



TREBALL FINAL DE MÀSTER



ESCOLA
POLITÀCNICA SUPERIOR
UNIVERSITAT DE LLEIDA
INSPIRING THE FUTURE

Estudiant: Erika Rocío Mancilla Castro

Titulació: Màster en Disseny d'Experiència d'Usuari

Títol de Treball Final de Màster: Diseño inclusivo con enfoque en identidad de género de un portal web de búsqueda de empleo en Colombia: un caso de estudio con personas trans y no binarias.

Director/a: Sergio Sayago Barrantes

Codirector/a: Gustavo Eduardo Constaín Moreno

Presentació

Mes: Septiembre

Any: 2024

Diseño inclusivo con enfoque en identidad de género de un portal web de búsqueda de empleo en Colombia: un caso de estudio con personas trans y no binarias

Erika Rocio Mancilla Castro

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Máster en diseño de experiencia de usuario

Director

Sergio Sayago Barrantes

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Maestría en Diseño de Experiencia de Usuario

2024

Agradecimientos

Expreso mis agradecimientos a las personas trans y no binarias que nos han compartido sus vivencias y experiencias y de esta forma han contribuido a la identificación de oportunidades que desde la experiencia de usuario nos permitirá generar soluciones inclusivas. Gracias por permitirnos reconocer y apreciar la importancia de nuestra identidad ya que hace parte de nuestro ser en la forma como nos reconocemos, expresamos y vivimos el mundo.

Resumen

Este proyecto de investigación presenta un caso de estudio con personas trans y no binarias en donde se analiza y construye una solución acerca de la problemática de discriminación en ámbitos digitales, para este caso, al realizar búsqueda de empleo en páginas web en Colombia. Se propone una solución de diseño inclusiva en portales web de búsqueda de empleo en Colombia para que personas de identidades de género diversas como no binaria o transgénero tengan una experiencia de usuario positiva y no se sientan excluidas al hacer uso de ellos.

El proyecto sigue una metodología compuesta por 3 fases: descubrimiento, diseño y pruebas. Durante las etapas del proceso se utilizaron diferentes artefactos de investigación como encuestas, entrevistas, análisis de páginas web existentes e investigación de literatura previa. Con estas herramientas se identificaron los problemas y necesidades de las personas; después se realizó el diseño de prototipo y test con personas usuarias de acuerdo con los hallazgos obtenidos. Esto permitió tener en cuenta elementos como lenguaje inclusivo y cómo puede afectar a las personas el que su identidad de género no sea incluida dentro de las plataformas web en especial los formularios de registro. En algunos de estos métodos fue clave contar con las personas usuarias para hacerlas parte del proceso de diseño y tener siempre en mente sus necesidades y problemas.

Esta investigación permitió identificar los principales problemas de las personas trans y no binarias al interactuar con plataformas web de búsqueda de empleo en Colombia, como por ejemplo, el *misgendering* que se define como una situación en la que alguien se refiere o se dirige a una persona trans con el género con el que no se identifica, en las páginas de búsqueda de empleo se refleja en el momento en que personas trans deben negar su identidad al momento

de ingresar a estas plataformas porque no son incluidas en ellas. Otra de las problemáticas es la poca o nula representación de la comunidad no binaria o trans en estas plataformas que se evidencia en las imágenes y textos utilizados. Y adicionalmente la tecnología muchas veces no tiene en cuenta las diferentes características que pueden tener estas personas como su tono de voz o rasgos faciales.

Debido a estas problemáticas se identificó como una oportunidad el trabajar de la mano con personas de la comunidad LGBTQ+ en procesos de diseño para que los productos o servicios generados sean inclusivos para todas y todos.

Los principales resultados de esta investigación demuestran que al incluir diferentes elementos inclusivos (textos neutros, imágenes con personas diversas, formulario con opciones de género y pronombre y sello de inclusión), las personas trans y no binarias participantes percibieron la página web de búsqueda de empleo como un espacio seguro y en el que no tienen que negar su identidad de género para interactuar con ella. También se demostró que el sello de inclusión es una herramienta muy útil y genera gran valor a las personas al ayudarlas a identificar fácilmente las empresas que les ofrecerán una experiencia inclusiva y en la que se sentirán seguras al aplicar a un empleo.

Palabras claves: Identidad de género, inclusión, diseño inclusivo, experiencia de usuario, no binario, transgénero, experiencia de usuario inclusiva.

Abstract

This research project presents a case study with trans and non-binary people. It addresses the problem of discrimination in digital environments, in this case, when searching for employment on websites in Colombia. An inclusive design solution is proposed in job search web portals in Colombia so that people of diverse gender identities such as non-binary or transgender have a positive user experience and do not feel excluded when using them.

The project follows a methodology composed of 3 phases: discovery, design, and testing. During the stages of the process, different research artifacts were used, such as surveys, interviews, analysis of existing web pages and a literature review. With these tools, people's problems and needs were identified. By drawing upon this information, the prototype design and testing with users was carried out according to the findings obtained. This allowed us to take into account elements such as inclusive language and how it can affect people if their gender identity is not included within web platforms, especially registration forms. In some of these methods it was key to have the users to make them part of the design process and always keep their needs and problems in mind.

This research made it possible to identify the main problems of trans and non-binary people when interacting with job search web platforms in Colombia, such as misgendering, which is defined as a situation in which someone refers to or addresses a trans with the gender with which they do not identify. Misgendering happens on job search pages when trans people must deny their identity while filling out forms which do not include them. Another problem is the little or no representation of the non-binary or trans community on these platforms, which is evident in the images and texts used. Also, technology often does not take into account the different characteristics that these people may have, such as their tone of voice or facial features.

Due to these problems, it was identified as an opportunity to work hand in hand with people from the LGBTQ+ community in design processes so that the products or services generated are inclusive for everyone.

The main results of this research demonstrate that by including different inclusive elements (neutral texts, images with diverse people, a form with gender and pronoun options and an inclusion seal), the trans and non-binary participants perceived the job search website as a safe space and in which they do not have to deny their gender identity to interact with it. It was also demonstrated that the inclusion seal is a very useful tool and generates great value for people by helping them easily identify companies that will offer them an inclusive experience and in which they will feel safe when applying for a job.

Keywords: gendered identity, inclusive design, user experience, transgender, no binary

Tabla de Contenido

Introducción	12
Planteamiento del Problema	17
Justificación	21
Objetivos	26
Objetivo General	26
Marco Referencial	27
Identidad y Discriminación de Género	29
UX Writing Inclusivo	32
Diseño Metodológico	35
Resultados y Análisis	58
Resultados	58
Análisis	59
Conclusiones	61
Perspectivas de Futuro	63
Referencias Bibliográficas	64
Apéndices	72

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Aspectos de Diseño Considerados Para la Propuesta de Solución</i>	48
---	----

Lista de Figuras

Figura 1 Preguntas de Investigación	14
Figura 2 Primer Grupo de Preguntas de la Encuesta	36
Figura 3 Segundo Grupo de Preguntas de la Encuesta	36
Figura 4 Tercer Grupo de Preguntas de la Encuesta	37
Figura 5 Cuarto Grupo de Preguntas de la Encuesta.	37
Figura 6 Resultados Pregunta 5.....	38
Figura 7 Resultados Pregunta 7.....	40
Figura 8 Resultados Pregunta 9.....	40
Figura 9 Las Imágenes Utilizadas Sólo Reflejan a un Tipo de Población Cisgénero y Binario	43
Figura 10 El Lenguaje Utilizado en Algunas Secciones de los Portales Web.....	43
Figura 11 Opciones en el Formulario de Registro	44
Figura 12 Las Ofertas de Empleo de Estos Portales le Hablan a los Hombres Únicamente.....	44
Figura 13 Resultados Pregunta 11.....	47
Figura 14 Checklist de Selección de Campo de Identidad de Género	49
Figura 15 Opción A del Formulario	50
Figura 16 Opción B del Formulario	51
Figura 17 Página Inicial de la Propuesta de Solución	53
Figura 18 Página Detalle de Oferta de Empleo	54
Figura 19 Resultados Pregunta 1 Encuesta A/B.....	56
Figura 20 Tercera Propuesta de Formulario de Registro	57

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Primer Grupo de Preguntas</i>	72
Apéndice B <i>Segundo Grupo de Preguntas</i>	73
Apéndice C <i>Tercer Grupo de Preguntas</i>	74
Apéndice D <i>Cuarto Grupo de Preguntas</i>	76
Apéndice E <i>Resultados Encuesta Tipo Test A/B</i>	79
Apéndice F <i>Guión Test de Personas Usuarías</i>	80
Apéndice G <i>Enlace a Prototipo de la Solución en Figma</i>	83

Introducción

En el mundo laboral actual, la identidad y diversidad de género son aspectos fundamentales que influyen significativamente en las experiencias de las comunidades más vulnerables al buscar y acceder a empleo. En este contexto, comprender la complejidad de la identidad de género se vuelve esencial para abordar las desigualdades que enfrentan las personas trans y no binarias en los procesos de búsqueda de empleo. La identidad de género, como describe la Organización de Estados Americanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, se define como:

“La vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar o no la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales. La identidad de género es un concepto amplio que crea espacio para la auto-identificación, y que hace referencia a la vivencia que una persona tiene de su propio género. (Organización de Estados Americanos, Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2017, citado en Romero Acevedo et al., 2022, página 8).

Comprender el concepto de identidad de género como una experiencia interna y personal, que va más allá de la asignación de sexo al nacer, es fundamental para promover la inclusión y generar soluciones que abarquen la diversidad de las personas. Adicionalmente nos permite reconocer que no hay un único modo "correcto" de ser, promoviendo así la igualdad y el respeto hacia todas las personas. Trasladar este entendimiento al ámbito digital nos permite identificar

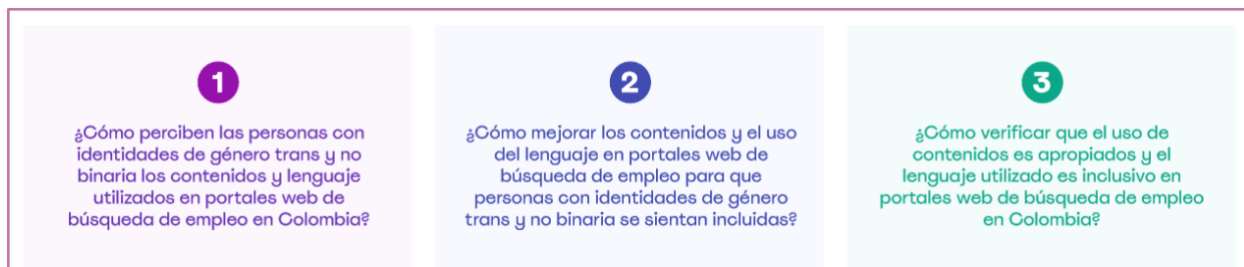
posibles dinámicas de exclusión al generar entornos digitales heteronormativos sin tener en cuenta esta diversidad.

Debido a que los procesos de selección de personal hoy en día en la mayoría de empresas se realiza de forma digital, y a que la discriminación por género también sucede en el mundo digital (Fosch-Villaronga, Poulsen, Søråa y Custers, 2021), es muy relevante abordar el tema de la inclusión de género en portales web de búsqueda de empleo. “Las nociones de identidad individuales y comunitarias se construyen a través de cómo las personas se auto presentan en línea, el discurso en línea, la cultura y la práctica. La identidad simultáneamente es personal y contextual, así como vinculada a sistemas de potencia, privilegio y opresión.” (Bennett et al., 2021, página 3).

El objetivo de este estudio es proponer una solución de diseño inclusiva en portales web de búsqueda de empleo en Colombia para que personas de identidades de género diversas como no binaria o transgénero tengan una experiencia de usuario positiva y no se sientan excluidas al hacer uso de ellos. La inclusión es parte fundamental de esto ya que como lo referencia Bay en su artículo "La inclusión significa que se respeta la voz, las historias y los conocimientos de todos. La diversidad, que aborda la representación en su forma más básica, es una condición necesaria para la inclusión." (Jones, Moore y Walton, 2016, página 216). Es así como para dar solución a este objetivo principal de investigación y en pro de buscar una herramienta inclusiva se plantean las siguientes preguntas a las que se dará respuesta en las 3 fases que componen este proyecto. Las preguntas son:

Figura 1

Preguntas de Investigación



Nota. Elaboración propia en la herramienta Miro.

Para dar respuesta a estas preguntas, a lo largo de las tres fases se han utilizado artefactos de investigación como encuesta online con 12 participantes con identidad de género no binaria y trans, análisis de investigaciones previas relacionadas con la temática y análisis de portales web de búsqueda de empleo en Colombia para constatar que la información obtenida muestra una problemática real. También, posterior a esta investigación se realizó el diseño de prototipos y pruebas de usabilidad para validarlos. Se opta por emplear la metodología de co-creación debido a la necesidad de abordar los supuestos que pueden estar arraigados desde el diseño “Como diseñadores e investigadores, debemos comenzar a construir sistemas que minimicen los supuestos (...). El trabajo de diseño tiene la oportunidad de interrumpir y contrarrestar los supuestos y las estructuras tóxicas que marginan a las personas dentro de la sociedad en lugar de simplemente reproducirlas”. (Spiel et al., 2019, página 9).

Los resultados de la investigación muestran una discriminación muy fuerte. Por ejemplo, “No existo en los formularios” (Usuario 2), “Tienes que negar tu identidad para poder acceder a un trabajo”, “Las personas trans siempre tenemos que ocultar nuestra identidad por miedo a la discriminación, por miedo a no conseguir un trabajo” (Usuario 1). Estas son solo algunas de las

percepciones de personas con identidades de género diversas como trans y no binarias a la hora de realizar una búsqueda de empleo en portales web colombianos recogidas en la encuesta.

Estos resultados confirman y enriquecen investigaciones previas, por ejemplo, un estudio acerca de sistemas de identificación facial en el que se encontró que “la identificación facial y de reconocimiento de género binario podría afectar la seguridad, la libertad y el bienestar emocional de las personas con géneros diversos (...) destaca el potencial riesgo que la identificación automática de género tiene para las poblaciones que ya están ampliamente marginadas.” (Scheuerman et al., 2019, página 6) y la realidad en nuestro país no difiere de esto, como lo menciona Bohórquez y Castro (2021) “gran parte de las mujeres trans experimentan discriminación incluso desde las entrevistas de trabajo, lo que actúa como desmotivación para asistir a futuras búsquedas y participar en procesos de selección.”

