 de cada 10 jóvenes reconoce que su familia no aceptó bien la noticia de su orientación sexual y/o identidad de género. El 44% de lxs encuestadxs, no demuestra sus afectos a su pareja en espacios públicos por miedo al rechazo o por su propia seguridad, por mencionar algunos. Sirva este párrafo para apostillar sobre el uso de la ‘x’ en algunas palabras para referirnos a personas con un género que rebasa la bi-categorización hombre-mujer, pues el colectivo LGBTI está formado por géneros que no encajan en el masculino-femenino y por variadas orientaciones sexuales a saber: asexualidad, bisexualidad, heterosexualidad, homosexualidad, lesbiandad y pansexualidad.

Lo que dejan ver tanto las ENADIS como la encuesta realizada por YAAJ es que las problemáticas registradas son manifestaciones resultado de la falta de información y de juicios personales influenciados por la educación y la percepción social, además de que la educación sexual sigue siendo un tema tabú en la cultura mexicana o al menos, heteronormada. Estos

prejuicios dan como resultado un rechazo hacia aquellos que no representan el ideal social de lo masculino y lo femenino, lo que genera situaciones de despojo de derechos tales como el acceso a servicios de salud, merecer un trato digno o constituir legalmente una familia.

Para una sociedad acostumbrada a pensar a la humanidad en roles encasillados en lo que debe ser un hombre y una mujer, no resulta sencillo integrar a personas que asumen un rol opuesto al impuesto. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define género como aquellas “características de hombres y mujeres construidas por la sociedad, como normas, roles y las relaciones que existen entre ellos”. (OMS, 2015. Recuperado de: <http://www.who.int/gender-equity-rights/understanding/gender-definition/en/>). Por otro lado, hay que entender que el género no siempre se corresponde con la orientación sexual hacia el sexo opuesto, la Asociación Americana de Psicología (APA) la define como “una atracción emocional, romántica, sexual o afectiva duradera hacia otros” (APA, 2017. Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/sexual.aspx>).

Así, tenemos que a un individuo con un sexo asignado al nacer debería corresponder una orientación sexual hacia el sexo opuesto. Sin embargo, esto no siempre sucede pues las identidades son tan diversas que se van construyendo de acuerdo con circunstancias biológicas, psicológicas y afectivas que no llegan a encajar en el patrón socialmente aprobado dentro de lo que debería ser ‘normal’. Por consecuencia las personas LGBTI asumen su género y su orientación sexual de manera diferente a la heteronormatividad que se define como aquella “expectativa, creencia o estereotipo de que todas las personas son, o deben ser, heterosexuales, o de que esta condición es la única natural, normal o aceptable” (Suárez, 2016, p. 21).

Prueba de la diversidad de género son los casos descritos en la edición de enero de 2017 de la revista National Geographic denominado ‘La revolución del género’. En el artículo ‘Replantarse el género’ Robin Marantz Henig da una definición de género ampliada considerándolo “una amalgama de varios elementos: cromosomas (X y Y), anatomía (órganos sexuales internos y genitales externos), hormonas (niveles relativos de testosterona y estrógeno), psicología (identidad de género autodefinida) y cultura (comportamientos de género definidos socialmente)” (Marantz, 2017). Dicha definición nos deja ver que el entendimiento de las identidades supone un análisis más profundo. Para tener una mejor comprensión de esta definición ver Figura 1.

Figura 1.
¿Qué es el género?



Fuente: Elaboración propia.

Las características físicas y la manera en que un individuo elige para presentarse ante el mundo a través de su apariencia configuran el primer punto de percepción para ser reconocido por el otro como posible integrante de un grupo social. A simple vista por su aspecto una persona puede ser rechazada o valorada por lo que podemos concluir que las problemáticas sobre discriminación de género residen en cómo la expresión de género origina conflictos en los grupos y las relaciones sociales. La expresión de género se define como una manifestación que “puede incluir la forma de hablar, manierismos, modo de vestir, comportamiento personal, comportamiento o interacción social, modificaciones corporales, entre otros aspectos” (Suárez, 2016, pp 19-20).

El lenguaje ha desempeñado un papel importante en la heteronormatividad de la apariencia, expresión y opción de género pues palabras empleadas para etiquetar a estas personas se emplean de manera cotidiana hasta convertirse en un discurso colectivo de variadas significaciones, la carga ofensiva del mensaje tiene como fin deshumanizar a lxs receptorxs. Cuando se cuestiona a los jóvenes sobre prácticas discriminatorias a través del lenguaje la mayoría se da cuenta que, desde la niñez, se cae en el juego del apodo, tanto en un sentido afectivo como peyorativo. Saben que es un comportamiento inadecuado y son conscientes cuando lo reflexionan. Estas prácticas son resultado de patrones que padres transmiten a niños y jóvenes a través de la educación, sus actitudes y reacciones ante las situaciones que nos plantea el mundo se aprenden no sólo en la escuela, sino también en el entorno familiar.

Si bien se proclama que en un mundo ideal todos podemos acceder a las mismas oportunidades y derechos, lo cierto es que el ser humano no ha logrado despojarse de convencionalismos. Marta Lamas (1996) a propósito de esto menciona que:

La dificultad para aceptar las diferencias entre los seres humanos sin establecer un criterio de superioridad o inferioridad es una característica humana. Toleramos poco la ambigüedad, no comprendemos la equidad y nuestro afán clasificatorio está regido por un ánimo jerarquizador, por lo que traducimos diferencia por desigualdad (p.1).

Podemos acotar la percepción social de las personas LGBTI como algo anormal, rodeada por un contexto donde la falta de educación, sensibilidad, conciencia y autocrítica en cuanto a temas de género (identidad, sexo y expresión) lo que invita a socavar las nociones del significado de ser hombre y mujer en el siglo XXI. Si bien existe una previsión en cuanto a situaciones de acoso y odio a través de la legislación y una visibilización de las problemáticas, se necesitan estrategias que puedan ayudar a sanar las crisis a las que se enfrentan las personas LGBTI. Ver Figura 2.

Figura 2.
Problemáticas sobre las personas LGBTI



Fuente: Elaboración propia.

Para este estudio de caso, se trabajó con jóvenes estudiantes de la Universidad Iberoamericana Puebla, algunos plenamente identificados con la comunidad LGBTI, algunos simpatizantes y otros que no tienen ningún acercamiento con esta comunidad y que suelen evitar contacto con alguno de sus miembros. La Ibero Puebla, como comúnmente se conoce a la Universidad Iberoamericana Puebla tiene una historia de 35 años y es una institución perteneciente al Sistema Educativo Jesuita en México.

Los alumnos de esta institución perciben a su casa de estudios como un lugar dónde hay un aprecio por la diversidad y por valorar lo que ‘el otro’ aporta desde su sentido humano. En los últimos tres años se han lanzado campañas internas que tienen que ver con cultura de inclusión: ‘Por la equidad, la inclusión y la no discriminación’, ‘Pensar, imaginar y construir el buen convivir’ y ‘Construir puentes en tiempos de muros’. La universidad alberga el Instituto de Derechos Humanos Ignacio Ellacuría, S.J. generador de actividades cuyos ejes son la defensa y promoción de los derechos humanos en clave de formación, investigación y vinculación.

Durante noviembre de 2016, con la finalidad de obtener ‘insights’ (una reflexión basada en datos obtenidos por medio de los métodos de investigación cualitativa) derivados de las respuestas a la pregunta ¿cómo generar una cultura de inclusión? se realizaron cinco entrevistas a profundidad a un conjunto de personas que pudieran aportar información relevante y que desde su contexto fueran actores en el ecosistema social que compete a esta problemática. Un parámetro importante fue considerar que no rebasaran los 28 años de edad y que la muestra fuera heterogénea considerando principalmente su género y orientación sexual, así pues los entrevistados fueron: un alumno transgénero (estudiante de la Licenciatura en Animación e Interacción Digital en Ibero Puebla), una egresada heterosexual de la Licenciatura en Diseño

Gráfico involucrada en temas de feminismo (Ibero Puebla), un joven gay involucrado en temas de activismo relacionados con VIH, un alumno heterosexual de origen tzetzal (estudiante de la Licenciatura en Ciencias Políticas de la Ibero Puebla) y un joven heterosexual empleado de Servicios de Mantenimiento de la Institución. Poder ser empático para encontrar afinidades con aquel individuo que ‘percibo diferente a mi’ es uno de los insights principales de las entrevistas; así, esta cualidad de poder conectar con ‘el otro’ genera que se pueda ver a la persona detrás de las etiquetas. Así pues, se considera en este trabajo el desarrollo de la empatía para poder derribar barreras e ir generando estrategias que puedan ayudar a percibir de una manera más humana a quienes viven con el estigma de lo diferente y ‘anormal’.

Considerando la argumentación previa, en este trabajo surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo desarrollar la empatía hacia las personas LGBTI a través de una experiencia de aprendizaje enfocada en jóvenes universitarios? Es necesario contar con productos que abonen en la comprensión de conceptos relacionados con la expresión de género para poder cambiar la percepción que se tiene hacia estas personas que luchan por construir libremente una identidad que las hace sentirse plenas y felices.

1.2 Justificación

Justo antes de empezar la década de los noventas, las noticias en la televisión narraban la caída del muro de Berlín (noviembre de 1989), un hecho histórico que separaba a los miembros de una misma ciudad. Pocos años atrás, desde España se hizo presente la visibilización del transgénero en las películas del cineasta Pedro Almodóvar (Matador, La Ley del Deseo, Laberinto de Pasiones). La lucha de las mujeres por un trato igualitario seguía, tratando temas como la sexualidad y el derecho de decisión sobre su propio cuerpo.

En 2008 Barack Obama toma posesión como primer presidente afroamericano en Estados Unidos de Norteamérica; es en esta primera década del s. XXI que se reconocen legalmente los matrimonios del mismo sexo en Europa, particularmente en Holanda. Acontece 2017 y vemos con tristeza la idea de un nuevo muro para separar fronteras, quizá lo que no hemos notado es que el muro más difícil de derribar no está hecho con ladrillos y argamasa, sino aquel que construimos con creencias, el muro de las ideologías.

¿Qué es lo que provoca el odio hacia las personas LGBTI? La defensa de lo establecido y regulado socialmente (basándose en lo que dice la religión, la tradición y la costumbre) y la falta de capacidad de dar respuesta a lo desconocido. Este temor a lo que no se comprende es lo que ocasiona la homofobia. Marta Lamas la define como “un miedo que se manifiesta como rechazo, otras ocasiones se expresa como agresión, unas pocas más implican disgustos ante mujeres "masculinas" y hombres "femeninos", aunque estos puedan tener una práctica sexual heterosexual” (Lamas, 2017. Recuperado de: <http://sociedadytendencias.galeon.com/anterior1.htm>).

En el 2012, la Alianza por la Diversidad e Inclusión Laboral (ADIL) junto con otras organizaciones de la sociedad civil y la CNDH, llevaron a cabo la Primera Encuesta Nacional sobre Bullying Homofóbico en México dónde se menciona que 25% de los encuestados tuvieron pensamientos suicidas como consecuencia del bullying escolar (ADIL, 2012. Recuperado de: www.adilmexico.com/wp-content/uploads/2015/08/Bullying-homofobico-114-May-12.pdf). La Comisión Nacional de los Derechos Humanos en su informe que abarca de 1988-2008 ubica a México en el segundo lugar en América Latina por crímenes por homofobia durante el periodo 1995-2006 (CNDH, 2010. Recuperado de: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/informes/especiales/2010_homofobia.pdf).

En algunos casos las personas LGBTI transitan en la penumbra de la incertidumbre y represión. En la niñez es cuando generalmente se manifiestan expresiones para construir identidad que se alinean con deseos personales, algunas ocasiones calificándolas como desvíos de una conducta ‘normal’ generando experiencias negativas que suelen reprimirse hasta que la persona en cuestión puede tomar decisiones de manera independiente. Quien vive estos señalamientos generalmente los reprime o los enfrenta y defiende aún a costa del repudio.

Durante la década de los 60, en occidente, se cuestionan códigos tradicionales relacionados con la moral sexual que derivarían en lo que se conoce como Revolución Sexual, Isabella Cosse resumió así los cambios sociales acontecidos en esa década:

Las relaciones familiares fueron concebidas desde nuevos parámetros, entre los cuales cada vez tuvo mayor peso la libertad personal y la autenticidad, y emergió un nuevo paradigma de crianza de los hijos: progresista, centrado en los niños y contrario a la disciplina; las mujeres reclamaron condiciones de igualdad, la crisis de la ética del hombre proveedor dio lugar a la reformulación de la identidad masculina y la sexualidad se desligó de la unión conyugal (2008, p. 132).

Teniendo esta herencia, los jóvenes en el siglo XXI, han abierto una nueva discusión al buscar una manera de definirse y explorar dentro de su contexto y realidad. Desean sentirse valorados por lo que son, vivir y amar sin sentir miedo y culpa; y, sobretodo con la capacidad de expresarse y aportar a su entorno desde su perspectiva única y particular.

Lévy señala que tomando en consideración al ‘otro’ como un compendio de las carencias propias en cuanto a la comprensión del mundo y de los conocimientos que se ignoran, ese otro se convierte en una oportunidad para aprender de lo desconocido y sumarlo al conocimiento propio generando un nuevo aprendizaje que sin su existencia sería difícil llegar a obtener. Por tanto, se

necesita formar jóvenes con capacidad de apertura a nuevas ideologías, dispuestos a aportar desde su ánimo renovador y empáticos con formas de asumir la identidad propia desde otras perspectivas. El otro “puede aumentar mis potencias de ser por el hecho de que difiere de mí. Podría asociar mis competencias con las tuyas de manera tal que haríamos mejor juntos que si nos quedáramos separados” (Lévy, 1956, pág. 18).

Abordar la problemática LGBTI, desde el enfoque no binario que nos da la definición de género, nos da la pauta para generar experiencias de aprendizaje que puedan ser el detonador del desarrollo de alternativas que generen un bienestar social partiendo del momento histórico que vivimos. La diversidad aporta riqueza cultural y oportunidades para valorar al ser humano como persona por lo que no deja de ser pertinente el desarrollo de espacios que detonen preguntas, cuestionen paradigmas y generen experiencias de comprensión de las circunstancias sociales.

1.3 Objetivo General

Desarrollar una experiencia de aprendizaje enfocada en los jóvenes universitarios para generar empatía hacia las personas LGBTI.

1.4 Objetivos específicos

- Determinar las principales problemáticas de las personas LGBTI.
- Idear productos para generar la empatía en jóvenes universitarios como una capacidad.
- Prototipar una experiencia de aprendizaje apoyada en el design thinking sobre identidad de género.

1.5 Variables

- Personas LGBTI
- Jóvenes universitarios
- Experiencia de aprendizaje

1.6 Supuesto

La comprensión de las identidades de género se puede desarrollar en los jóvenes universitarios mediante experiencias de aprendizaje que incluyan actividades lúdicas, dicha comprensión es una oportunidad para incidir en el desarrollo de sociedades más inclusivas. Es así como podemos aminorar fenómenos como son la discriminación y la desigualdad social.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 La incidencia del colectivo LGBTI en la sociedad contemporánea

La sociedad identifica a sus miembros agrupándolos a través de categorías que son el resultado de la construcción de patrones, éstos a su vez son producto de la suma de atributos y características que se consideran comunes en los miembros de una colectividad. Esto permite que a una persona se le pueda categorizar de manera superficial dentro de un estrato social al observar su aspecto físico y comportamiento. Esta práctica genera estereotipos y nos lleva a la estigmatización.

Un estereotipo es definido por Lippmann como “imágenes mentales (pictures in our heads) que poseemos sobre las personas para entender la realidad social que nos rodea” (Puertas, 2004, p. 135). El proceso por el cual se van generando estas imágenes corresponde con la herencia transmitida a través de la educación, la religión, la comunicación y la interacción social. Durante la segunda mitad del s. XX con el desarrollo de los mass media, el nacimiento de internet y posteriormente la aparición de las redes sociales se facilitó un ambiente propicio para la repetición de estereotipos y su reinterpretación. Lo que sucede en el mundo real, se reproduce en el mundo digital.

Goffman (1963, p. 12) señala que el término ‘estigma’ es utilizado para hacer referencia a un atributo desacreditador conllevando una doble perspectiva: la de los ‘desacreditados’ cuya calidad de ‘diferente’ es conocida o resulta evidente y la de los ‘desacreditables’ cuya diferencia no es conocida ni se percibe a primera vista. Goffman y otros autores han abordado el carácter desacreditador de los atributos estigmatizantes que desencadenan una respuesta negativa de individuos, comunidades o sociedades hacia sus portadores, reconocen que el mismo está basado en valores culturalmente construidos y compartidos, que aparentan ser prácticamente universales.

La etiqueta es un tipo de estigmatización cuya función es la de hacer hincapié en la distinción del individuo para vincularlo con un grupo de personas que comparten características similares. Desde la perspectiva de género el estereotipo dominante es el que corresponde al rol masculino, el símbolo de poder y dominio, figura en quien recae el reconocimiento social (proveedor y autoridad de la familia). Es hasta la segunda mitad del s. XX que las mujeres conquistan derechos que solo estaban permitidos para los hombres, lo que trajo consigo un cambio e integración de la mujer en la sociedad contemporánea. Esa época también fue testigo de la aparición del movimiento LGBTI, colectivo formado por personas con las siguientes características, ver Tabla 1.

Tabla 1.
Definición de la sigla LGBTI

Sigla	Categoría	Definición
L	Lesbiana	Mujer que se siente atraída erótica y afectivamente por mujeres. Es una expresión alternativa a “homosexual”, que puede ser utilizada por las mujeres para enunciar o reivindicar su orientación sexual.
G	Gay	Hombre que se siente atraído erótico afectivamente hacia otro hombre. Es una expresión alternativa a “homosexual” (de origen médico). Algunos hombres y mujeres, homosexuales o lesbianas, prefieren el término gay, por su contenido político y uso popular.
B	Bisexual	Persona con la capacidad de sentir una atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo y de su mismo género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con ellas.
T TRANS	Travesti	Persona que presenta de manera transitoria o duradera una apariencia opuesta a la del género que socialmente se asigna a su sexo de nacimiento, mediante la utilización de prendas de vestir, actitudes y comportamientos.
	Transgénero	Persona que siente y se concibe a sí misma como perteneciente al género opuesto al que social y culturalmente se asigna a su sexo de nacimiento, y quien, por lo general, sólo opta por una reasignación hormonal —sin llegar a la intervención quirúrgica de los órganos pélvicos sexuales internos y externos— para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.
	Transexual	Persona que siente y se concibe a sí misma como perteneciente al género y al sexo opuestos a los que social y culturalmente se le asigna en función de su sexo de nacimiento, y que puede optar por una intervención médica —hormonal, quirúrgica o ambas— para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.
I	Intersexual	Persona cuya anatomía o fisiología sexual no se ajusta completamente a los estándares definidos para los dos sexos que culturalmente han sido asignados como masculinos y femeninos. De esta manera, las características sexuales innatas en las personas con variaciones intersexuales podrían corresponder en diferente grado a ambos sexos.

Fuente: Elaboración propia, contenido basado en Suárez, J. M. (2016). Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales. México. CONAPRED.

La aparición de este colectivo se da por asociación de comportamientos que no siguen en su sexualidad expresiones y opciones heteronormadas. A través de la historia las personas homosexuales han sido percibidas de distintas maneras “desde una actividad privilegiada y bien vista en la cultura clásica griega, hasta la visión patologicista de tiempos más recientes” (Salinas, 2008, p. 16). Desde el punto de vista social, dichos comportamientos aún son vistos como causa de prisión, perversiones y enfermedades mentales, aun cuando la Asociación Psiquiátrica Americana en 1974 elimina la homosexualidad de su lista de padecimientos mentales y la OMS la elimina en 1993 de la lista de enfermedades (Díaz, 2011).

Fueron los castigos y la represión lo que llevó en 1897 a Magnus Hirschfeld a fundar el primer movimiento en defensa de los derechos de los homosexuales en Berlín, recibiendo el nombre de Comité Científico Humanitario. Años antes (1897) el médico húngaro Karl María Kertbeny (inventor del término ‘homosexual’) se manifiesta en contra del código penal, que castigaba actos homosexuales masculinos (Díaz, 2011, págs. 17-19).

En América, es en la primera mitad del s. XX cuando en Chicago, Los Ángeles, San Francisco y Nueva York se organizan grupos para defender los derechos humanos de personas homosexuales. En 1924, Henry Gerber funda en Chicago la Sociedad por los Derechos Humanos, primera organización de derechos gay en Estados Unidos, posteriormente reprimida. Harry Hay funda la Mattachine Society, grupo clandestino de emancipación gay en Los Ángeles en 1950. Cinco años más tarde se funda en San Francisco la organización lésbica Hermanas de Bilitis, que junto con la Mattachine elabora publicaciones de circulación nacional.

De acuerdo con Díaz (2011, p. 22), las primeras manifestaciones y protestas hechas por agrupaciones homosexuales surgieron en México a finales de la década de los 70, influenciados por las acciones emprendidas por grupos de autodefensa europeos y estadounidenses. Así,

surgieron el Frente Homosexual de Acción Revolucionaria (FHAR), el Grupo Lambda de Liberación Homosexual y el Grupo Oikabeth. Estas organizaciones buscaron “influir en la sociedad mediante el impulso de nuevos valores sociales, tales como la tolerancia, la participación política fuera de los cauces establecidos por el sistema político mexicano y sus instituciones, el respeto a la diversidad” (Díaz, 2011, p. 23) y pugnar por el reconocimiento del deseo (de carácter sexual) como un derecho humano básico en cada persona.

Un hecho importante para el movimiento LGBTI sucede el 28 de junio de 1969, en el bar Stonewall Inn de Nueva York, cuando se produce una revuelta en contra de las sucesivas redadas en bares de ambiente gay. El altercado da lugar al grupo Gay Liberation Front (Díaz, 2011). Este suceso da pie a que las personas homosexuales se despojen del sentimiento de anormalidad para poder reclamar el derecho a vivir plenamente su orientación y preferencias.

