

## **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**

### **Gender Inclusive Design of a Job Search Web Portal in Colombia: a Case Study with Trans and Non-Binary People**

Erika Rocío Mancilla Castro<sup>1</sup>

*Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD / Universidad de Lleida*

#### **Resumen**

Este working paper presenta un caso de estudio sobre diseño inclusivo desde una perspectiva de género de un portal web de búsqueda de empleo en Colombia. Las personas transgénero y no binarias son discriminadas en Colombia para ejercer su derecho al trabajo, y los principales portales web de búsqueda de empleo no son inclusivos. El caso de estudio presenta los problemas que un grupo de personas trans y no binarias experimentan al interactuar con portales web de búsqueda de empleo, y propone una solución de diseño inclusiva basada en estas experiencias que mejora portales similares, y avanza en la investigación realizada hasta el momento con la propuesta de un sello de inclusión de género y la personalización de pronombres. El caso de estudio se ha realizado en el contexto de un trabajo final de maestría (TFM) en la maestría de Diseño de Experiencia de Usuario en 2022.

**Palabras clave:** identidad de género, inclusión, diseño inclusivo, experiencia de usuario, no binario, transgénero, experiencia de usuario inclusiva.

---

<sup>1</sup> Maestría en Diseño de Experiencia de Usuario. ermancillac@unad.edu.co

## Abstract

This working paper presents a case study on inclusive design from a gender perspective of a job search web portal in Colombia. Transgender and non-binary people are discriminated against in Colombia to exercise their right to work, and the main job search web portals are not inclusive. The case study presents the problems that a group of trans and non-binary people experience when interacting with job search web portals, proposes an inclusive design solution based on these experiences that improves similar portals, and advances the research carried out to date with the proposal of a gender inclusion seal and the personalization of pronouns. The case study has been carried out within the context of a Master's Final Project (TFM) in the User Experience Design Master's Degree in 2022.

**Keywords:** Gender identity, inclusion, inclusive design, user experience, non-binary, transgender, inclusive user experience.

## 1. Introducción

Las personas no binarias y transgénero (trans) son discriminadas en Colombia 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” (Departamento Nacional de Planeación - Dirección de Desarrollo Social Subdirección de Género, 2021).

Debido a que la mayoría de los procesos actuales de selección de personal en empresas se realiza de forma digital, y a que la discriminación de género también sucede en el mundo digital (Fosch-Villaronga *et al.*, 2021), es muy relevante abordar la inclusión de género en el diseño de la experiencia de usuario (UX) de portales web de búsqueda de empleo. 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 trans tengan una experiencia de usuario positiva y no se sientan excluidas.

Los portales de búsqueda de empleo en Colombia no se han examinado en la literatura previa analizada en esta investigación. Sin

embargo, nuestro estudio (ver sección de metodología, Fase 1) muestra que tienen un nivel de inclusión de género muy bajo, “No existo en los formularios” (Usuario 3). Para hacerlos más inclusivos, se presenta una solución de diseño basada en las necesidades, intereses y propuestas de personas trans y no binarias. Como resultado, se diseñó un prototipo que desde un lenguaje y uso de imágenes más inclusivo recibió una evaluación muy positiva por parte de los usuarios. Este estudio complementa las investigaciones que se han realizado anteriormente en otros países y contextos, (por ejemplo casos de estudio enfocados en temáticas de salud (caso de estudio) y redes sociales (artículo de revista), con un caso de estudio centrado en la UX de portales de empleo en Colombia .

## **2. Metodología**

### **2.1 Fase 1: descubriendo las necesidades de las personas usuarias**

“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 *et al.*, 2018). Para este proyecto se hace énfasis en el trabajo colaborativo con personas usuarias trans y no binarias para demostrar la importancia de su participación en los procesos de diseño y desarrollo de productos y servicios.

Se realizó una encuesta con 13 preguntas para descubrir cuáles han sido los problemas y percepciones que han tenido las personas trans y no binarias al interactuar con plataformas web de búsqueda de empleo en Colombia. En la encuesta participaron 12 personas. Algunos resultados relevantes que guiaron esta investigación demuestran que los sitios web de búsqueda de empleo en Colombia son poco inclusivos para este colectivo ya que no se sienten representados e incluso se sienten discriminados, “Les falta lenguaje inclusivo y opciones de género” (Usuario 1), “No existo en los formularios” (Usuario 3), “tienes que negar tu identidad para poder acceder a un trabajo” (Usuario 7).

