

Co-diseño de servicios para personas mayores: Retos y reflexiones*

Annika Maya-Rivero**

Ana Paula García y Colomé***


Universidad Nacional Autónoma de México


<https://doi.org/10.15446/frdcp.n25.109184>

Resumen

Desde la solidaridad intergeneracional se analizan los efectos colaterales de un proyecto de co-diseño de servicios para personas mayores, realizado en el Centro de Investigaciones de Diseño Industrial de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Participaron estudiantes de la asignatura de diseño de servicios y mujeres mayores. Objetivo: conocer los efectos colaterales de la experiencia vivida durante el proyecto de co-diseño. A través de un análisis cualitativo se encontraron los efectos colaterales para las personas mayores: pasar de la incertidumbre a la seguridad,

* **Artículo recibido:** 28 de mayo de 2023 / **Aceptado:** 30 de octubre de 2023 / **Modificado:** 8 de noviembre de 2023. El presente artículo es resultado de la vinculación de una estancia posdoctoral dentro del Posgrado en Diseño Industrial (PDI) en el Centro de Investigaciones de Diseño Industrial (CIDI) de la UNAM y el proyecto de la asignatura de “Diseño de Servicios” en la Licenciatura de Diseño Industrial, en el mismo Centro. Contó con financiación por parte del Programa de becas posdoctorales de la UNAM.

** Doctora y Magíster en Diseño por la Universidad Autónoma del Estado de México, México. Profesora de la Universidad Nacional Autónoma de México. Participó en la recolección de la información, realizó análisis de información y escribió el artículo. Correo electrónico: annika@posgrado.unam.mx
 <https://orcid.org/0000-0002-2648-4977>

*** Magíster en Diseño Estratégico por el Politécnico de Milano, Italia y Magíster en Docencia y Administración de la Educación Superior por COLPOS AAPAUNAM. Profesora de la Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones en Diseño Industrial. Participó en la recolección de la información, realizó análisis de información y escribió el artículo. Correo electrónico: anapaula.garcia@cidi.unam.mx
 <https://orcid.org/0009-0006-9145-7541>

Cómo citar

Maya-Rivero, A. y García y Colomé, A. P. (2024). Co-diseño de servicios para personas mayores: Retos y reflexiones. FORUM. Revista Departamento Ciencia Política, 25, 205-224.
<https://doi.org/10.15446/frdcp.n25.109184>



redescubrir a los jóvenes, abrirse al cambio, experimentar roles complementarios, fortalecer la disciplina y la constancia, disminuir la brecha tecnológica y sentirse visibles para la sociedad. Para los estudiantes: trabajar la comunicación asertiva así como los procesos analíticos y contar con el usuario de manera tangible y real.

Palabras clave: brecha generacional; diseño; envejecimiento; gerontología; interacción social.

Co-design of Services for the Older People: Challenges and Reflections

Abstract

The collateral effects of a service co-design project for elders, conducted at the Industrial Design Research Centre of the National Autonomous University of Mexico (UNAM) are analyzed from the standpoint of intergenerational solidarity. The participants were service design students and older women. Purpose: to know the collateral effects of the experience lived during the co-design project. The collateral effects for elders were found through a qualitative analysis: the subjects went from uncertainty to certainty, rediscovered youth, became open to change, experienced supplementary roles, strengthened discipline and consistency, reduced the technological gap and felt visible in their society. For students: they worked on assertive communication and analytical processes and were tangibly and noticeably in touch with the users in a real environment.

Keywords: generational gap; design; aging; gerontology; social integration.

Co-desenho de serviços para pessoas idosas: desafios e reflexões

Resumo

Desde a solidariedade interoperacional analisam-se os efeitos colaterais de um projeto de co-desenho de serviços para pessoas idosas, realizado no Centro de Pesquisas de Desenho Industrial da Universidade Nacional Autônoma do México (UNAM). Participaram estudantes da matéria de desenho de serviços e mulheres idosas. Objetivo: conhecer os efeitos colaterais da experiência vivida durante o projeto de *co-desenho*. Através de uma análise qualitativa foram encontrados os efeitos colaterais para as pessoas idosas: passar da incerteza para a segurança, redescobrir os jovens, abrir-se à mudança, experimentar funções complementárias, fortalecer a disciplina e a constância, reduzir a brecha tecnológica e

sentir-se visíveis para a sociedade. Para os estudantes: trabalhar a comunicação assertiva assim como os processos analíticos e contar com o usuário de forma tangível e real.

Palavras-chave: brecha geracional; desenho; envelhecimento; gerontologia; interação social.

Introducción

El diseño participativo o co-diseño ha demostrado tener un impacto positivo en diferentes ocasiones (Buitrago-Campos *et al.*, 2019) y los programas de relaciones intergeneracionales han hecho lo propio (Aedo *et al.*, 2022). Específicamente co-diseñar de manera intergeneracional, teniendo a las personas mayores como parte de los actores, ha sido abordado recientemente por Catalán-Acuña *et al.* (2022), quienes realizaron una serie de talleres de co-creación y co-diseño con personas mayores, manejando un enfoque exploratorio y comparativo entre las modalidades presencial y remota, esto en Chile. Comincioli, Hakoköngäs y Masoodian (2022), también realizaron un proyecto de co-diseño con personas mayores, esto en Finlandia. Sin embargo, aunque existentes, los proyectos de diseño participativo desarrollados dentro del aula, con estudiantes de diseño y personas mayores en México, es incipiente.

La participación activa de las personas mayores de sesenta años, dentro del desarrollo de productos y servicios es necesaria, esto se ha discutido al hablar de la economía envejecida, la cual de acuerdo con Russo y Klein, se refiere a que “los recursos económicos demandados por la población adulta mayor, excede en mucho la demandada por jóvenes y adultos” (2020, p. 149). El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) afirma que asegurar que la sociedad tenga suficientes capacidades y recursos para atender esas demandas crecientes se ha convertido en un reto fundamental (Sánchez *et al.*, 2020).

