



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

Título:

**Estudios de casos para el desarrollo de competencias laborales:
capacidad creativa, dirigido a estudiantes con discapacidad.**

**Trabajo previo a la obtención del título de Psicólogo
Organizacional**

Autor:

Samantha Michelle Castillo Chasipanta

Director:

Mónica Isabel Rodas Tobas

Cuenca- Ecuador

Año 2024

Dedicatoria

A mis padres, Fernando y Doris, a mis hermanos, Jessica, Nicolas y Diego a mi ahijado y sobrino, Pedro y Agustín.

Este logro no habría sido posible sin el amor incondicional y el apoyo constante que me han brindado a lo largo de mi vida. Ustedes han sido mi fuente de fortaleza, mi inspiración y mi refugio en los momentos de duda. Esta tesis no solo es un testimonio de mi esfuerzo, sino también de su dedicación para verme triunfar. A cada uno de ustedes, con amor y gratitud infinita, les dedico este trabajo.

Gracias por ser la razón detrás de mis sueños. Con cariño y gratitud,

Samantha Castillo

Y a mi leal compañero peludo, oso, quien estuvo a mi lado en las noches largas de estudio y en los momentos de estrés, tu presencia silenciosa y reconfortante me recordó la importancia de encontrar alegría en las pequeñas

cosas de la vida. Esta tesis también es en parte tuya, mi fiel amigo.

Agradecimiento

Quisiera expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de esta tesis. Su apoyo y orientación fueron fundamentales para el éxito de este proyecto.

En primer lugar, quiero agradecer a mi director de tesis, Mónica Rodas, por su sabiduría, paciencia y dedicación. Sus valiosas sugerencias y comentarios constructivos fueron cruciales para dar forma a esta investigación. Su mentoría ha sido una inspiración y un motor impulsor a lo largo de este viaje académico.

Mi gratitud a mis padres y familiares por su apoyo incondicional. Su aliento constante y amor inquebrantable han sido mi fuente de fortaleza durante los desafíos académicos. Este logro no habría sido posible sin el apoyo y la colaboración de todas estas personas. A cada uno de ustedes, mi más sincero agradecimiento.

Resumen

Uno de los principales desafíos que enfrentan los nuevos profesionales con discapacidad en Ecuador es la falta de apoyo en el sistema de recursos humanos de la industria.

El propósito de este estudio es elaborar estudios de caso para el desarrollo competencias laborales, como capacidad creativa para fortalecer las destrezas de los estudiantes universitarios con discapacidad. La metodología empleada se basa en un enfoque cualitativo de carácter exploratorio y descriptivo. Para recopilar la información necesaria, se llevaron a cabo entrevistas STAR con una muestra conveniente de 3 personas claves para esta investigación. Es por este motivo, como resultado obtenido de la presente investigación es la creación de los casos de estudio que servirán de ayuda para futuros trabajos a través de los cuales se desarrollarán los simuladores para estudiantes con discapacidad. En conclusión, la creación de estos casos de estudio se ha orientado hacia el desarrollo de simuladores que proporcionen experiencias frente a la realidad, permitiendo así un análisis detallado de las respuestas y habilidades de los participantes en situaciones laborales específicas.

***Palabras clave:** Discapacidad, competencias, simuladores laborales, capacidad creativa, sistemas inteligentes.*

Abstract

One of the main challenges faced by new professionals with disabilities in Ecuador is the lack of support in the industry's human resources system. The purpose of this study is to develop case studies for the development of work skills, such as creative capacity to strengthen the skills of university students with disabilities. The methodology used is based on a qualitative approach of an exploratory and descriptive nature. To gather the necessary information, STAR interviews were conducted with a convenient sample of 3 key people for this research. For this reason, the result obtained from this research is the creation of case studies that will serve as help for future work through which simulators for students with disabilities will be developed. In conclusion, the creation of these case studies has been oriented towards the development of simulators that provide experiences compared to reality, thus allowing a detailed analysis of the responses and skills of the participants in specific work situations.