Dentro de las interacciones de hombres homosexuales suceden situaciones que van ligadas a la idea de masculinidad arraigada en la sociedad contemporánea por lo que la feminización en los miembros masculinos genera a su vez dos estereotipos del homosexual: el ‘masculino’ que huye de todo vínculo con este colectivo y el homosexual ‘paria’ cuya feminización impregna su comportamiento social y su identidad. Esta variable genera un ecosistema subjetivo para producir estudios y comportamientos sociales. Salinas menciona que no hay una definición precisa para esta población pues “debido a que los y las homosexuales no muestran una expresión uniforme, sino que presentan una gran variedad de representaciones corporales, orientaciones y comportamientos” (Salinas, 2008, p. 16).

Esta estigmatización del hombre feminizado constituye el mayor repudio social, lo que genera un fenómeno de descalificación entre los miembros de una sociedad arraigado no solo entre los hombres, también entre las mujeres. Analizar cada una de las categorías integradas por

la etiqueta LGBTI nos llevaría a exponer las problemáticas derivadas de cada sigla que forma el colectivo. Si bien, a medida que se enriquece y redefine la concepción que se tiene de género, van surgiendo nuevos planteamientos sobre cómo cada individuo asume su identidad de género.

2.2 La educación jesuita frente al contexto de los jóvenes universitarios

Ser joven universitario en un país como México representa una oportunidad de mejora no sólo para el estudiante sino también para su sociedad. Simboliza el alcance de un logro que repercute en una vida mejor y culmina en una realización propia. La mayoría de los jóvenes que ingresan a la universidad experimentan una mayor libertad en la toma de decisiones importantes para su porvenir. Algunos, se encuentran en proceso de definir su propia identidad y sus intereses, no solo profesionales, sino plantearse cuestionamientos alrededor de las diferentes realidades con las que se toparán en su vida universitaria.

Los patrones de comportamiento con los que interactúan con otros miembros de la sociedad a la que pertenecen se ve permeada por lo que aprenden en casa y lo que niveles escolares anteriores a su etapa universitaria pudieron formarles. Influye también un ambiente externo en el que van descubriendo en la información regada por el internet, discursos permeados por clichés y estereotipos, por lo que el modelo educativo que eligen para poder tener un proyecto universitario en el cual desarrollarse, marcará un criterio ético que les ayude en los desafíos de su vida profesional y personal.

La educación universitaria en la sociedad contemporánea está permeada por el afán de producción y el desarrollo de habilidades que abonen a ese fin. El sociólogo Bauman cita a Henry A. Giroux quien ubica dentro del sistema contemporáneo a los jóvenes como individuos “cada vez más vistos como otra carga social, los jóvenes ya han sido excluidos del discurso que aboga por la promesa de un futuro mejor” (2005, p. 17). Lo urgente es integrarlos a un sistema

de producción que abone a las dinámicas propias del sistema, generando el ansía por pertenecer a un mundo aspiracional. Tal sistema ubica al individuo en la urgencia de poder tener un trabajo que permita un cumplimiento de anhelos personales donde se puedan potencializar las habilidades a cambio de una recompensa económica que permita subir de estrato social y además poder adquirir posesiones que nos resguarden y los representen como dignos participantes del ciclo de consumo a que se ve sujeta la sociedad capitalista.

Para la filósofa Martha C. Nussbaum (2011), defensora del rol que juegan las humanidades en la educación, no solo basta desarrollar la ciencia y la tecnología, es primordial el desarrollo de “un pensamiento crítico; la capacidad de trascender las lealtades nacionales y de afrontar los problemas internacionales como “ciudadanos del mundo”; y, por último, la capacidad de imaginar con compasión las dificultades del prójimo” (p.19). En este punto mencionado por Nussbaum, cabe destacar la misión de la Universidad Iberoamericana Puebla: “formar hombres y mujeres profesionales, competentes, libres y comprometidos para y con los demás” (IBERO Puebla. Recuperado de: <https://www.iberopuebla.mx/la-ibero>). La universidad genera una perspectiva social para poder entender las diferentes realidades existentes en la región enriqueciendo los procesos de aprendizaje de los alumnos. En este campus convive gente de otros estados intercambiando experiencias, articulando un microcosmos ideal para su aprendizaje incentivando acciones para la inclusión social.

Desde este punto de vista los profesionales egresados de una universidad jesuita tendrían que marcar una diferencia con respecto a la formación de sus pares en otras instituciones. La IBERO Puebla pone como centro al ser humano como persona y como ser social. Es una institución que tiene como objetivo “la formación de hombres y mujeres íntegros, cualidad que implica tener una excelencia profesional, aprender a pensar por sí mismos, asumir libremente su

postura y ser capaces de encontrar causas por las que valga la pena dedicar la vida y tomar decisiones.” (IBERO Puebla. Recuperado de: <https://www.iberopuebla.mx/la-ibero>)

Nussbaum (2012, p. 28) refiriéndose al enfoque de capacidades en el desarrollo humano, cuestiona: ¿qué es capaz de hacer y de ser cada persona? Considerando a cada individuo como “persona como un fin en sí misma”. Dicho enfoque está centrado en la elección o en la libertad, pues “defiende que el bien crucial que las sociedades deberían promover para sus pueblos es un conjunto de oportunidades (o libertades sustanciales) que las personas pueden luego llevar, o no llevar, a la práctica: ellas eligen”. En base a la elección es que la educación jesuita forma a sus alumnos para poder construir oportunidades para otros. David Fernández Dávalos, SJ, menciona que “el compromiso que tiene la universidad en su ideario, el construir un mundo, un país en donde quepan muchos otros mundos, en donde se respete a la dignidad de las personas, se aprecien las diferencias y se entienda que esto nos enriquece.” (IBERO 90.9. Recuperado de: <http://ibero909.fm/conapred-distingue-al-mtro-david-fernandez-rector-de-la-uia/>)

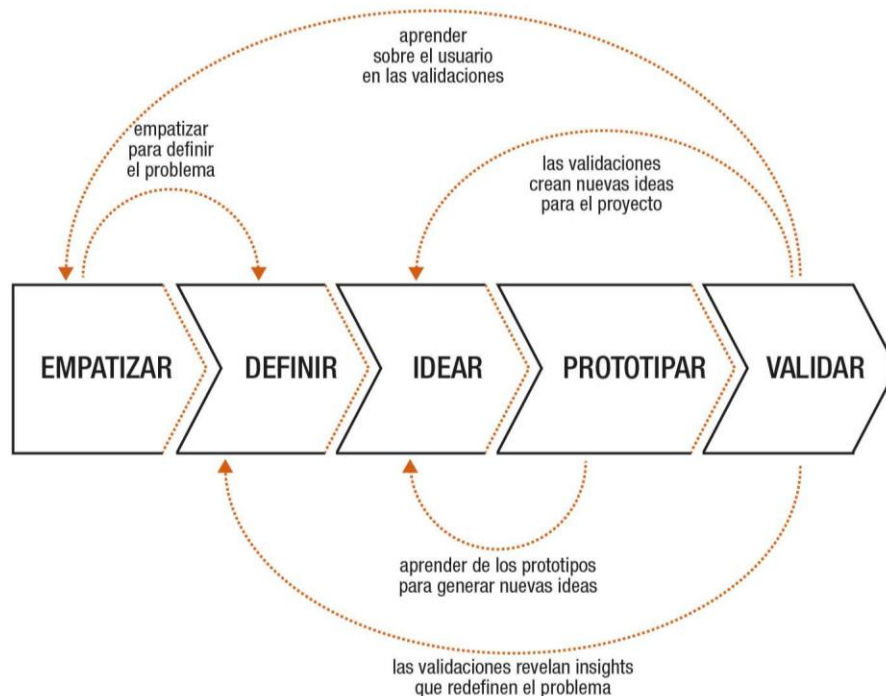
El punto primordial de reflexión es ¿Qué sienten las personas LGBTI al interactuar con los demás? Puede parecer una pregunta simple, pero se responde desde ámbitos que van de lo íntimo a lo público para generar nuevos planteamientos no solo en la interacción social, sino también en el desarrollo del espacio público. Para Bauman (2005, p. 162) “cada uno de nosotros ‘construye’ su propia variedad de ‘otros’ a partir de la memoria sedimentada, seleccionada y procesada de encuentros pasados, comunicaciones, intercambios, trabajos conjuntos o batallas”. Si bien este estudio de caso no pretende resolver esta problemática, sí busca generar las condiciones que cuestionen las relaciones y necesidades que van surgiendo a medida que se construyen nuevos paradigmas de relaciones interpersonales.

2.3 Generación de aprendizaje aplicando las metodologías del Design Thinking (DT) y del Diseño Centrado en el Usuario (DCU).

Uno de los retos de la educación es generar ambientes que faciliten generar experiencias significativas, sobre todo, si el resultado son objetos de aprendizaje que incidan en la perspectiva contemporánea que se tiene del mundo y sus problemáticas.

El Design Thinking tal como lo conocemos surge en IDEO, compañía de diseño fundada por David Kelley en 1991. Se trata de un proceso mediante el cual equipos multidisciplinares parten del planteamiento de un problema para dar solución a diversos proyectos a través de metodologías basadas en el conocimiento sobre diseño acumulado por la Bauhaus, el diseño escandinavo y el diseño científico. (Saavedra, 2017. Recuperado de: <https://designthinking.gal/la-verdadera-historia-del-design-thinking/>). El proceso se describe en la Figura 3.

Figura 3.
Proceso de Design Thinking



Fuente: Elaboración propia. Adaptación de Friis, Y. (2017).
Recuperado de <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>

Es un proceso de diseño lineal, que empieza con una fase de comprensión de las necesidades del usuario, una especie de micro-teoría donde es primordial empatizar con el usuario para adentrarnos en lo que siente, dice, piensa y saber cómo actúa ante determinadas problemáticas que surgen en lo cotidiano cuando se enfrenta a experiencias y necesidades que quizá un producto o servicio no puede satisfacer. Fernández (sin fecha) define la empatía como:

aquella capacidad que comprende tanto los factores afectivos como los cognitivos. Esto quiere decir que, la empatía implicaría no solamente “ponerse en el lugar del otro” a nivel sentimental, sino también comprenderlo, llegando en algunas ocasiones a saber lo que piensa y siente (Recuperado de: <https://ffyh.unc.edu.ar/vii-encuentro-interdisciplinario-de-ciencias-sociales-y-humanas/wp-content/uploads/sites/24/2011/08/ponencia-fernandez-eje-6.pdf>).

Este proceso se ajusta con la teoría del aprendizaje significativo planteada por David Ausubel (1983) donde menciona que el aprendizaje depende de “la estructura cognitiva previa que se relaciona con la nueva información, debe entenderse por ‘estructura cognitiva’, al conjunto de conceptos e ideas que un individuo posee en un determinado campo del conocimiento, así como su organización” (p.1). El aprendizaje significativo (Ausubel en Rodríguez, 2011) ocurre cuando una nueva información se conecta con un concepto relevante – subsunsores – y se focaliza en los cambios cualitativos, en las apropiaciones significativas que se realizan. Si esta dinámica de aprender puede ser dinámica, se convierte en una experiencia de aprendizaje, Good la define como actividades intencionadas para que “el alumno desarrolle a través de ella conocimientos, habilidades, actitudes que le servirán en sus estudios posteriores, en su trabajo, o para la vida personal” (Good citado en Garibay, sin fecha).

En el Design Thinking se van aplicando métodos y herramientas para poder obtener información en cada una de las etapas e ir incrementando la ‘estructura cognitiva previa’ con el aprendizaje que se obtiene a partir del conocimiento del comportamiento y necesidades del usuario. Es en la interacción con el usuario que van surgiendo los ‘insights’ o reflexiones que se van detectando y que sirven de pauta para replantear el problema o idear soluciones.

Se puede ir y regresar para poder completar información en cada una de las etapas o bien para enfocar y redefinir el problema que desde un inicio se planteó. La comprensión del mismo se desarrolla a través de un análisis etnográfico donde las historias juegan un papel protagónico en esta y en las fases subsecuentes. Las historias están vinculadas con la cultura; cuando la gente las comparte se genera una construcción pública que es lo que conocemos como cultura. Se convierten en reflejo del conocimiento humano, de la interacción con otros y del desarrollo de las culturas en las que el hombre prospera. (Beckman y Barry, 2009)

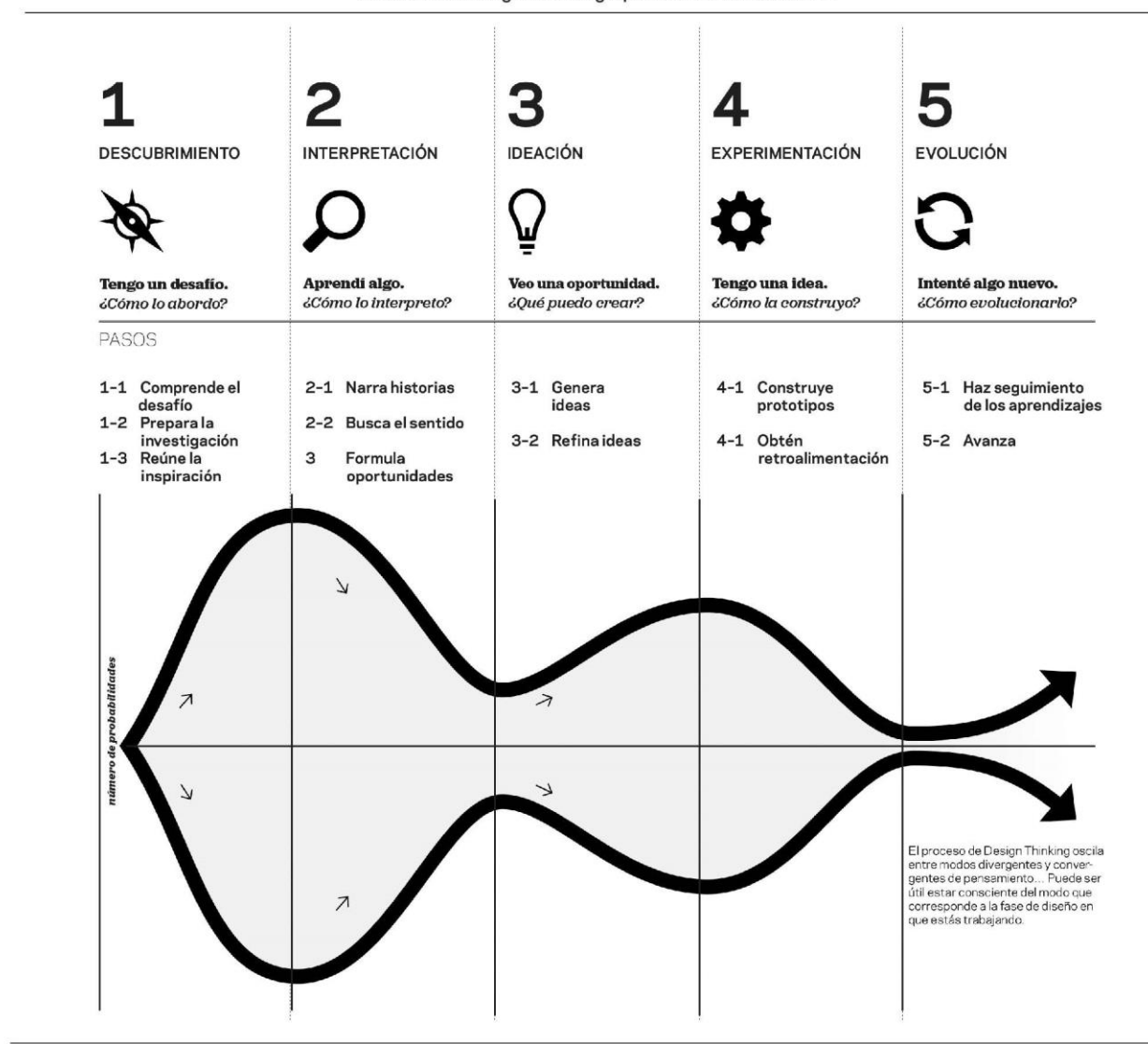
El aprendizaje se va obteniendo de la observación, de los resultados en las pruebas de validación y de los hallazgos obtenidos durante la investigación. En el proceso del Design Thinking, las observaciones o experiencias en el mundo concreto se convierten en marcos de referencia a través de un proceso de reflexión. Los marcos, a su vez, se convierten en imperativos a través de un proceso de pensamiento convergente. Los imperativos se materializan en soluciones adoptando una acción. (Beckman y Barry, 2009).

Tim Brown menciona que se trata de fomentar la creatividad y la toma de decisiones generando el ambiente propicio para que las buenas ideas surjan de un proceso creativo participativo (Serrano, Blázquez, 2014, p. 18). Las metodologías utilizadas durante el proceso captan los problemas que afectan el bienestar de las personas dentro de su diversidad y entiende la necesidad de recabar información sobre la cultura, los contextos, las experiencias personales y

los procesos en la vida de los individuos para poder abarcar una visión más completa y de este modo, identificar mejor las barreras y generar alternativas para superarlas.

IDEO convencida de la aplicación del Design Thinking en diferentes ámbitos ha desarrollado herramientas para ser usadas en diferentes contextos y ayudar a las organizaciones a cambiar la manera de trabajar en equipo. La educación no ha quedado excluida de esta metodología y desarrollaron una adaptación del proceso de Design Thinking para utilizarse en el aula, como se muestra en la Figura 4.

Figura 4.
Proceso de Design Thinking aplicado en la educación



El proceso inicia con el planteamiento de un problema al que se le llamará desafío delimitándolo de manera concreta. En esta fase (descubrimiento) se prepara una investigación donde se trata de conocer al usuario y el contexto que involucra la problemática. En la siguiente fase: interpretación, se hace un análisis de la información recabada agrupándola en categorías que puedan arrojar información relevante sobre la problemática.

La parte de ideación nos lleva a generar una lluvia de ideas con el afán de poder generar planteamientos que den respuesta a las problemáticas que se estructuraron en la fase anterior. Esto dará pie a organizar grupos de discusión en donde la riqueza de ideas se pueda plasmar en posibles soluciones para dar entrada a la fase de experimentación en la cuál a través de pruebas (prototipos) se dará vida a las ideas con el objetivo de probarlas y obtener una retroalimentación que ayude a afinar el prototipo. La última fase, evolución se empleará en presentar los resultados con el fin de poder invitar a otros a sumarse a las soluciones planteadas (lugar dónde las historias tienen un espacio importante), por lo que el producto de lo aprendido no se queda solo en el aula, sino que se impulsa el compartir con otros los hallazgos obtenidos a lo largo del proceso.

Además del proceso de Design Thinking, en la etapa de ideación las herramientas del Diseño Centrado en el Usuario (DCU) también conocido como Diseño Centrado en las Personas (DCP) nos ayudan a enfocar una posible solución partiendo de tres aspectos: Deseabilidad ¿qué desea la gente?, Factibilidad ¿qué es técnica y organizacionalmente factible? y Viabilidad ¿qué puede ser financieramente viable? (IDEO, sin fecha, p. 6) por lo tanto las posibles soluciones se acercarán a cubrir de manera adecuada las necesidades de los usuarios afinándolas mediante un proceso iterativo.

Capítulo III: Marco Metodológico

En este apartado se mencionan las características de la población y muestra, además de los instrumentos utilizados para llevar a cabo la investigación. Cabe destacar que el enfoque es de carácter cualitativo y que los instrumentos tanto en la fase exploratoria como de aplicación se utilizan en las metodologías del Design Thinking (DT) y del Diseño Centrado en el Usuario (DCU). En el DCU se toman en cuenta “las necesidades, los sueños y los comportamientos de las personas que se verán beneficiadas por las soluciones resultantes” (IDEO, s/f, p.6) y consta de tres fases principales: Escuchar, Crear y Entregar, iniciando con la identificación de un reto (problema) que se quiere resolver.

3.1 Población

La Enadis 2010 menciona a los jóvenes y a los miembros pertenecientes al colectivo LGBTI como grupos de atención prioritaria en el país desde una percepción de discriminación, de ahí se determinó la población de estudio centrándose en jóvenes universitarios de entre 18 y 25 años. Para diferentes momentos de esta investigación se consideró a jóvenes heterosexuales y a jóvenes que se asumieran como personas LGBTI.

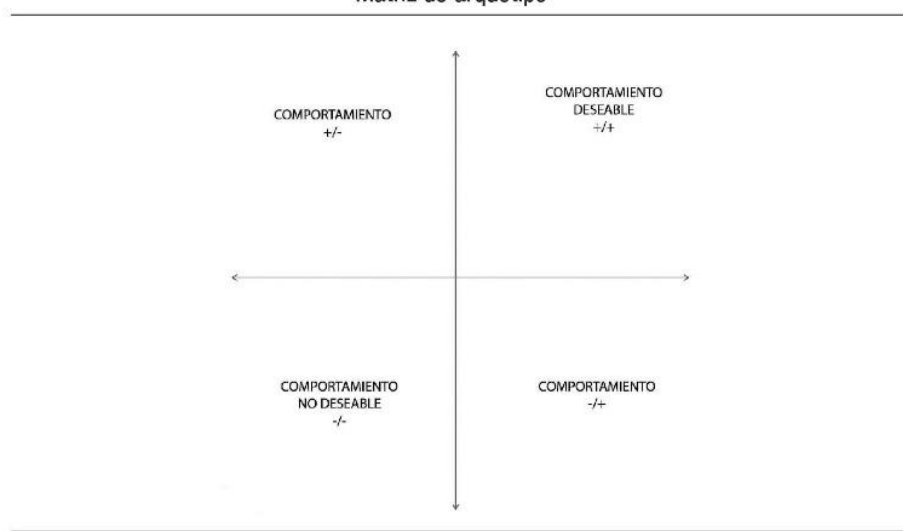
3.2 Muestra

Dado que el enfoque de esta investigación es de carácter cualitativo y el objetivo es como menciona Hernández “seleccionar ambientes y casos o unidades que nos ayuden a entender con mayor profundidad un fenómeno y aprender de éste” (2014, p. 386) el tipo de muestra corresponde a la denominada ‘de participantes voluntarios’ o ‘autoseleccionada’ en la que los sujetos responden a una invitación (Battaglia en Hernández, 2014, p. 387).