La implementación del co-diseño de productos, servicios y experiencias para mayores se sustenta desde varias áreas. En el ámbito económico, podemos decir que tan solo en América Latina y el Caribe se estima que el consumo por parte de los que rebasan los sesenta años de esta región significa hoy un 30% del total de la población, específicamente 20.6 % de los consumidores actuales son personas de 60 a 74 años de edad, mientras que el 9.6 % son de más de 75 años (Sánchez *et al.*, 2020).

Si nos referimos a datos demográficos, también de acuerdo con el BID, es posible notar el incremento acelerado de la población mayor de 60 años, se espera que en el año 2050 Europa tenga un 34.8 % de personas mayores, mientras que la región de América Latina y el Caribe tendrá un 27.5 % (Sánchez *et al.*, 2020). Es posible observar que conforme las proyecciones van avanzando la diferencia entre el envejecimiento

poblacional de Europa o Asia en comparación con Latinoamérica es mínima, es así que se espera que en el 2090 ésta región sea la más envejecida del planeta (Sánchez et al., 2020). En México, de acuerdo con el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), para el segundo trimestre de 2022 se estimó que residían 17 958 707 personas de 60 años y más (INEGI, 2022) esto es el 14 % de la población del país.

Si bien hemos abordado los aspectos económicos y demográficos como sustento para la implementación del co-diseño con personas mayores, sabemos que hay muchos factores que dan soporte a este tipo de prácticas, por ejemplo, recientemente la organización internacional, *HelpAge* ha señalado que existe una falta de consistencia en cómo se incluye a la población mayor dentro de los programas internacionales de atención humanitaria, esto debido a que muchas veces se habla de las personas mayores como un grupo vulnerable, pero hasta ahí queda la inclusión y no se profundiza sobre las razones por las cuales la gente mayor experimenta ciertas necesidades (Lilly et al., 2022).

Es entonces que ante la necesidad inminente de falta de consistencia al incluir a las personas mayores, no solo dentro de los programas internacionales de atención humanitaria, sino dentro de la vida cotidiana surgen distintas perspectivas como lo es la solidaridad intergeneracional.

La solidaridad intergeneracional

La solidaridad intergeneracional se remonta al papel que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) le da a las personas mayores desde los años cuarentas del siglo XX, pero específicamente cuando se publicaron “Los principios a favor de las personas de edad” en 1991, en donde se habla de una sociedad para todas las edades. Pero es en 1995 cuando la ONU afirma, en el “Marco de una sociedad para todas las edades”, que las relaciones multigeneracionales son la clave para mantener estructuras sociales capaces de dar respuesta a las necesidades de las personas mayores, que inevitablemente se dan articuladas a las necesidades de otras personas de diversas edades. Para lograr una sociedad para todas las edades, se han debatido y estudiado los conceptos: multigeneracional e intergeneracional, los cuales difieren etimológicamente. Es el *inter* lo que de acuerdo con Newman y Sánchez hace la diferencia, “pues no se trata solo de estar juntos, sino de hacer y hacerse juntos”. (2007, p. 42)

Es necesario considerar al concepto de intergeneracionalidad no solo como convivencia entre grupos de individuos de diferentes edades, sino valorando tanto el alcance y la importancia de cada generación en sí misma como el aporte que la interrelación entre ellas ofrece a los individuos, a la comunidad y a la sociedad. (Beltrán y Rivas, 2013, p. 310)

De aquí surge el concepto de sinergia intergeneracional que, para propósitos de nuestro proyecto, considera la correlación entre grupos de individuos de diferentes edades trabajando hacia un objetivo en común: aportando desde su campo profesional, sus experiencias vivenciales de contexto y edad, e interactuando entre sí para construir una propuesta en conjunto. Esta suma de aportaciones requiere de una metodología y ambientes para que el proceso de sinergia suceda de manera significativa, descubriendo en el camino nuevas formas de trabajo y nuevas maneras de relacionarse.

De acuerdo con Gutiérrez y Herráiz (2009) existen ciertos elementos que pueden favorecer la sinergia intergeneracional: dinamismo, intencionalidad, integralidad, flexibilidad, heterogeneidad, efectos colaterales e innovación.

Los participantes: las mujeres mayores y los diseñadores(as) en formación

Creemos que es importante situar el contexto socio cultural vivido en la realización de este estudio, ya que el conocerlo puede vincularse con las decisiones metodológicas propuestas, así como con la comprensión de los resultados. Las mujeres participantes en este proyecto rondaron entre los 64 a los 75 años de edad, una de ellas de origen colombiano y las demás mexicano. En lo que respecta a su grado de estudios, todas ellas superan el nivel básico y en la mayoría cuentan con estudios universitarios, técnicos o de posgrado. Su situación civil es diversa pues son solteras, casadas, viudas y separadas. Este grupo de mujeres mayores coincide con el gusto por estar activas dentro de la sociedad ya sea estudiando, viajando, trabajando o haciendo alguna actividad deportiva o recreativa.

Los estudiantes de diseño son alumnos y alumnas de los últimos semestres de la carrera de diseño industrial; al ser una asignatura optativa los estudiantes la inscriben principalmente por el interés en la temática y metodología que se aborda: el diseño de servicios y la experiencia de usuario. La mayor parte cursa el 8° semestre de la licenciatura y alrededor del 30 % se encuentra en 9° y 10° semestre. La asignatura se divide principalmente en dos partes: la primera que considera los fundamentos teóricos-prácticos y la segunda que consiste en el desarrollo de un proyecto, generalmente vinculado con alguna institución.

Metodología

Durante los meses de febrero a mayo de 2023 se realizó el primer ejercicio de co-diseño de servicios para personas mayores dentro del Centro de Investigaciones de Diseño Industrial (CIDI) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en el

cual participaron 9 mujeres de más de 60 años de edad pertenecientes al Programa Universitario de Personas Mayores de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), Xochimilco, y 19 estudiantes de diseño industrial de la asignatura optativa de Diseño de Servicios —6 hombres y 13 mujeres—. La dinámica consistió en la creación de servicios enfocados en las necesidades de las personas mayores radicadas en la Ciudad de México —considerando a este grupo de personas mayores como las expertas en su experiencia y a los estudiantes como los facilitadores del proceso de diseño—. Las sesiones se llevaron a cabo dentro del CIDI, UNAM, durante 10 sesiones, cada una de 3 horas, en las cuales las personas mayores y los estudiantes de diseño participaron activamente realizando ejercicios vinculados con las prácticas de diseño de servicios y el co-diseño.