Keywords: *Disability, skills, work simulators, creative capacity, intelligent systems.*

Tabla de contenido

Dedicatoria	II
Agradecimiento	IV
Resumen	V
Abstract	VI
Índice de tablas	¡Error! Marcador no definido.
Introducción	1
Capítulo I. Marco teórico y Estado del arte	3
Introducción	3
1. Inclusión educativa y laboral	3
1.1 Teorías de educación e inclusión	4
1.2 Normativas legales para la discapacidad.....	5
2. Gestión del talento humano.....	7
2.1 Teoría de competencias	9
2.3 Competencia capacidad creativa	10
3. Sistemas inteligentes de apoyo a la inclusión laboral	13
3.1 Teoría de los sistemas inteligentes	15
3.2 Aporte de los sistemas inteligentes	16
Capítulo 2	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
Metodología.....	18
Tipo de investigación.....	18
Participantes.....	18
Criterio de inclusion.	19
Criterio de exclusión.....	19
Instrumento	20
Análisis de datos	20
Procedimiento	22
Capítulo 3	25
Análisis de resultados	25
Discusión	29

Conclusión	31
Recomendaciones	32
Referencias bibliográficas	33
Anexos	39
Anexo 1: Entrevista	39
Anexo 2: Casos descritos.....	41
Anexo 3: Casos desarrollados.....	45

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Componentes de la capacidad creativa</i>	12
Tabla 2 <i>Procedimiento de la aplicación de la metodología</i>	22
Tabla 3 <i>Casos elaborados</i>	26

Introducción

Problemática

La presente investigación abordo el desarrollo de casos para realizar simuladores y mejorar la empleabilidad a estudiantes con discapacidad. La problemática que se aborda es la falta de preparación en destrezas laborales que les permita un proceso de inclusión laboral eficiente. La metodología utilizada tendrá un enfoque cualitativo con alcance descriptivo, que se aplicará al momento de levantar los casos, relacionada a la competencia laboral capacidad creativa y al nivel de desarrollo las cuales nos permite un óptimo desarrollo en el ámbito laboral. La creatividad no solo es esencial en el entorno laboral, sino que también puede ser un motor de empoderamiento para las personas con discapacidad, ayudándolas a superar barreras y contribuir de manera significativa a nivel laboral y a la sociedad en general.

El enfoque de este estudio se basa en un análisis detallado de estudios de casos que examinan experiencias específicas de personas que han desarrollado y aplicado con éxito competencias creativas en contextos laborales.

Pregunta de investigación

¿Qué metodología se debe aplicar para el desarrollo de competencias genéricas dirigido a estudiantes con discapacidad de las universidades?

Descripción global de los apartados del documento

El presente trabajo de investigación implica un análisis exhaustivo de diversos temas fundamentales como la discapacidad, la inclusion laboral y educativa, la competencia capacidad creativa y los sistemas inteligentes. Todo esto tiene como objetivo destacar la relevancia de proporcionar oportunidades laborales adecuadas para personas que enfrentan alguna forma de discapacidad y la importancia de la creatividad en el entorno laboral y su impacto en el desarrollo de competencias laborales entre estudiantes con discapacidad.

Este estudio se presenta como una contribución valiosa para el fomento de una sociedad más inclusiva y diversa, donde la capacidad creativa de las personas con discapacidad se celebre y se aproveche en su totalidad en el mundo laboral.

Capítulo I. Marco teórico y Estado del arte

Introducción

El presente marco teórico aborda temáticas relacionadas con la inclusión educativa y laboral para personas con discapacidad. Este primer capítulo, se organiza en tres secciones principales. En primer lugar, exploraremos los conceptos fundamentales relacionados con la inclusión. A continuación, nos sumergiremos en las teorías y modelos que han influido en la comprensión de la inclusión en personas con discapacidad. Por último, analizaremos las normativas legales relevantes que tienen una gran relevancia en el contexto actual.

1. Inclusión educativa y laboral

La inclusión laboral y educativa es un tema importante y necesario de analizar varias definiciones que permitan explicar los términos. La inclusión se basa en el principio fundamental de que todas las personas, independientemente de su discapacidad, tienen derecho a participar plenamente en la sociedad y a tener acceso a las mismas oportunidades que los demás. (Valverde et al., 2015)

Se establece la definición de discapacidad como “toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”. (Forcada y Cora, 2015, p. 90)

Se manifiesta que “la inclusión en el mundo laboral es una meta a la que aspira cualquier miembro de la sociedad, tenga o no discapacidad. Si es relevante para un ciudadano corriente cuánto más para aquellos que cursan con una discapacidad”. (Hernández, 2009)

1.1 Teorías de educación e inclusión

González (2013), sostiene que la inclusión laboral es un pilar crucial en el que las empresas tienen la capacidad de tomar medidas para abordar diversas problemáticas relacionadas con sus grupos de interés. En este sentido, la responsabilidad social impulsa a las empresas a convertirse en agentes de transformación y desarrollo social, creando oportunidades y comprometiéndose con la comunidad. Un aspecto particular de esto es fomentar la incorporación laboral de personas, sin importar su condición de discapacidad. Esto implica que las empresas se comprometen a brindar igualdad de oportunidades y a promover un entorno laboral inclusivo donde todas las personas, independientemente de su capacidad, tengan la posibilidad de acceder y participar en el mercado laboral.