Los resultados de la fase 1 ofrecen una panorámica digital de la discriminación de personas trans en la búsqueda de empleo online. Los resultados de la fase 2 señalan que las imágenes que solo incluyen un tipo de población (hombres y mujeres cisgénero), pronombres en texto que solo contemplan a los usuarios de género masculino causan discriminación online. Y es importante tener en cuenta que “la inclusión digital de las mujeres puede ayudar a catalizar una igualdad de género más amplia en las dimensiones sociales, económicas y políticas, lo que beneficia no solo a las mujeres mismas, sino también a sus comunidades y a la economía en general.” (Campbell, 2020, página 156). Y los resultados de la fase 3 muestran que es posible dar respuesta (parcial) a un tema complejo como la discriminación por identidad de género online con soluciones de diseño que consideren, por ejemplo, aspectos de lenguaje inclusivo (textos, imágenes y demás elementos que componen una interfaz).

Los portales de búsqueda de empleo en Colombia presentan un nivel de inclusión muy bajo haciendo que personas usuarias de diversas características se sientan discriminadas, se hace importante que las empresas tengan más conciencia acerca de esta problemática. Para mitigar estos bajos niveles de inclusión se trabaja en una solución que desde el lenguaje e imágenes utilizados sean inclusivas. La propuesta planteada complementa las investigaciones que se han realizado anteriormente en otros países y en otros contextos relacionados a esta temática (ver sección 4 de este documento).

Planteamiento del Problema

El planteamiento del problema se divide en dos componentes: el primero de ellos es la realidad sociocultural en Colombia que se ve reflejada en aspectos como por ejemplo la búsqueda de empleo y el segundo componente es la experiencia de las personas usuarias pertenecientes a la comunidad LGBTQ+.

El primer componente examina la realidad sociocultural de Colombia, enfocándose específicamente en las problemáticas relacionadas con la búsqueda de empleo en el país. El segundo componente se centra en la experiencia de las personas usuarias de la comunidad LGBTQ+, donde se evidencia que para estas comunidades, el uso de portales web para encontrar empleo puede ser un proceso particularmente complejo. “La carrera de obstáculos en la que se ha convertido buscar trabajo digno en países como Colombia –donde según el DANE, la tasa de desempleo en 2023 fue del 10,2 y el 55% de los empleos son informales– es una situación que afecta especialmente a los jóvenes, representando un panorama todavía más desalentador para la población trans.” (Universidad Nacional de Colombia, 2023).

Esto permitió comprender la realidad sociocultural en Colombia, evidenciando la discriminación que enfrentan las personas no binarias o trans para ejercer su derecho al trabajo. “La Corte Constitucional de Colombia en la Sentencia T-063 de 2015 reconoce que las personas trans enfrentan graves obstáculos para ejercer el derecho al trabajo debido a los prejuicios sociales sobre su identidad, lo cual conlleva a que no tengan las mismas oportunidades que el resto de la población para acceder y permanecer en el mercado laboral y ocasiona graves dificultades para su vida pues se ven abocados a situaciones de pobreza, enfermedad y aislamiento permanente.” (Departamento Nacional de Planeación - Dirección de Desarrollo Social Subdirección de Género, 2021).

Y esto no ocurre solamente en Colombia, sino que es una realidad latinoamericana que se percibe, como lo mencionan Vázquez Parra y Arredondo Trapero (2020) en su artículo "La inclusión laboral: Un compromiso pendiente hacia la comunidad LGBT". "Aún existen regiones como la latinoamericana, en donde pueden encontrarse políticas organizacionales injustas sobre este tema (refiriéndose a la inclusión laboral). Surgen cuestionamientos tales como: ¿qué limitante real dentro de un trabajo puede llegar a tener alguien por su orientación sexual?, ¿acaso las preferencias sexuales le impiden a alguien ser más inteligente, habilidoso o competente en su labor?." Estos planteamientos nos permiten comprender que la exclusión laboral a las personas de identidad de género diversa es una realidad que afecta a diversos países y regiones en todo el mundo.

Además, se identifica otra barrera significativa relacionada con la falta de capacitación de los intermediarios laborales en temas de inclusión en nuestro país. "Se encuentra que los diversos actores encargados de la intermediación laboral en Colombia presentan dificultades para generar procesos de orientación, gestión y colocación específicos y diferenciales para estos sectores sociales (refiriéndose a la comunidad LGBTQ+), debido a esto muchas veces las personas de estos sectores sociales no dan cuenta de su orientación sexual o identidad de género, por lo que las rutas de atención diferenciales no pueden activarse". (Fundación ANDI, ACDI/VOCA, Interra, Se Puede Ser, Secretaría de Planeación de Bogotá, CNC, & Fundación Corona, 2022, página 55). Esto evidencia que las personas de la comunidad LGBTQ+ tienden a ocultar su orientación sexual o identidad de género como estrategia para aumentar sus oportunidades de conseguir empleo.

Como consecuencia no se da visibilidad a las habilidades y aporte que pueden realizar las personas trans y no binarias en el mundo laboral, y esta problemática se evidencia en cómo se

siente esta comunidad en diferentes ámbitos sociales: “Las personas trans sentimos que nuestras capacidades y habilidades profesionales, artísticas, artesanales, deportivas y creativas han sido históricamente invisibilizadas y subvaloradas por los prejuicios y representaciones que recaen sobre nuestras identidades y expresiones de género, lo que reduce nuestras posibilidades laborales a solo algunas opciones.” (Weinstein et al., 2021, página 65).

En el contexto laboral esta problemática inicia desde la búsqueda de empleo que realizan las personas trans o no binarias debido a que no se sienten representadas al utilizar alguna de las herramientas existentes para la búsqueda de empleo afectando de forma negativa su experiencia al hacer uso de estos portales, “es de gran importancia que las empresas estén preparadas en temáticas trans para garantizar que los procesos de entrevista y selección sean experiencias ricas e inclusivas, esto ocasiona que aun si la persona trans no es contratada para el cargo al cual aplicó, no desista en la búsqueda de otras oportunidades por miedo a ser discriminada.” (Bohórquez & Castro, 2021).

Otro elemento en el planteamiento del problema es la identidad de género en tecnología y UX. Como lo menciona Peck et al. (2020, página 10) “Con la creciente presencia de tecnología en nuestras vidas, es imperativo que entendamos el impacto del cambio de identidad virtual para diseñar intervenciones efectivas contra la amenaza y evitar consecuencias negativas no intencionadas del intercambio de identidad.” La tecnología muchas veces no contempla que diferentes tipos de usuarios con diferentes características pueden acceder a un servicio y producto y esto hace que presenten problemas de usabilidad e inclusión.

“La búsqueda de la inclusión, la accesibilidad y la usabilidad en el diseño web es crucial para garantizar que cada usuario pueda acceder al mundo de la información digital, independientemente de los aspectos específicos de su perfil.” (Onorati & Díaz, 2021b, página 7).

Esto se hace relevante en el campo de diseño de experiencia de usuario en el que se quiere garantizar que la mayor cantidad de personas puedan acceder a un producto y servicio y usarlo de forma eficaz sin sentirse discriminada.

Justificación

Uno de los componentes vitales como seres humanos es el derecho a un trabajo digno, “en el espacio laboral se presentan barreras para que las personas trans puedan ejercer un oficio o profesión, las cuales tienen que ver, entre otras, con prácticas en la vinculación laboral que dificultan el acceso al trabajo. Por ejemplo, los hombres trans deben presentar la libreta militar o iniciar trámites engorrosos para demostrar que están exentos de esta obligación.” (Departamento Nacional de Planeación - Dirección de Desarrollo Social Subdirección de Género, 2021). Estos obstáculos contribuyen a la discriminación que sufre la comunidad LGBT en diversos ámbitos, incluido el mercado laboral, lo que afecta negativamente su calidad de vida y su reconocimiento como sujetos laborales. (Jiménez-Castaño, Cardona-Acevedo, & Sánchez-Muñoz, 2017).

La motivación para abordar esta problemática radica en la necesidad de reducir los obstáculos que enfrentan las personas de la comunidad LGBTQ+ al buscar empleo digno y tener opciones laborales accesibles. Como señala una de las investigaciones, las personas jóvenes transgénero son más propensas que la población general a enfrentar desafíos como acoso, intimidación y discriminación durante su proceso de formación de identidad de género, junto con reacciones negativas por parte de su entorno (Strauss et al., 2019, citado en Grossman et al., página 201). Por lo tanto, se busca desarrollar una solución que brinde a estas personas jóvenes en búsqueda de empleo un entorno inclusivo y seguro.

Adicional a esto según Henríquez Vega y Díaz Mantilla (2019, página 177), en su estudio sobre la percepción y representación de la comunidad LGBTI en la sociedad, se encontró que “la situación es compleja en el orden laboral; las personas pertenecientes a la población LGBTI tienden a ocultarse, (...) En este sentido, ésta población no puede demostrar su verdadera forma de ser por miedo a ser discriminados en los lugares de trabajo a ser descubiertos. No pueden ser

espontáneos ni abiertos; no aceptan su realidad y ello crea dificultades en el entorno laboral, debido a que puede haber represalias.”

Y esto nos lleva a tratar de entender la importancia desde la interacción de una persona usuaria con las plataformas de búsqueda de empleo en Colombia y la relación con la diversidad de identidades de género. La identidad de género es construida por cada persona, es la forma como se autopercibe, se expresa y muestra ante el mundo. “Las personas son multidimensionales y el género es solo una categoría” (Jaroszewski, Lottridge, Haimson y Quehl, 2018, página 4). Esta construcción no es sencilla ni aceptada por toda la sociedad, Colombia es un ejemplo, en donde la discriminación de las personas trans es un problema de orden nacional. Según el documento de diagnóstico sobre la situación de discriminación de la población LGBTI en Colombia (Bernal & Patiño, 2020, página 35) “Los diferentes contextos de discriminación limitan el desarrollo libre de la identidad de género y de la orientación sexual de las personas. Así mismo, limita el goce efectivo de derechos básicos como la educación, la salud, el trabajo, la construcción de una familia, el desplazamiento seguro, la participación entre otros.”

Se ha demostrado que diferentes páginas web han sido creadas con sesgo de género en donde las imágenes o lenguaje utilizado le habla solo a un tipo de usuario “El uso de un lenguaje masculino exclusivo de género (como "él" o "ellos" para referirse a un grupo) disminuye el sentido percibido de pertenencia y motivación de las mujeres. “A medida que se alienta a más mujeres a abogar por la igualdad en línea, algunos hombres perciben esto como un ataque a su dominio en la jerarquía social prevaleciente.” (Rubin et al., 2020, página 9). Las señales como las imágenes u otros medios visuales en una interfaz pueden desencadenar la amenaza de la identidad social y disminuir el sentido de pertenencia y la voluntad de participar o unirse a una comunidad. “En términos más generales, recordar a los individuos de la estigmatización que

enfrentan a través de la falta de conexión social, como la subrepresentación en un campo, conduce a sentimientos de incertidumbre de pertenencia” (Metaxa-Kakavouli et al., 2018, página 1).

¿Por qué sucede este sesgo de género? “En particular, el género no es algo que se pueda leer con precisión con las características físicas (cara, cuerpo o voz) por humanos o algoritmos digitales.” (Hamidi et al., 2018b, página 9), y es ahí donde encontramos que el sesgo de género se puede dar porque al diseñar o desarrollar una solución no se han tenido en cuenta las personas usuarias que podrían hacer uso de ella. Adicionalmente, si la persona que diseña o desarrolla lo hace solo teniendo en cuenta sus percepciones personales esto influirá en el resultado haciendo que se generen productos o servicios que pueden llegar a discriminar a un gran número de personas.

“Desde una perspectiva de diseño inclusivo, cualquier situación de marginalización de género en la tecnología es problemática, y este es el argumento ético para considerar si el software es inclusivo. Una posible razón por la que podría surgir un sesgo de género potencial e involuntario podría ser que alrededor del 75% al 80% de las personas diseñadoras y desarrolladoras de tecnología son hombres” (Stumpf et al., 2020, página 7). En Colombia, la situación no es distinta; “De acuerdo con la encuesta de salarios realizada por el centro de innovación de Fedesoft, Cenisoft, a 163 empresas y un total de 9.767 empleados, la brecha de género se acentúa en las áreas y cargos relacionados con el desarrollo de software y TI. (...) En el área de desarrollo de software, la participación de las mujeres es de apenas un 25%.” (Fedesoft, 2023). Esto sugiere que podrían presentarse sesgos debido a la falta de una perspectiva diversa que incluya más voces femeninas en este campo. El sesgo de género se puede ver representado en diferentes elementos de una interfaz web, por ejemplo en los formularios de registro de una

plataforma web, o en las imágenes y demás elementos que la componen como veremos a continuación.

Un ejemplo de este sesgo se puede ver a través de un caso de estudio realizado a una aplicación para realizar ejercicio en donde “el género se representa en una pequeña caja en la parte superior izquierda de la pantalla, que muestra siluetas de dos figuras de humanos, una con un vestido en forma de triángulo y el otro sin. Cuando se abre, solo hay dos opciones: "hombre" y "mujer". El lenguaje empleado en esta clasificación de "género" se correlaciona más precisamente con el "sexo". Mediante el examen de la anatomía externa del sistema reproductivo de un individuo, los bebés se asignan como términos "masculinos" y "femeninos", utilizados para describir el sexo. En contraste, el "género" nombra los roles socioculturales asignados en función del sexo de una persona...(Cifor & Garcia, 2019, página 12). En este ejemplo se ve como adicionalmente al sesgo de género presentado aun no se tienen claras las diferencias entre sexo y género.

Otro ejemplo es el caso de una aplicación de citas diseñada específicamente para la comunidad LGBTQ+. Este caso destaca la importancia de abordar el desarrollo de soluciones de manera inclusiva, así como las dificultades que pueden surgir en el proceso. Es fundamental reconocer que tratar temas de inclusión puede ser complejo, especialmente cuando no se cuenta con la experiencia adecuada. Según Das (2019), “Para Delta, una empresa que intenta abordar las necesidades románticas/conectivas de diferentes grupos de identidad dentro del paraguas LGBTQ, resaltar experiencias compartidas a lo largo de este espectro se vuelve fundamental para mantener una identidad de marca inclusiva. Sin embargo, satisfacer las diversas orientaciones sexuales abarcadas dentro de este paraguas a menudo es difícil.” (Das, 2019, página 388)"

“La mejor opción es reconocer y aceptar que todos tenemos sesgos, (...). Asegurarnos de que nuestro equipo sea lo más diverso posible. Esto ayudará a empatizar con la mayor cantidad de personas posible utilizando el conocimiento y la experiencia personal de cada uno. (Whitaker, 2020, página 47). Muchos sesgos de género en el software son sesgos cognitivos, y muchos sesgos cognitivos en el software son sesgos de género. Por lo tanto, los diseños de software que respaldan mejor la diversidad cognitiva también respaldan mejor la diversidad de género y mejoran el software para todos.(Vorvoreanu et al., 2019, página 12)

Objetivos

Objetivo General

Proponer una solución de diseño inclusiva en portales web de búsqueda de empleo en Colombia para que personas de identidades de género diversas como no binaria o transgénero tengan una experiencia de usuario positiva y no se sientan excluidas al hacer uso de ellos.

