

LabS
DIVERSIDAD

Inclusión en productos y servicios

CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES CLAVE

AGENDA

10:00 - 10:10	Bienvenida y presentación de la sesión Nerea de Antonio, Head of HR en Freshfields Nira Jerez, Project Manager en Fundación SERES
10:10 - 10:35	Inclusión en productos y servicios: un espacio de oportunidad para las compañías
10:35 - 11:10	Ejercicio práctico multisectorial: ¿Quién se está quedando atrás?
11:10 - 11:40	Mesa redonda: Compartiendo buenas prácticas con Samsung y Santander Nagore Bilbao, Innovation Services Project Manager en Samsung Iberia Marta Aisa, Directora de Banca Responsable del Banco Santander
11:40 - 12:00	Cierre de la sesión, diálogo abierto y café-networking

Facilita la sesión y modera la mesa redonda:

Nira Jerez, Project Manager en Fundación SERES

RESUMEN DE LA SESIÓN

En esta sesión del LabS Diversidad, hemos abordado cómo la implementación de la DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión) puede trascender del trabajo en Recursos Humanos y aplicarse al desarrollo de productos y servicios orientados a consumidores en ocasiones desatendidos por el mercado.

Desde el inicio de la producción en masa, el diseño y desarrollo de productos y servicios se ha centrado en satisfacer las necesidades de una gran mayoría de consumidores. Frente a este enfoque, que deja en los márgenes las necesidades de algunos colectivos, hemos propuesto un proceso inclusivo que abarque todo el ciclo de desarrollo de productos y servicios, con múltiples puntos de control, para dar voz a comunidades tradicionalmente subrepresentadas y generar mejores soluciones para todas las personas.

Existe un amplio espectro de elementos que afectan la forma en que las personas interactúan con los productos y servicios: atributos físicos, ubicación geográfica, género, edad, discapacidad, estatus socioeconómico... Estas dimensiones son fluidas, pueden evolucionar y deben ser representadas por el mercado. Pensar en nuestros usuarios de manera holística e interseccional abre una ventana de oportunidad para atender a audiencias amplias y desatendida a veces, que representan segmentos de mercado potencial muy relevantes.

Durante la jornada, invitamos a las personas asistentes a reflexionar sobre las barreras que algunos colectivos podrían estar enfrentando para hacer uso de sus productos y servicios. De manera colaborativa, les desafiamos a crear soluciones innovadoras con un enfoque inclusivo trabajando sectorialmente.

Además, conocimos de primera mano el testimonio de dos empresas que han incorporado esta perspectiva inclusiva en sus negocios. Por un lado, descubrimos el programa local de Samsung “Tecnología con Propósito”, que cuenta con más de 30 proyectos y pretende romper barreras a través de la tecnología. Por el otro, el enfoque de inclusión financiera del Banco Santander, que se implementa tanto en España como en otros mercados con el objetivo de dar respuesta a diferentes retos sociales y demográficos.

LECCIONES APRENDIDAS

La innovación a través de la inclusión supone una nueva forma de diferenciarse en el mercado creando valor para las personas. Este modelo contribuye a mejorar la experiencia de cliente, diversificar el portfolio de productos, aumentar el sentido de pertenencia de la plantilla y ampliar la base de usuarios de las empresas, entre otros beneficios. Consiste en aprovechar los conocimientos, procesos y tecnologías habituales de la empresa para generar nuevas propuestas de valor que tenga en cuenta las necesidades, motivaciones y limitaciones de personas pertenecientes a colectivos “minoritarios”.

De este LabS de Diversidad, podemos extraer las siguientes lecciones:

- La experiencia de las personas, y su interacción con los productos y servicios de las compañías, están determinadas por múltiples dimensiones que construyen su identidad. Pensar en todos esos elementos y en cómo afectan a la experiencia de cliente es esencial para iniciar un diseño inclusivo.
- El desarrollo de productos y servicios inclusivos es un modelo consistente en todos los sectores. Implica ser más intencional sobre los procesos existentes para garantizar el objetivo de inclusión.
- Es crucial involucrar al potencial usuario en todas las fases en las que se desarrolla el producto o servicio. Eso nos permitirá encontrar la mejor solución posible.
- Nada te enseñará mejor cómo construir un producto inclusivo que tener un equipo diverso.
- Atender las necesidades y perspectivas de una amplia gama de usuarios genera mejores productos y servicios para toda la población.

PRÓXIMOS PASOS

Desde Fundación SERES, quedamos a disposición de las empresas para conocer los retos que están encontrando en el camino hacia organizaciones más diversas e inclusivas, que tengan en cuenta a todas las personas. Seguiremos escuchando las necesidades de las compañías en esta materia y prestando acompañamiento a través de este LabS Diversidad.

Pronto anunciaremos la próxima línea de trabajo del LabS.

¡Nos vemos en 2024!

EMPRESAS PARTICIPANTES