3.2.1. Arquetipo

Desde el punto de vista del Design Thinking un arquetipo se construye cuando se aborda la problemática para poder identificar el comportamiento de un usuario de acuerdo con su manera de conducirse en diferentes aspectos como el social, el mental y el material; en acciones (utilizando verbos para definirlo) y a través de estas (utilizando adjetivos). A partir de este análisis se estructura una matriz de arquetipo (Ver Figura 5), en donde ubicamos al usuario con un comportamiento deseable (arriba, derecha), usuario con un comportamiento no deseable (abajo, izquierda), usuario con un comportamiento cargado al lado deseable (arriba, izquierda) y el usuario con un comportamiento cargado al lado no deseable (abajo, derecha). (Broadmann 52, 2015). Esta construcción constituye un primer momento para empatizar con el usuario.

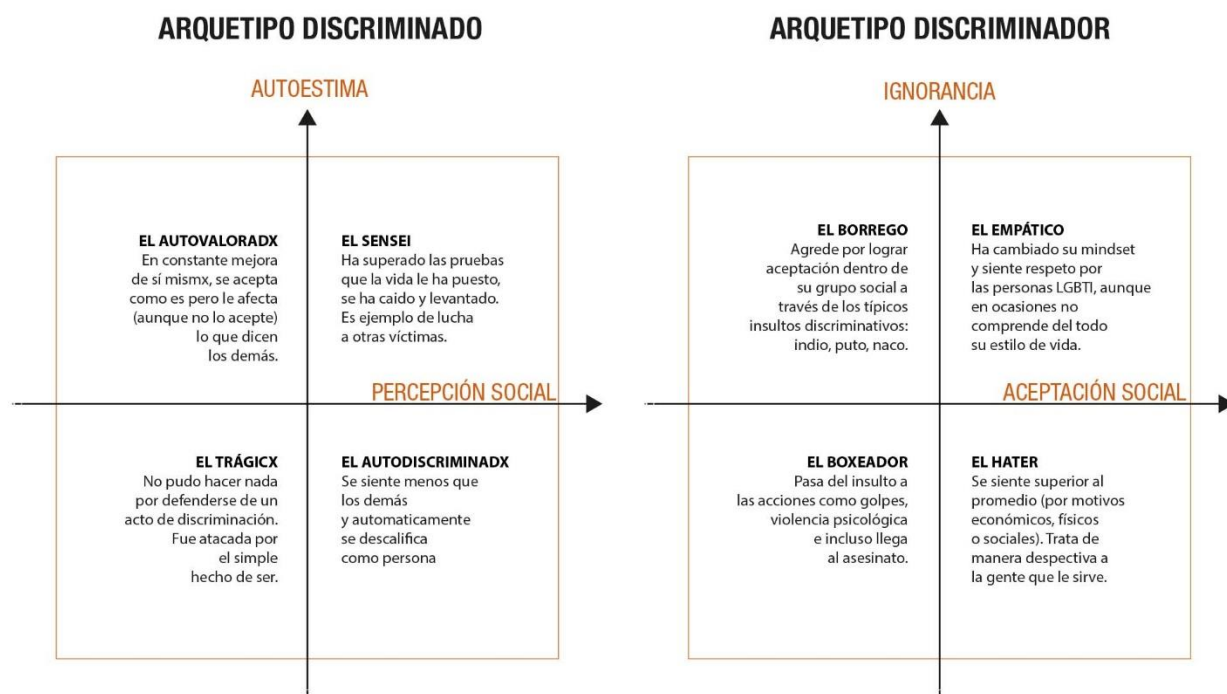
Figura 5.
Matriz de arquetipo



Fuente: Broadmann52, 2015.

Para que exista discriminación se necesitan de dos actores puesto que es un fenómeno que sucede en las interacciones cotidianas, para este estudio se diseñaron dos matrices considerando dos tipos de comportamiento: el discriminado y el discriminador. (Ver Figura 6).

Figura 6.
Matrices del arquetipo víctima y arquetipo victimario



Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. Personas

Alan Cooper ideó una herramienta denominada Personas para utilizarse en el diseño de interacción (UX) que consiste en una representación de un grupo de usuarios. Personas no son gente real, su construcción está basada en comportamientos y motivaciones de gente real que se han observado y representado a través del proceso de diseño. (Cooper, 2007, p. 75). A conveniencia se diseñaron tres personas tomando en cuenta orientación sexual y género: joven

transgénero, hombre heterosexual y joven bisexual. Dicha representación se sintetiza en un diagrama como el que se ilustra en la Figura 7.

Figura 7.
Ejemplo de Persona, caso transgénero



Fuente: Elaboración propia.

3.3 Instrumentación

Si bien el estudio del comportamiento y necesidades son fundamentales para el diseño estratégico, la observación -derivada del método etnográfico- nos lleva a una comprensión de cómo se construyen las relaciones humanas en diferentes contextos y eso nos lleva a supuestos

que se validan a través de instrumentos. Además del método etnográfico, también se hizo observación a través del método ‘netnográfico’. La netnografía estudia grupos sociales que interactúan en el ciberespacio y cómo se relacionan y comparten a pesar de la distancia geográfica, ubicando puntos de interés y contacto. Así, se hizo observación en redes sociales, grupos de Facebook y aplicaciones relacionadas con el contexto LGBTI que no se citan en esta investigación para mantener la confidencialidad de los usuarios.

Los instrumentos se desarrollaron en tres fases: diagnóstico, exploratoria y de aplicación. En el desarrollo de estas fases, la búsqueda de información implicó un ir y venir entre un pensamiento divergente en el que se amplía la recopilación de datos diversos y relevantes; y, un pensamiento convergente donde a través del análisis de datos podemos idear posibles soluciones. Un mapa del proceso de la instrumentación aplicada se describe en la Figura 8.

Figura 8.
Instrumentación

MARCO METODOLÓGICO		
	FASE DE DIAGNÓSTICO	
DEFINIR	CULTURAL PROBES	septiembre 2015
DEFINIR / EMPATIZAR	ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS	octubre-noviembre 2015
	FASE EXPLORATORIA	
DEFINIR	GRAFFITI WALLS	octubre 2016
DEFINIR / EMPATIZAR	ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD	noviembre 2016
EMPATIZAR	EMPATHY MAP	octubre 2016
IDEAR	JOURNEY LIFE	febrero 2017
	FASE DE APLICACIÓN	
PROTOTIPAR	SITIO WEB DIVERSOS	marzo 2017
	TALLER DIVERSXS	junio 2017
		ANÁLISIS DE DATOS
		Codificación / Hallazgos
		Método de comparación constante
		Diseño emergente
		Método de comparación constante
		Observación
		Observación
		VALIDACIONES CON USUARIOS

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se describen cada uno de los instrumentos:

- **Cultural probes (sondeo cultural):** para la fase exploratoria se desarrolló una dinámica basada en dicho método experimental que consiste en “provocar a los participantes para inspirar nuevas formas de auto comprensión y comunicación sobre sus vidas, entorno, pensamientos e interacciones” (Martin, Hanington, 2012, p.54). El objetivo fue revelar aspectos de la interacción humana como emociones, valores y conexiones.

- **Entrevistas semiestructuradas:** encuentro entre el investigador y usuario de manera individual donde la conversación se lleva a cabo mediante una guía de preguntas elaborada previamente para abordar un tema. Se trata de un esquema flexible en donde pueden surgir preguntas inesperadas de acuerdo con la información compartida por el usuario.

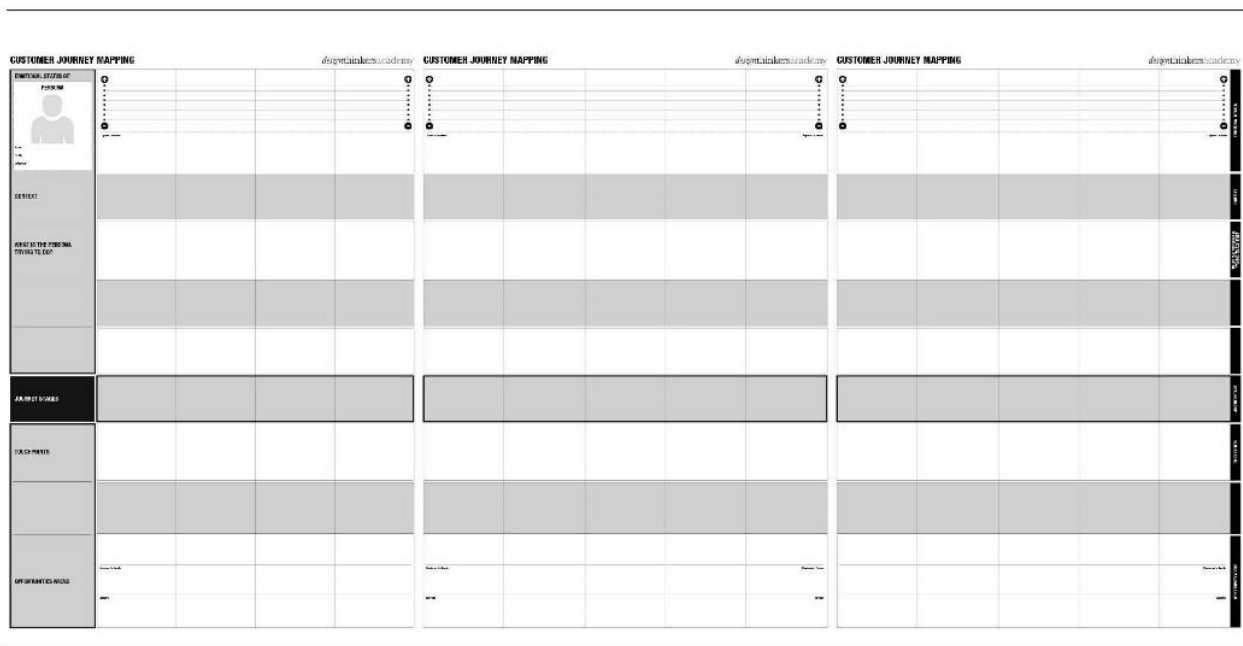
- **Graffiti Walls:** con el objetivo de que se respondiera a la pregunta ¿Qué se necesita para desarrollar una cultura de inclusión? Se adaptó para su implementación en Facebook el método Graffiti Walls, que consiste en proporcionar “un lienzo abierto en el cual los participantes pueden manifestar libremente sus comentarios escritos o visuales sobre un ambiente o sistema, directamente en el contexto del uso” (Martin, Hanington, 2012, p.96). Si bien es un método para desarrollarse en espacios físicos, la dinámica permite el obtener información espontanea de lo que queremos saber.

- **Entrevistas a profundidad:** el objetivo es obtener información de una persona para conocer sobre sus creencias, actitudes y sentimientos teniendo como hilo conductor un tema, previa elaboración de una guía de preguntas.

- **Empathy map:** es un instrumento que se utiliza para mapear gráficamente observaciones del usuario de acuerdo con emociones que surgen al experimentar su interacción con algún producto, servicio o experiencia.

• **Journey life:** para comprender mejor las emociones y necesidades experimentadas por una persona LGBTI se hizo una adaptación propia de la herramienta Journey Map. Su utilidad consiste en poder mapear las emociones positivas, neutrales o negativas, así como detectar puntos de dolor de un usuario en el momento que experimenta un servicio o está en contacto con un producto. La estructura original del Journey Map se puede ver en la Figura 9.

Figura 9.
Journey map



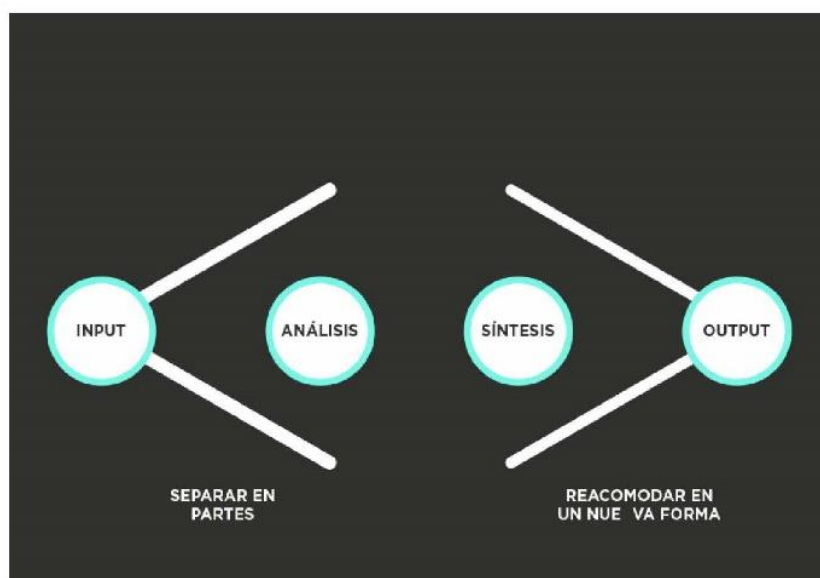
Fuente: Design Thinkers Academy, sin fecha. Recuperado de http://www.designthinkersacademy.com/freedownload_customerjourneycanvas/

• **Prototipado:** un prototipo es una herramienta cuyo objetivo es “construir para pensar” (IDEO, s/f, p. 104), a través de su interacción con los usuarios se abre un canal de comunicación mediante el cual se responden preguntas y surgen otras sobre los supuestos que queremos probar, así podemos profundizar sobre lo deseable, viable o factible de la propuesta.

3.4 Análisis de datos

Como ya se mencionó el proceso del DT es flexible y es un constante alternar entre el pensamiento divergente y convergente. Cuando se abren las posibilidades de información también se abren las posibilidades de opciones que se tienen para generar oportunidades de acción. A medida que se analiza y sintetiza la información se van tomando decisiones para poder ir enfocando el proyecto hacia las oportunidades que mejor cubran las necesidades del usuario. Así, el proceso del análisis de datos lleva a depurar la información, véase la Figura 10.

Figura 10.
Análisis de datos



Fuente: Broadmann52, 2016.

3.4.1 Fase de diagnóstico

a) Cultural probes

Se ideó con el objetivo de validar el supuesto ‘existen prejuicios para aceptar las diferencias en el otro y esto genera discriminación’. Mediante una dinámica en la que se busca una respuesta a una pregunta involucrando una imagen, se pretende explorar si la apariencia

física y los estereotipos continúan siendo un punto de partida cuando se abordan temas de discriminación, Rodríguez la define como una conducta:

“culturalmente fundada, sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja innecesaria, y que tiene por efecto (intencional o no) dañar sus derechos y libertades fundamentales”. (p 26, 2017).

En la situación uno se presentan tres personas representativas de estereotipos objeto de discriminación en el país. (ENADIS, 2010. Recuperado de: <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-2010-RG-Accss-002.pdf>). Se trata de observar las reacciones de la gente en una situación cotidiana donde tiene el poder de decidir el compartir un espacio común. Ver Figura 11.

Figura 11.
Cultural probes situaciones uno y dos

1. Vas a viajar en autobús y los únicos asientos disponibles son junto a una de estas tres personas. Con quién **NO** te sentarías y da un motivo:



no me sentaría junto a él por:



no me sentaría junto a ella por:



no me sentaría junto a él por:

2. Eres el Director o Directora de una firma de seguros que opera a nivel nacional, necesitas elegir a un nuevo colaborador para ocupar uno de los principales puestos de Gerencia, estos son los tres candidatos mejor calificados ¿a quién elegirías?



A



B



C

En la situación dos se tiene que hacer una elección dónde lo que separa a los tres personajes es su género y apariencia. Es un supuesto en el que los tres tienen el mismo nivel académico, intelectual y capacidad de liderazgo, pero tienen que ser elegidos de acuerdo con lo que transmite su apariencia.

Los datos obtenidos de esta prueba se interpretaron a través de una codificación, esto es una interpretación en la que, como menciona Hernández, “además de identificar experiencias o conceptos en segmentos de los datos (unidades), tomar decisiones acerca de qué piezas “embonan” entre sí para ser categorizadas” (2014, p. 427). El resultado de este proceso se sintetiza en la Figura 12.

Figura 12.
Cultural probes, codificación de datos.

insights	codificación
“tiene cara de alguien que roba, me daría un poco de desconfianza”	SITUACIÓN UNO: El personaje que más rechazo tuvo fue el tercero, el joven de rasgos indígenas y expresión seria.
“parece sospechoso, a lo mejor es un asaltante”	<ul style="list-style-type: none"> • quién percibe al sujeto reproduce características del estereotipo del delincuente que aparece en medios impresos y audiovisuales locales.
“me da miedo que me asalte”	<ul style="list-style-type: none"> • siente desconfianza por experiencias propias o que le contó gente cercana
“no me agradan los hombres afeminados y sería algo incómodo estar a su lado”	<ul style="list-style-type: none"> • reproduce modelos de comportamiento de su círculo social
“porque no me gusta escuchar las pláticas de los gays ni que se expresen muy abiertamente, no respetan”	<ul style="list-style-type: none"> • en el caso del rechazo hacia la persona con sobrepeso, la presencia de la chica le hace cuestionar el temor a ser como ella.
“porque las personas gordas me causan un conflicto, me da miedo ser gord@”	<ul style="list-style-type: none"> • en el caso del rechazo hacia el chico homosexual, siente que su presencia es un desafío a los valores sociales que enaltecen la masculinidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • el rechazo se dió en base a supuestos, en ningún momento se plantea una interacción.
	SITUACIÓN DOS: El personaje elegido por la mayoría fue el tercero.
	quizá el factor determinante fue la expresión materna que tiene y eso inspira confianza.
	el personaje esboza una ligera sonrisa, lo cual en la comunicación no verbal abre un canal de comunicación aunque se trate solo de una imagen.

Fuente: Elaboración propia.

b) Entrevistas semiestructuradas

Se aplicaron cinco entrevistas semiestructuradas a alumnos de licenciatura para conocer sus percepciones en cuanto a situaciones de discriminación de cualquier tipo. El análisis de los datos recabados se hizo a través del método de comparación constante y se puede consultar en la tabla contenida en anexos. De este proceso, surgieron las siguientes categorías (ver Figura 13) siendo tres las principales: discriminación, términos despectivos y entorno social.

Figura 13.

Categorización resultante del análisis a través del método de comparación constante. Entrevistas en la fase de diagnóstico.



Fuente: Elaboración propia.

La información arrojada de Cultural Probes y Entrevistas generó hallazgos sobre reacciones, sensaciones, emociones y sentimientos de los participantes y como consecuencia poder afirmar que el supuesto ‘existen prejuicios para aceptar las diferencias en el otro y esto genera discriminación’ se cumple. Se considera ‘diferencia’ aquello ajeno a mi y se trata de aspectos variados como: lugar de origen, entorno social, características físicas (color de piel, complexión física, estatura y arreglo personal) y grado de estudios; generalmente se determinan

desde una postura de ‘poder’ o ‘superioridad’ desde la formación y educación de quién se enfrenta a esa situación.

La fase explotaría se concluye con los siguientes argumentos:

- Las dinámicas de discriminación en la comunidad universitaria de la IBERO Puebla se dan de manera sutil y normalizada.

- Existen situaciones violentas, sobre todo verbales, que un joven no sabe cómo abordar.

- Valores como la honestidad y la autoestima generan capacidades individuales para poder interactuar socialmente.

- Las personas que mayor inquietud causan son las LGBTI, las de origen indígena (o que provienen de una entidad vinculada con la población indígena) y las que tienen sobrepeso.

- Hay una tendencia en construir una opinión en base a estereotipos. A continuación, se cita a uno de los entrevistados respecto a esta conclusión:

“Las labores domésticas en mi comunidad las hacen las mujeres. Si un hombre lo hace es muy criticado, desde barrer, trapear. Lo miran raro. Desde más chico a mí me criticaban por juntarme con mujeres y la sociedad decía este güey no es hombre y cosas así, pero pues yo sé lo que soy.” (Entrevistado 5, 2015)

- Los usos y costumbres de palabras racistas son las barreras por vencer.

- Existe el uso por costumbre de palabras consideradas insultos: indio, naco, puto, con la intención de descalificar y descarga de ira. En una de las entrevistas se menciona:

“... INDIO puede ser una persona que está en su tribu, pero se emplea como “vete de aquí” ... siento que es falta de conocimiento y costumbre... a lo mejor oyes que la sociedad lo dice, que es como eres un INDIO, se te va quedando sin saber qué es, que puedes provocar en la otra persona...” (Entrevistadas 2, 2015).

El análisis anterior sirvió para ir encaminando la investigación a la pregunta ¿cómo generamos una cultura de inclusión? y abrir el diálogo en temas de género enfocándonos en problemáticas LGBTI.

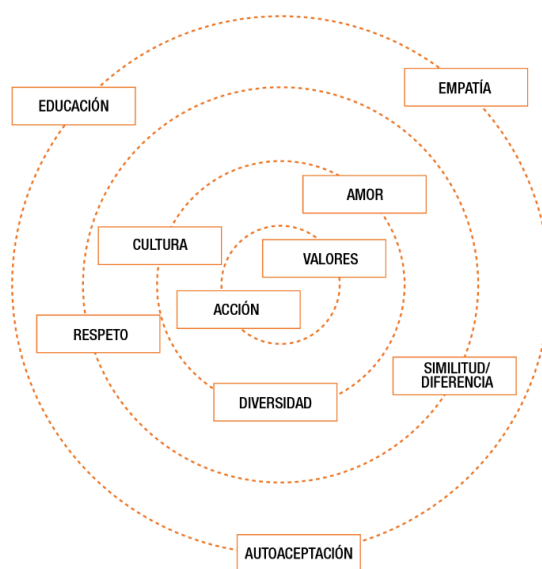
3.4.2 Fase exploratoria

a) Graffiti Walls

En este prototipo los datos fueron surgiendo espontáneamente al ir respondiendo los usuarios de la red social Facebook a la pregunta ¿Qué se necesita para desarrollar una cultura de inclusión? El análisis se hizo a través de un diseño emergente, que consiste en un método en el cual “se efectúa la codificación abierta y de ésta emergen las categorías (también por comparación constante), que se conectan entre sí para producir teoría” (Hernández, 2014, p. 476). Las principales temáticas se encuentran en el círculo que encierra a los demás: educación, empatía y auto aceptación, (Ver Figura 14). La identidad de los usuarios se protege con las siglas: DA, CA, HB, EJ, CL, MM, JG y CB; se puede consultar la categorización correspondiente en la parte de Anexo.

Figura 14.