Objetivos Específicos

Conocer la percepción de personas con identidades de género trans y no binaria sobre los contenidos y lenguaje utilizados en páginas web de búsqueda de empleo en Colombia.

Realizar un diagnóstico de la experiencia que tienen las personas con identidades de género trans y no binaria al interactuar con páginas web de búsqueda de empleo en Colombia.

Generar una propuesta de mejora de los contenidos y el uso del lenguaje inclusivo hacia personas con identidades de género trans y no binaria en portales web de búsqueda de empleo.

Establecer los criterios de medición del uso adecuado de contenidos y lenguaje en portales web de búsqueda de empleo.

Marco Referencial

En esta sección se presentan los temas más importantes que identifican el proyecto a partir de temas fundamentales utilizados para el desarrollo del proyecto.

Investigaciones Previas

El diseño inclusivo nos permite generar soluciones a problemas cotidianos teniendo en cuenta la mayor cantidad de personas posible, esto significa también que al momento de diseñar se deben tener presentes las diferentes características que tienen las personas y que las diferencian unas de otras. Este estudio tiene un enfoque en la identidad de género porque el sesgo de género se ha convertido en una problemática de discriminación hacia personas que tienen una identidad de género diversa. “La investigación sobre el impacto del sesgo de género en el desarrollo de software y el diseño de interacción ha demostrado que prácticamente todas las etapas del proceso de diseño son vulnerables al sesgo.”(Metaxa-Kakavouli et al., 2018, página 1).

Las interfaces de usuario son ubicuas, utilizadas para todo, desde la cena hasta para solicitar trabajos. Estas interfaces son utilizadas por una población tan diversa como nuestra sociedad misma en diferentes contextos, para este caso de estudio, se ha indagado en el de búsqueda de empleo porque muchas veces se ignora o se niega la identidad de género de las personas cuando interactúan con las plataformas web o directamente las empresas. “ (...) Sin comprender y controlar el sesgo, los usuarios, especialmente los de grupos de identidad marginados, pueden experimentar sentimientos de exclusión o alienación en entornos en línea” (Metaxa-Kakavouli et al., 2018, página 2)

A través de una investigación y análisis de documentación (tesis, artículos) publicados y disponibles en bases de datos como ACM Digital Library, IEEE Explore, Elsevier y Google

Scholar acerca de la problemática relacionada con la inclusión de identidades de género en la que se abordaron temas relacionados a páginas web, sistemas de información e inteligencia artificial (reconocimiento facial y de voz) se descubrieron las necesidades que enfrentan las personas que no se sienten identificadas con géneros binarios. “Las personas transgénero y diversas de género con frecuencia experimentan disforia debido a la incongruencia de género de voz: el desajuste entre el género de la persona y la forma en que su voz es percibida. Si bien esta incongruencia se debe en parte a posicionamientos socioculturales y no debe verse como un fracaso por parte del hablante, es un factor estresante importante que afecta negativamente la salud mental y la calidad de vida en hombres y mujeres trans.” (Bush et al., 2022b, página 2).

Otras de las investigaciones se mencionan a continuación, por ejemplo, estudios acerca de tecnologías de reconocimiento de voz mencionan que “más allá de la voz, esta comunidad (trans) requiere grandes cambios de software que aborden sus preocupaciones sobre la confianza, la privacidad y los motivos. Estas preocupaciones no son exclusivamente específicas de las personas trans, pero el hecho de no abordarlas tiene implicaciones para las vulnerabilidades específicas de las personas trans en entornos digitales” (Rincón et al., 2021, página 24).

Otros estudios han analizado la inclusión en, por ejemplo, procesos para obtener una licencia de conducción en los que también se evidencia la problemática “estos servicios (gestión de licencias de conducción) solo son accesibles después de la provisión de datos de género obligatorios con solo dos opciones 'Masculino' o 'Femenino'. Si se marca un género diferente en la solicitud fuera de las casillas M/F, la solicitud no será aceptada. Algunos encuestados describieron las experiencias como muy perturbadoras, agotadoras y marginales. Estas personas se sienten empujadas a situaciones de interrogatorio vulnerables como resultado del diseño del sistema automático de recopilación de datos.” (Donnelly & Stapleton, 2021, página 555)

Otra investigación revisada resalta cómo la discriminación también se manifiesta en el ámbito informático, como se evidencia en eventos como los hackatones. “Dado que los estudiantes LGBTQIA+ están subrepresentados en la informática, los miembros de esta comunidad podrían tener dificultades para encontrar a sus compañeros y su espacio en un evento que valora la comunicación y la colaboración. Debido al bajo sentido de pertenencia, la ausencia de otros colegas LGBTQIA+ y la falta de un entorno informal y de apoyo, los hackatones pueden convertirse en un entorno hostil.” (Prado et al., 2021, página 26).

La discriminación de género se manifiesta en diversos entornos, como se señala en otra de las investigaciones. “Las personas jóvenes transgénero a menudo tienen que lidiar con problemas relacionados con la falta de acceso a instalaciones y apoyo adecuados en las escuelas y servicios de salud; el uso de terminología incorrecta o insensible relacionada con su identidad de género; y conflictos con respecto a la aceptación de su identidad trans por parte de los demás.” (Strauss et al., 2019, citado en McDermott et al., 2016; Zeeman et al., 2017) Estos estudios muestran la multiplicidad de formas en que se produce la exclusión de género en diferentes contextos, por esto en cada uno de los procesos de diseño sin importar el servicio o el producto que se esté desarrollando es imperativo tener en cuenta la inclusión. “Hacer productos de software igualmente utilizables para las personas, independientemente de su género, tiene una importancia práctica, tanto para la industria como para el software de código abierto.” (Hilderbrand et al., 2019d, página 2).

Identidad y Discriminación de Género

Existen diferentes investigaciones acerca del impacto de los formularios de registro en personas trans y no binarias, este tipo de elementos (formularios) puede parecer sencillo pero en el contexto de búsqueda de empleo en línea tiene un papel de gran importancia ya que es la

puerta de entrada a las plataformas que mostrarán las diferentes opciones que tiene una persona para acceder a un empleo y las reconoce o no en su identidad. Una de ellas menciona que los participantes cuyo género no estaba representado indicaron angustia no solo por haber sido discriminados por el formulario, sino también por tener que ser “cómplices” de esa discriminación. (Scheuerman, Spiel, Jiang y Brubaker, 2021). Y ya que uno de los primeros puntos de interacción que tiene una persona usuaria al ingresar a plataformas de búsqueda de empleo es con un formulario de registro se debe identificar si está siendo realmente inclusivo con todas las posibles personas usuarias.

El impacto que puede tener esta problemática puede ser muy grande por ejemplo en campos de la salud y es ahí donde empiezan a nacer buenas prácticas en diferentes campos como por ejemplo, “ El campo naciente de la UX queer es un área en la que los profesionales e investigadores intentan dar cuenta de algunas de esas "experiencias vividas de poblaciones desatendidas" (...) Lo que es evidente de este estudio es que hay plataformas como MHealth (app de servicios médicos) que promocionan una experiencia de UX específicamente queer (Beare & Stone, 2021, página 6).

Un efecto secundario de esta representación simplificada de las identidades de género es el borrado de las identidades trans, (...) un ejemplo de este borrado ocurrió en un grupo de documentos sobre la salud de las mujeres, ninguna de las cuales mencionó las mujeres trans o el término cisgénero. Un riesgo es que la investigación de salud (y más allá) en HCI puede marginar a las mujeres trans mientras normalizan a las mujeres cis en el diseño de tecnologías de salud. (Schlesinger et al., 2017, página 8)

“El trabajo futuro debería investigar cómo se perciben las formas de entrada (inputs) de género en más contextos y diferentes culturas. Los investigadores también necesitarán revisar las

expectativas sobre los formularios de entrada de género regularmente, ya que las experiencias y las percepciones de género cambian con el tiempo.” (Scheuerman et al., 2021). Esto es crucial porque la manera en que las personas se identifican puede variar con el tiempo. Como diseñadores de experiencia, debemos mantenernos en constante aprendizaje para garantizar experiencias inclusivas para todos. Por ello, existen investigaciones sobre la recopilación de información a través de formularios y cómo hacerlo de manera más inclusiva:

“Recopilar datos de manera inclusiva en plataformas en línea implica ser conscientes de las limitaciones de los formularios, diseñarlos con sensibilidad y asegurar la información divulgada. A menudo, los formularios pueden tener opciones insuficientes para que personas de géneros, sexos y sexualidades diversos se identifiquen adecuadamente. Incluir campos de texto libre y diseñar formularios de manera inclusiva puede ayudar a mitigar estos problemas. También es útil permitir que los usuarios elijan un nombre de usuario para proteger su privacidad e identidad al divulgar información personal.” (Barclay & Russell, 2017, página 14)

Y ¿por qué ocurre esto? porque cuando se diseñan y desarrollan dispositivos tecnológicos o productos y servicios sin tener en cuenta a un grupo de usuarios diverso que podría llegar a hacer uso de estos elementos. “En un contexto de HCI, las métricas obtenidas de encuestas a personas trans y no binarias son necesarias para entender a estos usuarios y de este modo mejorar las experiencias de usuarios para las minorías de género” (Jaroszewski, Lottridge, Haimson y Quehl, 2018)

Diversas investigaciones han resaltado la significativa importancia del diseño inclusivo en el ámbito del desarrollo de software. Como señalan Mendez y sus colegas (2019, página 97) “Diseñar software para que funcione para poblaciones diversas es importante, tanto para la rentabilidad de las empresas de software como para la equidad en el lugar de trabajo (...)

desafortunadamente, la mayoría del software no ofrece un buen soporte para la diversidad. El diseño inclusivo tiene como objetivo abordar este problema al considerar a usuarios diversos en todo el proceso de diseño de software.”

UX Writing Inclusivo

“El lenguaje codifica y representa nuestra forma de pensar y comunicarnos acerca del mundo. (...) El lenguaje inclusivo se extiende más allá de la mera evitación de los términos despectivos, ya que hay muchas formas en que pueden surgir estereotipos nocivos. Por ejemplo, (...) usar el término "preferencia sexual" en lugar de "orientación sexual" puede implicar que la orientación sexual es una elección volitiva, en lugar de una parte intrínseca de la identidad de uno. Reforzar los estereotipos de expresión de género binarios y tradicionales, independientemente de la intención, pueden tener consecuencias adversas. Se ha demostrado que el uso de pronombres neutrales de género da como resultado un sesgo más bajo contra las mujeres y las personas LGBTQ+”. (Tomasev et al., 2021, página 257)

En algunas investigaciones se ha reflexionado sobre la responsabilidad que tenemos de crear contenido inclusivo Según Alegre (2021, página 7) “Lo que no se nombra no necesariamente significa que no existe, pero sí pierde su voz, invisibiliza y carece de igualdad. Por eso, debería ser nuestro deber como personas que escribimos el usar las palabras con conciencia y responsabilidad, sabiendo que tenemos la posibilidad de hacer que más personas se sientan incluidas cuando les hablamos.” Sin embargo, también es fundamental tener en cuenta que no siempre es necesario recurrir a recursos como la 'e' inclusiva, el arroba o la x como lo menciona Alegre (2021). La elección del lenguaje neutro es una posibilidad muy valiosa que nos ayuda a crear un lenguaje que haga sentir incluidas a todas las personas."

¿Cómo lograr que todas las personas se sientan incluidas? El lenguaje usado en plataformas web es determinante para hacerla inclusiva y que las personas se sientan representadas. “El lenguaje es una herramienta poderosa, para la inclusión y la exclusión. Las palabras y frases que elegimos para describir ciertos individuos o grupos pueden contribuir al aumento de la marginación de grupos ya subrepresentados. (...) La adopción de prácticas lingüísticas inclusivas al discutir las características de identidad como el género garantiza una representación equitativa para personas de todos los géneros.” (M. Scheuerman, 2020)

Implementar prácticas de generación de contenidos inclusivos debería ser una de las partes fundamentales en los procesos de diseño de servicios y productos para de esta forma garantizar que cualquier persona sea incluida. Iniciar por el uso de lenguaje neutro permite empezar a generar un discurso de inclusión. “Se ha demostrado que el uso de pronombres neutrales de género da como resultado un sesgo más bajo contra las mujeres y las personas LGBTQ+.” (Tomasev et al., 2021, página 257). Se han generado diferentes metodologías, por ejemplo, una enfocada en mujeres queer “el desarrollo de un marco de diseño de experiencia de usuario específicamente para mujeres queer es un intento de reconocer, escuchar y actuar sobre lo que dicen las mujeres queer, valorando sus aportes y sus experiencias vividas.” (Champion, 2019, página 206). Estas iniciativas permiten visualizar un tipo de población diferente a la comunmente estudiada: hombres y mujeres cisgénero.

Las agencias de empleo, como intermediarias laborales, deberían tener en cuenta estas buenas prácticas, ya que desempeñan un papel fundamental en la generación de confianza y seguridad para quienes buscan empleo a través de sus plataformas. “fortalecer los procesos de gestión laboral para personas LGBTI en las agencias de empleo requiere fomentar la sensibilización y formación al personal de las agencias de empleo; así como promover la

contratación de personal LGBTI para facilitar la intermediación laboral con empleadores y empresarios.” (Fundación ANDI, ACDI/VOCA, Interra, Se Puede Ser, Secretaría de Planeación de Bogotá, CNC, & Fundación Corona, 2022, página 123)

Así que, siempre hay que trabajar de la mano con las personas usuarias y no solo esto, sino garantizar que exista diversidad en estos grupos. Dar visibilidad a las personas sin importar su identidad de género y tener en cuenta sus percepciones y experiencias al momento de diseñar y desarrollar una plataforma web hace que se generen productos y servicios inclusivos y de gran valor para toda la sociedad. “Si adoptamos la definición de usabilidad, la usabilidad queer es la medida en que un producto puede ser utilizado por personas usuarias marginadas anticipadamente para lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso esperado.” (Ramler, 2020, página 2).