Alcover y Pérez (2011), la inclusión laboral de personas con capacidades diferentes depende de factores como la legislación, la economía y la gestión empresarial. Elementos clave incluyen la cultura organizacional, las políticas de recursos humanos, la supervisión y dirección, y las relaciones internas. Estos factores influyen en la actitud de la empresa hacia la diversidad, la igualdad de oportunidades, la adaptación de los entornos laborales y la colaboración entre los miembros. En resumen, la inclusión laboral requiere un enfoque integral que abarque aspectos legales, prácticos y culturales para crear un entorno de trabajo inclusivo.

La discapacidad es una realidad inherente a la condición humana, ya que la mayoría de las personas pueden experimentar algún tipo de discapacidad, tanto de forma temporal como permanente, en algún momento de sus vidas. Es importante destacar que la discapacidad es un tema complejo y las intervenciones destinadas a reducir las diversas barreras asociadas a ella varían según el contexto en el que se encuentren. Estas barreras pueden manifestarse de diferentes maneras y requieren abordajes flexibles y adaptados a las

circunstancias específicas para lograr una inclusión efectiva y equitativa de las personas con discapacidad. (OMS, 2011)

Como lo manifiestan Zumba et al. (2020), en Ecuador el sector empresarial ha experimentado una evolución en su enfoque hacia la inserción laboral desde la aprobación de la Constitución de la República hace aproximadamente 11 años. Ha habido un cambio en la ideología empresarial con respecto a las políticas de contratación del recurso humano, que ahora no solo consideran a las personas consideradas "normales", sino que también incluyen a las personas con discapacidad. Estas políticas se establecen tanto para el sector empresarial público como privado, con el objetivo de beneficiar a los grupos de atención prioritaria.

“La inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral, poniendo especial énfasis en el porcentaje obligatorio de contratación o cuota de reserva de empleo y en las medidas de acción afirmativa o ajustes razonables”. (Arteaga, 2019, p.17)

1.2 Normativas legales para la discapacidad

Tal como lo mencionan Zumba et al. (2020), en 1980 la Organización Mundial de la Salud (OMS) aprobó la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, que en la actualidad se conoce como la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Esta clasificación fue establecida con el objetivo de abordar la situación de vulnerabilidad y promover los derechos de las personas con discapacidad.

Se menciona que dé igual forma “en 1992 se publicó la Ley 180 en el Registro Oficial N° 996, norma que fomenta la atención la inserción laboral es el de la adaptabilidad a las demandas del empleo”. (Padilla, 2010, p.18)

El Congreso Nacional dictó la Ley No. 2006-281 sentando precedente al reformar el Código del Trabajo dentro del cual “añadieron nuevas obligaciones para el empleador, tales

como: la obligatoriedad de adecuar la infraestructura de los centros de trabajo a fin de facilitar el acceso de las personas con discapacidad, el 4% como porcentaje mínimo de contratación (reserva de cuota) a partir de 25 trabajadores, la prevención de sanción en caso de incumplimiento”. (Ley No. 2006-28 del Congreso Nacional del Ecuador, 2006, p.18)

A pesar de que las personas con discapacidad pueden tener un nivel educativo más bajo, poseen cualidades altamente valoradas por los empleadores. Estas cualidades incluyen una baja tasa de ausencia laboral, una alta motivación para trabajar, una dedicación destacada en las tareas asignadas, un bajo nivel de conflictos y, sobre todo, un compromiso excepcional hacia la empresa. (López Pino & Seco Martin 2005).

Describieron cómo las personas con discapacidad aportan positivamente al desarrollo de la empresa pues “humanizan el trabajo aportando a su vez un mejor clima laboral, dado que suelen concentrarse en los problemas reales dejando de lado los triviales, siendo un ejemplo para sus compañeros de trabajo, lo cual genera un círculo virtuoso”. (Forcada y Cora, 2015, p.88)

López (2011) menciona que, a lo largo de la historia, las personas con discapacidad han enfrentado constantes desafíos en su lucha por lograr la integración en la sociedad y recibir un trato igualitario en términos de derechos y oportunidades. Rocío López propuso tres modelos que describen los cambios ocurridos a lo largo del tiempo en relación a este tema. El primer modelo, conocido como "Concepción", caracterizaba a las personas con discapacidad como marginadas y aisladas de la sociedad. El segundo modelo, denominado "Rehabilitación", se brindaba atención médica especializada a las personas con discapacidad con el objetivo de rehabilitarlas y luego reintegrarlas en la sociedad. El tercer modelo, llamado "Derechos humanos", este modelo se centra en otorgar derechos a las personas con discapacidad y eliminar las barreras que les impiden participar plenamente en la sociedad. En este sentido, se reconoce su autonomía y libertad para tomar decisiones en su vida personal.