El proyecto consideró las siguientes etapas: lanzamiento del reto; definición del tema y equipos de trabajo —se formaron cinco equipos—; investigación documental y de campo; ideación y selección; desarrollo de propuesta y presentación final. En cada una de las etapas consideramos actividades de integración y profundización que permitieran a los dos grupos conocerse, acercarse, empatizar y trabajar en conjunto, así como entender y aplicar la metodología y técnicas de diseño seleccionadas.

Cabe destacar que, a pesar de que existía un programa previo del proyecto con la planeación de cada sesión, tuvimos que ajustar sobre el camino ciertas actividades para incentivar la colaboración y participación de ambos grupos hacia un proceso verdaderamente colaborativo. Como ejemplo podemos mencionar la entrega final, la cual generalmente es un proyecto de la asignatura que consiste en una presentación digital o una infografía impresa, así como una maqueta o modelo físico. De haber mantenido estos entregables las personas mayores hubieran sido excluidas de la elaboración por lo que optamos por la técnica de *role playing* —actuar una situación hipotética en la experiencia de un servicio—, en donde ambos grupos planificaron y actuaron la propuesta final.

Por medio de una encuesta realizada en *Google Forms*, pudimos conocer más a fondo la experiencia de ambos grupos relacionada con el proyecto. Esta constó de 5 preguntas: 1) describe los retos a los que te has enfrentado hasta ahora en este proyecto, 2) ¿cómo afrontaste estos retos? ¿Cómo los solucionaste o planeaste solucionar?, 3) hasta ahora ¿cómo ha sido tu experiencia sobre el proyecto?, 4) la percepción que tenías sobre las personas diferentes a ti en cuestión de edad ¿ha cambiado? ¿qué opinas de ellas ahora? [Escribe sobre las personas mayores si eres menor de 60 años y escribe sobre los jóvenes si eres mayor de 60 años] y 5) ¿tienes alguna sugerencia o comentario?. Se les dió una semana para contestar. Se les entregó a firmar una carta de consentimiento informado en las que se les dijo que participarían dentro de un proceso de investigación y su identidad no sería revelada dentro del mismo.

Con el objetivo de responder a la pregunta ¿cuáles son los efectos colaterales de la experiencia vivida durante el proyecto de co-diseño? Se realizó el análisis de resultados con base en una categorización de la información obtenida, misma que se sintetizó con el objetivo de darle claridad a lo encontrado. La primera fase del análisis consistió en sintetizar las preguntas, divididas por grupo –personas mayores y estudiantes de diseño–, y en el orden en que se realizaron. Se incluyeron las citas textuales más representativas, respetando la privacidad de datos de las personas. Durante este análisis encontramos similitudes en las respuestas, mismas que mencionamos en el apartado de: Los dos grupos, y que profundizamos a detalle con hallazgos en la discusión y las conclusiones.

Resultados

A continuación, se presenta la síntesis de resultados de las encuestas realizadas, divididas en ambos grupos y las coincidencias encontradas en ambos.

Las personas mayores

Describe los retos a los que te has enfrentado hasta ahora en este proyecto

Respecto a los retos que las personas mayores presentaron durante el proyecto de co-diseño el más nombrado fue la brecha tecnológica, pues su principal limitación está relacionada con el manejo de herramientas digitales; las mujeres mayores aprecian que los estudiantes las ayuden pero quisieran ser más autónomas en esto. La gente mayor refirió que requiere actualizarse en cuestiones relacionadas con el internet y el uso de medios electrónicos.

Otro de los retos para la gente mayor fue el desplazarse al sitio en donde se realizaban las sesiones, específicamente por el transporte público. Dicho obstáculo no solamente fue declarado por una de las participantes dentro del cuestionario aplicado, sino que también fue observado durante el transcurso de las sesiones, escuchando comentarios en clase. “El transporte, no lo considero adecuado para personas mayores, los escalones de subida y bajada son muy altos, y en algunas estaciones del metro no hay escaleras eléctricas”. (Participante mayor, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

Otro reto detectado en el grupo de personas mayores fue la apertura al cambio, no siempre es fácil cambiar métodos, hábitos y costumbres. “Acostumbrada a ser una mujer líder, ha sido difícil saber escuchar propuestas e indicaciones a seguir”. (Participante mayor, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

Una de las mujeres participantes declaró: “Pensaba que por ser tan diferentes los grupos de edad, podríamos no ser tan acogidas o subvaloradas”, sin embargo dijo que desde la primera sesión ella y sus compañeras se sintieron incluidas.

¿Cómo afrontaste estos retos? ¿Cómo los solucionaste o planeas solucionar?

Fue buscando apoyo y orientación. Los problemas relacionados con la tecnología fueron solventados gracias al soporte de los compañeros de equipo –los estudiantes de diseño– y familiares cercanos –generalmente los hijos–.

No tener ni la más mínima idea de cómo se enviaba un video. Pregunté y no me quedaba claro. Pero le hablé a Paulina y ella bien linda, me dio paso a paso y logré enviar el video. Ella es la capitana de mi equipo, lo cuál le agradecí mucho, por su paciencia y claridad para hacerlo. Y me estoy tomando muy en serio tomar clases de computación. (Participante mayor, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

También, para abordar las problemáticas relacionadas con la tecnología, las participantes consideran que la disciplina y la constancia fueron elementales para afrontar estos obstáculos. Ellas concuerdan en que son personas disciplinadas y comprometidas con el aprendizaje; acostumbradas a escuchar, seguir instrucciones y respetar formas de trabajo.

En cuanto a las dificultades de transporte, declarado abiertamente por una de las participantes, se abordaron de la siguiente manera: hablando con el chofer del autobús, pidiéndole bajar por la puerta delantera y, en el metro, con paciencia y cuidado, subiendo y bajando escaleras poco a poco.