Diseño Metodológico

Fase 1: Descubriendo las Necesidades de las Personas Usuarías.

Para descubrir las necesidades reales de las personas usuarias que hacen uso de portales web de búsqueda de empleo y cuya identidad de género es trans o no binaria se plantean los siguientes objetivos de investigación en esta fase:

Conocer la percepción de personas con identidades de género trans y no binaria sobre los contenidos y lenguaje utilizados en páginas web de búsqueda de empleo en Colombia.

Realizar un diagnóstico de la experiencia que tienen las personas con identidades de género trans y no binaria al interactuar con páginas web de búsqueda de empleo en Colombia.

Diseño de Encuestas para Conocer las Percepciones de las Personas Usuarías.

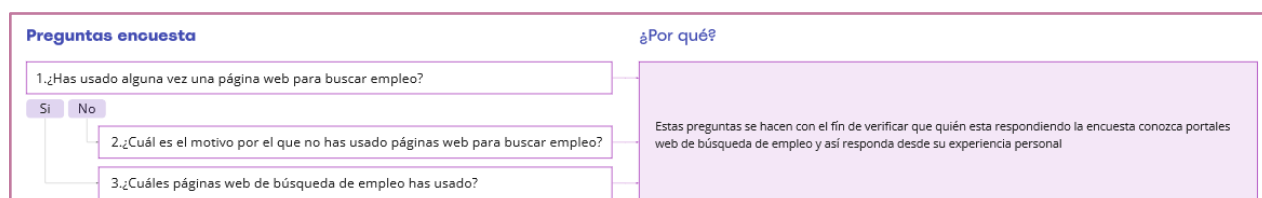
“Personas trans y no binarias a menudo se hacen invisibles en investigación, lo que significa que a menudo se vuelven invisibles en la cultura en general” (Jaroszewski, Lottridge, Haimson y Quehl, 2018, página 2). La importancia de trabajar a través de diseño colaborativo es que nos permite reconocer las verdaderas necesidades y dolores experimentados por las personas usuarias y de esta forma proponer soluciones que contribuyan efectivamente a generar un producto o servicio útil para todas y todos. Para este proyecto se hace énfasis en personas usuarias trans y no binarias para demostrar la importancia de su participación en los procesos de diseño y desarrollo de productos y servicios. “El diseño participativo requiere comprender cómo las identidades y valores de los investigadores y los participantes se reflejan y respaldan no solo en investigación, sino también en los prototipos desarrollados.” (Brulé & Spiel, 2019, página 2)

Para la realización de la encuesta se diseñó un consentimiento informado que los participantes aceptaron para participar en la encuesta, luego se crearon 13 preguntas en total, divididas por grupos según su objetivo específico dentro de la investigación. Con el primer grupo

de preguntas se quiere verificar si las personas han tenido una experiencia previa con portales web de búsqueda de empleo:

Figura 2

Primer Grupo de Preguntas de la Encuesta

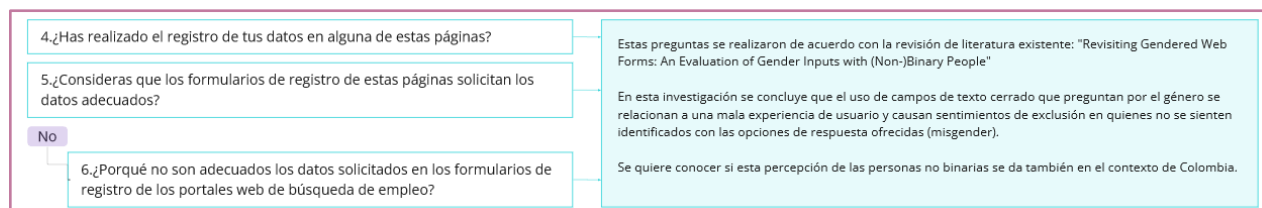


Nota. Elaboración propia en la herramienta Miro.

El segundo grupo de preguntas (Figura 3) se relaciona con el formulario de registro de las plataformas web, ya que cómo se ve en estudios previos, una de las problemáticas enfrentadas es que estos formularios no son inclusivos y dejan por fuera a un gran número de personas usuarias. Aquí se quiere comprobar si esto también sucede en portales de búsqueda de empleo en el contexto de Colombia.

Figura 3

Segundo Grupo de Preguntas de la Encuesta

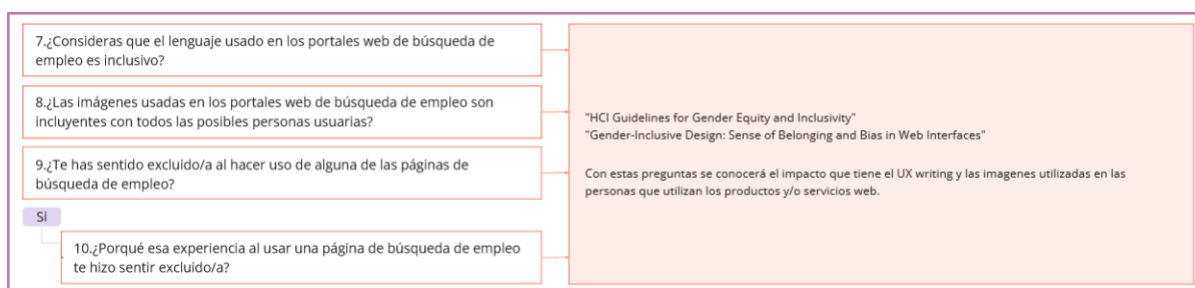


Nota. Elaboración propia en la herramienta Miro.

Con el tercer grupo de preguntas (Figura 4) se quiere conocer el impacto que tienen los contenidos (texto e imágenes) para una experiencia inclusiva dentro de los portales web de búsqueda de empleo.

Figura 4

Tercer Grupo de Preguntas de la Encuesta

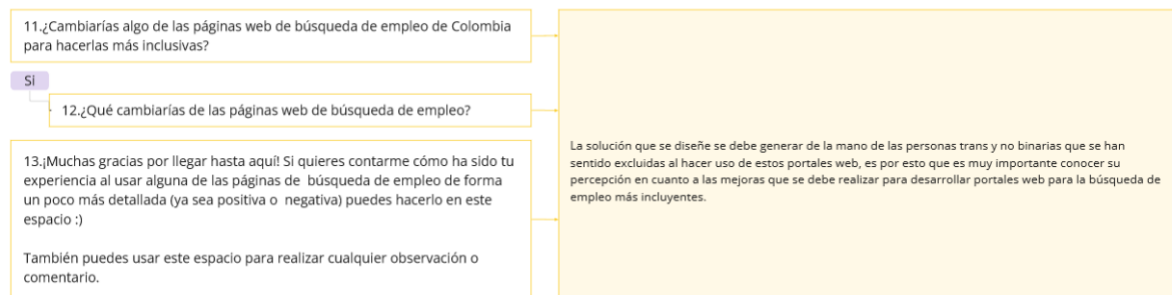


Nota. Elaboración propia en la herramienta Miro.

Finalmente, para el último grupo de preguntas (Figura 5) se quiere tener un acercamiento a cómo podría llegar a ser una solución adecuada para este grupo de personas que enfrentan estos dolores o necesidades:

Figura 5

Cuarto Grupo de Preguntas de la Encuesta.



Nota. Elaboración propia en la herramienta Miro.

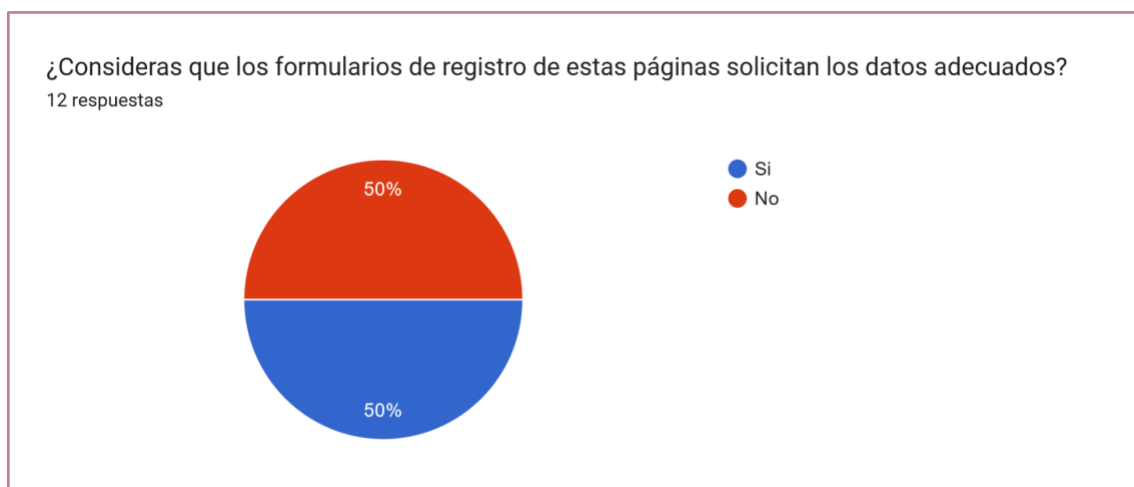
Resultados Obtenidos de la Encuesta

La encuesta estuvo abierta durante 4 semanas en el mes de septiembre tiempo en el cual participaron 12 personas con identidades de género trans (mujeres y hombres) y no binarias que han tenido acceso a portales de búsqueda de empleo y han hecho uso de ellos.

En este apartado se mostrarán los principales resultados obtenidos de la encuesta y algunas de las respuestas que guiaron la investigación. La encuesta completa y sus resultados podrá ser consultada en el apéndice A de este documento. Con algunas de las preguntas (figura 5) se quería conocer la percepción de las personas usuarias al registrarse en portales de búsqueda de empleo y saber si su experiencia había sido inclusiva y positiva o al contrario si había generado algún sentimiento de frustración y exclusión:

Figura 6

Resultados Pregunta 5



Nota. Elaboración propia en la herramienta Forms.

Teniendo en cuenta que los usuarios no debían hablar de una página específica sino de las que hubiera usado alguna vez, se puede inferir por el resultado obtenido en esta pregunta que es posible que algunos portales de búsqueda de empleo estén siendo conscientes de la importancia de generar formularios inclusivos en sus plataformas, pero, de todas formas, aun la mitad de la muestra participante sigue percibiendo que se solicitan datos no adecuados a la hora de realizar el registro de sus datos.

La siguiente pregunta estuvo enfocada en conocer por qué estas personas consideran que los datos no son adecuados para conocer un poco mejor la percepción de las personas usuarias, esta pregunta fue ¿Por qué no son adecuados los datos solicitados en los formularios de registro de los portales web de búsqueda de empleo?

Algunas de las respuestas obtenidas que recogen la mayoría de percepciones son:

U1: *“No preguntan identidad de género o pronombres con los que ser tratados.”*

U2: *“Les falta lenguaje inclusivo y opciones de género.”*

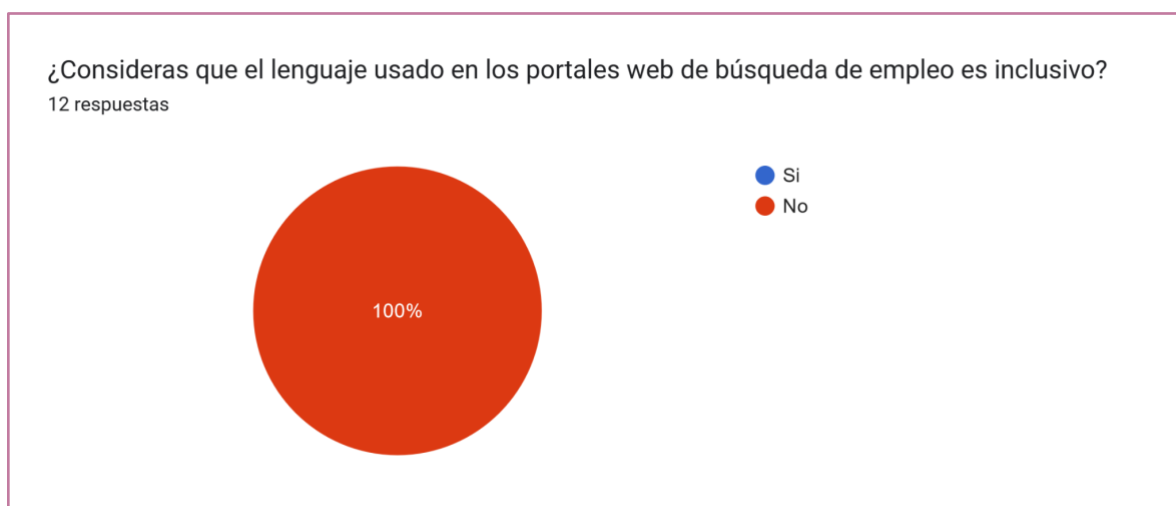
U3: *“Muchos preguntan por el género de las personas como si este tuviera algún factor en la decisión de trabajo, más allá de un sesgo machista y cisgenerista.”*

Esto nos muestra que se tiene una percepción de que el lenguaje utilizado en estas plataformas puede ser discriminatorio y que le habla únicamente a un tipo de usuario específico, sin diversidad en la población usuaria. También es interesante rescatar el comentario del usuario 3 que menciona que el género no debería ser un factor de decisión de contratar a alguien y se percibe que sí lo es al preguntarlo en los formularios de registro.

Algunas preguntas relacionadas al lenguaje utilizado en los portales web de búsqueda de empleo fueron las que se muestran a continuación en la figura 7 y 8.

Figura 7

Resultados Pregunta 7



Nota. Elaboración propia en la herramienta Forms.

Figura 8

Resultados Pregunta 9



Nota. Elaboración propia en la herramienta Forms.