Graffiti walls. Diseño emergente de las publicaciones vertidas en los muros de facebook de DA, CA, HB, EJ, CL, MM, JG y CB

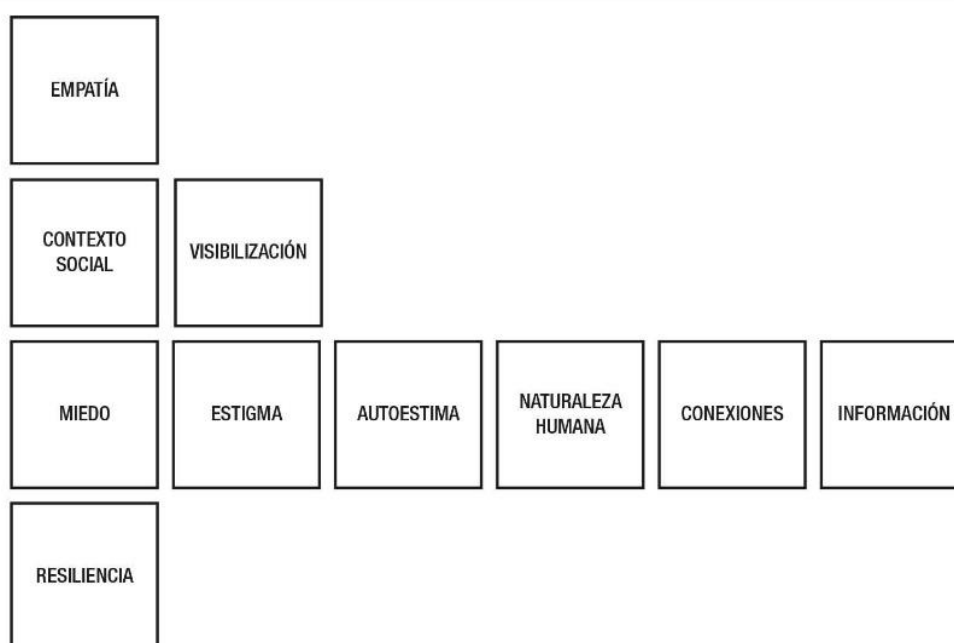


b) Entrevistas a profundidad

En esta fase las entrevistas se enfocaron principalmente en la pregunta ¿Qué se necesita para desarrollar una cultura de inclusión? Los datos se analizaron a través del método de comparación constante dando como resultado las categorizaciones descritas en la Figura 15, siendo las principales: empatía, contexto social y visibilización.

Figura 15.

Categorización resultante del análisis a través del método de comparación constante. Entrevistas de la fase exploratoria.



Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior nos lleva a la conclusión que para desarrollar una cultura de inclusión lo que tenemos que cultivar es la empatía en la sociedad, además de que las personas LGBTI tendrían que pasar por un proceso de auto aceptación y con ello provocar la visibilización no solo de su condición, también de las problemáticas derivadas de su interacción social.

Uno de los entrevistados explica de esta manera la empatía:

...el VIH no estaba dentro de su cuerpo sí estaba dentro de su vida... yo creo que ese es el asunto ¿no? a lo mejor no soy yo una persona con síndrome de Down o a lo mejor no soy yo una persona que usa silla de ruedas, no soy yo una persona afrodescendiente a lo mejor no soy yo una persona de ascendencia indígena, o no soy yo una persona con VIH o no soy yo una persona LGBT pero quizá alguna persona cercana a mí sí es una de ellas; entonces, yo qué hago cuando me cae el veinte que mi tío, mi vecina querida, mi tío, mi hermana, mi sobrino o mi hijo son parte de esas personas. (Entrevistado B, 2016)

Dev Patnaik menciona que la empatía “nos permite adoptar las diferentes perspectivas de las personas involucradas e internarnos en sus sentimientos y experiencias” (Patnaik, D. citado en Hillen, Camacho, 2001, p. 25) Si bien, la empatía forma parte del proceso de Design Thinking, en estas conclusiones se trata de considerarla como una capacidad que se tendría que desarrollar en diferentes aspectos que involucran a la sociedad contemporánea para despertar un sentido de conciencia alejado de prejuicios y estigmas.

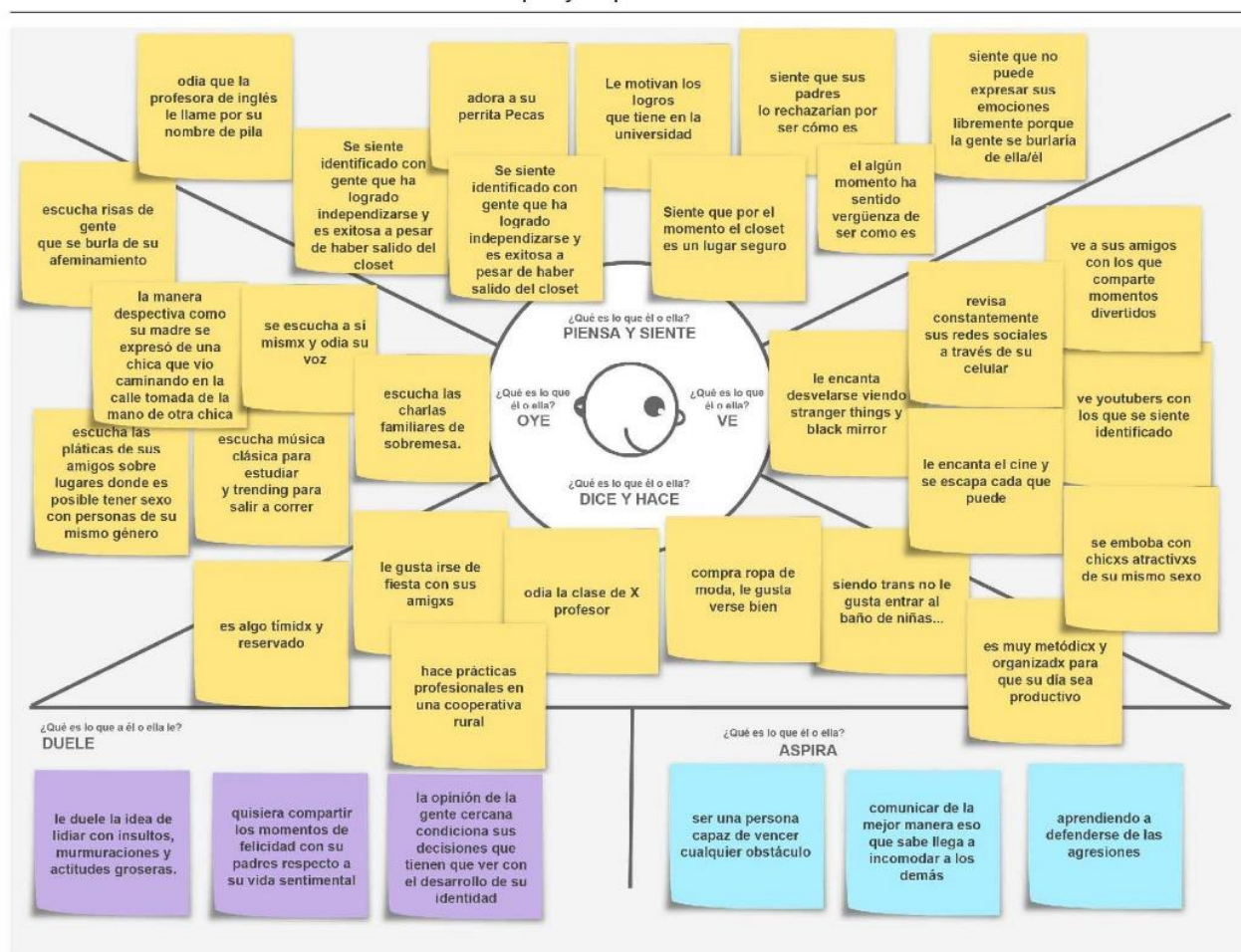
Otra categorización destacada es la visibilización: “visibilizar es generar conciencia” (Entrevistado D, 2016). Lo anterior hace referencia no solo a visibilizar problemáticas que son bien conocidas como los casos de discriminación por género, sino a que en la medida en que más personas puedan autoaceptarse y construir una identidad libre de complejos podrían ayudar a representar socialmente nuevas maneras de expresar el género e ir contrarrestando la normalización de patrones hetero normados.

c) Empathy map

Para Kolko, “la síntesis requiere que un diseñador forje conexiones entre problemas aparentemente sin relación a través de un proceso de poda selectiva y organización visual”

(2010, p. 18) por lo que un empathy map es una herramienta que nos facilita la organización visual de las observaciones que registramos en el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados anteriormente. Esta organización parte de las preguntas ¿qué piensa? ¿qué dice? ¿qué siente? ¿qué hace? una persona LGBTI. En la Figura 16 se muestra la síntesis en la cual podemos identificar algunos puntos de dolor que pueden ser una oportunidad para generar propuestas que puedan aliviarlos.

Figura 16.
Empathy Map Persona LGBTI

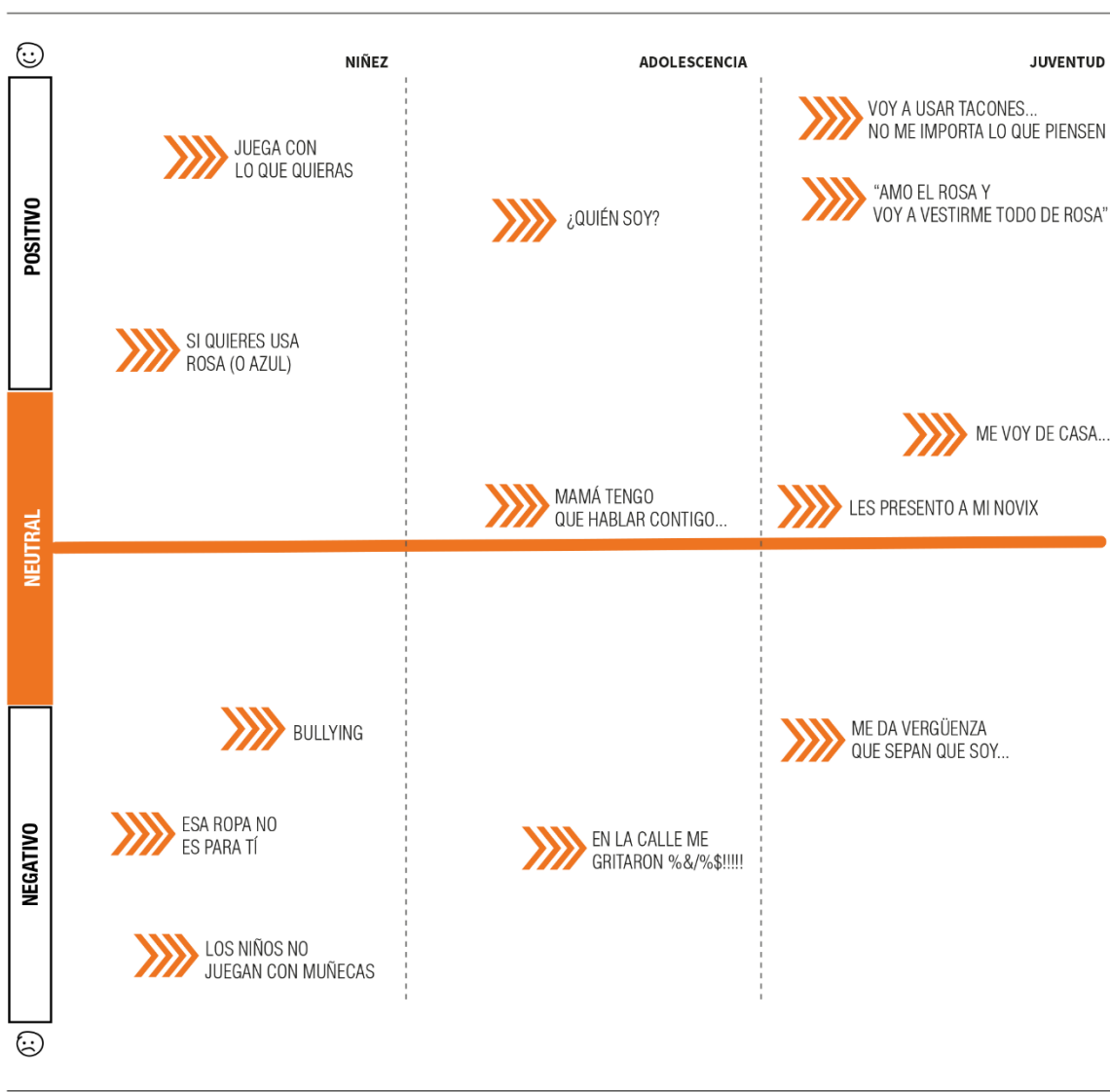


Fuente: Elaboración propia tomando como base el formato ideado por Xplane

d) Journey life

Para poder idear una propuesta que pudiera aliviar algunos puntos de dolor identificados en el Empathy map como ya se mencionó anteriormente se desarrolló una adaptación del Journey map con el fin de tener un registro de la experiencia de vida de un joven LGBTI y cuales momentos podrían ser los detonantes para percibirse a sí mismo como ‘diferente’ y que se pueden apreciar en la Figura 17.

Figura 17.
Journey life



Fuente: Elaboración propia.

3.4.2 Fase de aplicación

Los prototipos ‘Sitio Web Diversos’ y ‘Taller Diversxs’ se idearon con la finalidad de ser un paquete de experiencias de aprendizaje, el sitio web para jóvenes LGBTI y el taller para personas heterosexuales donde los participantes en las sesiones de validación pudieron expresar sus puntos de vista y opiniones de manera oral, escrita y a través del dibujo.

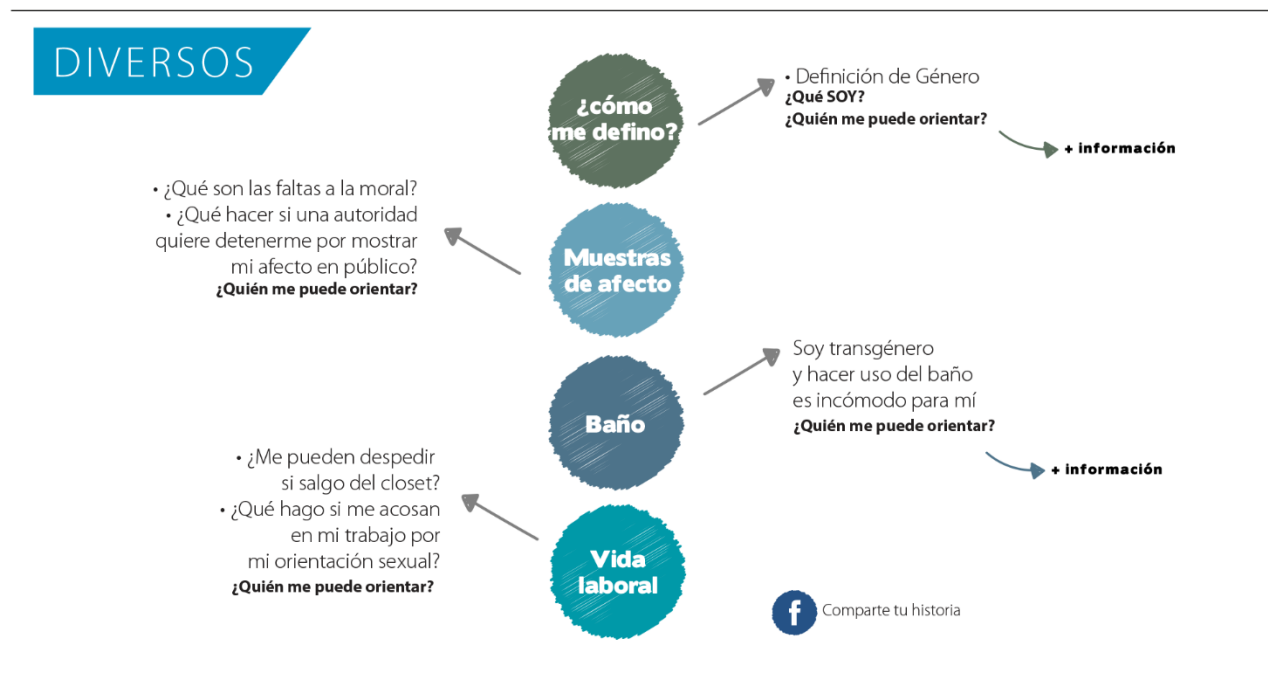
En esta fase, los datos nos sirvieron para responder a las preguntas:

- ¿El usuario se siente identificado con los escenarios planteados?
- ¿La información contenida cambia el panorama del usuario?
- ¿Los prototipos cumplen el propósito de generar una experiencia?

a) Sitio web Diversos

El prototipo es un sitio web que se ideó para abordar cuatro temas relacionados con problemáticas de jóvenes LGBTI que son: ¿cómo me defino?, muestras de afecto, baño y vida laboral. Estos temas surgieron del Journey life y se sintetizaron con ese nombre para representar escenarios en los cuales se desarrollan situaciones poco agradables (en algunos casos este tipo de sucesos ocasiona un shock en la persona que lo vive) que, cuando se abordan constituyen experiencias de auto aprendizaje y aprendizaje construido a partir de cómo otras personas han resuelto o hecho frente a lo acontecido. La guía de interacción se describe en la Figura 18, en cada botón el usuario es llevado a un apartado donde se despliega contenido referente al tema. El sitio se puede consultar en la página electrónica: <https://goo.gl/qcW1Gx>

Figura 18.
Guía de interacción Sitio web Diversos



Fuente: Elaboración propia.

Así, en la validación surgieron barreras, expectativas y necesidades que se registran en un esquema al que se denomina BEN (ver Figura 19). Analizar de esta manera los comentarios surgidos nos permite concluir que hay necesidades de comunicación vinculadas con aspectos emocionales que generan ansiedad, angustia, tristeza y que impiden entablar una comunicación abierta sobre su condición afectiva con su familia. Las barreras encontradas están vinculadas con la manera en cómo los demás perciben su identidad.

Figura 19.
BEN, análisis de validación Sitio web Diversos

B barreras	E expectativas	N necesidades
<p>-Muestras de afecto es algo bien interesante porque yo no quiero privarme de una caricia de alguien que amo, ¿sabes? Ahora la sociedad cómo lo toma, si le doy un beso a mi novio, pero tengo amigos que se toman la mano y la gente les grita cosas.</p> <p>-Hablar sobre familia, mi situación actual es algo estable y no sé cómo explicárselo a mis padres.</p> <p>-Hay temas que no toco con mi familia porque me causa estrés y ansiedad. Creo que un blog te ayuda a conectar historias que han pasado por lo mismo.</p> <p>- A veces tu familia no puede ser tu apoyo porque no ha vivido lo que estás sintiendo y no te entiende.</p> <p>-Cómo me defino, creo que a veces no tienes la confianza de preguntarle a alguien por el rechazo.</p> <p>-Al principio es difícil compartir tus experiencias, pero en cuanto alguien se atreve a contar algo que le pasó y que la gente realmente tenga una retribución.</p>	<p>-Psicólogos, ginecólogos, una especie de directorio.</p> <p>-Que el chat no se convierta en un Tinder, que esté guiado por especialistas.</p> <p>-Agregar un apartado sobre estereotipos "Quién dice que no puedo ser lo que yo soy"</p> <p>-Yo creí que esto era para presentar quejas.</p> <p>-Cómo me defino supongo que es para las personas trans.</p> <p>-Es interesante, ahorita que vi lo de los géneros, somos muy respetuosos cuando tenía 15 años no hay un asesoramiento y es interesante ver las historias de los demás, yo conozco a mi novio desde la prepa y sabía que pasaba algo entre los dos.</p> <p>-¿Cómo se va a enterar la gente que existe esto?</p> <p>-Historias del baño creo que si no eres totalmente femenino o totalmente masculino tienes una historia ahí, cuando estás en la etapa de descubrirte a ti mismo.</p>	<p>-Para los jóvenes sería de bastante ayuda y sobre todo historias que estén en tu idioma. Algo que aprendí mucho de mi novio es que todo lo hablaba con naturalidad, todo normal, cuando te empiezas a aceptar a ti mismo y lo hablas siendo normal es cuando haces el cambio en las personas</p> <p>-Creo que en sitios de diversidad sexual hacen falta este tipo de apartados, generalmente no se habla de baños unisex o cómo influye tu vida sexual en tu vida laboral. Creo que los apartados son útiles.</p> <p>-Creo que en sitios de diversidad sexual hacen falta este tipo de apartados, generalmente no se habla de baños unisex o cómo influye tu vida sexual en tu vida laboral. Creo que los apartados son útiles.</p> <p>-Creo que cuando compartes historias o ves a alguien que lo exprese te ayuda a saber sobre cómo pasar por eso.</p> <p>-Una vez me corrieron de un baño y no sabía qué hacer en ese momento.</p>

Fuente: Elaboración propia.

A raíz de este análisis este sitio web se puede ver como una guía en donde los jóvenes LGBTI puedan encontrar la orientación que necesitan, que puedan descubrir un reflejo de su historia a través de la historia de alguien más en circunstancias similares. Si bien, una orientación es una manera de proceder, en este caso, el paso a seguir sería enfocar el prototipo hacia algo capaz de sanar la necesidad emocional de expresar y comunicar lo que sentimos; contar historias con el propósito de ayudar a alguien más; fomentar el desarrollo de la auto aceptación y vincular a los jóvenes con instituciones cuando haya casos en los que se requiera de un proceso más complicado para salir de una situación grave.