Referente a la apertura al cambio, las participantes expresan que esta forma de trabajo y la guía de las profesoras ayudó a promover una mentalidad más abierta para explorar nuevas formas de hacer las cosas. Además, este grupo de personas mayores reconoce que ambos grupos tienen distintas características, conocimientos y experiencias que los llevan a complementarse en el proyecto.

El temor a no ser bien acogidas o consideradas debido a la brecha generacional se afrontó desde la primera sesión, pues las personas mayores se sintieron escuchadas y valoradas por el grupo de estudiantes, lo que generó un ambiente de alegría y confianza, pasando de incertidumbre a seguridad.

Hasta ahora ¿cómo ha sido tu experiencia sobre el proyecto?

Para la totalidad de las personas mayores la experiencia fue positiva y enriquecedora.

Maravillosa. Ha sido un proceso paso a paso que me lleva a ser en un momento dado la protagonista de mis experiencias y vivencias las cuales se han plasmado en documentos y videos y

se han visibilizado en los jóvenes a través de diferentes técnicas, generando que el proyecto avance rápido por la cantidad de información recolectada. Los jóvenes a su vez han sido los protagonistas en la recopilación y análisis de la información; en sintetizar la esencia de cada documento que llevará a un resultado que ya se va vislumbrando. Este proyecto mezcla la experiencia de la vida con el ímpetu de la juventud en el mejor de los escenarios, la UNAM. Las maestras han marcado la ruta de navegación claramente, de manera que no nos hemos salido de la propuesta. (Participante mayor, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

“Creo que cualquier adjetivo positivo se quedaría corto, ya que es una experiencia de vida que marca y trasciende. Siendo un parteaguas a la inclusión, al adulto mayor que por factores sociales hemos sido olvidados en nuestras necesidades y carencias”. (Participante mayor, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

La percepción que tenías sobre las personas diferentes a ti en cuestión de edad ¿ha cambiado? ¿qué opinas de ellas ahora?

La respuesta a esta pregunta fue variada, algunas personas mayores declararon que su percepción no había cambiado, de hecho declararon entusiasmo al ver que los estudiantes se muestran empáticos, receptivos y comprometidos con sus estudios y preparados en habilidades de pensamiento, técnicas y tecnológicas. Pero otras participantes externaron que sí cambió:

Sí ha cambiado, yo como adulto mayor veo que los jóvenes nos escuchan, nos toman en cuenta, son tolerantes con nosotros, muy entusiastas y eso hace que nosotros seamos más participativos y me ha servido porque nos motivan para cada día y superarnos. (Participante mayor, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

¿Tienes alguna sugerencia o comentario?

Las personas mayores dijeron sentirse ahora visibles en la sociedad y agradecen ser tomadas en cuenta y participar en estos proyectos ya que tienen muchas ganas de aprender, aportar y descubrir nuevas formas de organización y trabajo. Consideran que hay mucho por hacer para mejorar la vida de las personas mayores y que en muchos sectores se invisibiliza. La convivencia es un término que salió repetidamente y que les ayuda a valorar las cualidades de los demás.

Que se sigan generando estas propuestas intergeneracionales. Los adultos mayores podemos y tenemos muchas ganas de hacer cosas, tenemos disciplina, entusiasmo, seriedad, compromiso; pero hay veces pasamos a ser invisibles en algunos sectores de nuestra sociedad. (Participante mayor, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

Los estudiantes de diseño

Los participantes menores no considerados como personas mayores, fueron estudiantes de la licenciatura de diseño industrial, específicamente alumnos de la materia de diseño de servicios. Todos ellos menores de 25 años, de nacionalidad mexicana. Vale la pena señalar que durante la primera sesión los estudiantes mostraron un entusiasmo real por trabajar con las personas mayores, exclamando frases como: “¡Son usuarios reales!”. La mayoría de los estudiantes pertenecían al sexo femenino.

Describe los retos a los que te has enfrentado hasta ahora en este proyecto

Uno de los retos principales durante el proceso, para los estudiantes de diseño, fue la comunicación asertiva. Esto está ligado con las formas de considerar los puntos de vista de las personas mayores y sus perspectivas; así como mediar y negociar con ellas.

Otro reto para los estudiantes de diseño fueron los procesos analíticos y visuales, propios de la materia de diseño de servicios; desde el documentar el proyecto en sus diferentes etapas de una manera lógica, detallada, analítica y visual, pues les resultaba fácil comenzar a hablar y salirse del objetivo.

¿Cómo afrontaste estos retos? ¿cómo los solucionaste o planeas solucionar?

La forma de enfrentar el reto de la comunicación fue a través de expresar sus ideas abiertamente, agradeciendo la información aportada y preguntando directamente aquella faltante. “Lo afrontamos explicando de manera asertiva los requerimientos de las actividades, además de reforzar y agradecer por la información adicional proporcionada. Y tomando muy en cuenta lo que dice. También orientando con preguntas más puntuales” (Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023).

Los estudiantes de diseño dijeron que para afrontar los problemas de comunicación trabajaron de manera colaborativa buscando transmitir que hay otras experiencias más allá de las de los participantes y comunicando el valor de seguir un proceso de diseño por etapas, sin saltarse a una solución final desde el inicio. “Explicar claramente y a detalle” fue una de las frases más mencionadas por los diseñadores en formación, así como la palabra “paciencia”, relacionada con la escucha, el diálogo, y la forma de obtener respuestas.

“Con paciencia, tratando de explicar con palabras más comunes lo que estábamos haciendo y explicar el propósito hacíamos ciertas actividades” (Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023). “Con paciencia y con ayuda de mis amigos, aparte de que son diferentes a lo que imaginé o esperaba. Seguir conviviendo y pues las ganas de ambas partes por progresar en el proyecto y la emoción de los frutos”(Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023).

Hasta ahora ¿cómo ha sido tu experiencia sobre el proyecto?

Para los estudiantes de diseño la experiencia también fue positiva, así como retadora. Los y las participantes dijeron con frecuencia que este proyecto de co-diseño con personas mayores fue emocionante y gratificante.