Todos las personas participantes de la encuesta consideran que el lenguaje utilizado en portales web de búsqueda de empleo no es inclusivo “Las señales lingüísticas pueden indicar ostracismo; El uso de un lenguaje masculino exclusivo de género (como "él", "él" o "tipos" para referirse a un grupo) disminuye el sentido percibido de pertenencia y motivación de las mujeres. Las señales como las imágenes u otros medios visuales en una interfaz pueden desencadenar la amenaza de la identidad social y disminuir el sentido de pertenencia y la voluntad de participar o unirse a una comunidad” (Metaxa-Kakavouli et al., 2018, página 2)

Otra de las preguntas relacionadas a esta temática fue: ¿Por qué esa experiencia al usar una página de búsqueda de empleo te hizo sentir excluido/a? y estas son algunas de las respuestas obtenidas:

U1: *“Las personas diversas somos las más descartadas en esos procesos, cuando somos visibles, ni siquiera nos responden a nuestras solicitudes. Y tampoco en sus páginas estamos incluidxs desde el lenguaje. Las personas que buscan deben encajar si o si a las lógicas binarias, y no consideran profesional a las personas que tenemos formas diversas de enunciarnos.”*

U2: *“Porque no existo en los formularios.”*

U3: *“En estas páginas no hay inclusión para personas trans, y mucho menos para personas no binaries. El sistema es muy binario, tienes que negar tu identidad para poder acceder a un trabajo.”*

En resumen los resultados de la encuesta demuestran que los sitios web de búsqueda de empleo en Colombia son poco inclusivos para personas con identidades de género trans y no

binaria ya que no se sienten representados e incluso se sienten discriminados ya que sienten que no son tenidos en cuenta en estas plataformas web.

Evaluación de Plataformas Web de Búsqueda de Empleo en Colombia

En complemento a la encuesta se realiza un análisis de dos de las plataformas que más usan las personas participantes en las encuestas para buscar empleo (Computrabajo y El empleo), esta exploración y análisis permitió reforzar los resultados obtenidos en las encuestas porque se observa de qué forma las plataformas son poco o nada inclusivas para personas de identidades de género diversas.

Para realizar esta evaluación se tomaron como base los resultados de la encuesta para identificar las problemáticas mencionadas por las personas usuarias en estas plataformas web. Dentro de los hallazgos encontrados en esta exploración y revisión de plataformas web se encontraron diferentes hallazgos como se observa en las imágenes a continuación (figura 9, 10, 11 y 12)

Figura 9

Las Imágenes Utilizadas Sólo Reflejan a un Tipo de Población Cisgénero y Binario



Nota. Imagen tomada de la página web de El Empleo.

Figura 10

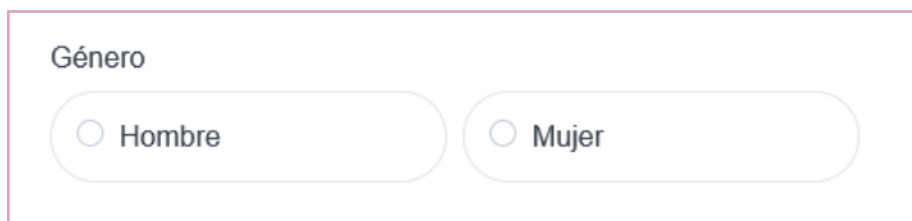
El Lenguaje Utilizado en Algunas Secciones de los Portales Web.



Nota. Imagen tomada de la página web de El Empleo.

Figura 11

Opciones en el Formulario de Registro



Género

Hombre

Mujer

Nota. Imagen tomada de la página web de El Empleo.

Figura 12

Las Ofertas de Empleo de Estos Portales le Hablan a los Hombres Únicamente



Se precisa Urgente

Diseñador Audiovisual aumenta tus ingresos excelentes beneficios ofrecidos por la empresa

BRM S.A ★ 4,0 Bogotá, D.C., Bogotá, D.C. 

Requerimos para nuestro equipo de trabajo Diseñador Audiovisual con experiencia mínima de 1 año Profesional en diseño...

Hace 1 hora

Empleo destacado

Diseñador UX/UI

INTEGRAL GROUP SOLUTION Bogotá, D.C., Bogotá, D.C. 

Somos una firma de expertos en transformación digital de alto impacto, especialistas en el ámbito digital se integran...

Hace 4 horas

Diseñador grafico Profesional

Importante empresa del sector Bogotá, D.C., Bogotá, D.C.

Se requiere Diseñador grafico profesional, con experiencia en el cargo mínima de dos años para analizar y apoyar los...

Hace 8 horas

Nota. Imagen tomada de la página web de Computrabajo.

Conclusiones de la Primera Fase

Las páginas web de búsqueda de empleo no son inclusivas, y aunque se puede observar que se está tratando de utilizar un lenguaje neutro, aún faltan muchos elementos que pueden mejorar para hacer webs más inclusivas.

En conclusión las personas de identidades de género trans y no binarias perciben que las plataformas web de búsqueda de empleo en Colombia no son inclusivas y adicionalmente le hablan solo al género masculino lo que hace que cualquier persona con una identidad de género diferente se sienta invisibilizada. Esto puede generar dinámicas de discriminación porque se suprimen todos los demás géneros y porque solo una parte de la población se sentirá realmente identificada y representada en estos portales.

Estas conclusiones están respaldadas por diversas investigaciones. Por ejemplo, una de ellas resalta la importancia de incluir diversidad en las imágenes utilizadas en entornos digitales para evitar la exclusión de personas: "Es importante destacar que la representación de identidades en la informática está fuertemente influenciada por las imágenes. Las personas que se identifican como no conformes al género o que tienen discapacidades suelen quedar excluidas con frecuencia de las discusiones centradas en la diversidad, la equidad y la inclusión.(...) Es crucial evitar la normalización de roles de género estereotípicos y dejar espacio para el género como un espectro, en lugar de una elección binaria, tanto en la representación como en el análisis." (Szlavi & Guedes, 2023, página 4)

Esto se traduce en experiencias negativas para las personas usuarias que quieren acceder a un servicio o producto que además sufre uno de sus derechos fundamentales que es acceder a

un empleo. Además vulnera sus derechos de poder identificarse adecuadamente y las hace tener que negar su identidad para acceder y registrarse en dichas plataformas.

Fase 2: Diseñando una Propuesta de Solución Inclusiva

La propuesta de solución que se plantea cumple el siguiente objetivo de investigación:
Generar una propuesta de mejora de los contenidos y el uso del lenguaje inclusivo hacia personas con identidades de género trans y no binaria en portales web de búsqueda de empleo.

Lenguaje Inclusivo

“Adoptar prácticas de lenguaje inclusivo cuando se habla de características de identidad como el género garantiza una representación equitativa para personas de todos los géneros.”

(HCI Gender Guidelines - Morgan Klaus Scheuerman, s. f.)

A través de esta investigación se ha descubierto que el lenguaje es muy importante, es la forma que nos comunicamos y puede llegar a excluir, puede discriminar, puede herir, puede negar la existencia de alguien, pero también puede ser todo lo contrario: puede reconocer, puede confirmar luchas de poblaciones olvidadas o relegadas y puede **incluir**. En el mundo cabemos todos con cada una de nuestras diferencias. La sociedad está en constante evolución, las personas estamos en constante crecimiento y cambio y así mismo deben evolucionar aspectos como el lenguaje.

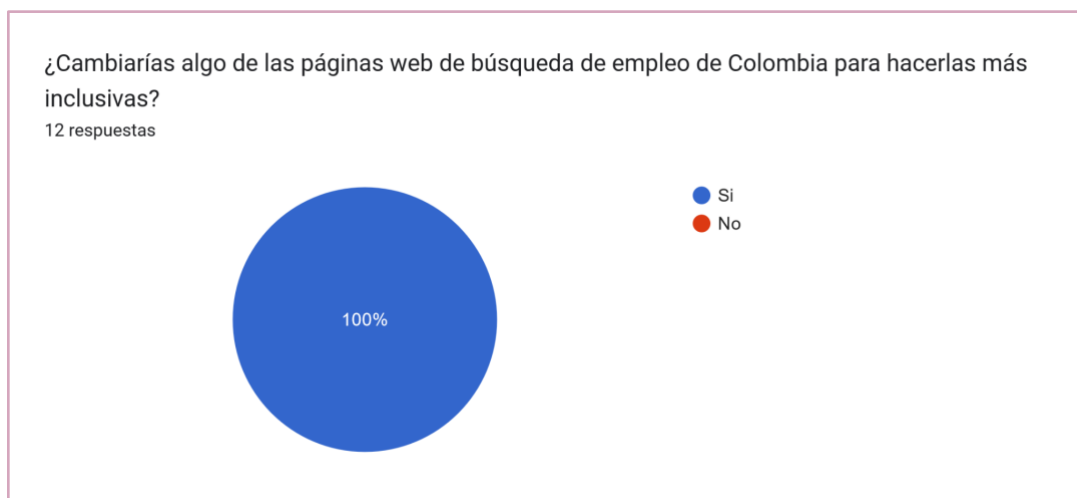
Previas investigaciones acerca de la creación de formularios inclusivos muestra algunos resultados interesantes que sirven de punto de partida para generar una solución a través de un prototipo “Descubrir cómo y si, diseñar la entrada (input) de género en los sistemas comienza con la comprensión del contexto en el que se usa el género.” (Scheuerman et al., 2021, página 5). En el contexto de búsqueda de empleo se debe analizar si realmente es importante la inclusión de

la pregunta de identidad de género ya que esto no debería ser un determinante para que una persona obtenga un empleo.

Adicionalmente la encuesta realizada permite identificar cuáles podrían llegar a ser aspectos de mejora en el diseño de páginas web de búsqueda de empleo en Colombia (figura 13)

Figura 13

Resultados Pregunta 11



Nota. Elaboración propia en la herramienta Forms.

Todas las personas encuestadas consideran que es necesario realizar cambios en las páginas web de búsqueda de empleo porque se han sentido excluidas al usarlas y para conocer qué cosas se podrían cambiar o mejorar se realizó la siguiente pregunta: ¿Qué cambiarías de las páginas web de búsqueda de empleo?

U1: *“Que tengan mucha más apertura con las identidades diversas desde el lenguaje.”*

U2: *“Incluir personas diversas en su publicidad visual y adaptar las preguntas.”*

U3: *“Que permitan y promuevan dentro de sus plataformas el reconocimiento de la diversidad. Pronombres, cambios de nombre etc para que así las empresas reconozcan y sepan*

abordar de manera diferencial este tipo de perfiles. Crear un espacio seguro para personas diversas en búsqueda de empleo.”

En resumen, para la propuesta de solución se incluyen aspectos de lenguaje inclusivo a través del uso de lenguaje neutro tanto en formularios como textos e imágenes. Adicionalmente en los formularios se tendrá en cuenta aspectos relacionados a la identidad de género y pronombres preferidos de las personas usuarias. Estos aspectos de mejora surgen a partir de la investigación realizada previamente así:

Tabla 1

Aspectos de Diseño Considerados Para la Propuesta de Solución

Aspecto de diseño considerados	Actividades de investigación relacionadas
Incluir lenguaje neutro en los textos	Encuesta, investigación previa y evaluación de portales web similares
Incluir imágenes que muestran personas diversas	Encuesta, investigación previa y evaluación de portales web similares
Hacer el campo de identidad de género opcional	Encuesta y evaluación de portales web similares
Incluir campo de pronombre usado por la persona	Encuesta
Incluir sello de inclusión LGBTQ+	Encuesta

Nota. Autoría propia

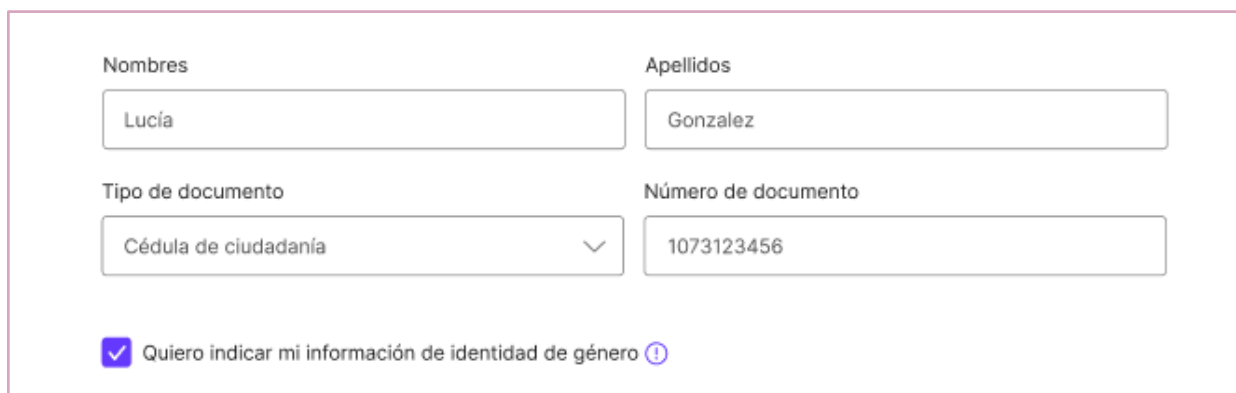
Prototipo de una Solución de Búsqueda de Empleo Inclusiva

Con los resultados obtenidos de la investigación previa y conocimiento de la problemática de las personas usuarias se realiza un prototipo en la herramienta Figma de página web de búsqueda de empleo que contiene las propuesta de solución a los dolores identificados.

En primer lugar y dando respuesta a una de las necesidades y problemáticas identificadas relacionadas a los formularios de registro se generan dos opciones de diseño de este para verificar cuál es la más adecuada para personas con identidad de género trans o no binaria. Cabe destacar que para las dos opciones se integra una checklist (figura 14) que le permite a la persona escoger si quiere o no indicar la información relacionada con su identidad de género:

Figura 14

Checklist de Selección de Campo de Identidad de Género



Formulario de registro con los siguientes campos:

Nombres	Apellidos
Lucía	Gonzalez
Tipo de documento	Número de documento
Cédula de ciudadanía	1073123456

Quiero indicar mi información de identidad de género ⓘ

Nota. Elaboración propia en la herramienta Figma.

Esto se incluye debido a los resultados de la encuesta que permitieron descubrir que para algunas personas no se hace importante indicar su identidad de género y que puede llegar a ser un aspecto negativo porque puede determinar si una persona logra acceder a un trabajo o no.

En la opción A del formulario (figura 15) al activar el campo de identidad de género se visualizan 6 opciones, en ellas se hace una diferenciación de las identidades cisgénero y transgénero, adicionalmente se activan las opciones de pronombre.

Figura 15

Opción A del Formulario

Paso 1/4
Registra tu información personal

Nombres: Lucía
Apellidos: Gonzalez

Tipo de documento: Cédula de ciudadanía
Número de documento: 1073123456

Quiero indicar mi información de identidad de género ⓘ

Tu identidad de género

- Hombre cis
- Hombre trans
- Mujer cis
- Mujer trans
- No binaria
- No aparece en la lista :(

Pronombre con el que te identificas

- El
- Ella
- Elle

Nota. Elaboración propia en la herramienta Figma.