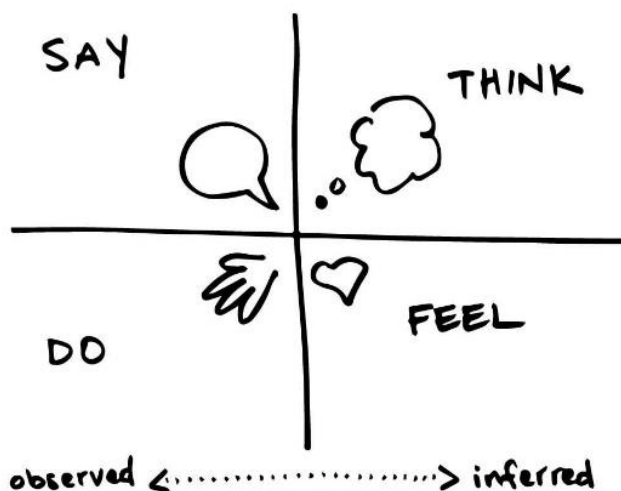
El nivel del prototipo es de baja fidelidad por lo que en la validación surgieron comentarios sobre aspectos a mejorar en su usabilidad, sobre todo en el diseño y ubicación de los botones para facilitar la navegación hacia otros contenidos y regresar fácilmente a la página de inicio. También se detectó la necesidad de desarrollar un plan de comunicación a través de la pregunta de uno de los participantes: ¿cómo se va a enterar la gente que existe esto? Otro punto importante tiene que ver con el nombre del sitio ‘Diversos’ aspecto que tendría que ser motivo de discusión en otra dinámica de validación y quizá co-creación para generar un nombre y construir una identidad gráfica que comunique los valores y propósito del sitio. El mayor hallazgo de esta validación es que a través de las necesidades expresadas de los participantes se puede iniciar un proceso iterante que nos lleve a la innovación de un producto que genere una experiencia memorable en el usuario.

b) Taller Diversxs

El objetivo general de llevar a cabo este taller fue validar mediante actividades lúdicas la empatía hacia personas LGBTI, por lo que las actividades principales de la sesión fueron:

- Actividad ‘Similitudes’. Consistió en poder colocarse en los pies del otro sin hacer juicios de valor; por parejas, los participantes fueron escribiendo en post its observaciones para tener un mapa comparativo de las ideas que fueron generando para encontrar similitudes y algunas diferencias entre una persona LGBTI y una heterosexual. Esto lo fueron haciendo con la ayuda de la estructura del Empathy Map (ver Figura 20) y así, desarrollar la actividad. En conclusión, hubo tres temas destacados: la percepción social: un grupo social marginado, incomprendido, estereotipado y clandestino; la parte humana, es decir, que son seres sociales con la misma capacidad de amar, reír y ser felices que cualquier otro grupo o colectivo social; y la parte que corresponde al derecho a formar una familia.

Figura 20.
Estructura de un Empathy map



Fuente: Design Thinking for Public Policy Innovators (sin fecha).
Recuperado de <https://publicpolicyinnovators.wordpress.com/portfolio/empathy-map/>

- Actividad ‘El mundo futuro’. Consistió en trabajar con una pareja diferente para responder mediante un dibujo a la pregunta ¿Cómo pienso que será la sociedad mexicana en 30 años? Dibujar además de ser una actividad lúdica y de disfrute, da forma de manera visual al pensamiento. Dan Roam identifica cuatro etapas en este proceso: mirar- identificar-imaginar- mostrar (Roam citado en Hillen y Camacho, 2011, p. 73) Así, se crea una imagen memorable no solo para quien la produce, sino también para quien la percibe. (ver Figura 21).

Figura 21.
Validación con usuarios del Taller Diversxs.



Fuente: Fotografías de Daniel Ruiz. (Universidad Iberoamericana Puebla, 2016).

Las reflexiones además de compartirlas se vaciaron en un cuestionario de evaluación. Ver Figura 22. Al día siguiente de la sesión se recibieron dos testimonios a través de correo electrónico:

- “Aprovecho este momento y estas líneas para felicitarte, pero sobre todo por agradecerte el taller del día de ayer!!!” (Participante A, 2017).
- “Me gustó mucho el taller, espero que mi información contribuya al objetivo que tienes y me gustaría saber cuál fue el resultado. Además, me llevaste a ver desde otra mirada el tema de género y sus problemáticas.” (Participante B, 2017).

Figura 22.
Datos de validación de participantes del Taller Diversxs.

¿Qué actividad fue la más significativa para ti?	Esta sesión ¿qué preguntas te ha generado?	¿Aprendiste algo nuevo?
-Similitudes y diferencias	-Si algún día la sociedad mexicana podrá entender los distintos géneros	-Sí, gracias
-La de igualdades diferencias	-¿Por qué hay diferencias tan marcadas con los grupos de otro tipo de orientación sexual al del heterosexual?	-Sí, que la felicidad es humana y no de género
-La del dibujo	-¿Estoy bien en mi forma de pensar? ¿Qué debo trabajar para aceptar?	-Saber que existen diferencias muy marcadas entre géneros
-Diferencias / similitudes	-Para qué las etiquetas	-Sensibilización sobre la temática. Más que conocimientos, escuchar a los otros.
-Visualizar e interpretar un futuro cercano	-¿Cuál es la visión de la comunidad LGBT ante aquellos que no pertenecen a esta?	-Aprendí sobre los prejuicios sociales
-El dibujar la problemática	-¿Cuántos géneros hay? ¿Realmente puede haber un cambio en los próximos años?	-Aprendí algunas dificultades que se enfrentan estas personas en el día a día
La última actividad, ya que fue la que más me hizo reflexionar acerca de la problemática que se vive actualmente.	-¿Estoy haciendo algo para ayudar al mundo a ser un lugar mejor? ¿Trato a los demás como quiero que me traten? ¿Qué puedo hacer para ayudar?	-Sí, me hizo pensar en algunas problemáticas que enfrentan día a día que nunca hubiese imaginado.

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Procedimiento

3.5.1 Cultural probes

Se aplicó a un total de 48 participantes de diferentes edades, nivel socioeconómico y preferencia sexual, casi la mitad de los participantes eran estudiantes de psicología de la IBERO PUEBLA. El prototipo consistía en fotocopias en la cuales se describía la dinámica y tardaban alrededor de cinco minutos en responder.

3.5.2 Entrevistas semiestructuradas (fase de diagnóstico)

La modalidad de las entrevistas consistió en la de tipo semiestructurada para poder plantear cuestionamientos surgidos en la charla. Así se estableció una guía de preguntas:

- Breve introducción sobre la investigación y el objetivo de la pregunta.
- ¿Qué estudias? ¿cuál es tu nombre y que edad tienes?

- ¿Cuáles son tus intereses en este momento?
- ¿Alguna vez te has sentido discriminado?
- ¿Alguna vez has sido tú quién discrimina?

Se aplicaron a jóvenes con las siguientes características:

- Edad entre 18 y 25 años.
- Universitario (no necesariamente de IBERO Puebla).
- Género y orientación sexual indistinta.
- Expresivx.

3.5.3 Graffiti Walls

Para este prototipo se seleccionaron jóvenes en un rango de edad de 20 a 28 años que fueran dinámicamente activos en la red social Facebook, pues la plataforma permite el desarrollo de esta actividad que consiste en que los contactos de estos usuarios respondan a la pregunta planteada en la imagen colocada en su muro. Ver Figura 23.

Figura 23.
Procedimiento de graffiti walls en el muro de un usuario de Facebook.



Fuente: Facebook, 2016.

3.5.4 Entrevistas a profundidad

En la fase exploratoria se hicieron entrevistas a profundidad a jóvenes que tuvieran una mayor conciencia sobre temas de género y problemáticas afines como por ejemplo salud sexual, feminismo, inclusión, o que en su experiencia de vida hubieran tenido que hacer frente a lo antes mencionado. Se aplicaron a jóvenes con las siguientes características:

- Edad entre 20 y 28 años.
- Universitario (alumno, exalumno o colaborador).
- Género y orientación sexual indistinta.
- Expresivx.
- Con tiempo para la charla (el tiempo de duración de las charlas tuvo un promedio de 60 min).

La guía de preguntas fue la siguiente:

- Menciona tu nombre, edad y ocupación
- Motivo de la entrevista (descripción por parte del entrevistador)
- Cómo percibes el contexto social en relación con:
 - el feminismo
 - el matrimonio igualitario
 - la comunidad LGBTI
- ¿Cuál es tu percepción de los jóvenes actualmente? En general...
- ¿Crees que se puede generar una cultura de inclusión?
- ¿Cómo consideras que se puede lograr? ¿por qué?
- ¿Qué has hecho tu para hacerlo en tu día a día?
- ¿Cómo reaccionó la gente a tu alrededor? ¿por qué?
- ¿Alguna vez te has visto en una situación dónde eres tú el que discrimina? ¿por qué?

- ¿Cómo consideras que sería tu comunidad (ciudad) si algún día se lograra?

3.5.5 Sitio web Diversos

La convocatoria para seleccionar a los participantes se hizo a través de redes sociales y se buscaba a jóvenes asumidos como LGBTI y que cursaran licenciatura, el criterio de participación (reclutamiento) se describe en la Figura 24.

Figura 24.
Descripción de usuarios deseables para validación de prototipo Diversos.

RECLUTAMIENTO		
¿Con quién te gustaría hablar?	¿Qué criterio identificará exactamente a la persona con quién queremos hablar?	¿Qué preguntas de selección harás?
<ul style="list-style-type: none"> • Universitario entre 18 y 25 años Opcional: académico universitario • Género indistinto • Preferentemente identificado con la comunidad LGBTI 	<ul style="list-style-type: none"> • Expresivo • Familiarizado con el uso de apps • Que utilice constantemente redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguna vez te has sentido víctima de discriminación? • ¿Alguna vez se te ha negado algún servicio en un lugar público? • ¿Alguna vez has sido objeto de bullying? • ¿Alguna vez has buleado a alguien? • ¿Has sentido la necesidad de ayudar a alguien que esté en una situación de discriminación y no sabes cómo? • ¿Buscas orientación de algún tipo en internet? ¿Sobre qué?
¿A quién excluirías?	¿Qué criterio identificará exactamente a la persona con quién NO queremos hablar?	¿Qué preguntas de selección harás?
<ul style="list-style-type: none"> • Menores de 18 años • Mayores de 25 años • No activistas LGBTI 	<ul style="list-style-type: none"> • Gente con poca facilidad de palabra • Usuarios desconectados de redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguna vez has cuestionado tu identidad de género? • ¿Te parece relevante la aprobación sobre el matrimonio igualitario? • ¿Qué opinas sobre los derechos humanos? • ¿Buscas orientación de algún tipo en internet? ¿Sobre qué? • ¿Tienes algún familiar con una orientación sexual diferente a la tuya?

Fuente: Elaboración propia.

La guía de preguntas que se utilizó fue la siguiente:

1. Breve introducción sobre el interactivo

- ¿Cuáles consideras que son las situaciones más comunes por las cuales

la gente se siente discriminada?

- ¿Qué opinas de los escenarios que se plantean en la app? A saber: ¿cómo me defino?,

muestras de afecto, baño y vida laboral

- ¿Si estuvieras en una situación de las que aquí se describen qué harías?

2. Te invito a que explores el interactivo (ver Figura 25).

- ¿Podrías platicarnos qué botones vas clickeando y hacia donde te llevan?

- ¿Qué opinas del contenido?

- ¿La información te parece la suficiente?

- ¿De qué manera crees que las historias compartidas en facebook ayuden a la gente?

- ¿Compartirías la tuya?

- ¿Qué te motivaría a hacerlo?

- ¿Agregarías algún otro escenario o situación factible de discriminación al interactivo?

Figura 25.
Validación con usuarios del sitio DIVERSOS



Fuente: Fotografías de Mónica Mata y Alejandro Vázquez. (Universidad Iberoamericana Puebla, 2016).

3.5.6 Taller Diversxs

Los participantes acudieron a esta actividad por invitación personal, pues el objetivo era trabajar con miembros de la comunidad universitaria (alumnos, docentes y personal administrativo) que preferentemente no estuvieran vinculados con la comunidad LGBTI. La sesión duró 60 min, se estructuró como se muestra en la Figura 26 y se desarrollaron las siguientes dinámicas:

Introducción: se planteaba la definición de género y una breve descripción de las problemáticas de las personas LGBTI.

Actividad 1: La Noticia. Consistió en compartir una buena noticia que hubiera marcado con una grata experiencia la vida de cada uno de los participantes. La escribían y luego la leían en voz alta para compartirla con el grupo.

Actividad 2: Similitudes, teniendo como referencia un Empathy Map, los participantes trabajaron en parejas para encontrar las similitudes de una persona LGBTI con una heterosexual.

Actividad 3: El mundo futuro: con una pareja diferente, respondieron con un dibujo a la pregunta ¿Cómo pienso que será la sociedad mexicana en 30 años?

Reflexiones: se finalizó la sesión con algunos comentarios de los asistentes.

Figura 26.
Estructura del Taller Diversxs.



Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV: Solución

En este apartado se describe la construcción de la propuesta de valor, su comunicación para difundirse y las estrategias para llevarse a cabo.

4.1 Planteamiento del problema

Lo aprendido en la aplicación de los instrumentos, nos lleva a poder identificar puntualmente dos tipos de problemáticas sobre las personas LGBTI: las que parten del individuo y las que parten de su contexto social. Las problemáticas que parten del individuo se convierten en necesidades de comunicación vinculadas a aspectos emocionales, la necesidad de expresar su identidad partiendo de cómo asume su género y orientación sexual y la necesidad de afirmarse para ser feliz. Respecto a este último punto Wierworka menciona “afirmarse es molestar a los otros, es reclamar un reconocimiento, es decir que su identidad colectiva amerita un lugar, que no es una infamia o una barbarie o la carencia debida a una inferioridad” (2003, p. 25); así pues, afirmarse da pie a las problemáticas de contexto social, que son meramente supuestos: el supuesto de que una persona LGBTI es ‘anormal’, el supuesto de generalizar, el supuesto de inferir que su felicidad no puede existir.

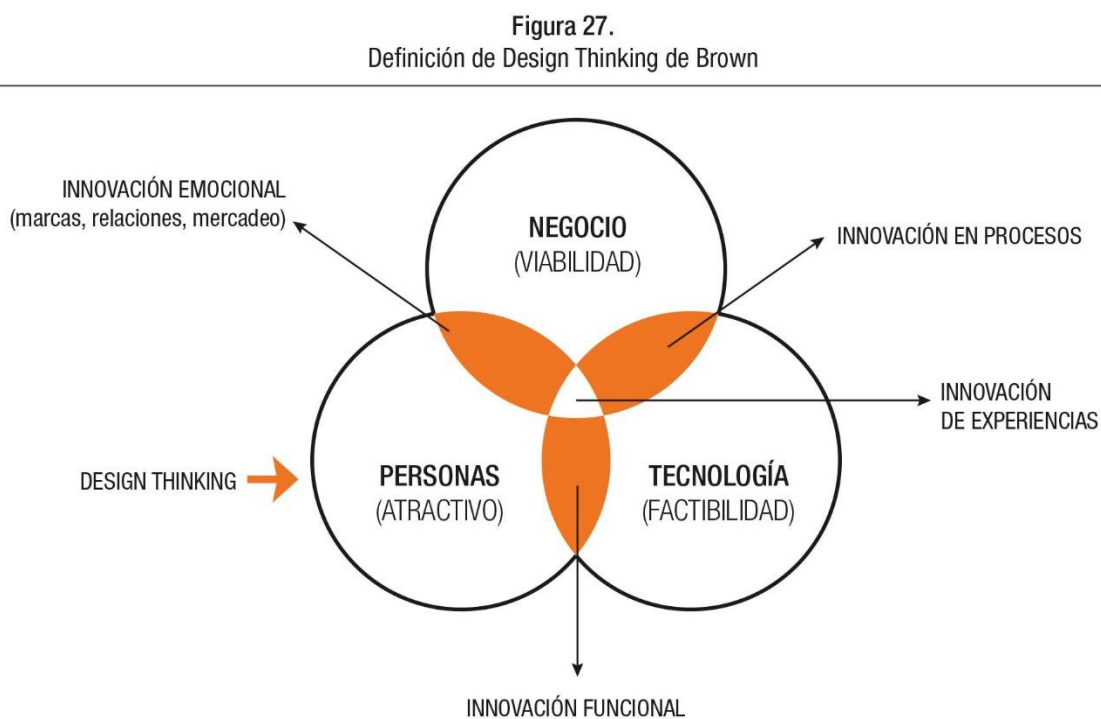
Planteado lo anterior, los puntos a atender son:

- Afirmación de la identidad
- Normalización de lo ‘anormal’
- Redefinición del comportamiento y rol masculino
- Redefinición del comportamiento y rol femenino
- Desarrollar la capacidad empática
- Prospectiva de sociedades futuras

Este planteamiento sobre la problemática nos lleva a la pregunta ¿qué se puede proponer para hacerles frente? Tim Brown menciona sobre el Design Thinking que,

“es una disciplina que aprovecha la sensibilidad y métodos del diseñador para hacer coincidir las necesidades de las personas con aquello que es factible tecnológicamente, y con una estrategia empresarial viable que permita generar valor para el consumidor, así como una oportunidad de mercado” (2008, p. 86)

Lo anterior lo podemos resumir en el diagrama de la Figura 27:



Fuente: Hillen, V. & Camacho, M.F. (2011). 101 claves para la innovación. 101 claves que hemos aprendido para innovar a través del design thinking, Francia, École des Ponts ParisTech (p. 64) Recuperado de: <http://veroniquehillen.com/es/>

Las metodologías de Design Thinking y Diseño Centrado en el Usuario nos dan la oportunidad de generar productos innovadores que satisfagan las necesidades de las personas, así tenemos tres tipos de innovación: emocional, funcional y en procesos. La conjunción de lo que es viable,

atractivo y factible nos da la innovación de experiencias. Además de las necesidades detectadas en el planteamiento del problema, se busca ganar aliados que hagan frente a los discursos de odio y sobre todo empoderar a las personas LGBTI. Tomando en consideración el contexto en el que se desarrollan los jóvenes tanto en educación como en entretenimiento, la propuesta tendría que encontrar un diferenciador desde la innovación de experiencias.

4.1 Investigación

Para proponer productos o servicios que sean pertinentes y abonen al planteamiento del problema se utilizó el lienzo de la propuesta de valor ideado por Osterwalder, A. et al. (2014) donde se sintetizó la información de uno de los actores de la problemática: una persona LGBTI, se consideró principalmente porque en su figura radican las mayores frustraciones, angustias y padecimientos. Cabe mencionar que dentro de este ecosistema se considera la figura de Orientador, como guía en el proceso de ‘Autocreación de identidad’ y la figura de Aliado, como ‘ganancia’, es decir, una persona no LGBTI que es empática.

Así, en el lienzo del perfil de la persona LGBTI se colocaron las alegrías (gains), frustraciones (pains) y tareas (Jobs to be done). Como se ve en la Figura 28.

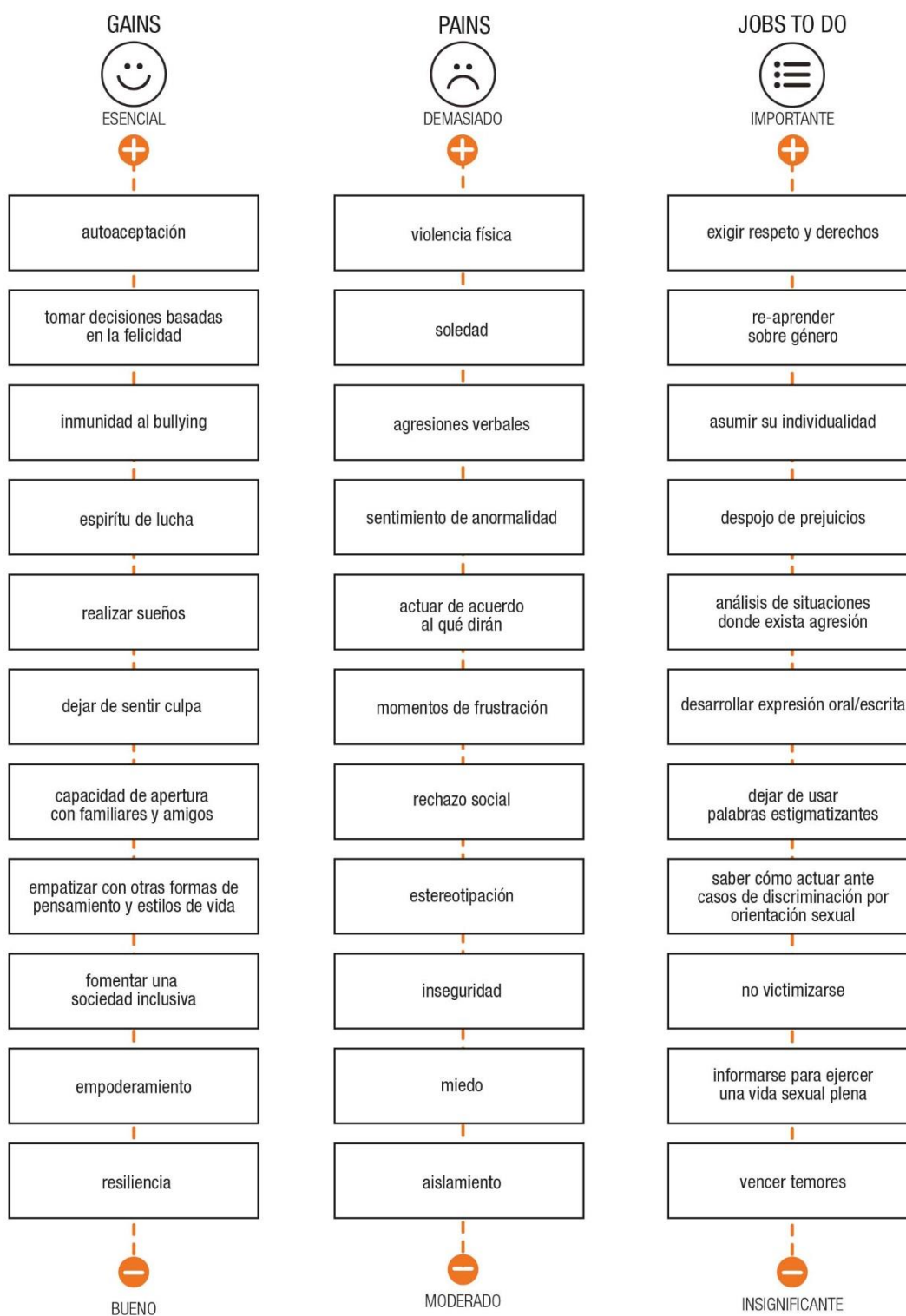
Figura 28
Perfil de persona LGBTI



Fuente: Elaboración propia basada en Osterwalder, A. et al. (2014). *Diseñando la propuesta de valor*. España. Deusto.