Retadora, durante la carrera no tuve la oportunidad de diseñar junto con usuarios reales. Me he dado cuenta de que no es fácil integrar al usuario como parte del proceso de diseño y que la comunicación es muy importante para que sepan cómo utilizar las herramientas que les damos durante el proceso y poder tener material claro. (Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023).

He aprendido mucho sobre la comunicación entre distintos grupos de edad y contextos (culturales, generacionales, ocupaciones, etc.). lo cual ha sido sumamente enriquecedor además de aprender nuevas herramientas de investigación que me hubiera gustado aprender en semestres previos. (Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023).

El punto que, probablemente, más agradecieron los estudiantes de diseño fue el tener presente al usuario al que se enfoca el proyecto y poder considerarlo desde el inicio, así como comprobar en directa las posibles hipótesis e ideas de solución. Desearían que otros proyectos de diseño en la licenciatura consideraran este mismo enfoque.

Me ha encantado trabajar con un usuario real, ya que nunca antes había tenido una experiencia así. Me gusta que este grupo de personas esté tan deseoso de aprender y tenga la mejor disposición para compartir sus experiencias con nosotros. Esto nos ayuda a comprender que existen muchos tipos de usuarios y a generar propuestas de valor que se adapten a sus necesidades. (Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

La percepción que tenías sobre las personas diferentes a ti en cuestión de edad ¿ha cambiado? ¿qué opinas de ellas ahora?

En la mayoría de los estudiantes de diseño, su percepción respecto a las personas mayores sí cambió, de manera positiva. Solo tres de los participantes dijeron que su percepción sigue siendo la misma, pero esto debido a que, por cuestiones personales, han estado en contacto continuo con personas mayores.

No ha cambiado mucho, ya que he vivido solo con mi abuela desde hace ya un tiempo y eso me ha dado el tiempo de hacer una constante oportunidad de reflexión de lo que significa y conlleva ser adulto mayor en un ambiente que tiende a ser hostil para ellos. (Estudiante de diseño)

“Más que cambiar, creo que ha ampliado mi perspectiva respecto a ellos, pues me había dejado llevar por los estereotipos de estas personas sin darme cuenta de que al

igual que nosotros, a los veintitantos, son diversos”. (Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

Muchísimo, la verdad yo tenía otra idea de las personas mayores, tal vez porque solo había convivido con otro tipo de personas, rechazaba la idea de que algún día yo también sería adulto mayor, pero gracias a esta experiencia mi percepción cambió totalmente, ahora sé que uno decide cómo envejecer y como hay tantas maneras de hacerlo, de seguir aprendiendo, de seguir viajando, en fin, de seguir viviendo y feliz. (Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

¡Sí! Conocer a este grupo de personas me ha ayudado a cuestionar esas barreras que generalmente creamos que nos hacen pensar que pareciera que al llegar a cierta edad la vida y sus actividades se pausan, además de que me contagiaban su emoción y sus ganas de aprender y enseñar. (Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

¿Tienes alguna sugerencia o comentario?

Los estudiantes de diseño hicieron notar que el espacio de trabajo debiera de ser en la planta baja —nos situábamos en un segundo piso—, además de recomendar que las instrucciones para las personas mayores, relacionadas con las tareas a desarrollar fueran mucho más claras. También los estudiantes sugirieron replicar el codiseño en otras materias de su licenciatura.

Creo que las actividades que se han planteado en la clase me han ayudado a aterrizar más fácil los objetivos del proyecto, lo que generalmente se me complicaba mucho durante las clases del taller de diseño y sería muy enriquecedor implementar estas herramientas en el taller de diseño. (Estudiante de diseño, comunicación personal, 31 de octubre de 2023)

Los dos grupos

Ambos grupos mencionan repetidamente el entusiasmo, emoción y motivación de trabajar en este proceso. Algunas de las ventajas: aprender de diseño pero sobre todo de las personas, conocer nuevas formas de trabajo, mejorar las habilidades de comunicación, escuchar diferentes perspectivas, comprender que las personas también son resultados de su época y contexto, romper con arquetipos establecidos sobre las personas mayores, sensibilizarse de los padecimientos o condiciones que pueden ser causadas por el envejecimiento.

Tanto las personas jóvenes como las mayores, agradecen la dinámica de la clase “divertida y entretenida” que busca integrar a ambos grupos y confirman que han desarrollado relaciones cercanas entre ellas.

“Debemos de abrir canales para poder dialogar, expresar el sentir, ideas para encontrar una mejor convivencia de ambas generaciones”. (Persona mayor de 60 años)

Dentro de este estudio fue notoria la falta de participación de hombres mayores, al principio del proyecto dos personas del sexo masculino estuvieron interesados en hacerlo, pero por diversas causas no fue posible su colaboración, esto abona a la feminización del envejecimiento.

Discusión

Cuando se inició el proyecto de co-diseño se consultaron estudios que habían retomado esta forma de trabajo, pensando en las posibles actividades a realizar, pero conforme las primeras sesiones fueron ocurriendo se inició con una serie de descubrimientos y observaciones colaterales al mero proceso de co-diseñar servicios para personas mayores. Así como los talleres de co-creación y co-diseño realizados en Chile, nombrados al inicio de este documento, en esta experiencia en México también el enfoque fue exploratorio, en diseño de servicios se le conoce como “fase de descubrimiento”, pese a que los resultados no son concluyentes, aportan al fortalecimiento de las relaciones intergeneracionales, consideramos que este proyecto, dentro del CIDI UNAM, es un parteaguas para el diseño de servicios y productos para las personas mayores tanto mexicanas como latinas, pues no se tienen antecedentes a esta forma de trabajar dentro de las aulas del CIDI UNAM.

Catalán Acuña *et al.* (2022), se enfocaron en analizar las diferencias entre talleres de co-creación con personas mayores de manera presencial y de manera virtual, si bien los investigadores remarcan las bondades de la co-creación y el co-diseño, no realizan un análisis con mayor profundidad al respeto de la intergeneracionalidad.