Para la opción B del formulario (figura 16) al activar el campo de identidad de género se visualizan 3 opciones, en las que no se hace ninguna diferenciación entre las identidades transgénero y cisgénero. Adicionalmente se activan las opciones de pronombre.

Figura 16

Opción B del Formulario

Paso 1/4

Registra tu información personal

Nombres: Lucía

Apellidos: Gonzalez

Tipo de documento: Cédula de ciudadanía

Número de documento: 1073123456

Quiero indicar mi información de identidad de género ⓘ

Tu identidad de género

Hombre

Mujer

No binaria

Pronombre con el que te identificas

Ei

Ella

Elle

Nota. Elaboración propia en la herramienta Figma.

Se diseñan dos opciones de formulario debido a que se hace importante verificar si para las personas transgénero la diferenciación de su identidad es importante o puede llegar a convertirse en un elemento más de exclusión.

Para el diseño del prototipo también se realizaron las interfaces de la página inicial y el detalle de una oferta de empleo con el fin de dar una solución a otra de las problemáticas encontradas relacionadas al uso de un lenguaje e imágenes inclusivas. En la página inicial de la propuesta de solución (figura 17) se puede visualizar el uso de lenguaje neutro, imágenes de personas diversas y un primer acercamiento al sello de inclusión LGBTQ+.

Figura 17

Página Inicial de la Propuesta de Solución

Happy Job

¿Quiénes somos? Contáctanos Iniciar sesión Quiero registrar mi hoja de vida

¡Hola!

En HappyJob sabemos lo importante que es para ti encontrar un trabajo que se adapte a tus necesidades.

Busco trabajo como profesional en

Ofertas destacadas

Profesional en diseño gráfico

¡Hola! Somos Krea y nos encontramos en la búsqueda de profesional en diseño gráfico o visual.

- \$1000.000
- 2-3 años de experiencia
- Modalidad remoto

Krea

Profesional en contaduría pública

¡Hola! Somos Construhabitat y nos encontramos en la búsqueda de profesional en contaduría pública.

- \$1800.000
- 4 años de experiencia
- Modalidad remoto

CONSTRUHABITAT

Profesional en ingeniería civil

¡Hola! Somos Aurora y nos encontramos en la búsqueda de profesional en ingeniería civil.

- \$1600.000
- 2 años de experiencia
- Modalidad presencial

Nuestros ideales

Nuestro motor son nuestros usuarios y por eso trabajamos para que cada empresa que conecte con nosotros ofrezca condiciones positivas y de inclusión para todas las personas.

La inclusión es nuestra bandera por esta razón nuestro objetivo es que cada oferta de empleo que se encuentre en nuestra página web le brinde a cada persona una oportunidad real en la que sienta que pueda hacer parte sin importar sus características, todo lo contrario, la identidad de nuestras personas usuarias es lo más importante para nosotros.

Empresas con sello de inclusión

Krea **CONSTRUHABITAT** **company** **M STUDIO**

Acerca de Happy Job

¡Hola! Somos Happy Job, trabajamos para que encuentres el trabajo de tus sueños en empresas que compartan nuestros mismos ideales.

Contáctanos

Correo electrónico: contacto@happyjob.com
 Teléfono: +57 311 1234567
 Dirección: Calle 21 # 34 - 56, Bogotá, barrio El Tago

Todos los derechos reservados. Copyright 2022.

Happy Job

Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn

Nota. Elaboración propia en la herramienta Figma.

En la página con el detalle de una oferta de trabajo se usa lenguaje neutro teniendo como base la evaluación realizada a los sitios web de búsqueda de empleo similares en donde se visualizan ofertas, como por ejemplo, “diseñador gráfico”, en la solución se realiza el cambio a “profesional en diseño gráfico”. Este cambio en el lenguaje aunque es pequeño da cuenta de lo poderoso que puede ser para incluir a un mayor número de personas y no dirigirse únicamente al género masculino para hacer alusión a “todos”.

Figura 18

Página Detalle de Oferta de Empleo

The screenshot displays the 'Happy Job' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for '¿Quiénes somos?', 'Contáctanos', 'Iniciar sesión', and 'Quiero registrar mi hoja de vida'. The main content area is titled 'Profesional en diseño gráfico' and features the 'Krea' logo. The job description includes a greeting, a brief overview of Krea as a digital marketing and advertising company, a list of required skills (social media design, logo design, photo editing), and job conditions (salary of \$5,000,000, 2-3 years of experience, and remote work). A 'Sobre la empresa' section highlights Krea's founding in 2016 and its commitment to innovation. A bar chart shows the company's growth from 2018 to 2022, and a 'Sello de Inclusión LGBTQ+' logo is displayed. A sidebar on the right lists 'Ofertas relacionadas' with similar job listings. The footer contains contact details, social media icons, and a copyright notice for 2022.

Nota. Elaboración propia en la herramienta Figma.

También se visualiza en más detalle el sello de inclusión LGBTQ+ que tiene la empresa, este sello hace referencia a que la empresa cuenta con un alto número de personas pertenecientes a esta comunidad que trabajan para ella.

Para visualizar más a detalle, el prototipo se encuentra disponible en el Apéndice G de este documento.

Fase 3: Probando la Propuesta de Diseño Inclusiva

La realización de la prueba con personas usuarias permite dar respuesta al objetivo de investigación de la fase 3: Establecer los criterios de medición del uso adecuado de contenidos y lenguaje en portales web de búsqueda de empleo.

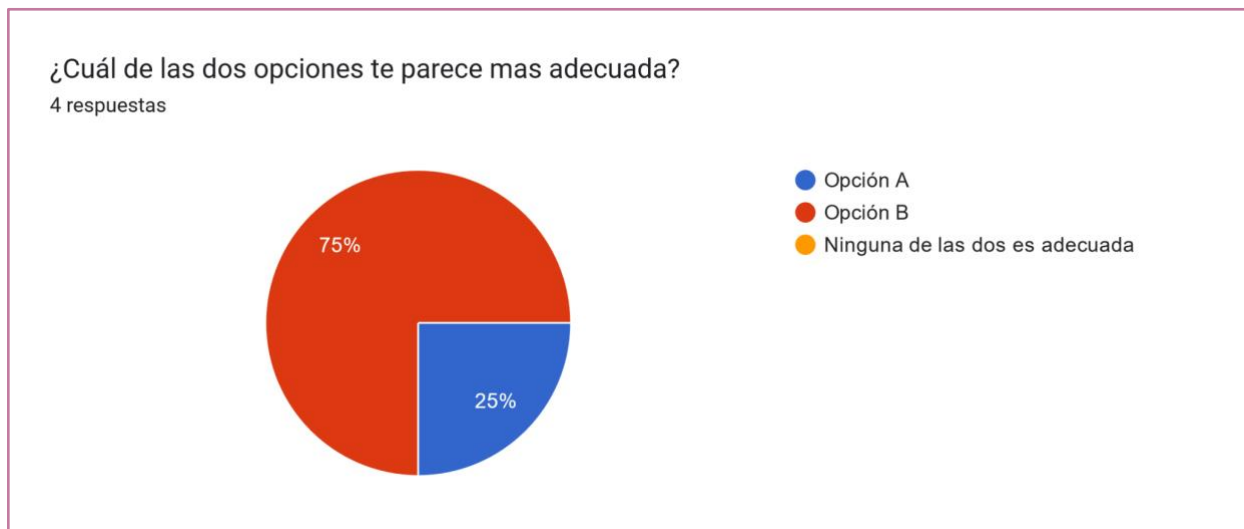
Encuesta Tipo Test A/B:

Esta prueba se realizó para conocer la percepción de personas trans y no binarias acerca de los formularios de registro, estuvo compuesta de dos preguntas en las que se mostraba a la persona usuaria dos opciones de formulario y debía seleccionar según su criterio cuál de ellas era la más adecuada. La encuesta completa y los resultados se encuentran en el Apéndice B.

Los resultados (figura 19) mostraron que las personas usuarias prefieren la opción B (figura 16) en donde no se hace una diferenciación entre mujer trans o mujer cisgénero y hombre trans o hombre cisgénero.

Figura 19

Resultados Pregunta 1 Encuesta A/B



Nota. Elaboración propia en la herramienta Forms.

De acuerdo con las personas encuestadas esta preferencia se da porque si se realiza una diferenciación entre personas trans y personas cisgénero puede llegar a invalidar la identidad de las personas trans:

U1: *“Siento que algo como la diferenciación en qué tipo de mujer u hombre (cis o trans) no es necesario para una oferta de empleo, el tener la forma general de hombre y mujer puede sentirse validante para personas trans. Sería ideal que la parte de pronombres tenga un campo libre para pronombres personificados.”*

Adicionalmente, los resultados también mostraron que las personas también quieren que dentro del campo de pronombre exista una opción de campo abierto que les permita indicar un pronombre diferente.

De acuerdo con los resultados de esta encuesta se realizó una tercera propuesta de diseño (figura 20) para el formulario de registro. Esto permitió realizar una segunda prueba de este

formulario a través de los test con personas usuarias que se hicieron posteriormente. El diseño del formulario incluyó el campo de identidad de género sin diferenciación de identidades trans o cis, además se adicionó el campo de pronombre diferente a los indicados para que cualquier persona lo ingrese a través de un campo abierto.

Figura 20

Tercera Propuesta de Formulario de Registro

The screenshot shows the registration process for Happy Job. The top navigation bar includes the logo, a '¿Quiénes somos?' link, 'Contáctanos', 'Iniciar sesión', and 'Quiero registrar mi hoja de vida'. A vertical progress bar on the left indicates four steps: Paso 1 (Information personal), Paso 2 (Education), Paso 3 (Labor experience), and Paso 4 (Additional information). The main content area is titled 'Paso 1/4 Registra tu información personal' and contains the following fields:

- Nombres:** Lucía
- Apellidos:** Gonzalez
- Tipo de documento:** Cédula de ciudadanía
- Número de documento:** 1073123456
- Quiero indicar mi información de identidad de género
- Tu identidad de género:**
 - Hombre
 - Mujer
 - No binaria
- Pronombre con el que te identificas:**
 - El
 - Ella
 - Elle
 - Uso un pronombre diferente

The footer contains contact information for Happy Job, including an email address (contacto@happyjob.com), a phone number (+57 311 1234567), and an address (Calle 21 # 34 - 56, Bogotá, barrio El lago). It also features social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and LinkedIn, and a copyright notice for 2022.

Nota. Elaboración propia en la herramienta Figma.

Resultados y Análisis

Resultados

Diseño de Test con Personas Usuaris

El test se realizó con 4 personas a través de un gui3n preestablecido (Ap3ndice C) en el que se hacen preguntas relacionadas a conocer la percepci3n de las personas acerca del prototipo que contiene la propuesta de soluci3n a la problem3tica planteada.

El gui3n se realiz3 para comprobar los hallazgos obtenidos durante la investigaci3n, esta prueba se realiz3 verificando cada una de las interfaces propuestas. En la p3gina de inicio se evalu3 el lenguaje e im3genes utilizados para verificar que fueran inclusivas con todas las identidades de g3nero; tambi3n se quer3a comprobar si el sello de inclusi3n le genera valor a las personas. Adicionalmente se prob3 una segunda versi3n del formulario de inscripci3n ya que de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta A/B se plante3 una nueva propuesta.

La prueba permiti3 encontrar los siguientes resultados:

En cuanto al formulario de registro se encontr3 que podr3a tener algunas mejoras pero a3n as3 en el estado en el que se encuentra en el momento es inclusivo. Algunas de las respuestas obtenidas con la prueba fueron:

Sobre si el campo de identidad de g3nero deber3a ser de opci3n 3nica uno de los usuarios dijo

U1: *“Existen personas con experiencia big3nero, ah3 podr3a entrar el campo abierto para tener esa especificaci3n”*

Respecto al campo de pronombre:

U1: *“El pronombre me encanta porque de hecho este es el campo que ser3a necesario. porque m3s all3 del g3nero me interesa como me dirijo a las personas”*

El lenguaje inclusivo es muy relevante para las personas trans y no binarias porque las hace sentirse identificadas y representadas.

U1: *“Si, me llamó la atención el uso de pronombre nosotres ya que no mucha gente lo usa, es algo que puede hacer que las personas no binarias se sientan en un espacio seguro”*

En el detalle de la oferta:

U1: *“La palabra profesional es neutra, el texto en general como habla más que todo de la empresas no entra tanto en juego en esta parte”*

En cuanto al sello de inclusión, para las personas usuarias es una gran herramienta para conocer las empresas que son inclusivas y que le dan importancia a la identidad de género, aunque algunas personas indicaron no haberlo identificado a primera vista así que se hace de importancia resaltarlo más para que sea más visible ya que es una de las opciones que más valor le está generando a las personas usuarias.

U1: *“El sello de inclusión es muy importante, muchas personas trans usamos una extensión en el computador que nos marca por otras personas trans que por ejemplo una página web o un link para saber si es positiva o negativa hacia las personas trans, entonces así sabemos la intención de esas personas, sería muy útil tenerlo para empresas (...) en especial si tiene opiniones de otras personas trans, osea que otras personas trans hayan con su experiencia si fue positiva para darle ese sello, me parece fantástico”*

U2: *“muy interesante y respetuoso para los usuarios”*

Análisis

En resumen, los resultados arrojaron que la propuesta de solución planteada es de gran valor e inclusiva y con algunos ajustes podría llegar a ser aun más adecuada para personas trans, no binarias e incluso de otras identidades de género. Se comprobó la importancia del lenguaje

inclusivo a través de los textos de las ofertas de trabajo y las imágenes con personas diversas. También se comprobó que el sello de inclusión es muy valioso para las personas porque les indica las empresas que no discriminan y generan ambientes positivos y seguros para las personas de la comunidad LGBTQ+. Esta investigación permitió encontrar diferentes problemáticas de la comunidad LGBTQ+ relacionadas a la discriminación en medios digitales, de esta forma se pueden visibilizar las necesidades de estas personas y tratar de dar una solución que se adecue a ellas.

Conclusiones

Conclusiones

En este trabajo se ha abordado el trabajo colaborativo con personas de la comunidad LGBTQ+, más exactamente personas trans y no binarias porque consideramos que era importante conocer la percepción de personas con identidades de género trans y no binaria sobre los contenidos y lenguaje utilizados en páginas web de búsqueda de empleo en Colombia. Además fue importante reconocer los elementos que pueden mejorar la experiencia de estas personas usuarias al interactuar con una plataforma de gran importancia para la vida de cualquier persona como lo es la búsqueda de empleo.