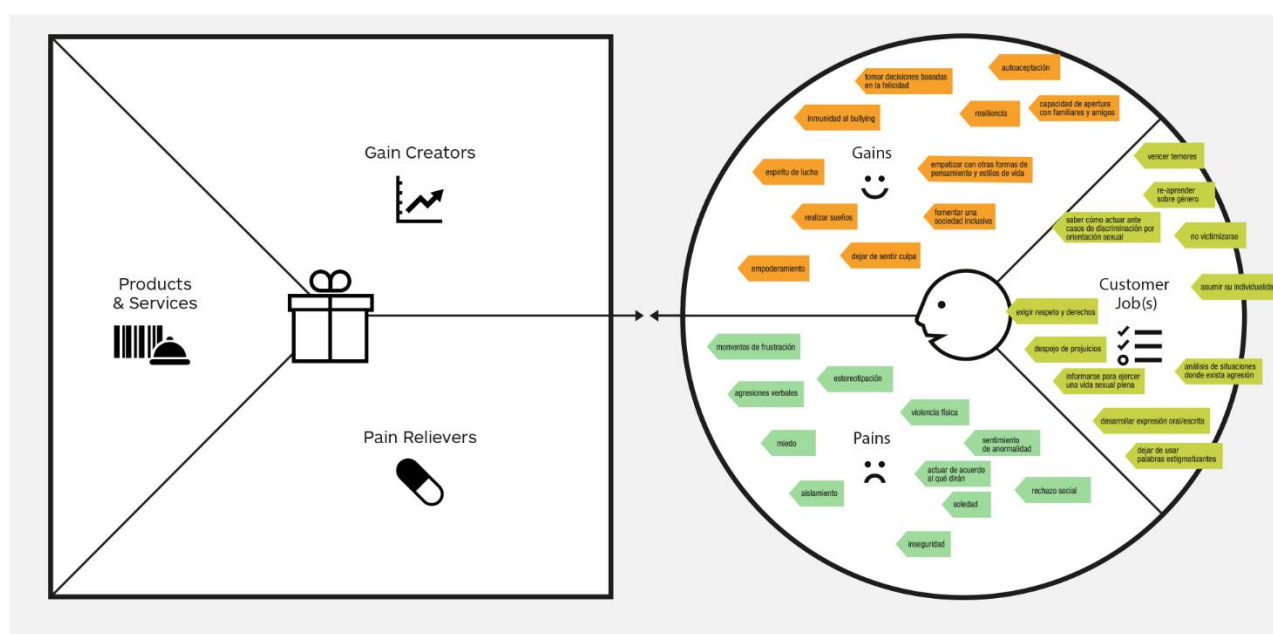
Hecha esta síntesis, se ordenaron los datos de mayor a menor orden de importancia como puede verse en la Figura 29.

Figura 29.
Clasificación de alegrías, frustraciones y tareas.



A continuación, se generó un mapa de valor, donde se idearon productos y servicios que pudieran encajar con el perfil que se creó y se muestra en la Figura 30.

Figura 30.
Perfil de persona LGBTI



Fuente: Elaboración propia basada en Osterwalder, A. et al. (2014). *Diseñando la propuesta de valor*. España. Deusto.

Concluimos el proceso con una propuesta de posibles productos descritos en la Figura 31.

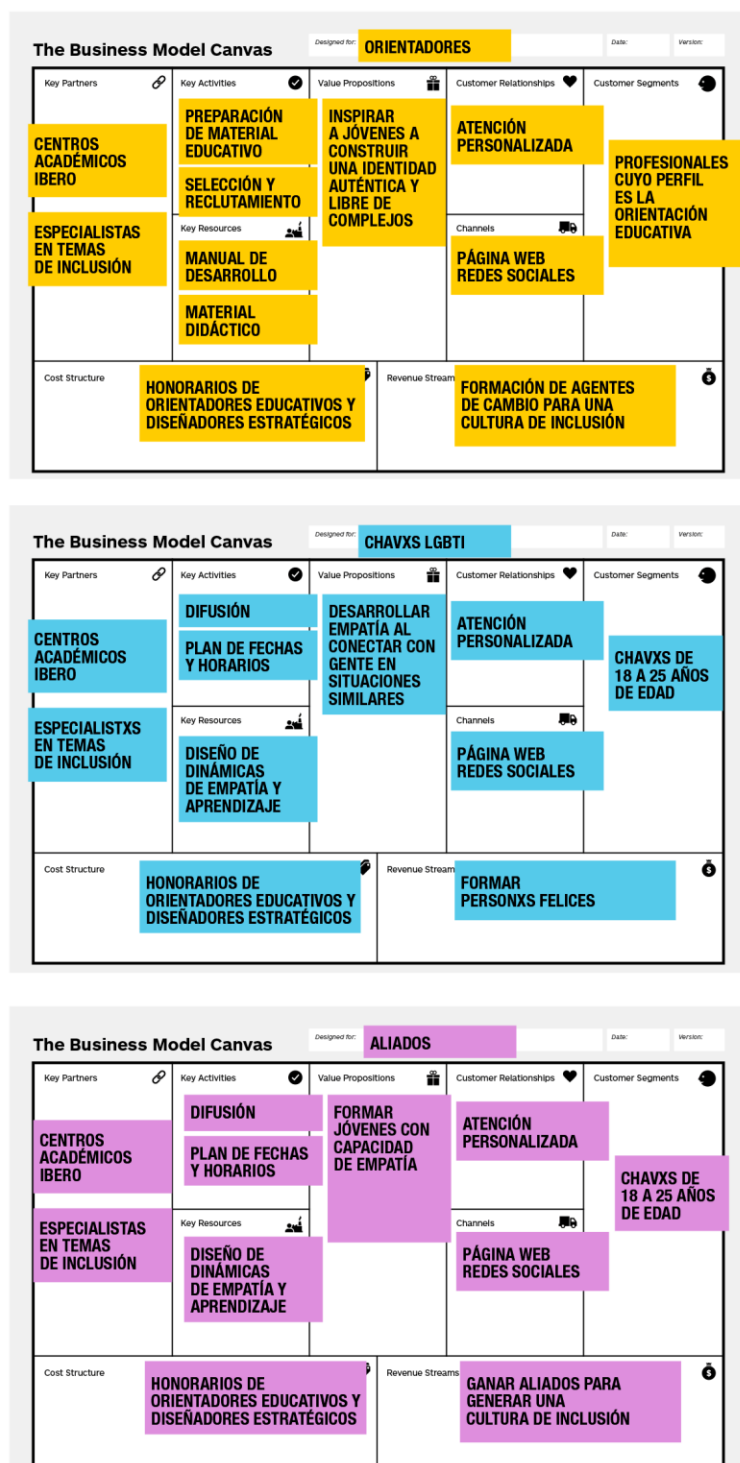
Figura 31.
Productos y servicios

NUESTRO/A PRODUCTO	AYUDA A PERSONAS	QUE QUIEREN RESOLVIENDO	Y OBTENIENDO	
sitio web	LGBTI	conservar sus relaciones familiares	conflictos afectivos	amor y comprensión
video	jóvenes tímidxs	evitar bullying homofóbico	baja autoestima	empoderamiento
guía	personas transgénero	obtener una identidad legal	conflictos legales	derechos
taller	heterosexuales	evitar a las personas LGBTI	prejuicios	inclusión social
campana	comunidad universitaria	inclusión social	comportamientos heteronormados	experiencias de aprendizaje

Fuente: Elaboración propia.

Con las propuestas anteriores se desarrolló el modelo de negocio, con miras a generar impacto social (más adelante se describirá cómo se piensa medir). La herramienta business model canvas (lienzo del modelo de negocio) sirvió para insertar el proyecto en un propósito. Se desarrollaron tres modelos para tres perfiles: personas LGBTI, orientadores y aliados, esto se describe en la Figura 32.

Figura 32.
Lienzos del modelo de negocio

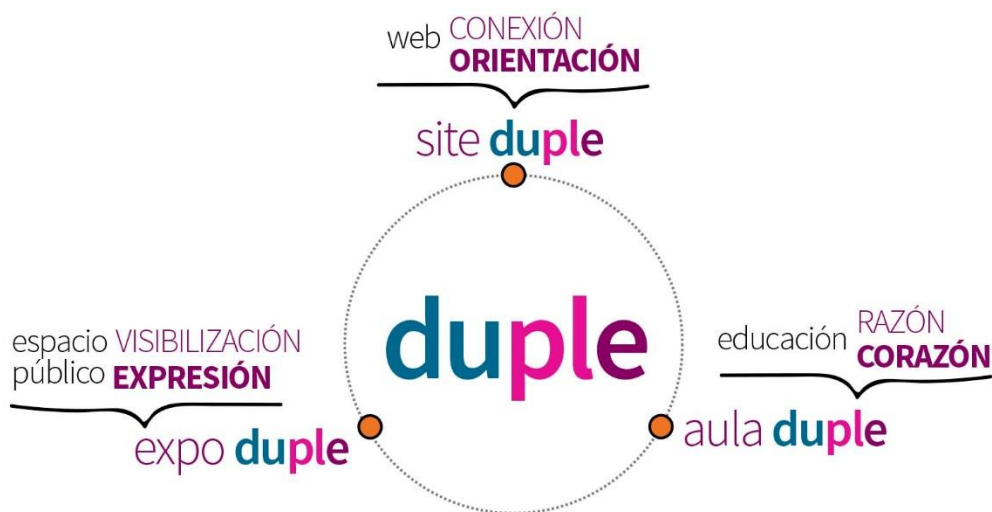


Fuente: Elaboración propia basada en Osterwalder, A. et al. (2014).
Diseñando la propuesta de valor. España. Deusto.

Así, tenemos un modelo de ‘negocio’ robusto al que nombraremos Duple. El objetivo de Duple es funcionar como un contenedor de experiencias que detone preguntas, cuestione paradigmas y conecte gente en situaciones similares. La misión es inspirar a jóvenes a buscar una identidad propia sin temor a prejuicios. Esta plataforma aborda la problemática desde diferentes conceptos (ver Figura 33).

- Desde la orientación para ayudar a jóvenes a construir una identidad plena
- Desde el aprendizaje, proponiendo taller (aula) sobre conceptos de género
- Desde la visibilización, proponiendo visualmente discursos incluyentes

Figura 33.
Propuesta de valor de Duple.



Fuente: Elaboración propia.

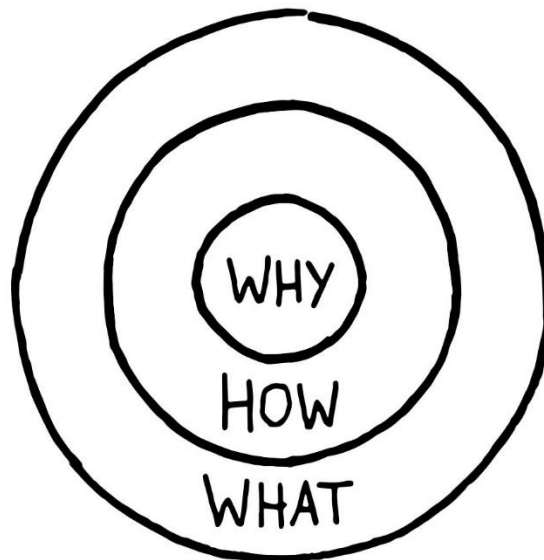
4.2 Comunicación

En este apartado se describen las herramientas utilizadas para dar a conocer el proyecto: Golden circle, pitch y storytelling.

4.2.1 Golden Circle

Simon Sinek en la definición y explicación de su Golden Circle (¿Por qué?, ¿cómo? Y ¿Qué?) menciona que los líderes y organizaciones exitosos que más nos inspiran piensa actúan y comunican desde dentro hacia afuera. Es a partir de ese punto que se desarrolla el sentido del cómo y qué y desde donde se generan acciones que impactan y generan el cambio en el comportamiento humano pues detonar el propósito es lo que mueve a dar sentido a nuestra vida (ver Figura 33).

Figura 34.
Golden Circle



A través de entender la misión principal de este proyecto se describe el propósito, seguido del cómo se piensa desarrollar y por último qué es lo que se va a proponer para lograr ese propósito que toma la forma de un credo:

WHY (el por qué)

- Creo que se puede revertir el discurso discriminatorio, violento y desacreditador
- Creo que se pueden derribar las barreras del estereotipo
- Creo que nadie tiene que sentirse mal por una circunstancia como su género
- Creo que la diversidad es riqueza cultural que genera sociedades inclusivas.

HOW (el cómo)

- Conectando historias
- Generando experiencias de aprendizaje
- Conectando lo cognitivo con lo emocional
- Redefiniendo ¿qué es ser hombre? ¿qué es ser mujer=

WHAT (el qué)

- Una plataforma que funcione como un contenedor de experiencias que detone preguntas, cuestione paradigmas y conecte gente que tiene el propósito de ser feliz a partir de aceptar su orientación sexual y condición de género.

4.2.2 Pitch

Es una presentación oral (apoyada de imágenes en algunas ocasiones) con una duración determinada, generalmente muy breve, cuya finalidad es exponer una idea y atraer la atención de un público. El pitch para Duple es el siguiente:

- Uno de los momentos que mayor incertidumbre provoca en la vida de una persona LGBTI es el momento en que tiene que decirles a sus padres su condición pues hay un profundo

temor al rechazo. ¿Qué siente un joven LGBTI al enfrentar estos temores? Hay un constante sentimiento de miedo, de anormalidad y en general hay una percepción social negativa. Todo este contexto derivó en el desarrollo de ‘Duple’ un proyecto cuyo propósito es inspirar a jóvenes a construir una identidad auténtica: ¿Quién dice que no puedo ser lo que yo soy?

El proyecto busca incidir en el espacio web, en el espacio público y en el espacio de la educación. El site duple es una página web dónde los jóvenes puedan conectar con historias similares a la suya y les pueda servir de orientación en algunos de los momentos de crisis a lo largo de su vida. En el aula duple, se pretende que se aprenda y desaprenda sobre los roles de género conectando lo cognitivo con lo afectivo. Y, por último, en el expo duple el objetivo principal es acercar a la sociedad a problemáticas que tienen que ver con la expresión y la visibilización de comportamientos discriminatorios.

Lo que se quiere es ganar aliados para terminar con discursos de odio y ganar empatía hacia personas LGBTI, pues en la diversidad encontramos la riqueza no solo de ideas, también nuestra riqueza como seres humanos.

4.2.3 Storytelling como introducción

El storytelling o contar una historia, consiste en poder involucrar al público de una manera entrañable en una problemática o hacerlo sentir atraído hacia los personajes involucrados en la historia con la finalidad de que conecto con ellos. El stoytelling ideado para Duple se describe en la Figura 35.

Figura 35.
Storytelling Duple

La historia de Mistli



Mientras todos estaban conformes con sus cualidades y dones, yo consideraba que podía existir la posibilidad de ser diferente. Algo ajeno a lo que veía reflejado en el agua e incluso en los ojos de otros seres, algo diferente a lo que mis ojos llegaban apreciar más allá de la imaginación y las limitantes.

A medida que planeaba mi transformación escuchaba a mis compañeros de estanque murmurar que me había llegado la contaminación del agua al cerebro y que nunca dejaría de ser un pez que se transportaba a través del agua y que siempre viviría a través de algas y arrecifes.



Tenía que aceptar el "don" que la naturaleza o la misma selección natural me había dado: branqueas, aletas... ¿qué más puedes pedir? decían ellos; pero... ¿por qué conformarse con esto si hay un mar de posibilidades fuera del agua también?

Fue así que un día decidí probar algo que todos temían: respirar fuera del agua. Tenía miedo y busqué un lugar del estanque en dónde había pasado momentos muy felices. Tomé aire y fue así que dejé atrás el agua y al salir recibí los primeros rayos de sol, sentí el aire entrando por mis branquias. Pensé que iba a morir pero no fue así. Avancé unos metros y pude ver que con mis aletas podía transportarme, el aire era alimento y así pude apreciar cosas que no tenía idea que existieran.



Regresé al estanque pues tenía que compartir esta experiencia con Yari, mi mejor amigo... quizá más adelante con otros peces que sintieran la misma inquietud. Sin embargo, algo en mí era diferente, me movía diferente y fue en ese momento que los ojos de desprecio y desaprobación se posaron sobre mí, pero ya nada importaba. Ya había dado el primer paso.

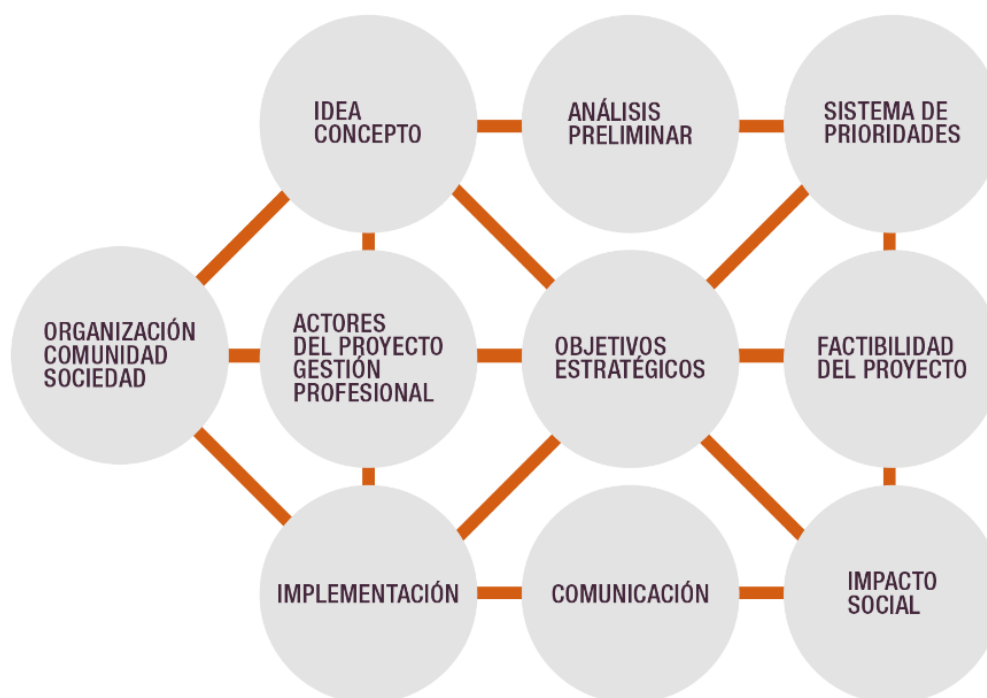
La cara de sorpresa de Yari y su entusiasmo fueron un motivo para poder intentarlo de nueva cuenta. No sabía lo que me esperaba en un segundo intento y continuar con mi transformación, pero esa sensación de no saber con lo que me iba a topar me impulsaba a querer descubrirlo. Ya no había marcha atrás. Pasara lo que pasara estaba seguro que lo iba a afrontar con valentía y emoción.



4.3 Planeación

En este apartado se dará cuenta del cómo se llevará a cabo este proyecto desde el punto de vista de la gestión estratégica de diseño que comprende “la totalidad de acciones interactivas del diseño con los actores de la organización y de otras áreas relacionadas directa e indirectamente con el proyecto” (Leiro citado en Fundación Pro dintec, 2016, p.140). Este proceso se lleva a cabo en fases que se producen de una manera simultanea y aleatoria como puede verse en la Figura 36. Estas fases son: idea, análisis preliminar del proyecto, sistema de prioridades, sustentabilidad del proyecto, actores del proyecto y gestión profesional, objetivos estratégicos, factibilidad del proyecto, implementación, comunicación del proyecto y medición del impacto social.

Figura 36.
Gestión del proyecto



Las fases que se tienen cubiertas son ‘idea’ y factibilidad del proyecto pues ya lo comprobamos en la parte de instrumentación y generación de la propuesta de valor. La fase de comunicación tenemos productos terminados que nos hablan del propósito de Duple, pero faltaría generar una imagen que comunique los valores que aparecen en la Figura 37, agrupados en cuatro categorías: funcionales, emocionales, que cambian la vida e impacto social.

Figura 37.
Elementos de Valor



Fuente: Bain & Company Inc. citado en Almquist, E. *The Elements of Value*, 2016.

Duple es una propuesta de valor que está formada por un sistema, por lo que es necesaria la puesta en marcha de un MVP (Producto Mínimo Viable), que se refiere a la cantidad mínima de esfuerzo que tiene que hacerse para generar un ciclo que consiste en construir-medir-aprender de la mano con el usuario. Dentro del sistema tenemos el Sitio Web (plataforma Duple), el Taller y la Expo Duple por lo que la elección de este producto tiene que hacerse a través de un breve

balance de los costos y beneficios, por lo que si empezamos por el Sitio Web los costos implicarían una inversión de tiempo para el diseño visual y de interfaz; los beneficios serían en cuestión de impacto social pues un sitio web es referente de consulta para millones de internautas.

4.3.1 Objetivo estratégico

Al estar incubado en la Universidad Iberoamericana Puebla, toma en consideración los recursos académicos, de logística y financieros de la institución, por lo que su creación y desarrollo tiene que abonar al plan estratégico de la institución, cuyo objetivo estratégico número uno expresa:

“Formar personas, ciudadanos y profesionistas conscientes, competentes, compasivos y comprometidos con los menos favorecidos a través de la búsqueda continua de la calidad académica, la evaluación y la iniciativa en la innovación educativa; así como generar y difundir conocimiento y prácticas pertinentes para el entorno con el fin de promover la construcción de una sociedad más justa y humanamente solidaria, incidiendo en las políticas públicas”. Fundamentos estratégicos de la IBERO Puebla, 2018. (Recuperado de <https://www.iberopuebla.mx/sites/default/files/pdf-files/fundamentos.pdf>)

Así, el objetivo estratégico del Site Duple es: Generar experiencias significativas de aprendizaje para empoderar e inspirar a jóvenes LGBTI y ser un punto de contacto para conectar historias de vida, todo ello encaminado a promover la construcción de una sociedad inclusiva, logrando la realización plena y feliz de los miembros que la conforman.

4.3.2 Análisis preliminar y Sistema de prioridades

Si bien el propósito del Site Duple es ser una plataforma con un grado de innovación incremental donde se presentarían pequeñas mejoras, tendría que hacerse un Análisis DAFO que identificara las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades en relación con su contexto y un benchmarking para hacer un comparativo con lo que ya existe y poder aprender de su puntos eficientes o deficientes.

No obstante que desde la innovación el área de oportunidad es incidir en las experiencias de aprendizaje, lo anterior nos ayudará a construir un producto que aproveche todos los recursos de una plataforma digital, además de establecer un sistema de prioridades mediante objetivos a corto, mediano y largo plazo.