Creemos, que es posible vincular la poca exploración del diseño participativo con personas mayores y estudiantes de diseño en México con la falta de sensibilización y conocimiento referente al envejecimiento poblacional, así como a las diversas problemáticas que las personas mayores mexicanas y latinas enfrentan en estos tiempos. Vale la pena reflexionar que, pese a que existe teoría referente a la solidaridad intergeneracional (Beltrán y Rivas, 2013; Gutiérrez y Herráiz, 2009), su aplicación en lo cotidiano aún está incipiente, sobre todo en el ámbito académico. Si bien la ONU en 1995 plantea una sociedad para todas las edades, las realidades en el contexto universitario mexicano nos muestran en la presente investigación, que para los nacidos a inicios del siglo XXI la experiencia intergeneracional relatada en este documento fue la primera.

Los retos vividos por los participantes menores de sesenta años ponen en evidencia que esta generación y, probablemente las venideras, necesitan de manera importante más momentos intergeneracionales dentro del aula, para poder aprender a convivir con personas mayores, eliminando estereotipos y prejuicios entre ambas generaciones. El

distanciamiento social entre personas mayores y jóvenes se vió disminuido al colocarlos en las mismas condiciones, en búsqueda de la resolución de problemas en común.

También creemos que es necesario considerar que existen ciertas formas sociales ya establecidas en las que los jóvenes se dirigen a las personas mayores, generando, en ocasiones, falta de acercamiento y comunicación por pena o prejuicios. El edadismo es algo muy arraigado en nuestra cultura y en conjunto con estas formas sociales que muchos jóvenes aún tienen respecto al cómo comunicarse con las personas mayores; por ejemplo, el no cuestionarle nada al “abuelo” el hablarle de usted y aceptar todo lo que esta persona mayor le indique abona a malos procesos de comunicación. Por otro lado, también resultaba difícil para las personas mayores opinar sobre el trabajo de diseño de los estudiantes ya que percibían que, al haberle dedicado tanto tiempo, cualquier comentario podía herir sus sentimientos.

Creemos que es importante visibilizar a las persona mayores y considerarlas como expertas de su propia experiencia, pero también como personas creativas que aportan en el diseño, es edadista pensar que la gente mayor no es creativa. Para incentivar la participación de las personas mayores nos apoyamos de diferentes metodologías y enfoques, mismos que les dieron oportunidad de expresarse, coincidiendo en esto con Comincioli, Hakoköngäs y Masoodian, quienes utilizaron el contar historias con personas mayores como protagonistas –*storytelling*– encontrando que “todas estas historias contenían estereotipos edadistas especialmente asociados con una imagen deficiente sobre el envejecimiento” (2022, p. 14). La práctica del diseño requiere con urgencia el trabajar la solidaridad intergeneracional a través de herramientas, como las descritas por Comincioli, Hakoköngäs y Masoodian (2022), entre otras, debido a que la creación de servicios, espacios y productos libre de edadismos, desarrollada dentro de la mutuo comprensión entre generaciones muy probablemente arrojará innovaciones certeras para un futuro más incluyente.

Las decisiones sobre las herramientas metodológicas propias del diseño de servicios se dieron con base en la inclusión de las personas mayores dentro del proceso de diseño. Coincidiendo con el trabajo realizado en otras latitudes (Drain y McCreery, 2018). Un ejemplo de ello fue el haber decidido que la entrega final de los servicios diseñados fuera con el *role playing*. Otro ejemplo fue el ejercicio pensado por la segunda autora, que constaba de hacer uso de *post its* y plumones, pidiendo a todos dibujar un muñeco de palos y bolitas –muy simple– que expresara la emoción de miedo, todas las personas participantes pudieron realizarlo y exponerlo brevemente en una ventana del sitio en donde se trabajó, la segunda autora comentó que este era la muestra perfecta de que todos podemos ser creativos y dar a conocer nuestras ideas, sin importar si somos o no excelentes dibujantes. Este ejercicio motivó a las mujeres mayores a participar aún más.

No solo las herramientas metodológicas y creativas incentivaron la participación de las mujeres mayores, también el acompañamiento constante de las profesoras fue indispensable para tomar decisiones, concretar y alcanzar los resultados esperados, pues durante el proceso pudimos darnos cuenta de que era necesario incorporar una serie de actividades que generaran integración, empatía y comunicación entre los equipos de trabajo. Fungimos, en ocasiones, como interlocutoras entre ambas generaciones, a veces brindando ejemplos que generaran mayor comprensión entre ambos grupos o aplicando herramientas hacia la empatía, una de ellas fue ella *Aging Suit*, la aplicación de esta herramienta no se había dado en conjunto con un grupo de personas mayores y al hacerlo en esta ocasión la gente mayor externó experiencias relacionadas con sus limitaciones funcionales o con la diversidad funcional de personas que ellas conocen, detonando una plática que no se había tenido abiertamente por parte de las mujeres mayores con los estudiantes: las limitaciones físicas. Pese a que este tema se abordó de manera teórica, la implementación práctica del mismo, generó una reflexión en los participantes. En comparación con experiencias previas (Maya y Rubio, 2017; Maya-Rivero, 2018) el uso del *Aging Suit* en presencia de las personas mayores trajo resultados distintos como los momentos de complicidad y franqueza de las personas mayores, la reflexión.

A continuación enlistamos algunos principios que resumen los hallazgos encontrados, por cada uno de los grupos, esto con el fin de enfatizar los aprendizajes obtenidos durante el proceso. Con cada hallazgo realizamos una sugerencia aplicable al co-diseño con personas mayores.

Las personas mayores

De incertidumbre a seguridad

Al inicio, las personas mayores, expresaban cierto temor a no ser bien acogidas o consideradas debido a la brecha generacional, sin embargo, desde la primera sesión, se sintieron escuchadas y valoradas por el grupo de estudiantes y profesoras, lo que generó un ambiente de alegría y confianza. Según Kelly McKercher:

En el codiseño, la hospitalidad es uno de los principios fundamentales, en donde el afecto y los vínculos o conexiones son virtudes que marcan la velocidad del proyecto. Las personas buscan sentirse valoradas, escuchadas y tratadas como individuos, y es importante crear ambientes en donde todos los participantes se sientan recibidos, queridos, seguros y necesarios. (2020, p. 65)

Sugerencia: la promoción de la escucha activa en los procesos intergeneracionales.