Se ha realizado una encuesta con 12 personas trans y no binarias. Los resultados indican que las páginas de búsqueda de empleo en Colombia son percibidas como no inclusivas y discriminan en aspectos de identidad de género. Estos resultados están relacionados con el primer objetivo del TFM “Realizar un diagnóstico de la experiencia que tienen las personas con identidades de género trans y no binaria al interactuar con páginas web de búsqueda de empleo en Colombia.” También se ha realizado un análisis de identidad de género en portales web de Colombia. Los resultados indican que el lenguaje utilizado en este tipo de portales puede discriminar y hablarle a un solo tipo de persona usuaria. Los resultados confirman investigaciones previas en tal y tal sentido, y refuerzan la necesidad del proyecto.

Se ha diseñado y evaluado un prototipo web que mejora los similares en aspectos de lenguaje inclusivo y herramientas de identificación de lugares amigables con las personas pertenecientes a la comunidad LGBTQ+. Esto se relaciona con el segundo y tercer objetivo del TFM: Generar una propuesta de mejora de los contenidos y el uso del lenguaje inclusivo hacia personas con identidades de género trans y no binaria en portales web de búsqueda de empleo y

establecer los criterios de medición del uso adecuado de contenidos y lenguaje en portales web de búsqueda de empleo.

En esta propuesta de diseño de una plataforma web de búsqueda de empleo se confirma que el diseño inclusivo solo se puede dar en escenarios donde las personas usuarias hagan parte del proceso de construcción de la solución para así conocer sus necesidades y puntos de vista frente a un dolor que enfrentan en su día a día; solo así, se puede llegar a una solución que genere gran valor para las personas y que enriquezca su experiencia al interactuar con un producto o servicio.

Los resultados finales demuestran que la solución planteada aborda de manera efectiva algunos de los puntos de dolor vividos por personas no binarias o trans, como la falta de inclusión en portales web debido a textos e imágenes que no las representan.

El lenguaje y la forma de comunicarnos evoluciona cada día y los resultados de este proyecto dan cuenta de cómo el lenguaje inclusivo es de gran importancia para las personas ya que las hace sentir incluidas ya sea en contextos físicos o digitales. La experiencia de usuario inclusiva nace de reconocer las diferencias que tenemos como seres humanos y que nuestra identidad hace parte de nuestro ser en la forma como nos reconocemos, expresamos y vivimos el mundo. Es importante seguir trabajando en esa inclusión a través del diseño colaborativo con personas de la comunidad LGBTQ+ para que desde sus propias vivencias se puedan generar experiencias positivas.

En general, los objetivos del TFM se han alcanzado y el trabajo abre líneas de investigación futura.

Perspectivas de futuro

Durante cada una de las fases del proyecto se evidenciaron algunos aspectos que se podrían tener en cuenta para trabajo futuro acerca de esta temática; uno de estos aspectos es el incluir a personas de las áreas de recursos humanos de las empresas para que contribuyan a través del diseño colaborativo a generar mejoras a las ofertas de trabajo, se hace necesario conocer su percepción porque son quienes publicarán estas ofertas y es importante tener en cuenta sus percepciones acerca de este tema.

También se podría empezar a analizar un poco más a fondo el tema de los nombres y documento de identificación de las personas trans en los formularios de registro, ya que aunque algunas personas pueden realizar el cambio del nombre en sus documentos para algunas personas es un trámite costoso y no pueden acceder de forma fácil a él; se hace importante entonces revisar cómo incluir este aspecto dentro del formulario de registro para que no se den dinámicas de misgender o uso errado del pronombre.

El sello de inclusión LGBTQ+ es muy valioso para las personas y se podría seguir explorando más a fondo con ellas la forma de exaltarlo más y profundizar en esta herramienta, por ejemplo, agregando una sección de comentarios o calificación de las empresas realizados por personas con identidades de género diversas.

Referencias Bibliográficas

- Alegre, E. (2021). UX Writing con empatía de género [Formato de libro electrónico]. Editorial Autores de Argentina. ISBN 9789878717906.
- Barclay, A., & Russell, M. (2017). A guide to LGBTIQ-inclusive data collection. Canberra LGBTIQ Community Consortium. <https://genderrights.org.au/wp-content/uploads/2020/03/LGBTIQ-Inclusive-Data-Collection-a-Guide.pdf>
- Bay, J. (2022). Teaching Case: Fostering Diversity, Equity, and Inclusion in the Technical and Professional Communication Service Course. IEEE Transactions on Professional Communication. <https://doi.org/10.1109/TPC.2021.3137708>
- Beare, Z., & Stone, M. (2021). By Queer People, For Queer People: The 39th ACM International Conference on Design of Communication. <https://doi.org/10.1145/3472714.3473618>
- Bennett, C. L., Gleason, C., Scheuerman, M. K., Bigham, J. P., Guo, A., & To, A. (2021). “It’s Complicated”: Negotiating Accessibility and (Mis)Representation in Image Descriptions of Race, Gender, and Disability. Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. <https://doi.org/10.1145/3411764.3445498>
- Bernal, J., & Patiño, C. (2020). Documento de diagnóstico sobre la situación de discriminación de la población LGBTI en Colombia [Documento PDF]. Dirección de Desarrollo Social, Subdirección de Género. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Social/Documentos/Diagnostico-sobre-situacion-discriminacion-de-la-Poblacion-LGBTI-en-Colombia.pdf>
- Bohórquez, B., & Castro, M. (2021). Discriminación de mujeres trans en el ámbito laboral. POLIANTEA, 16. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i29>

- Brulé, E., & Spiel, K. (2019). Negotiating Gender and Disability Identities in Participatory Design. Proceedings of the 9th International Conference on Communities & Technologies - Transforming Communities. <https://doi.org/10.1145/3328320.3328369>
- Bush, E. J., Krueger, B. I., Cody, M., Clapp, J. D., & Novak, V. D. (2022b). Considerations for Voice and Communication Training Software for Transgender and Nonbinary People. Journal of Voice. <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2022.03.002>
- Campbell, K. (2020). Gender and Technology: Social Context and Intersectionality. Handbook of Research in Educational Communications and Technology, 115-204. https://doi.org/10.1007/978-3-030-36119-8_7
- Champion, S. (2019). Designing online experiences for queer women: a multidimensional framework for queer user experience in heterosexual cyberspace. OPUS. <http://hdl.handle.net/10453/140933>
- Cifor, M., & Garcia, P. (2019). Gendered by Design. ACM Transactions on Social Computing, 2(4), 1-22. <https://doi.org/10.1145/3364685>
- Das, V. (2019). Designing Queer Connection: An Ethnography of Dating App Production in Urban India. Ethnographic Praxis in Industry Conference Proceedings, 2019, pp. 384–397. ISSN 1559-8918. <https://www.epicpeople.org/epic>
- Departamento Nacional de Planeación - Dirección de Desarrollo Social Subdirección de Género. (2021). Situación de las personas trans en Colombia. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Social/Documentos/Investigacion_si tuacion_de_las_personas_trans_en_Colombia.pdf

- Donnelly, N., & Stapleton, L. (2021). Digital Enterprise Technologies: Do Enterprise Control and Automation Technologies Reinforce Gender Biases and Marginalisation? *IFAC-PapersOnLine*, 54(13), 551-556. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2021.10.507>
- Fedesoft. (2023, marzo 14). *Brecha de género persiste en la industria TI colombiana: Fedesoft presenta cifras reveladoras en el mes de la mujer*. Fedesoft. <https://fedesoft.org/brecha-de-genero-persiste-en-la-industria-ti-colombiana-fedesoft-presenta-cifras-reveladoras-en-el-mes-de-la-mujer/>
- Fosch-Villaronga, E., Poulsen, A., Søråa, R., & Custers, B. (2021). A little bird told me your gender: Gender inferences in social media. *Information Processing & Management*, 58(3), 102541. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2021.102541>
- Fundación ANDI, ACDI/VOCA, Interra, Se Puede Ser, Secretaría de Planeación de Bogotá, CNC, & Fundación Corona. (2022). Diagnóstico y recomendaciones para la inclusión laboral de los sectores sociales LGBTI. https://www.fundacioncorona.org/sites/default/files/documentos_tecnicos/Diagno%CC%81stico%20y%20recomendaciones%20para%20la%20inclusio%CC%81n%20laboral%20de%20los%20Sectores%20Sociales%20LGBTIQ.pdf
- Grossman, A.H., D'Augelli, A.R., Transgender youth and life-threatening behaviors. *Suicide Life Threat. Behav.* 37, 527–537. <https://doi.org/10.1521/suli.2007.37.5.527>
- Haimson, O. L., Gorrell, D., Starks, D. L. & Weinger, Z. (2020, 21 abril). Designing Trans Technology. Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376669>

- Hamidi, F., Scheuerman, M. K., & Branham, S. M. (2018b). Gender Recognition or Gender Reductionism? Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. <https://doi.org/10.1145/3173574.3173582>
- HCI Gender Guidelines - Morgan Klaus Scheuerman. (s. f.). Recuperado 7 de octubre de 2022, de <https://www.morgan-klaus.com/gender-guidelines.html>
- Henríquez Vega, C., & Díaz Mantilla, J. M. (2019). Percepción y representación de la comunidad LGBTI en la sociedad. <https://unab.edu.co/NewFolder/Proyecto%20de%20Grado-Percepciones-LGBTI.pdf>
- Hilderbrand, C., Perdriau, C., Letaw, L., Emard, J., Steine-Hanson, Z., Burnett, M., & Sarma, A. (2019d). Engineering Gender-Inclusivity into Software: Tales from the Trenches. ArXiv (Cornell University). <http://arxiv.org/pdf/1905.10361.pdf>
- Jaroszewski, S., Lottridge, D., Haimson, O. L. & Quehl, K. (2018, 21 abril). «Genderfluid» or «Attack Helicopter». Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. <https://doi.org/10.1145/3173574.3173881>
- Jiménez-Castaño, J., Cardona-Acevedo, M., & Sánchez-Muñoz, M. P. (2017). Discriminación y exclusión laboral en la comunidad LGBT: un estudio de caso en la localidad de Chapinero, Bogotá, Colombia. Papeles de Población, 23(93). <https://doi.org/10.22185/24487147.2017.93.028>
- Jones, K. R. Moore, y R. Walton, “Disrupting the past to disrupt the future: An antenarrative of technical communication,” Tech. Commun. Quart., vol. 25, no. 4, pp. 211–229, 2016.
- McDermott, E., Hughes, E., Rawlings, V., 2018. Norms and normalisation: understanding lesbian, gay, bisexual, transgender and queer youth, suicidality and help-seeking. Culture, Health & Sexuality 20, 156–172. <https://doi.org/10.1080/13691058.2017.1335435>

- Mendez, C., Letaw, L., Burnett, M., Stumpf, S., Sarma, A., & Hilderbrand, C. (2019). From GenderMag to InclusiveMag: An Inclusive Design Meta-Method. In 2019 IEEE Symposium on Visual Languages and Human-Centric Computing (VL/HCC). Oregon State University, Corvallis, Oregon, USA; City, University of London, London, UK. DOI: 10.1109/VLHCC.2019.8818889
- Metaxa-Kakavouli, D., Wang, K., Landay, J. A. & Hancock, J. (2018a). Gender-Inclusive Design. Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. <https://doi.org/10.1145/3173574.3174188>
- Onorati, T., & Díaz, P. (2021b). Integrating Gender Inclusion in Web Design Courses through Design Workshops. Proceedings of the XXI International Conference on Human Computer Interaction. <https://doi.org/10.1145/3471391.3471430>
- Organización de Estados Americanos, Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2017). Opinión Consultiva OC-24/17 del 24 de noviembre de 2017: Identidad de Género, e Igualdad y no Discriminación a Parejas del Mismo Sexo: Obligaciones Estatales en Relación con el Cambio de Nombre, la Identidad de Género y los Derechos derivados de un vínculo entre parejas del mismo sexo.
- Peck, T. C., Good, J. J., & Bourne, K. A. (2020). Inducing and Mitigating Stereotype Threat Through Gendered Virtual Body-Swap Illusions. Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376419>
- Prado, R., Mendes, W., Gama, K. S., & Pinto, G. (2021). How Trans-Inclusive Are Hackathons? IEEE Software. DOI: 10.1109/MS.2020.3044205

Ramler, M. (2021). Queer Usability. *Technical Communication Quarterly*, 30.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10572252.2020.1831614>

Rincón, C., Keyes, O., & Cath, C. (2021). Speaking from Experience. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 5(CSCW1), 1-27. <https://doi.org/10.1145/3449206>

Romero Acevedo, T., Moore, M. M., Belmont, D. A., Hernández, A., Becerra, C., Anzola, T., Hernández, B., Rivera, J. F., Mantilla, C., & Jaramillo, T. (2022). *Consúltele al Experto: Derechos de las Personas con Experiencia de Vida Trans*. Ministerio de Justicia y del Derecho, Dirección de Justicia Formal; Fundación Grupo de Acción y Apoyo a personas Trans – GAAT; Organización Colombia Diversa. <https://colombiadiversa.org/c-diversa/wp-content/uploads/2022/03/Cartilla-sobre-experiencias-de-vida-trans.pdf>

Rubin, J. D., Blackwell, L., & Conley, T. D. (2020). Fragile Masculinity. *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*.

<https://doi.org/10.1145/3313831.3376645>

Scheuerman, M. K., Jiang, A., Spiel, K. & Brubaker, J. R. (2021, 6 mayo). Revisiting Gendered Web Forms: An Evaluation of Gender Inputs with (Non-)Binary People. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*.

<https://doi.org/10.1145/3411764.3445742>

Scheuerman, M. K., Paul, J. M., & Brubaker, J. R. (2019). How Computers See Gender. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3(CSCW), 1-33.

<https://doi.org/10.1145/3359246>

Scheuerman, M. (2020). *HCI Gender Guidelines - Morgan Klaus Scheuerman*. *HCI Guidelines for Gender Equity and Inclusivity*. <https://www.morgan-klaus.com/gender-guidelines.html>

Schlesinger, A., Edwards, W. K., & Grinter, R. E. (2017). Intersectional HCI. Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems.

<https://doi.org/10.1145/3025453.3025766>

Szlavi, A., S. Guedes, L. (2023). Gender Inclusive Design in Technology: Case Studies and Guidelines. In: Marcus, A., Rosenzweig, E., Soares, M.M. (eds) Design, User Experience, and Usability. HCII 2023. Lecture Notes in Computer Science, vol 14030.

Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-35699-5_25

Strauss, P., Morgan, H., Toussaint, D. W., Lin, A., Winter, S., & Perry, Y. (2019). Trans and gender diverse young people's attitudes towards game-based digital mental health interventions: A qualitative investigation. *Internet Interventions*, 18, 100280.