En una empresa no es suficiente la generación de riqueza sino también la creación de valor social, es decir, “el progreso social, refiriéndose con este término a la reducción de barreras que dificultan la inclusión laboral de aquellos que se encuentran temporal o permanentemente debilitados y que son catalogados como grupos de atención prioritaria”. (Zapata & Ramírez, 2007, p.40)

En los espacios universitarios de América Latina, se observa la presencia creciente de estudiantes en situación de discapacidad gracias a las políticas y convenios aprobados a nivel nacional e internacional. Sin embargo, la mayoría de los establecimientos educativos no han desarrollado sistemas funcionales para atender a este y otros grupos vulnerables. Es necesario implementar recursos y estrategias de apoyo, así como enfoques pedagógicos inclusivos, capacitación docente y adecuación de las instalaciones físicas para garantizar la accesibilidad. Esto asegurará una educación inclusiva, igualdad de oportunidades y desarrollo pleno de cada individuo. (Briceño, 2018)

Según como lo manifiesta Arteaga (2019) en Ecuador, se ha producido un cambio significativo en la forma en que se atiende a las personas con discapacidad. Anteriormente, el enfoque se basaba en un modelo asistencialista centrado principalmente en la salud. Sin embargo, en la actualidad, se ha adoptado un sistema social que busca la inclusión y la atención integral de las personas con discapacidad. Este nuevo enfoque se orienta hacia el desarrollo de sus capacidades individuales y colectivas, así como hacia la eliminación de las barreras que dificultan su plena participación en la sociedad.

2. Gestión del talento humano

La Gestión del Talento Humano va más allá de simplemente contratar y retener a empleados; se trata de un proceso estratégico que busca atraer, desarrollar y motivar a los colaboradores con habilidades y capacidades excepcionales, permitiendo a la organización aprovechar

plenamente el potencial de su capital humano. Este segundo apartado proporcionará las bases para comprender a que hace referencia la gestión del talento humano, del mismo modo, examinaremos las teorías de competencias, además, se abordara la competencia capacidad creativa.

Según como lo manifiesta Al Hammadi et al. (2019), la gestión de talento humano es un enfoque estratégico utilizado por las organizaciones para atraer, reclutar, desarrollar, retener y gestionar de manera efectiva a su personal. Implica la implementación de políticas y prácticas destinadas a maximizar el potencial de los empleados y crear un entorno de trabajo positivo y productivo. "La gestión del talento humano se refiere a la adquisición, desarrollo y retención de personas con habilidades y aptitudes necesarias para cumplir con los objetivos organizacionales" (Gómez, & Tirado 2014, p. 41)

Se menciona que "la gestión del talento humano es un enfoque estratégico que involucra la planificación y el desarrollo de programas y políticas destinados a identificar, atraer, desarrollar, retener y utilizar el talento dentro de una organización" (Tarique & Schuler, 2010, p. 231)

"La gestión del talento humano es un enfoque holístico que busca identificar y desarrollar a los empleados de alto potencial, alineando sus habilidades y competencias con las necesidades actuales y futuras de la organización" (Collings & Mellahi, 2009, p. 973).

Según como lo menciona Matute y Bojorque (2021), los subsistemas de talento humano constituyen una serie de componentes interconectados que constituyen la gestión integral de los recursos humanos en una organización. Estos subsistemas desempeñan un papel fundamental al abordar de manera efectiva y estratégica las diversas facetas asociadas a la administración del talento en el entorno laboral.

El manejo del talento en las organizaciones ha pasado a ser un desafío significativo para los expertos en recursos humanos. Esta responsabilidad implica tomar una serie de

decisiones administrativas clave para asegurar la selección y ubicación adecuada de los individuos en los roles correctos en el momento oportuno. (Matute Karina & Bojorque, 2021)

2.1 Teoría de competencias

El concepto de competencia está asociado con el desempeño efectivo de conductas que surgen de la combinación de diversos elementos, como conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, rasgos de personalidad e intereses. Entre estas competencias, las emocionales son especialmente relevantes, ya que las emociones constituyen la base tanto de la motivación como de la conducta. (Castro et al., 2022)

Según como lo manifiesta Del rio et al. (2022), es fundamental que los líderes y gerentes implementen estrategias destinadas a potenciar las habilidades y conocimientos de su personal, tanto en términos de aprovechar al máximo las competencias existentes como de fomentar el desarrollo y adquisición de nuevas competencias que sean relevantes para el futuro.