Redescubrir a los jóvenes

Las personas mayores muestran su entusiasmo al ver que los estudiantes se muestran empáticos, receptivos y comprometidos con sus estudios y preparados en habilidades de pensamiento, técnicas y tecnológicas.

Sugerencia: fomento de actividades que estimulen la empatía.

Apertura al cambio

No siempre es fácil cambiar métodos, hábitos y costumbres, sin embargo, las mujeres mayores expresan que esta forma de trabajo y la guía de las profesoras ayudaron a promover una mentalidad más abierta para explorar nuevas formas de convivencia y trabajo.

Sugerencia: considerar que es un proceso gradual que requiere tiempo para su implementación.

Roles complementarios

Las personas mayores reconocen que ambos grupos tienen distintas características, conocimientos y experiencias que los llevan a complementarse en el proyecto.

Sugerencia: conocer con antelación a los participantes para realizar una identificación previa de dichas características y así poder enlazar de mejor manera a los equipos de trabajo.

Disciplina y constancia

El grupo de personas mayores concuerda en que son personas disciplinadas y comprometidas con el aprendizaje; acostumbradas a escuchar, seguir instrucciones y respetar formas de trabajo.

Sugerencia: tomar como ventaja las características de cada generación, para que exista una mentoría cruzada.

Brecha tecnológica

La principal limitación de las personas mayores de este estudio está relacionada con el manejo de herramientas tecnológicas; ellas aprecian que los estudiantes las ayuden pero quisieran ser más autónomas en esto.

Sugerencia: No generalizar, ni obviar que todas las personas mayores tienen conocimiento de tecnología y viceversa. Recordar la diversidad dentro del grupo de mayores de sesenta años.

Visibles en la sociedad

Las personas mayores agradecen ser tomadas en cuenta y participar en estos proyectos ya que tienen muchas ganas de aprender, aportar y descubrir nuevas formas de organización y trabajo. Ellas consideran que hay mucho por hacer para mejorar la vida de las personas mayores y que en muchos sectores se invisibiliza. La convivencia es un término que salió repetidamente y que les ayuda a valorar las cualidades de los demás.

Sugerencia: Recordar que el co-diseño inicia cuando tanto los iniciadores de la idea –profesionistas, investigadores, servidores públicos– como las personas se encuentran en el mismo nivel jerárquico.

Los estudiantes de diseño

Comunicación asertiva

El punto más repetido y constante en las respuestas fue relacionado con la comunicación, como uno de los retos principales durante el proceso. Para los estudiantes, el considerar los puntos de vista de las personas mayores y sus perspectivas; mediar y negociar con ellas; trabajar de manera colaborativa buscando transmitir que hay otras experiencias más allá de las suyas y comunicar el valor de seguir un proceso de diseño por etapas, sin saltarse a una solución final desde el inicio fue lo más complicado.

“Explicar claramente y a detalle” fue una de las frases más mencionadas por los estudiantes, así como las palabra “paciencia”, relacionada con la escucha, el diálogo, y la forma de obtener respuestas. Ellos y ellas consideran también que existen ciertas formas sociales ya establecidas en que los jóvenes se dirigen a las personas mayores, generando, en ocasiones, falta de acercamiento y comunicación por pena o prejuicios. La forma de enfrentar el reto de la comunicación fue a través de expresar sus ideas abiertamente, agradeciendo la información aportada y preguntando directamente aquella faltante.

Sugerencia: la comunicación asertiva es algo que debe de trabajarse en todos los niveles educativos, desde preescolar hasta niveles universitarios. Es una herramienta que si se desarrolla puede mejorar los procesos colaborativos.

Procesos analíticos y visuales

Para los diseñadores en formación fue un reto continuo documentar el proyecto en sus diferentes etapas de una manera lógica, detallada, analítica y visual. Resultaba fácil comenzar a hablar y salirse del objetivo por lo que la metodología, las herramientas y el acompañamiento constante de las profesoras fue indispensable para tomar decisiones, concretar y alcanzar los resultados esperados.

Sugerencia: este tipo de proyectos debe de trabajarse con participantes capacitados en resolución de problemas, con alto pensamiento crítico, por ello viene bien para alumnos de últimos semestres de grado.

El usuario en vivo y en directo

Tener presente al usuario al que se enfoca el proyecto y poder considerarlo desde el inicio resulta de gran valor, así como comprobar en directo las posibles hipótesis e ideas de solución. Los estudiantes desearían que otros proyectos de diseño en la licenciatura consideraran este mismo enfoque.

Sugerencia: en todas las disciplinas académicas estos proyectos deberían de llevarse a cabo, puesto que les dan a los alumnos una perspectiva totalmente diferente de la realidad.

Finalmente quisiéramos destacar que el entusiasmo, la emoción y la motivación estuvo presente tanto en los estudiantes de diseño como en las personas mayores. Desarrollaron habilidades blandas como la empatía y la paciencia. Para ambos grupos fue importante tener una apertura de mente, en cuanto a las formas de trabajo, puntos de vista y perspectivas; todo esto fue un aprendizaje continuo.

Conclusiones

Los efectos colaterales de la experiencia vivida durante el proyecto de co-diseño de servicios en las personas mayores fueron: pasar de la incertidumbre a la seguridad, redescubrir a los jóvenes, abrirse al cambio, experimentar roles complementarios, fortalecer la disciplina y la constancia, disminuir la brecha tecnológica y sentirse visibles para la sociedad. Mientras que para los estudiantes de diseño fueron: trabajar la comunicación asertiva así como los procesos analíticos y contar el usuario de manera tangible y real.

El proceso de co-diseño demostró en este estudio los beneficios que en otras disciplinas ha mostrado, pero específicamente en este proyecto, al ver a las mujeres mayores en la cafetería de la escuela, rodeadas de estudiantes de las áreas creativas nos deja ver que el diseñar con la persona va mucho más allá de las sesiones de clases, la interacción que se generó entre estudiantes y mujeres mayores salió de las aulas, salió cuando veíamos a las personas mayores en los sanitarios del CIDI, cuando ellas estaban sentadas platicando en cualquier parte de las instalaciones de la UNAM y salió al escuchar los comentarios positivos de los estudiantes sobre quienes creen que son las personas mayores.