<https://doi.org/10.1016/j.invent.2019.100280>

Spiel, K., Keyes, O., & Barlas, P. (2019). Patching Gender: Non-binary Utopias in HCI. CHI EA '19: Extended Abstracts of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, Paper No.: alt05, 1–11. <https://doi.org/10.1145/3290607.3310425>

Stumpf, S., Peters, A., Bardzell, S., Burnett, M., Busse, D., Cauchard, J. & Churchill, E. (2020). Gender-Inclusive HCI Research and Design: A Conceptual Review. *Foundations and Trends® in Human–Computer Interaction*, 13(1), 1-69.

<https://doi.org/10.1561/11000000056>

Tomasev, N., McKee, K. R., Kay, J. & Mohamed, S. (2021). Fairness for Unobserved Characteristics: Insights from Technological Impacts on Queer Communities. Proceedings of the 2021 AAI/ACM Conference on AI, Ethics, and Society.

<https://doi.org/10.1145/3461702.3462540>

Universidad Nacional de Colombia. (2023, junio 20). *En Colombia, la inclusión laboral de personas trans sigue siendo una ilusión*. Periódico UNAL.

<https://periodico.unal.edu.co/articulos/en-colombia-la-inclusion-laboral-de-personas-trans-sigue-siendo-una-ilusion>

Vázquez Parra, J. C., & Arredondo Trapero, F. (2020). La inclusión laboral: Un compromiso pendiente hacia la comunidad LGBT. *Revista Universitaria del Caribe*, 26(01).

<https://doi.org/10.5377/ruc.v26i01.11878>

Vorvoreanu, M., Zhang, L., Huang, Y. H., Hilderbrand, C., Steine-Hanson, Z., & Burnett, M. (2019). From Gender Biases to Gender-Inclusive Design. *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*.

<https://doi.org/10.1145/3290605.3300283>

Weinstein, L., Escobar, N., & Verástegui, D. (2021). *5 DERECHOS EN CLAVE TRANS, Análisis sobre la situación de los derechos a la movilidad, la educación, el trabajo, la salud y la vivienda de las personas Trans en Colombia (1.a ed.)*.

<https://drive.google.com/file/d/1cguPsPAP1iNbnzWKXkPu5bxL2L0jCwwU/view>

Whitaker, R. (2020). *Developing Inclusive Mobile Apps: Building Accessible Apps for iOS and Android*. Editorial. <https://doi.org/10.1007/978-1-4842-5814-9>

Apéndices

Apéndice A

Primer Grupo de Preguntas

¿Has usado alguna vez una página web para buscar empleo?	¿Cuál es el motivo por el que no has usado páginas web para buscar empleo?	¿Cuáles páginas web de búsqueda de empleo has usado?
Si		LinkeidIn, Computrabajo
Si		LinkeidIn, Computrabajo
Si		LinkeidIn
Si		El Empleo, LinkeidIn, Computrabajo, Bolsa Unica de Empleo (Servicio de Empleo)
Si		El Empleo, LinkeidIn, Computrabajo
Si		El Empleo, LinkeidIn, Computrabajo, Bolsa Unica de Empleo (Servicio de Empleo)
Si		El Empleo, LinkeidIn, Computrabajo
Si		LinkeidIn, Computrabajo
Si		LinkeidIn, Up work
Si		El Empleo, Computrabajo
Si		El Empleo, LinkeidIn, Computrabajo
Si		El Empleo, LinkeidIn

Apéndice B

Segundo Grupo de Preguntas

¿Has realizado el registro de tus datos en alguna de estas páginas?	¿Consideras que los formularios de registro de estas páginas solicitan los datos adecuados?	¿Por qué no son adecuados los datos solicitados en los formularios de registro de los portales web de búsqueda de empleo?
Si	No	No preguntan identidad de género o pronombres con los que ser tratados
Si	No	Son muy limitados en tanto a las identidades de las personas diversas. En especial de las mujeres trans.
Si	No	Algunos se limitan a una descripción binaria del género, ignorando otras identidades.
Si	Si	
Si	Si	
Si	Si	
Si	No	No creo que sea relevante el género y más allá de eso las respuestas que otorgan para selección múltiple en este campo son binarias.
Si	Si	
Si	No	Les falta lenguaje inclusivo y opciones de género
Si	Si	
Si	No	Muchos preguntan por el género de las personas como si este tuviera algún factor en la decisión de trabajo, más allá de un sesgo machista y cisgenerista.
Si	Si	

Apéndice C

Tercer Grupo de Preguntas

¿Consideras que el lenguaje usado en los portales web de búsqueda de empleo es inclusivo?	¿Las imágenes usadas en los portales web de búsqueda de empleo son incluyentes con todas las posibles personas usuarias?	¿Te has sentido excluido/a al hacer uso de alguna de las páginas de búsqueda de empleo?	¿Por qué esa experiencia al usar una página de búsqueda de empleo te hizo sentir excluido/a?
No	No	No	
No	No	Si	Las personas diversas somos las mas descartadas en esos procesos, cuando somos visibles, ni siquiera nos responden a nuestras solicitudes. Y tampoco en sus páginas estamos incluidxs desde el lenguaje. Las personas que buscan deben encajar si o si a las lógicas binarias, y no consideran profesional a las personas que tenemos formas diversas de enunciarnos.
No	Si	No	
No	No	No	
No	Si	No	
No	No	Si	al momento de revelar mi identidad trans
No	No	Si	Es muy binaria
No	Si	No	
No	No	Si	Porque no existo en los formularios

No	No	Si	En estas páginas no hay inclusión para personas trans, y mucho menos para personas no binarias. El sistema es muy binario, tienes que negar tu identidad para poder acceder a un trabajo.
No	No	Si	En mi caso, porque muchas de las ofertas eran para determinadas universidades. Las plataformas se limitan a categorías de sexo y género binarias. No dan posibilidad de reconocerse dentro de ellas como una persona diversa. Aunque también es un problema del mercado laboral.
No	No	Si	

Apéndice D

Cuarto Grupo de Preguntas

<p>¿Cambiarías algo de las páginas web de búsqueda de empleo de Colombia para hacerlas más inclusivas?</p>	<p>¿Qué cambiarías de las páginas web de búsqueda de empleo?</p>	<p>¡Muchas gracias por llegar hasta aquí! Si quieres contarme cómo ha sido tu experiencia al usar alguna de las páginas de búsqueda de empleo de forma un poco más detallada (ya sea positiva o negativa) puedes hacerlo en este espacio :)</p> <p>También puedes usar este espacio para realizar cualquier observación o comentario.</p>
<p>Si</p>	<p>Ahora no estaría con seguridad para responder esta pregunta.</p>	
<p>Si</p>	<p>Que tengan mucha más apertura con las identidades diversas desde el lenguaje.</p>	
<p>Si</p>	<p>La descripción de usuario para su presentación, haría uso de "pronombres preferidos". Es una solución sencilla e inclusiva para las personas que no entren dentro de un binario de género.</p>	
<p>Si</p>	<p>El lenguaje inclusivo es súper importante para aquellas personas que se identifican con el género no binario.</p>	
<p>Si</p>	<p>Que se hiciera uso del lenguaje inclusivo y que hubieran imágenes que representen todo tipo de poblaciones. También que abran espacios para ofertas a personas diversas</p>	<p>Pues realmente ha sido una experiencia neutra. Es una actividad transaccional y no me he fijado en si hay ofertas excluyentes, de hecho siento que en general las ofertas son abiertas para el público en general y no</p>

- sabría cómo exactamente señalar algún tipo de discriminación por ahora, al menos no la he sentido de manera directa.
- Si incluir personas diversas en su publicidad visual y adaptar las preguntas gracias por investigar sobre la diversidad sexual en Colombia.
- Si Que tengan en cuenta muchas más identidades a las binarias y que eso en algo ayude a priorizar el proceso de selección
- Si Lenguaje inclusivo y aclaraciones sobre si son lgbt friendly
- Si Su binariedad en los formularios y la rigidez
- Si Las empresas, o los sitios de empleo, podrían incluir si están capacitadas para tratar con personas trans, o que son espacios seguros para nosotres. Las personas trans siempre tenemos que ocultar nuestra identidad por miedo a la discriminación, por miedo a no conseguir un trabajo. Con la nueva ley que nos permite cambiar nuestro componente a personas no binarias quedaríamos totalmente excluides de estas páginas.
- Si Las empresas no deberían tener datos que no sean relevantes para un cargo, como el género o la edad. Siento que muchos de estos portales contribuyen a aumentar la brecha de desigualdad en contratación y no promueven o estimulan a las empresas anunciantes a contratar jóvenes, mujeres, personas adultas mayores, ni trans, ni homosexuales, aún cuando tienen una plataforma que podría contribuir a la empleabilidad de sectores excluidos del mundo laboral. Colombia tiene altos índices de informalidad laboral, sería una buena Mucha suerte con tu tesis.

estrategia para poner su granito de arena.

Si

Que permitan y promuevan dentro de sus plataformas el reconocimiento de la diversidad. Pronombres, cambios de nombre etc para que así las empresas reconozcan y sepan abordar de manera diferencial este tipo de perfiles. Crear un espacio seguro para personas diversas en búsqueda de empleo

Apéndice E

Resultados Encuesta Tipo Test A/B

¿Cuál de las dos opciones te parece más adecuada?	¿Por qué ninguna de las dos opciones fue adecuada? ¿Cómo debería ser el formulario ideal?	Muchas gracias por participar :) Si quieres contarme la razón de tu selección o quieres hacer cualquier otro comentario este es el espacio para hacerlo.
Opción B		Aunque es importante reconocer las identidades trans, siento que no es necesario especificar si alguien es cis o trans, pues segrega las experiencias y más cuando muchas personas creen que las personas trans no son hombres o mujeres y también porque muchas personas cis no saben qué significa esa categoría. Entonces por practicidad y para que se entienda que ambas cis y trans son equitativamente hombres y mujeres, me parece que no se requiere hacer la aclaración en un formulario. Obviamente es mi opinión y soy no binaria, puede que para otros sí sea importante.
Opción B		
Opción A		
Opción B		Siento que algo como la diferenciación en qué tipo de mujer u hombre (cis o trans) no es necesario para una oferta de empleo, el tener la forma general de hombre y mujer puede sentirse validante para personas trans. Sería ideal que la parte de pronombres tenga un campo libre para pronombres personificados.:)

Apéndice F

Guión Test de Personas Usuarías

Hola [*NOMBRE USUARIO*] ¿cómo estás?, Mi nombre es Erika Mancilla, soy estudiante del máster de diseño de experiencia de usuario de la UNAD. Te agradezco por tomarte el tiempo de participar en esta prueba de usuario. La idea es conocer tu percepción y opinión acerca de una página web de búsqueda de empleo. Como te conté me encuentro realizando un master en diseño de experiencia de usuario y para mi trabajo final estoy realizando un estudio acerca de la inclusión en páginas web de búsqueda de empleo.

¿Has participado alguna vez en test de usuario?

Si. ¡Super! Entonces te voy a plantear el contexto de esta prueba.

No. ¡Vale! No te preocupes, va a ser algo muy sencillo y rápido. Una prueba de usuario consiste en que tu como persona usuaria observarás una página web, yo te voy a hacer algunas preguntas relacionadas a conocer tu opinión acerca de ella y de sus características. Te agradezco que me digas todo lo que piensas de ella porque de esta forma podré realizar mejoras en esta página web.

Permiso para grabar: Te quería preguntar si es posible que me des permiso para grabar la sesión (grabaría solo la voz, esto es únicamente para que después de la prueba yo pueda recurrir a la grabación para anotar los elementos importantes de la prueba)

Contexto: Imagina que te encuentras en la búsqueda de un empleo e ingresas a una plataforma llamada Happy job para esto.

1. Ingresas a la página de inicio de esta página web y lo primero que vas a hacer es visualizarla (por favor aquí observa muy bien las imágenes y los textos)

Te voy a dar unos minutos para esta visualización, me avisas por favor cuando termines de revisar.

¡Listo!, ahora te voy a hacer unas preguntas sencillas, no hay respuestas correctas o incorrectas así que no te preocupes. Si quieres mientras te hago las preguntas puedes observar nuevamente la página por si necesitas verificar algo.

¿Cuál es tu opinión de las imágenes usadas?

¿Consideras que las imágenes son inclusivas y presentan variedad de personas usuarias?

En cuanto a los textos usados ¿consideras que están siendo inclusivos?

¿Cuál es tu opinión acerca del sello de inclusión incluido en la descripción de las ofertas?

Y de la misma forma ¿qué opinas de la sección de empresas con sello de inclusión?

¿Incluirías otro tipo de información en esta página inicial?

¿Tienes algún otro comentario que quieras realizar?

Vale, ahora vas a visualizar una oferta relacionada a diseño gráfico. La idea aquí es que observes cómo sería la estructura que tienen las ofertas de empleo. Es decir, toda la información que las conforman.

Te daré otros minutos para esta parte.

¿Qué opinas de los textos de esta página?

¿Consideras que la información brindada es completa y oportuna?

Aquí se ve el sello de inclusión más grande, ¿Cuál es tu opinión acerca de este sello?

¿Tienes algún otro comentario de esta página?

¡Listo!, Para la última de esta prueba te voy a mostrar las últimas 2 pantallas que tengo del prototipo y estas consisten en el registro a la plataforma. Aquí la idea es conocer la

percepción de las personas usuarias acerca de los formularios de registro y cómo hacerlos más inclusivos.

¿Consideras que los campos del formulario son adecuados?

¿Te sientes incluido/a al interactuar con estos formularios?

¿Cuál es tu opinión acerca de que el campo de identidad de género sea opcional?

¿Consideras que las opciones que se muestran en el campo de identidad de género son inclusivas? ¿Son opciones de única selección, crees que es adecuado?

De igual forma ¿Consideras que las opciones del pronombre son adecuadas? Estas son de opción múltiple ¿consideras que esto tiene sentido?

La última pregunta es si ¿tienes algún otro comentario, observación acerca del prototipo que acabas de observar?

¡Super! Muchas gracias por participar en esta prueba. Todas tus opiniones son muy importantes para mi trabajo final. Si estas de acuerdo cuando finalice el proyecto te compartiré el artículo con los resultados. Espero que tengas un gran día. Adiós.

Apéndice G

Enlace a Prototipo de la Solución en Figma

Para visualizar más a detalle, el prototipo se encuentra disponible en el siguiente enlace:

[Prototipo](#)