De acuerdo con la Unión Europea (2018), las competencias laborales y de empleabilidad desempeñarán un papel crucial en la capacidad de adaptarse a los rápidos y profundos cambios del mercado laboral, lo que a su vez impulsará la empleabilidad y aumentará las oportunidades de inserción laboral.

La movilidad académica inclusiva requiere una perspectiva centrada en atender las necesidades particulares de cada estudiante, asegurando así un periodo de movilidad enriquecedor y seguro. Esta experiencia no se limita únicamente a aspectos académicos, sino que también abarca aspectos sociales, los cuales desempeñan un papel fundamental en la vivencia de la movilidad y en la creación de conexiones con la comunidad local o extranjera. Es esencial considerar tanto los aspectos educativos como los aspectos emocionales y

sociales para brindar una experiencia de movilidad satisfactoria y enriquecedora para todos los estudiantes involucrados. (Otón et al.,2023)

Según Tardif (2006), el desarrollo de competencias implica el proceso de adquirir y aplicar conocimientos, habilidades, actitudes y valores en situaciones reales y desafiantes. Este proceso implica poner en práctica estas capacidades de manera efectiva y adaptativa en contextos complejos.

La comprensión de los "saberes", "saber hacer", actitudes, valores y aspectos relacionados como el "saber ser" y el "saber estar" implica su aplicación y observación en entornos laborales reales, con el objetivo de analizarlos posteriormente en función del curso. Existen varios diccionarios de competencias que se identifican dependiendo de la cultura organizacional. En este caso es importante abordar la competencia creativa que es el objeto de estudio de la investigación. (Asún et al., 2013)

2.3 Competencia capacidad creativa

Según como manifiesta Klimenko (2009), la evolución de la capacidad creativa es un proceso complejo y dialéctico que involucra la interacción entre varias dimensiones de la creatividad, así como la conexión entre los aspectos psicológicos y sociales.

De acuerdo con Zubair et al. (2015), la capacidad creativa desempeña un papel fundamental en los entornos laborales contemporáneos, ya que posibilita la generación de ideas innovadoras, la búsqueda de soluciones para problemas complejos y la adaptación a los cambios constantes. Esta competencia resulta esencial para estimular la innovación y promover el crecimiento dentro de las organizaciones.

La creatividad y su papel en la educación en este nuevo siglo representan la esencia de la actual etapa histórica en el desarrollo humano. En este momento, con el avance de las ciencias, la humanidad se enfrenta a la necesidad de replantear su relación con el

conocimiento, la realidad y su propio ser, la creatividad se convierte en un factor absolutamente esencial, permitiendo a los individuos enfrentar los desafíos de un mundo en constante cambio, donde se requieren decisiones rápidas, acertadas y originales. (Klimenko, 2009)

La tarea de diseñar entrevistas que permitan identificar la competencia capacidad creativa en personas con discapacidad es el segundo resultado de esta investigación. Al escoger esta herramienta se logra recabar información de suma importancia al momento de identificar si un individuo posee dicha competencia y en qué nivel se encuentra, esto lo corrobora (Gil, 2007)

De igual forma, Alonso (1999), reconoce a esta como una técnica, como un proceso de comunicación mediante el cual se obtiene información, por una parte, sobre acontecimientos importantes para el entrevistador y por otra parte, acontecimientos que marcaron un aprendizaje en diversas áreas de la vida del entrevistado, razón por la que se optó por dicha herramienta para indagar sobre la capacidad creativa en los individuos participantes en esta investigación.

Resulta esencial brindar una educación que forme a estudiantes capaces de tomar decisiones éticas y responsables, dotándolos de las denominadas competencias y habilidades del siglo XXI. Estas competencias incluyen la capacidad de pensar de manera crítica y creativa, de comunicarse y colaborar efectivamente con otros, así como la conciencia de los problemas globales y transculturales. (Bautista & Ortega, 2015)

Tal como lo menciona Blanco (2015), la competencia creativa se caracteriza por su enfoque sistémico, ya que busca dotar a los estudiantes de habilidades y destrezas que les permitan tener un impacto global en los sistemas, ya sea a través de la introducción de mejoras o el diseño de nuevos sistemas.