- Objetivo a corto plazo: Realizar las mejoras al prototipo presentado en la etapa de instrumentación (Site Diversos) para iniciar el proceso iterante.
- Objetivo a mediano plazo: Convocar a un grupo de expertos que puedan acompañar desde diferentes ámbitos del conocimiento la elaboración de contenidos.
- Objetivo a largo plazo: Adaptar el propósito del sitio de acuerdo a los contextos y necesidades en el lapso de un año.

4.3.3 Actores del proyecto y Gestión profesional

Además del acompañamiento por un grupo de expertos para la gestión de contenidos, una figura importante para este proyecto es la de un curador o curadores de la información, ya que sería uno de los aspectos primordiales a cubrir para lograr una innovación incremental. La curación se define como “el proceso de organizar, evaluar, seleccionar, conservar, utilizar y reutilizar materiales digitales (Penn State University Libraries citado en Cobo, 2016, p. 32). Este

proceso de ‘selección’ evitaría el generar ruido para que el usuario pueda centrarse en lo realmente importante del contenido del Sitio.

En cuanto a gestión profesional se necesita un grupo de ‘ideadores’ de dinámicas que puedan lograr una constante visita del sitio, y un líder de proyecto capaz de no perder de vista el propósito con el que fue creado.

4.3.3 Impacto social

Este punto hace referencia a los efectos que una propuesta tiene no solo sobre la muestra de estudio, sino sobre la sociedad en general. Se consideran efectos a largo plazo, y se pueden producir efectos deseados como no deseados.

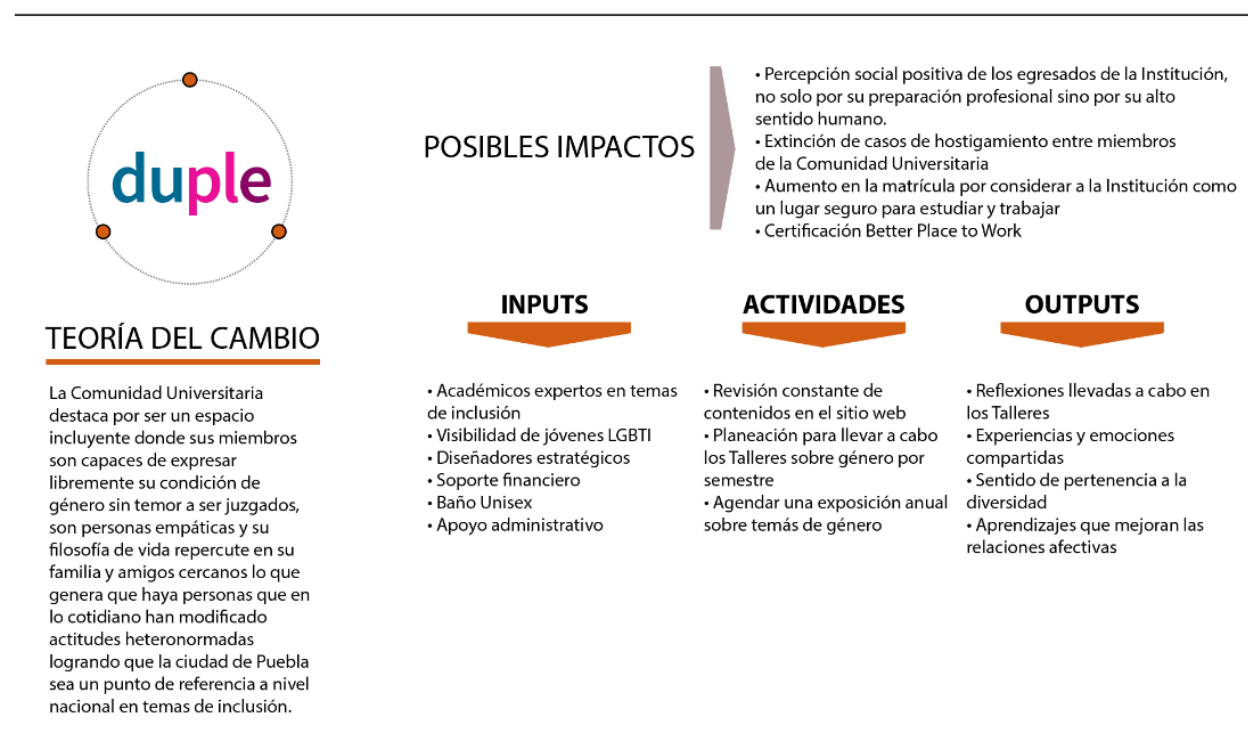
A partir de la pregunta ¿Cómo pueden medir las empresas sociales su propio impacto en la sociedad? La Comisión Europea desarrolló una metodología para medir el impacto socioeconómico de las empresas sociales y poder tener un registro de cómo inciden sus propuestas en beneficios a la sociedad. El desarrollo de dicha metodología se estructura a partir de un marco lógico que usa la Teoría del Cambio (TdC) como cadena del valor del impacto y que se define de la siguiente manera:

La TdC define todos los componentes necesarios para conseguir un objetivo específico a largo plazo. Este conjunto de elementos conectados llamados inputs, outputs, resultados e impacto se representa en un mapa denominado ruta del cambio/marco del cambio: una representación gráfica del proceso de cambio. (Impact Hub Madrid, 2015, p. 7).

Duple no es una empresa social, es un proyecto que se desarrolla en una Institución, pero puede adaptar una ruta del cambio para poder evaluar el impacto social que haría posible su evaluación como un proyecto que aporte tanto fuera como dentro de la Comunidad Universitaria

de la Ibero puebla. Se entiende por inputs los recursos humanos y materiales invertidos para lograr las actividades propuestas para lograr la propuesta de valor y por outputs los productos, servicios o experiencias derivados de dichas actividades. Así los posibles impactos se podrían mapear tal como se representa en la Figura 38.

Figura 38.
Ruta del Cambio



Fuente: Elaboración propia.

Como se mencionó, la medición del impacto social tendría que considerarse una vez que los productos propuestos se hayan presentado a los usuarios definidos anteriormente y se tendría que evaluar mediante instrumentos cualitativos (un instrumento puede ser una entrevista a uno de los usuarios) si se está logrando lo que desde un principio se propuso que es generar empatía hacia las personas LGBTI.

Capítulo V: Conclusión

5.1 Síntesis de resultados

Lo expuesto en este trabajo de investigación permite responder a la pregunta ¿cómo desarrollar la empatía hacia las personas LGBTI a través de una experiencia de aprendizaje enfocada en jóvenes universitarios? Primeramente, tendríamos que decir por qué considerar ser empático con las personas LGBTI, después abordaremos la pertinencia de hacerlo a través de una experiencia de aprendizaje. Como se mencionó en la justificación, en cuestión de impacto hay un número considerable de jóvenes que han pensado en el suicidio a raíz de reconocer su identidad de género y orientación sexual, no solo eso, también se podrían contar los crímenes de odio por homofobia. Otro de los argumentos es que el estilo de vida, es decir, sus relaciones afectivas, la manera como expresan su género, su existencia es en sí una manera de incidir de una manera disruptiva en la idea de familia y reproducción resguardada por instituciones religiosas y grupos conservadores.

Esta manera de expresarlo, de señalar que su existencia es un peligro para la idea de procreación mueve la conciencia de las personas que ven en ellos la encarnación de lo reprobable y anormal. Esta investigación, inicio explorando un tema recurrente cuando se aborda lo relacionado con esta comunidad y es el fenómeno de la discriminación, este fenómeno lo hacemos visible en lo social cuando se registra una agresión, entiéndase registro por las evidencias que se muestran del daño hacia las víctimas en casos aislados.

Haber abordado esta investigación desde la perspectiva de la discriminación encajonaría el planteamiento del problema dentro de la categoría de wicked problem, que son “problemas relacionados con sistemas sociales, que están mal formulados, donde la información es confusa, hay numerosos clientes y tomadores de decisiones con valores en conflicto, y donde las

ramificaciones dentro del sistema son totalmente confusas” (Rittel citado en Buchanan, 1992, p. 15). Así, en la parte de instrumentación fuimos de lo general a lo particular para concluir que la propuesta Duple, deriva en una mezcla de desarrollo humano y desarrollo social. Por una parte, se trata de empoderar al individuo para poder sanar a la sociedad.

A propósito del empoderamiento, Bauman lo define como:

“ser capaz de elegir y actuar de manera efectiva conforme a las elecciones realizadas, lo que, a su vez, supone la capacidad de influir en la amplitud de opciones disponibles y en los contextos sociales en los que se eligen y materializan tales opciones” (2013, p. 165)

Si esto se puede hacer posible, el hecho de poder influir en el contexto social, podríamos decir que el propósito que mencionamos en el Golden circle se pueda cumplir.

Volviendo a la pregunta del supuesto, y a la parte que nos falta por responder: desarrollar la empatía con una experiencia de aprendizaje. Aprender significa: “obtener conocimientos a través de la experiencia”, y ‘experiencia’ es ‘percibir directamente con los sentidos’ (Bower, Hilgard, 2016, p. 12), por lo que aprender sobre género se convierte en algo que se experimenta en la interacción social a partir de los diversos códigos de comunicación. Y es la experiencia la que puede derribar de primera mano muchos supuestos que se van transformando en estereotipos. Cabe destacar que los jóvenes tienen infinidad de recursos para aprender, desde el aula en la universidad, hasta videos en la plataforma YouTube, además de otros recursos interactivos que van encontrando en internet y en la cotidianeidad.

Cómo desarrollar empatía pues, se convierte en replicar sensaciones que signifiquen en la consciencia de los jóvenes universitarios respecto a su contexto más cercano, empezando por ellos mismos, su familia y sus compañeros. El reto de activar la capacidad empática para este

proyecto es que quien no tenga interés, pueda al menos, asomarse a la ventana del arcoíris (haciendo referencia al símbolo con que se identifica la comunidad LGBTI).

Así la respuesta a la pregunta de investigación da pie a que se cumpla el objetivo general que es: Desarrollar empatía hacia las personas LGBTTTI a través de una experiencia de aprendizaje enfocada en los jóvenes universitarios.

En relación con los objetivos, el primero de ellos se cumplió al irse analizando los datos en la aplicación de los instrumentos y también en la elaboración de la propuesta de valor, de hecho, en la Figura 29, la columna de los ‘pains’ se podría considerar toda una lista de problemáticas de las personas LGBTI, otra herramienta que las determina es el Journey Life ideado para mapear las malas experiencias en la vida de un joven LGBTI. Si tuviéramos que presentar una categorización de problemáticas podríamos decir que estas se agruparían en: reconocimiento social, necesidades de afecto, necesidades de comunicación, bullying homofóbico, desarrollo humano, habilidades de expresión y resolución de conflictos.

En cuanto al segundo objetivo: Idear cómo desarrollar la empatía en jóvenes universitarios como una capacidad, los prototipos presentados son un primer acercamiento para empatizar con las personas LGBTI (al menos para este proyecto) por lo que es el primer paso de un proceso iterante para generar nuevas ideas sobre dinámicas en las que se aprenda y desaprenda sobre género y conductas heteronormadas. La ideación para desarrollar la empatía en jóvenes LGBTI con su propia comunidad consistió en la elaboración del prototipo del Sitio web Diversos, donde pudieron reconocer sus problemáticas y mencionar unas cuantas más.

Por último, sí se prototipó una experiencia de aprendizaje significativo apoyada en el design thinking sobre identidad de género y el resultado se describe en el capítulo III, en la validación del prototipo del Taller Diversxs. Como ya se mencionó se trató de un prototipo de

baja fidelidad, más adelante se tendrá que trabajar en una propuesta con mejoras y quizá otros objetivos.

En cuanto a las aportaciones teóricas para esta investigación, Bauman desde su planteamiento de la vida líquida, sienta las bases para poder abordar una problemática que tiene aspectos subjetivos, debido a la naturaleza propia del colectivo LGBTI que se mueve entre la luz y la tiniebla. El otro aporte esencial lo pone Nussbaum y su enfoque de las capacidades como herramienta para el desarrollo humano y social. Goffman, hace posible el poder definir esa ‘marca’ que genera exclusión de grupos sociales y que conocemos como ‘estigma’.

5.2 Observaciones

Lo que se observa, concerniente al tema de las propuestas para resolver las problemáticas vinculadas con Derechos Humanos, bullying y crímenes de odio por homofobia, es que gran parte consiste en estrategias de comunicación que apelan, por un lapso definido, a concientizar sobre igualdad, a denunciar los hechos y a visibilizar a las víctimas. Desde la innovación, las metodologías aquí utilizadas (Design Thinking y Diseño Centrado en el Usuario) buscan ‘cambiar’ el comportamiento de las personas a través de cambiar su conciencia, por lo que, partiendo de este planteamiento, se tendría que considerar el seguir investigando sobre las problemáticas LGBTI para derivar en soluciones que abonen en generar cohesión social, proponer no a partir de la reacción, sino proponer para evitar las acciones que llevan al odio.

Con la mirada puesta en el futuro, se tendrían que vislumbrar escenarios, para poder planear y actuar en consecuencia sobre qué sociedad queremos tener en un futuro, qué oportunidades tenemos de comenzar a generar hoy para que las personas puedan ‘ser’ o, planteándolo de otra manera, qué podemos dejar de hacer para poder ‘ser’.

5.3 Recomendaciones

En el capítulo I se mencionó que esta investigación no estaba del todo completa pues para ello se tendría que haber trabajado con cada uno de los representantes de las categorías que conforman el colectivo LGBTI. Igualmente se menciona de la subjetividad del grupo pues las necesidades y problemáticas varían de una categoría a otra. Poder determinar las problemáticas y necesidades de las personas L, G, B, Transexuales, Travestis, Transgénero e Intersexuales merecería una investigación individual y quizá abordarlo desde diferentes enfoques, por ejemplo, una persona Intersexual responde a una condición de desarrollo biológico que marca la manera en que vive su sexualidad y expresa su género. Así, el panorama de investigación que tenemos por delante es muy amplio.

Anexos

Tabla 2.

Entrevistas de la Fase de diagnóstico.

Categorización del análisis a través del método de comparación constante.

CATEGORÍAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADAS 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADOS 4	ENTREVISTADO 5
Edad	23 años	Ambas de 18 años	25 años	18 y 21 años	22 años
Futuro	Quiero en dos años poner un negocio, pero tengo que ver de dónde me voy a financiar y pues ahorita no es viable la idea de poner algo propio, ni de regresarme a mi estado porque no hay campo de acción. Soy de Chiapas.		Estudí la Licenciatura en Ciencias de los Alimentos y la semana pasada terminé la Maestría en Nutrición Clínica, aquí en la Ibero. Mi proyecto de maestría quizá pase a ser aprobado para ingresar al Doctorado		
Contexto local	En Puebla donde la gente es bastante difícil donde hay grupos, hay todo y llegas, así como qué onda. Maduras porque maduras, yo cuando vine a los dos días dije yo no me quedo acá, vino mi mamá al mes y le dije no, me voy contigo, yo no quiero, yo lloraba, lloraba todos los días y pues enfrentarte, a los maestros, nuevos compañeros.	yo estoy muy acostumbrada a tener todo por mis papás, coche, no sé, a tener a mis amigos, llegas aquí y no conoces a nadie, bueno yo sí, tengo familia pero pues en la uni, tienes que abrirte y pues vivir sola pues no es tan fácil... no sé, cómo que siento que tienes que cambiar todo, no puedes quedarte con que no le voy a hablar a él porque no tienes que conocer a la gente, al final puedes necesitar algún día de ellos y ellos de ti no sé....	En una universidad privada hay muchos estereotipos: los ricachones, los mirreyes. Cuando estudiaba licenciatura, por mis problemas personales me aislé... no quiero hablar de eso. Yo me fui excluyendo. Nutrición es un mundo competitivo, la carrera es súper competitiva, aunque tuvieras tu grupito, ¡sí no trabajabas, bye! ¡Si me caes mal, bye! Hay mucha competencia dentro de y cada quien ve por sus intereses.		En Puebla las mujeres tienen voz y voto, en una comunidad chiapaneca hay un comité cuando hay elecciones y no hay un comité de mujeres. Ellas no quieren formar un comité porque creen que no saben nada. Ellas se autodescriben, tienen la idea desde niñas que tienen que estar sometidas al hombre
Ocupaciones	Ocupo mi tiempo en ir al gimnasio, un poco lectura, estudio, salir con mis amigos y dormir.			Yo salgo los viernes con amigos, vamos al antro. Sábado igual o si no ya con la familia, cuando hay eventos, los domingos estoy en casa haciendo tarea. Salir con los amigos, ir a tomar un café ir con la familia de fin de semana.	Llevo dos años trabajando con una asociación y me inculcaron el sentido comunitario. Estamos tratamos de combatir la discriminación de género en las comunidades indígenas.

CATEGORÍAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADAS 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADOS 4	ENTREVISTADO 5
Entorno social	<p>Quando ingresas te dicen: vienes de la selva, hay lianas, no hay oxos, no hay telefonía, y ahorita te siguen diciendo lo mismo y es que piensan que Chiapas es el inframundo, piensan que vives con los zapatistas que vives en lianas, que vives con caballos, la gente está tonta yo creo.</p>	<p>Otro tema que he notado mucho es que muchos jóvenes se basan en lo que tienen como que hablan de yo fui a tal lugar y compre una botella de no sé cuántos pesos y estoy usando un reloj de marca tal y siento que las conversaciones a lo mejor ya no te dejan algo, son solamente yo tengo, yo soy, yo hago, son egoístas. Yo soy sobre los demás, yo tengo, pero tú no, a lo mejor no lo hacen pensando, pero a lo mejor están en una vida muy materialista. En vez de platicar algo que te llene, ¿cómo te fue el fin de semana? a lo mejor fui a mi casa y vi una película y es "fui a mi casa y mis papás me compraron un reloj tal y una bolsa..." "yo me voy de vacaciones a tal lugar" en un sentido de presunción</p>	<p>Percibo a la juventud actualmente horrible, estamos viviendo en un caos. A la gente le cuesta dialogar. Todo se está volviendo material, nos estamos volviendo desechables.</p>	<p>Estudio criminología ¿cómo es el ambiente en tu uni? ¿Es conservador? Es muy liberal, de hecho, tengo otro amigo gay y una lesbiana, son muy abiertos todos, de hecho, yo fui el primero que les dije porque ellos sentían miedo y yo desde que me presenté con los demás les dije que era gay y que yo iba a estudiar.</p>	<p>Yo me he integrado a mis compañeros. Es increíble porque he escuchado mucho que hay una mala imagen de los poblados de los alumnos de la Ibero, pero aquí me he sentido bien. Incluso cuando hablé con algún compañero siento que hablo con un amigo.</p>
Términos despectivos	<p>Comitán es mucho de apodos, hay una infinidad de apodos... se rige por familias. El apodo ya es una costumbre.</p>	<p>... INDIO puede ser una persona que está en su tribu, pero se emplea como "vete de aquí" ... siento que es falta de conocimiento y costumbre... a lo mejor oyes que la sociedad lo dice, que es como eres un INDIO, se te va quedando sin saber qué es, que puedes provocar en la otra persona...</p>	<p>A mí en lugar de dieta me gusta decir un plan alimentario. Se asimila de forma diferente. Lo que procesa tu cerebro es diferente. Las palabras tienen una carga diferente.</p>	<p>Yo en la primaria, estaba muy gordo y pues era el gordo del salón y no tenía amigos y me decían ni corre estas bien pinche gordo y cosas así y esas cosas como que me afecto y ya cuando entré a secundaria dejé de comer y me habían detectado desnutrición crónica porque no había comido nada ¿de la depresión? Yo creo que de lo mismo. Había amigos que iban con sus novias y yo me sentía solo y pues decía estas bien pinche gordo y feo y pues dije yo también me quiero ver como ellos, adelgacé un buen, y fue así cuando me empezaron a hablar, me visto mejor.</p>	<p>Las labores domésticas en mi comunidad las hacen las mujeres. Si un hombre lo hace es muy criticado, desde barrer, trapear. Lo miran raro. Desde más chico a mí me criticaban por juntarme con mujeres y la sociedad decía este wey no es hombre y cosas así, pero pues yo sé lo que soy.</p>

CATEGORÍAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADAS 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADOS 4	ENTREVISTADO 5
Familia	Para mí los papás son parte fundamental de la educación... y nosotros venimos de una familia de mucho trabajo... no es la vida igual de muchos de acá... mucho niño rico que se la pasa en la jarra todo el día. Ves una perspectiva diferente.				A todos mis hermanos nos marcó lo que vimos con mi mamá
Discriminación	Te dicen indio y cosas así, te empiezas a atacar de risa y no tiene caso darles de qué hablar y como dice el dicho discutir con pendejos es engrandecerlos entonces para que estar discutiendo, no le veo el caso... ahorita. Yo digo que mi Ciudad es preciosa, la defiendo siempre, es lo mejor, me encanta San Cristóbal. los mismos de Chiapas dicen, no pues en San Cristóbal puro chamulita, puro indito, pues que te esperas de otra persona que no conoce el estado, de dónde vienes, si los mismos de Chiapas te tiran no, que esperas de las demás personas.	Yo si la verdad, me he dado cuenta... a lo mejor no lo hago a propósito, pero si igual en formas de pensar, en gustos. A lo mejor no tanto físicamente sino en ideas... También siento... no sé a lo mejor creo que somos muy prejuiciosos, por ahí empezamos a discriminar algo antes de conocer a las personas "tiene el pelo verde, a lo mejor no le hablo ha de estar loca" como cosas así... siento que tenemos que salir de nuestra burbuja como de mis amigos y ya...	Hay discriminación en todos los sentidos. Me ha tocado en consultorio una paciente con obesidad mórbida que me dice: estoy contigo porque no me discriminaste... y eso tiene que ver con historia de vida, hay nutriólogos que discriminan.	en el cine o así en la calle cuando tenía pareja nos tomábamos de la mano o nos besábamos enfrente de la gente y me vale, no me doy cuenta si me están viendo yo estoy en mi onda, es más yo ya ni me acuerdo sobre que van a pensar. Cuando hay niños pequeños no, porque están chiquitos y no saben cómo es esto.	La nutrióloga me decía vete a Puebla preparado, no solo físicamente sino psicológicamente, puedes sufrir discriminación. Los compañeros con los que vas a estudiar no son igual que tú y yo venía con la idea de estar alerta de alguna situación, pero curiosamente cuando llego todos me dicen ¡Hola!