Futuras investigaciones deben de considerar que se pueda aportar económicamente para la continuidad de proyectos e implementación de los mismos, ya que muchos de los trabajos desarrollados mostraron una viabilidad, así como la generación de espacios y atmósferas destinadas y adecuadas a proyectos de co-diseño y a las personas que participan en él. El proyecto realizado y presentado en este artículo considera las fases de “descubrimiento” y “primera propuesta” por lo que, para su continuidad, necesitaría desarrollarse a detalle.

Si bien, este estudio fue realizado dentro de la disciplina del diseño, creemos que esto es extrapolable a cualquier intervención que implique la intergeneracionalidad como herramienta de trabajo y que analizar estos resultados colaterales que aquí presentamos, pueden beneficiar a quien se embarque en el proceso de co-diseñar cualquier servicio, experiencia o política con las personas mayores y sus diversos actores. Es necesario promover tanto en las escuelas de diseño como en muchas otras, el trabajo intergeneracional con usuarios reales y proyectos reales, así como la continuidad, impulso y promoción de los mismos, esto con el objetivo de acercarnos a una verdadera solidaridad intergeneracional.

Referencias

- [1] Aedo, G., Garcés, K. y Pichulmán, E. (2022). Personas mayores: experiencias de relaciones intergeneracionales dentro de los países latinoamericanos. *Cuaderno de Trabajo Social*, 1(19). <https://cuadernots.utem.cl/articulos/personas-mayores-experiencias-de-relaciones-intergeneracionales-dentro-de-los-paises-latinoamericanos/>
- [2] Beltrán, A. y Rivas, A. (2013). Intergeneracionalidad y multigeneracionalidad en el envejecimiento y la vejez. *Tabula Rasa*, 18, 303-320. <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/tabularasa/article/view/1347>
- [3] Buitrago-Campos, L., Rodríguez-Prieto, C. y Peña-Murcia, B.S. (2019). Diseño participativo como instrumento para la construcción de paz: el caso de los asentamientos de población víctima en Mocoa (Putumayo, Colombia). *FORUM. Revista Departamento Ciencia Política*, 15, 217-234. <https://doi.org/10.15446/frdcp.n15.79913>
- [4] Catalán-Acuña, J., Lara-Marín, F., Jabob-Dazarola, R. y Briede Westermeyer. (2022). *Talleres de cocreación y codiseño con adultos mayores en condiciones de aislamiento social y pandemia* [presentación de ponencia]. En 3rd International Congress on Systems & Design for Creativity - SD2022. Universidad Politécnica de València. España.
- [5] Comincioli, E., Hakoköngäs, E. y Masoodian, M. (2022). Identifying and Addressing Implicit Ageism in the Co-Design of Services for Aging People. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(13), 7667. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137667>

- [6] Drain, A. R. y McCreery, M. (2018). *Participatory Design Handbook, Inclusive Agriculture Project, Cambodia 2018*. <https://cutt.ly/GwRFvvp4>
- [7] García y Colomé G., A.P. (2022). Diseño de Servicios, una especialidad para abordar la complejidad. *Revista Senda de Orientación y Atención Educativa, Segunda época, 2*. https://www.orienta.unam.mx/sendahistorial/2/art_6.php
- [8] Gutiérrez, M. y Herráiz, G. (2009). La sinergia intergeneracional. *Espai Social*, 9, 25-31. https://www.coeescv.net/docs/Revistas%20EspaiSocial/espai_social_09.pdf
- [9] INEGI (30 de septiembre de 2022). *Estadísticas a propósito del día Internacional de las personas adultas mayores. Comunicado de prensa Número 568/22* [Archivo PDF]. INEGI. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP_ADULMAY2022.pdf
- [10] Lilly, D., Collinson, S., McGivern, M., Clark, H. y McGivern, V. (2022). *Out of Sight, Out of Mind: The Inclusion and Use of Data on Older People in the Humanitarian Programme Cycle*. HelpAge International.
- [11] Maya, A. y Rubio, M. A. (2017). Gerontodiseño. Nueve estrategias de diseño sostenible para adultos mayores. *Revista Interioográfica*, 7(11). <https://t.ly/rgtMa>
- [12] Maya-Rivero, A. (2018). Aging Suit: An Accessible and Low-Cost Design Tool for the Gerontodesign. En J. Hernández Arellano, A. Maldonado Macías, J. Castillo Martínez, y P. Peinado Coronado (eds.), *Handbook of Research on Ergonomics and Product Design* (pp. 56-69). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-5234-5.ch004>
- [13] McKercher, K. (2020). *Beyond Sticky Notes. Doing Co-design for Real: Mindsets, Methods and Movements*. Beyond Sticky notes.
- [14] Newman, S. y Sánchez, M. (2007). Los programas intergeneracionales: concepto, historia y modelos. En M. Sánchez (coord.), *Programas Intergeneracionales, hacia una sociedad para todas las edades* (pp. 37-69). Fundación La Caixa.
- [15] ONU. (1995). *Informe de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social*. A/CONF.166/9.
- [16] Rizzo, F. (2009). *Strategie di co-design*. Francoangeli.
- [17] Russo, J. y Klein, A. (2020). La tercera edad en Latinoamérica y México. Un largo transitar entre la ciudadanía y las subciudadanías. *FORUM. Revista Departamento Ciencia Política*, 18, 145-165. <https://doi.org/10.15446/frdcp.n18.79546>
- [18] Sanders, E. B. y Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. En D. Huppertz (ed.). *Design: Critical and Primary Sources: Professional Practice and Design Theories* (pp. 42-56). Bloomsbury Academic. <http://dx.doi.org/10.5040/9781474282932.0011>
- [19] Sánchez, M., Stampini, M., Ibararán, P., Vivanco, F., Castillo-Martínez, P., Buenadicha-Sánchez, C., Castillo, A. y Okumura, M. (2020). *La economía plateada en América Latina y el Caribe: El envejecimiento como oportunidad para la innovación, el emprendimiento y la inclusión*. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0002598>