Así mismo, la creatividad permite crear nuevos y novedosos productos que sean eficientes, eficaces y que estén pensados para la solución de posibles inconvenientes que se puedan presentar (Almansa Martínez, 2012).

Cárdenas Martínez (2019), asegura que la creatividad favorece la adquisición de nuevos conocimientos porque fortalece el desarrollo del pensamiento crítico y abstracto, de igual manera fomenta la habilidad para resolver inconvenientes en cualquier tipo de entorno.

Según el documento *Competències transversals de la Universitat de Barcelona* (2008), la competencia creativa y emprendedora engloba dos habilidades adicionales: la capacidad para formular, diseñar y gestionar proyectos, así como la capacidad para buscar e integrar nuevos conocimientos y actitudes.

Klimenko Olena y Castello Ana (2016), el objetivo de promover la capacidad creativa en todos los niveles educativos debe ser integrado de manera transversal en todos los componentes de los modelos pedagógicos ya establecidos.

Tabla 1

Componentes de la capacidad creativa

Capacidad creativa		
Dimensión de proceso	Dimensión efectivo	Dimensión instrumental
cognitivo y metacognitivo	motivacional	

Habilidades de pensamiento lógico, critico-reflexivo. Flexibilidad cognitiva, fluidez. Habilidad de planificar, organizar y controlar la ejecución de la actividad. Habilidad de reflexionar sobre el propio proceso de pensamiento y su contenido.	Motivación intrínseca para crear, motivación de logro y superación personal, confianza en sí mismo, persistencia y tenacidad del espíritu, disciplina y dedicación.	Variedad y profundidad de redes conceptuales, manejo de técnicas y procedimientos.
---	---	--

Nota: esta tabla muestra los componentes de la capacidad creativa que se desarrollan a lo largo de la vida.

Fuente: Adaptado de Klimenko, 2008, pp.77

La capacidad creativa implica dos aspectos fundamentales. En primer lugar, implica la habilidad de generar ideas novedosas y relevantes que sean capaces de satisfacer una necesidad específica o encontrar soluciones a problemas concretos. Por otro lado, implica la motivación y compromiso necesarios para llevar esas ideas a la acción y transformarlas en realidad. (Masmitjà et al., 2013).

3. Sistemas inteligentes de apoyo a la inclusión laboral

En la actualidad, la inclusión laboral de personas con discapacidad es un desafío crucial en la sociedad. A pesar de los esfuerzos y avances realizados, existen barreras y obstáculos que dificultan su acceso a oportunidades laborales adecuadas. En este contexto, los sistemas inteligentes emergen como herramientas con un potencial significativo para eliminar estas barreras y fomentar la inclusión. Este último apartado se erige como esencial

para comprender el potencial transformador de los sistemas inteligentes en la inclusión laboral. A través del análisis y la reflexión sobre estas herramientas tecnológicas, se pretende sentar las bases para la posterior propuesta e implementación de simuladores que favorezcan una sociedad más inclusiva y equitativa.

Sistemas inteligentes son aquellos que emplean la inteligencia artificial y diversas tecnologías para analizar información, aprender de datos, tomar decisiones y ejecutar tareas de forma autónoma. (Almeida et al., 2020)

La Inteligencia Artificial (IA) es una tecnología que permite a computadoras, dispositivos u otros sistemas realizar tareas que normalmente requieren habilidades cognitivas humanas. En esencia, se refiere a la capacidad de un sistema informático para analizar datos, tomar decisiones basadas en algoritmos y aprender de la información que recibe. (Jia Xun & Albuquerque Kevin, 2022)

Consideramos que la IA es el "campo científico y tecnológico relativamente nuevo que estudia la naturaleza de la inteligencia mediante el uso de computadoras para producir un comportamiento inteligente" (López, 2001, p. 9)

Según Almeida et al. (2020), la inteligencia artificial tiene la capacidad de mejorar y agilizar diversas actividades en diferentes campos gracias a la existencia de aproximadamente dieciséis categorías de IA. Estas incluyen la teoría de la computación, razonamiento, comprensión del lenguaje natural, etc. Cada una de estas categorías aporta herramientas y enfoques específicos para abordar distintos problemas y mejorar procesos en diversos dominios.

Según como manifiesta Previnsa (2019), los simuladores son una herramienta efectiva para mejorar las habilidades de los usuarios, ya que les permiten perfeccionar competencias a través de la práctica repetida de conceptos, técnicas y metodologías específicas. Al utilizar

estas habilidades en diversos escenarios y situaciones, se logra un significativo desarrollo de las capacidades personales.