Tabla 3.

Graffiti Walls: categorización del análisis a través del método de comparación constante derivado del diseño emergente

SIMILITUD/DIFERENCIA	RESPECTO	EMPATÍA
<p>Abrazar y adoptar las diferencias</p>	<p>Que nuestras acciones sean el mejor ejemplo, no podemos exigir a los demás lo que no somos capaces de dar, empatía, confianza, comunicación, amor, solidaridad, y respeto valores básicos que a veces nos hace falta fomentar en las nuevas generaciones y re educar a otros por ejemplo saludar mucha gente no lo hace y con la inclusión además de los valores básicos considero también que en la educación, cultura y religión se replanteen ideas y conceptos sobre las relaciones sociales ya que es en donde se forman prejuicios por gente intolerante y cerrada donde eres aceptado sí haces, dices o piensas igual a todos porque perciben como anómalo la diferencia y lo único</p>	<p>Una educación como plantea Eduardo Punset, con una muestra de que todos sentimos, tememos y amamos, inculcando en los menores la tolerancia al fracaso y ayudarles a ser empáticos, vaya que es muy desde la infancia</p>
<p>No etiquetar a la gente, cuando etiquetamos hacemos las diferencias más marcadas y en lugar de incluir excluimos.</p>		<p>Estar abiertos a conocer experiencias ajenas a nosotros sin juzgarlas moralmente y ya</p>
<p>Ser humildes & aceptar las diferencias que tenemos como personas . Dejar a un lado la envidia cuando alguien tiene éxito & fomentar en nuestros hijos los valores necesarios para que se vuelvan un hábito en ellos</p>		<p>Empatía, dejar de traducir el miedo a lo que no conocemos a hostilidad y violencia. Dejar de pensar en blanco y negro como unidades inamovibles y comenzar a notar los matices.</p>
EDUCACIÓN	ACCIÓN	
<p>Creo pelear con la gente que ya tiene infundados sus prejuicios es casi imposible y peleando no sale nada productivo, tenemos que empezar desde abajo educando a los niños a aceptar y ser bondadosos con todos y poniendo el ejemplo con la juventud</p>	<p>Reconocer que existimos y somos más que las etiquetas que nos auto imponemos. Más que educación, acción. Nuestros actos nos definen y la capacidad de desarrollar un pensamiento crítico</p>	
<p>Educación, pero aún así no es una garantía para ser incluyentes, pues muchas veces las personas están demasiado aferradas a los modelos tradicionales de conducta</p>		

RESPECTO

En la vida cotidiana se hallan los rudimentos del respeto y de la tolerancia, que constituyen la base de la única democracia posible para la plena auténtica vigencia de los derechos humanos. La paz es fruto de la solidaridad.

Comenzar a cambiar esa ideología los adultos para transmitirla a los hijos bueno a los peques en mi caso no aplica no tengo hijos pero creo q podemos enseñarle a los niños a que se debe de respetar a todos no importa sexo, cultura, religión etc cada kien con su cada cual en el caso de la religión dejar de ser tan fanáticos

AUTOACEPTACIÓN

Ser nosotros mismos

Es tan fácil... Comenzar por uno mismo

EDUCACIÓN

Que los papas que esten criando a nuevas generaciones enseñen a sus pequeños a respetar. A que sean y dejen ser felices a los demas. Haaaaaa la generacion actual(adultos) ya no tenemos remedio :/

Educar a los niños porque se supone que ellos son el futuro de este país y si no los enseñamos entonces nadie lo hará.

EMPATÍA

El respeto y la tolerancia son valores, y no se pueden "generar" en las demas personas. No es algo que se pueda enseñar como tal. La educación y la empatía podrían ser el camino. Pero al final solo la misma persona decidirá si desea tener o no dichos valores.

Evitar fanatismos de cualquier especie y entender que todos somos seres humanos con virtudes y defectos

Respeto tu punto de vista así cómo respeto el mio

VALORES

Respetarse a unos mismo e inculcar buenos valores ya sea a tus hijos, sobrinos incluso primos. En si, sabemos que desde una temprana edad es cuándo se debe inculcar principios y valores.

RESPECTO	AUTOACEPTACIÓN	EMPATÍA	CULTURA
<p>Lo primero generar una conciencia de que vivimos en un mundo social, donde cada individuo es importante pero, cada uno tiene diferentes necesidades y enfoques. Lo que genera una directriz, haz todo por el bien común sin dejar de lado el cubrir las necesidades individuales, eso es lo que nos hace únicos y es la mejor forma de generar respeto y tolerancia.</p>	<p>Amor a nosotros</p>	<p>Abrir la mente, blindar el ego y usar la consciencia</p>	<p>Ser conscientes de MI actitud, dar lo mejor de mí día con día. Si no te gusta el gobierno que tienes, deja de meterte en las filas, pasarte los altos y fregarte al de enfrente. Si no te gusta la actitud de tu vecino, siguelo observando y trata de no actuar como él, en pocas palabras veo, hago consciencia y cambio, Cuando la gente ve tu cambio.. Cambias al mundo</p>

f MURO HB

SIMILITUD/DIFERENCIA	EMPATÍA	DIVERSIDAD	EDUCACIÓN
<p>Comprender q todos somos diferentes y q además el hecho d q alguien no piense o sea como yo no es malo, aprender a convivir con todo tipo d personas sin dejar q nos afecte, no juzgar, no creer q lo q es malo o bueno para mí, necesariamente lo tiene q ser para los demás</p>	<p>Comprender que todos y cada uno tenemos una historia, cargamos con nuestros demonios, problemas y miserias, ponernos en los zapatos del otro es un buen comienzo para ese camino tan largo; ser empáticos con el dolor ajeno</p>	<p>La belleza se encuentra en la diversidad</p>	<p>Educación</p>
	<p>Ser empáticos con el otro. Y entender que todos somos iguales en esencia con gustos, costumbres y metas distintas</p>		<p>Dar el ejemplo primero a nuestros propios hijos. Esa educación empieza desde la raíz familiar y posteriormente se demuestra en la sociedad que nos rodea.</p>
			<p>Formación, Educación y Conocimiento</p>

f MURO EJ

EDUCACIÓN	EMPATÍA	ACCIÓN
Nos toca educar mucho a todas estas nuevas generaciones q están muy mal! Claro que sin generalizar!!! Nosotros somos responsables de esas reglas	Amar a nuestro prójimo, aprender a ceder, dejar de hablar mal de los demás, ser humildes y aceptarnos como seres imperfectos, así podremos aceptar a los demás.	Es fácil decir, pero cómo cuesta llevarlo a cabo, sólo con mucha práctica y voluntad
es muy sencillo y simple....EDUCACIÓN	Primero tenemos que vernos a nosotros mismos y ver en que estamos mal o en que fallamos. Muchas veces juzgamos a los demás y lo que juzgamos en ellos nosotros lo tenemos	
Amar y educar con amor desde temprana edad a nuestros hijos, ahí empieza la vida, si todos hacemos eso cuando ellos se vayan desarrollando simplemente serán buenos seres humanos y por ende buenos padres y así sucesivamente. Y si vemos a nosotros mismos y corregir errores solo es cuestión de querer..	Ponerse en los zapatos de los demás, ver las cosas desde la perspectiva de el otro, tan sabiamente dijo Benito Juárez: el respeto al derecho ajeno, es La Paz	

f MURO JG

EDUCACIÓN	EMPATÍA	AUTOACEPTACIÓN
Educacion pero no de escuela educación de valores reales de respeto no de tolerancia por q tolerar es aguantar algo q no me gusta aquí el pedo ws aprender a respetar pero empezando por ti mismo no como mujer ni hombre ni homosexual sino como persona !	Para comenzar, aprender a escuchar y posicionarse en todas las perspectivas. Entendimiento	Eso... Respeto... Amarse a sí mismo, porque quien se procura a sí mismo no tiene tiempo de criticar a los demás.
	Dejar de criticar al prójimo, y comenzar a educarnos y aceptar que lo que pensamos es lo correcto para todos	

f MURO CB

Tabla 4.

Entrevistas de la Fase Exploratoria.

Categorización del análisis a través del método de comparación constante.

CATEGORÍAS	ENTREVISTADO A	ENTREVISTADO B	ENTREVISTADO C	ENTREVISTADO D	ENTREVISTADO E
Contexto Social	La sociedad está esta onda de decir que es lo que puedo ser y lo que no ¿Ser uno mismo está permitido? ¡No! ¿Por qué? no está permitido socialmente y a veces legalmente tampoco ser uno mismo.		Hay gente que fue criada con un como patrón muy lineal y cualquier cosa diferente a lo que ellos saben creo que les da miedo y esa reacción de miedo a no saber cómo controlarlo desemboca en odio, en discriminación porque no sabe quizá cómo manejar el tema.		Pero los jóvenes aportan un poquito más porque ellos son el futuro ¿no? y obviamente las generaciones que vienen entonces, eh... se les da consejería para... no sé... para que piensen qué quieren en su vida.
Naturaleza Humana	El ser humano es un ser en proceso.				mi'ja es muy sociable no es huraña entonces entiende las cosas sí nos sentamos e incluso ella nos copia porque luego yo también he tenido fallas y ella es la que me sale siéntate vamos a platicar ella me lo dice, así como ya adulto. Y tiene cuatro años. Es un es un retrato de lo que hacemos
Miedo	Creo que los miedos son los que mueven un chorro de cosas o sea el miedo es el que mueve la xenofobia tal cual es una fobia no. El miedo es el que mueve la misoginia.				ahí entran muchos problemas está la amistad y está del otro lado el otro punto digo ¿qué hago? el qué dirán o el qué siento.

CATEGORÍAS	ENTREVISTADO A	ENTREVISTADO B	ENTREVISTADO C	ENTREVISTADO D	ENTREVISTADO E
Empatía	Creo que el generar espacios de diálogo y discusión siempre va a traer reacciones de mal o bien, es casi un como tirar la moneda, pero al final, así empiezas a ponerte en los zapatos del otro.	...el VIH no estaba dentro de su cuerpo sí estaba dentro de su vida... yo creo que ese es el asunto no a lo mejor no soy yo una persona con síndrome de Down o a lo mejor no soy yo una persona que usa silla de ruedas no soy yo una persona afrodescendiente a lo mejor no soy yo una persona de ascendencia indígena o no soy yo una persona con VIH o no soy yo una persona LGBT pero quizá alguna persona cercana a mí sí es una de ellas entonces yo qué hago cuando me cae el veinte que mi tío, mi vecina querida, mi tío, mi hermana, mi sobrino o mi hijo son parte de esas personas.	Que te toque con la gente, estar ahí para informarles ayudarles como que tener esta empatía con el mundo y no estar aislado en lo uno cree que es su mundo como su todo porque se me hace que la gente es realmente egoísta hoy en día como que sólo ven por sus intereses y no ayudan a los demás entonces siempre que uno vea que alguien necesita ayuda no hacerlo quizá porque si lo ayudo ahora me va a hacer un súper favor en el futuro.	emprender un objetivo en común... justo en las comunidades indígenas el tejido de la comunidad se está fragmentando y uno de los principales problemas o causantes de ese conflicto son los intereses personales en una comunidad no puede haber un interés personal desde que una persona diga o haga algo sólo para él esa comunidad entra en fractura	
Visibilización	Visibilizar y nombrar es fuerte, pero creo que nos lleva a explicar y a entender que nos pesa y el por qué nos da miedo.	hacerse visible implica quizá hasta asumir circunstancias de discriminación		visibilizar es generar conciencia	
Estigma		La sociedad genera un entorno en dónde se discrimina a quien muy probablemente ya fue discriminado o discriminada y a veces esta consciencia de la discriminación cae hasta que llega el VIH.			El matrimonio igualitario es un tema bien complicado, si yo lo veo trato de ver todas las maneras posibles, de entender... a veces tratar de entender... qué nos orilla para hacer ciertas cosas porque todo tiene una raíz tiene un por qué
Resiliencia		Hay otras personas cuya personalidad las lleva a proponerse cambiar su contexto, pero entonces el contexto es el que ahora ejerce esta doble discriminación no te discrimino sólo por ser mujer o por ser joven o por ser gay, bisexual o trans sino además de eso también te discrimino por ser una persona que porta una enfermedad.			

CATEGORÍAS	ENTREVISTADO A	ENTREVISTADO B	ENTREVISTADO C	ENTREVISTADO D	ENTREVISTADO E
Información		<p>En este ejercicio de revisión de políticas públicas hemos encontrado que hay necesidades de información insatisfechas entonces muchas veces nos contactan a nosotros para preguntarnos respecto a cómo hacer válido algún derecho, dónde conseguir anticonceptivos gratis o dónde y cómo presentar una denuncia por violencia familiar o cómo una pareja gay que está en la calle puede hacer frente a una detención arbitraria</p>	<p>creo que la gente o al menos los niños como que sí se van más por esta plataforma para conocer de todo y pues realmente lo que quieren conocer lo teclean en You Tube y ya está no otro obtienen mucha información, aunque sea correcta o no pues quizá ése sería un muy buen medio de difusión cualquier cosa que se necesite transmitir You Tube es buen canalizador</p>		
Conexiones		<p>hemos encontrado muchos aliados muchos a nivel municipal estatal y hasta federal o sea hemos encontrado aliados que le entran no sólo a nuestros temas sino a esta lucha común ... justo la eliminación de espacios y conductas discriminatorias</p>		<p>Algo que va a cambiar este país son las redes sociales, pero no las virtuales. Si no redes justamente como el seminario que nosotros hicimos. Ósea en el seminario es abierto o sea si vamos a hablar de un tema hablamos de un tema y cada uno pone su punto de vista. Es algo para documentar y construir y no para argumentar y ganar.</p>	
Autoestima			<p>si una minoría intenta agregarse a este grupo a veces no funciona como que los rechazan no y si una minoría quiere alejarse pues desaparece entonces tal vez entre este esta minoría abrazarse entre todos como que ser lo suficientemente fuertes para no no dejar de no dejarse intimidar por el grupo más grande o sea seguir intentando porque pues a la larga seguramente podemos hacer algún cambio</p>	<p>La autoestima. El sentirse orgullosos de lo que son. Sí y poder compartirlo con otro es eso porque de alguna otra forma y justamente fueron las circunstancias digamos de lo que me pasó a mí lo que viví yo lo que me ayudó a forjar esa autoestima de otro modo no te si no hubiera habido lo que he vivido hasta ahora no podría no sentirme incluso podría no sé sentir pena por por hablar algún idioma</p>	

Lista de referencias

Referencias bibliográficas

- Bauman, Z. (2005). *Vidas desperdiciadas. La modernidad y sus parias*. España, Ediciones Culturales Paidós. S.A. de C.V.
- Bauman, Z. (2013). *Vida líquida*. México, D.F. Ediciones Culturales Paidós, S.A. de C.V.
- Beckman, S. & Barry, M. (2009). *Design and Innovation through Storytelling*. International Journal of Innovation Science. Volumen 1 (4).
- Bower, G.H. & Hilgard E.R. (2016). *Teorías del aprendizaje*. México. Editorial Trillas S.A. de C.V.
- Brown, T. (2009). *Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation*. USA. Harper Collins Publishers.
- Buchanan, R. (primavera, 2014). *Wicked problems in Design Thinking*. MIT's Design Issues 8(2). DOI: 10.2307/1511637
- Cobo, C. (2016). *La innovación pendiente. Reflexiones (y provocaciones) sobre educación, tecnología y conocimiento*. Montevideo, Uruguay. Debate.
- Cooper, A. (2007). *About face 3: The essentials of interaction design*. USA. Wiley Publishing, Inc.
- Cosse, I. (2008). *Familia, sexualidad y género en los años 60. Pensar los cambios desde la Argentina: desafíos y problemas de investigación*. Temas y debates, núm 16, diciembre, pp. 131-149
- Díaz, L. (sin fecha). *En gustos se rompen géneros*. Gaceta 3, México. CONAPRED
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. USA. Aldine Publishing Company.
- Goffman, E. (2006). *Estigma: la identidad deteriorada*. Argentina. Amorrortu Editores.
- Hanington, B. & Martin, B. (2012). *Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop, innovative ideas, and design effective solutions*. USA. Rockport Publishers.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Mc Graw Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Kelley, T. (2005). *The ten faces of innovation. IDEO's strategies por beating the devil's advocate & driving creativity throughout your organization*. USA. Doubleday.

- Kolko, J. (2011). *Exposing the magic of design*. USA. Oxford University Press.
- Lévy, P. (1956). *Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio*. USA. Organización Panamericana de la Salud.
- Marantz, R. (enero de 2017). *Replantearse el género*. National Geographic. Volumen 40 (1), pp 21-46.
- Nussbaum, M. C. (2012). *Crear Capacidades. Propuesta para el Desarrollo Humano*. España, Paidós.
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. (2014). *Diseñando la propuesta de valor*. España. Deusto.
- Puertas, S. (2004). *Aspectos teóricos sobre el estereotipo, el prejuicio y la discriminación*. Seminario Médico. Volumen 56 (2), pp. 135-144.
- Rodríguez, J. (2006). *Un marco teórico para la discriminación*. México. CONAPRED.
- Salinas, H. M. (2008). *Políticas de disidencia sexual en México*. México. CONAPRED.
- Serrano, M. & Blázquez, P. (2014). *Design Thinking. Lidera el presente. Crea el futuro*. España. Editorial ESIC.
- Sinek, S. (2009). *Start with why. How great leaders inspire everyone to take action*. USA. Portfolio.
- Suárez, J. M. (2016). *Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales*. México. CONAPRED.

Referencias web

- Alianza por la Diversidad e Inclusión Laboral (2012). *Primera Encuesta Nacional sobre Bullying Homofóbico*. Recuperado de: www.adilmexico.com/wp-content/uploads/2015/08/Bullying-homofobico-114-May-12.pdf
- Asociación Americana de Psicología (2017). *Orientación sexual e identidad de género*. Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/sexual.aspx>
- Cámara de Diputados (2016). *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_011216.pdf
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2010). *Informe 1988-2008*. Recuperado de: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/informes/especiales/2010_homofobia.pdf
- CONAPRED (2010) *Encuesta Nacional sobre Discriminación*. Recuperado de: <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-2010-RG-Accss-002.pdf>
- Design Thinkers Academy, sin fecha. *Journey Map*. Recuperado de: http://www.designthinkersacademy.com/freedownload_customerjourneycanvas/
- Design Thinking for Public Policy Innovators (sin fecha). *Empathy map*. Recuperado de: <https://publicpolicyinnovators.wordpress.com/portfolio/empathy-map/>
- Fernández, M. (sin fecha). *La empatía desde dos miradas: la evolución y la educación*. Recuperado de: <https://ffyh.unc.edu.ar/vii-encuentro-interdisciplinario-de-ciencias-sociales-y-humanas/wp-content/uploads/sites/24/2011/08/ponencia-fernandez-eje-6.pdf>
- Friis, Y. (2017). *5 Stages in the Design Thinking Process*. Recuperado de <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>
- Fundación Pro dintec (2016). *Diseño estratégico. Guía metodológica*. España. Recuperado de: <http://www.prodintec.es/es/capacidades-y-experiencia/publicaciones/273-diseno-estrategico-guia-metodologica>.

- Garibay B. (sin fecha). *Educación centrada en Experiencias de Aprendizaje. Un enfoque empírico en Ingeniería Electrónica. De la praxis a la teoría*. Recuperado de: http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_47/nr_504/a_6928/6928.html#_ftn1
- Gough, I. (invierno 2008). *El enfoque de las capacidades de M. Nussbaum: un análisis comparado con nuestra teoría de las necesidades humanas*. Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global (100). España. CIP-Ecosocial. Recuperado de <http://otrodesarrollo.com/desarrollohumano/GoughEnfoqueCapacidadesNusbaum.pdf>
- Hillen, V. & Camacho, M.F. (2011). *101 claves para la innovación. 101 claves que hemos aprendido para innovar a través del design thinking*, Francia, École des Ponts ParisTech. Recuperado de: <http://veroniquehillen.com/es/>
- IDEO, (sin fecha), *Diseño centrado en las personas. Kit de herramientas*. Fundación Bill & Melinda Gates. Recuperado de https://hcd-connect-production.s3.amazonaws.com/toolkit/en/spanish_download/ideo_hcd_toolkit_final_combined_lr.pdf
- IDEO. (sin fecha). *Design Thinking para educadores*. Recuperado de <https://designthinkingforeducators.com/>
- Impact Hub Madrid (2015). *Manual de medición de impacto social*. Recuperado de: <https://madrid.impacthub.net/wp-content/uploads/2017/10/gu%C3%ADa-de-medic%C3%B3n-de-impacto-esp-1.pdf>
- Lamas, M. (1996). *Problemas sociales causados por el género*. Recuperado de https://www2.iberopuebla.mx/micrositios/cu2015/docs/genero/Problemas%20sociales%20causados%20por%20el%20g%C3%A9nero_Marta%20Lamas.pdf
- Lamas, M. (2017). *Explicar la homofobia*. Recuperado de: <http://sociedadytendencias.galeon.com/anterior1.htm>
- Organización Mundial de la Salud (2015). *Gender, equity and human rights*. Recuperado de: <http://www.who.int/gender-equity-rights/understanding/gender-definition/en/>
- Rodríguez, M. (2011). *La teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual*. IN. *Revista Electrónica d'Investigació i Innovació Educativa i*

Socioeducativa, 3 (1). Recuperado de

http://www.in.uib.cat/pags/volumenes/vol3_num1/revista/rodriguez.pdf

Saavedra, M. (2017). *La verdadera historia del Design Thinking*. Recuperado de:

<https://designthinking.gal/la-verdadera-historia-del-design-thinking/>

Wieviorka, M. (2003). *Diferencias culturales, racismo y democracia*. En: Daniel Mato (coord.): *Políticas de identidades y diferencias sociales en tiempos de globalización* (pp 17-32).

Caracas: FACES – UCV. Recuperado de <http://red.pucp.edu.pe/ridei/libros/diferencias-culturales-racismo-y-democracia/>

YAAJ México (2016). *Encuesta Nacional sobre Discriminación y Juventudes LGBTI*.

Recuperado de: <http://yaajmexico.org/encuesta-nacional-sobre-discriminacion-y-juventudes-lgbti/>