Los participantes mencionaron sus experiencias con los principales portales de búsqueda de empleo online en Colombia Computrabajo y El empleo. Analizamos estos portales haciendo una inspección desde un punto de vista de identidad de género (por ejemplo, lenguaje visual y textual inclusivo). La inspección corroboró los resultados obtenidos en las encuestas porque se observa que estas plataformas son poco o nada inclusivas para personas de identidades de género diversas.

## 2.2 Fase 2: diseñando una propuesta de solución inclusiva

Para la propuesta de solución se incluyeron aspectos de lenguaje inclusivo a través del uso de lenguaje neutro tanto en formularios como textos e imágenes. El prototipo está disponible en: [link de Figma](#). También se permite a los usuarios seleccionar el pronombre con el que se identificarán y la empresa se comunicará con ellos. Estos aspectos de mejora surgen a partir de la encuesta y análisis de investigaciones previas (ver Tabla 1):

**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 como opcional	Encuesta y evaluación de portales web similares
Incluir campo de pronombre usado por la persona	Encuesta
Incluir sello de inclusión LGBTQ+	Encuesta

## 2.3 Fase 3: probando la propuesta de diseño inclusivo

Se realizaron pruebas de usabilidad con 5 personas con el objetivo de conocer su percepción del prototipo propuesta de solución a la problemática planteada. La prueba se realizó de forma virtual siguiendo un guion realizado previamente con el que se pretendía conocer las diferentes percepciones de las personas al navegar en el prototipo.

Los principales resultados de la prueba 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 de la prueba percibieron el prototipo de 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. “El pronombre me encanta [refiriéndose al campo del formulario] porque de hecho este es el campo que sería necesario. porque más allá del género me interesa como me dirijo a las personas” (Usuario 1).

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. “El sello de inclusión es muy importante [...] en especial si tiene opiniones de otras personas trans, me parece fantástico” (Usuario 1).

### **3. Conclusión**

Los resultados arrojaron que la propuesta de solución es más inclusiva que las principales plataformas de búsqueda de empleo en Colombia. Estos resultados confirman la discriminación de personas trans y no binarias en una parte importante de su realidad digital (la búsqueda de empleo). Los resultados dan cuenta de cómo el lenguaje (visual y textual) inclusivo es de gran importancia para las personas ya que las hace sentir incluidas ya sea en contextos físicos o digitales. Estos resultados confirman investigaciones previas que señalan la importancia de los pronombres y uso de imágenes diversas, y contribuyen con la propuesta de sello digital, que añade un criterio de diseño más formal, regularizado y generalizado (como son los sellos de calidad) y con la personalización de pronombres, para que cada usuario puede escoger la manera en la que desea que se le trate.

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. Como aspectos de investigación de futuro, se podría incluir a personas de las áreas de recursos humanos de las empresas para que contribuyan a generar ofertas de trabajo más inclusivas, se hace necesario conocer su percepción porque son quienes publicarán estas ofertas. 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.

### **Agradecimientos**

Agradecemos 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.

### **Referencias**

- Departamento Nacional de Planeación (2021). *Situación de las personas trans en Colombia*. Dirección de Desarrollo Social Subdirección de Género. [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Social/Documentos/Investigacion\\_situacion\\_de\\_las\\_personas\\_trans\\_en\\_Colombia.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Social/Documentos/Investigacion_situacion_de_las_personas_trans_en_Colombia.pdf)
- 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>
- Jaroszewski, S., Lottridge, D., Haimson, O. L. & Quehl, K. (21 de abril de 2018). "Genderfluid" or "Attack Helicopter". *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://doi.org/10.1145/3173574.3173881>
- Mancilla, E. (2022). Prototipo interactivo del portal web de búsqueda de empleo realizado en el caso de estudio: <https://www.figma.com/proto/CZh9FS8smfE3ndHcEMF8NE/Happy-Job?node-id=168%3A932&scaling=scale-down-width&page-id=0%3A1&starting-point-node-id=1%3A2&hide-ui=1>