3.1 Teoría de los sistemas inteligentes

Las investigaciones han confirmado que las personas retienen mejor el conocimiento cuando tienen la oportunidad de aplicarlo en la práctica. Esta diferencia radica en que entender una idea de manera teórica no equivale a utilizarla para resolver situaciones concretas. Los simuladores han demostrado ser altamente efectivos precisamente porque brindan a los usuarios la posibilidad de poner en práctica lo que han aprendido. Al involucrarse en escenarios realistas y tomar decisiones, los usuarios pueden experimentar directamente las implicaciones de sus acciones, lo que refuerza significativamente su aprendizaje y su capacidad de retener la información. (Previnsa, 2019)

Los informes internacionales de la UNESCO European Commission reconocen el valor educativo y cultural que presentan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Sin embargo, también alertan sobre la significativa amenaza de desigualdad y marginación que estas tecnologías pueden acarrear. (Koon Ricardo & De la Vega María Eugenia, 2022)

Tal como lo menciona Bellucci et al. (2004), la inteligencia artificial puede ser de gran utilidad para personas que presentan discapacidad o algún tipo de deficiencia. Se han desarrollado herramientas específicas para este grupo, así como otras que son utilizadas de manera general por cualquier usuario.

Mediante la implementación de tecnología informática, se ha desarrollado un modelo de aprendizaje que posibilita a los usuarios adquirir conocimientos mientras llevan a cabo diversas tareas. Este enfoque utiliza simuladores que motivan a los usuarios a experimentar y tomar decisiones en contextos reales, lo que les permite evaluar las consecuencias de sus

acciones. Además, el sistema proporciona retroalimentación continua y variada, permitiendo un proceso de aprendizaje interactivo y efectivo. (Previnsa, 2019)

Tal como lo menciona Koon y De la Vega (2022), en Ecuador Según la Federación Nacional de ecuatorianos con Limitación Física (FENELIF), que representa a 26 Asociaciones Provinciales, la situación económica actual ha generado dificultades para que las personas con discapacidad puedan acceder a equipos informáticos que satisfagan sus necesidades específicas. Estos equipos son fundamentales para alcanzar diversos objetivos, ya sea en el ámbito educativo, laboral o de rehabilitación. Debido a las limitaciones económicas, son pocas las personas con discapacidad que tienen la posibilidad de contar con las herramientas tecnológicas adecuadas para mejorar su calidad de vida y su participación activa en la sociedad.

3.2 Aporte de los sistemas inteligentes

La inteligencia artificial diseñada para asistir a personas con discapacidad ha encontrado su camino en dispositivos de uso cotidiano, como los smartphones. Un ejemplo destacado es Apple, que ha integrado una serie de funciones basadas en el aprendizaje automático en sus dispositivos para mejorar la calidad de vida de las personas con dificultades motoras o problemas visuales. En el caso del Apple Watch, los usuarios que enfrentan dificultades para tocar la pantalla pueden beneficiarse de esta tecnología. La interfaz del reloj inteligente se puede controlar mediante gestos realizados con la mano o el puño, lo que les permite acceder a sus funcionalidades y características sin necesidad de hacer contacto físico directo con la pantalla. (Prieto et al., 2019)

Se ha lanzado un innovador software denominado DreamKey (www.dgdr.com/dreamkeys/index.html) que ofrece a las personas con discapacidad nuevas oportunidades para interactuar con el teclado o el mouse, reemplazando funciones exclusivas.

Por ejemplo, permite controlar acciones como ajustar el volumen del reproductor de CDs, abrir mensajes de correo electrónico y otras opciones. La herramienta incluye un panel de configuración que facilita la personalización de los movimientos según las necesidades específicas del usuario con discapacidad. De esta manera, el software ofrece una solución adaptativa para mejorar la accesibilidad y la experiencia informática de las personas con discapacidad. (Koon Ricardo & De la Vega María Eugenia, 2022)

Conforme Koon y De la Vega (2022), también existe un software llamado Ghost Mouse (www.mrdo.com/1.html) que posibilita la grabación de los movimientos del mouse, permitiendo a los usuarios reproducirlos en el futuro. Asimismo, ofrece la opción de grabar una secuencia de movimientos para evitar la necesidad de repetir tareas. Por otro lado, el JoyMouse (www.algonet.se/~larsby) es otra herramienta que permite utilizar un joystick como reemplazo del mouse, permitiendo a los usuarios mover el cursor en la pantalla mediante este dispositivo. Ambos programas ofrecen funcionalidades útiles para facilitar la interacción con la computadora y mejorar la experiencia de los usuarios.

Por lo tanto, los múltiples beneficios potenciales que la Inteligencia Artificial aporta a diversas actividades y áreas de estudio requieren una regulación que, por un lado, prevenga posibles usos maliciosos y, por otro lado, no obstaculice su progreso. (Almeida et al., 2020)

Según Koon y De la Vega (2022), la tecnología adaptativa tiene el potencial de disminuir el impacto de la discapacidad y garantizar el derecho a una mejor calidad de vida para las personas con necesidades especiales. Además, su adopción podría tener un impacto significativo en la economía de Latinoamérica, ya que un gran número de individuos con discapacidad podrían emerger como emprendedores al aprovechar el teletrabajo para dirigir sus propias empresas.

Capítulo 2

Este capítulo explica la metodología empleada para el desarrollo de esta investigación, donde se describe los objetivos, se detalla la muestra, se describe el instrumento utilizado y se explica el procedimiento seguido para obtener los resultados.

Objetivo General

- Elaborar estudios de caso para el desarrollo de competencias laborales, como capacidad creativa para fortalecer las destrezas de los estudiantes universitarios con discapacidad.

Objetivos Específicos

1. Realizar una investigación bibliográfica como cimiento del aporte metodológico de la investigación.
2. Diseñar entrevistas por competencias para el levantamiento de datos.
3. Desarrollar los estudios de casos para la competencia capacidad creativa.

Metodología

Tipo de investigación

El presente estudio tiene un enfoque cualitativo con alcance exploratorio-descriptivo. Dicho método se elige cuando se pretende obtener descripciones minuciosas y precisas de los fenómenos. Este tipo de investigación resulta particularmente beneficioso para aquellos investigadores que buscan comprender los aspectos relacionados con quien, qué y donde ocurren los eventos.

Participantes

Con el propósito de obtener datos completos de diversas áreas y garantizar una perspectiva imparcial, se eligió una muestra de 3 participantes que se distinguen por el lugar de trabajo y

el cargo que ocupan. Los participantes fueron seleccionados siguiendo criterios específicos para garantizar su relevancia con el tema de investigación.

A continuación, se presenta una breve descripción de los participantes que formaron parte de los estudios de casos:

- Participante 1: Mujer, trabaja en el sector comercial de aseguramiento, el cargo que ocupa es de gerente en el departamento de talento humano. Llevo a cabo estrategias para mejorar el clima laboral de la empresa porque tenía un puntaje de 6 sobre 10.
- Participante 2: Hombre, labora en el sector financiero-cooperativas, se desempeña en el área de administrativa en el departamento de compras. Realizo un cambio en el proceso de compras porque no había ningún cambio en 2 años.
- Participante 3: Hombre, se ejerce en el sector financiero-cooperativas, ocupa el puesto de gerente en el departamento marketing. Desempeño una adaptación en una campaña de marketing, debido al cambio de la fecha de lanzamiento de un producto.

Criterio de inclusión.

- Rango de edad: Los participantes deben estar dentro del rango de edad de 25 años o más, ya que este estudio se centra en las transiciones laborales y educativas comunes en esta etapa de la vida.
- Nivel educativo: Todos los participantes deben haber completado su educación superior, ya que se busca evaluar la competencia creativa que haya realizado en su empresa.
- Años de experiencia: Mínimo de 5 años.

Criterio de exclusión.

- Edad fuera del rango: Los individuos menores 25 años no serán parte de la muestra, ya que se salen del rango de edad específico de interés.

- Nivel educativo inadecuado: Aquellos que no hayan completado su educación superior no cumplen con los criterios de inclusión.
- Años de experiencia: Personas que no cumplan con los años mínimo de experiencia.

Instrumento

El instrumento de evaluación consistió en llevar a cabo entrevistas mediante la metodología STAR, (Situación, Tarea, Acción, Resultado), se caracteriza por realizar preguntas que permiten a los candidatos demostrar sus capacidades a partir de sus experiencias previas. Esto involucra situaciones desafiantes que hayan enfrentado, tareas de las cuales hayan sido responsables, las acciones que adoptaron y los resultados que se derivaron de sus acciones, se utiliza para evaluar las habilidades, competencias y el enfoque de un candidato en situaciones de la vida real. (Bradshaw Warren & Greer Charles, 2001)

El propósito de estas entrevistas fue identificar la competencia necesaria para la recopilación de información. Las entrevistas se llevaron a cabo considerando específicamente a la población de empresas y se enfocaron en evaluar competencias laborales relacionadas con la capacidad creativa.

Análisis de datos

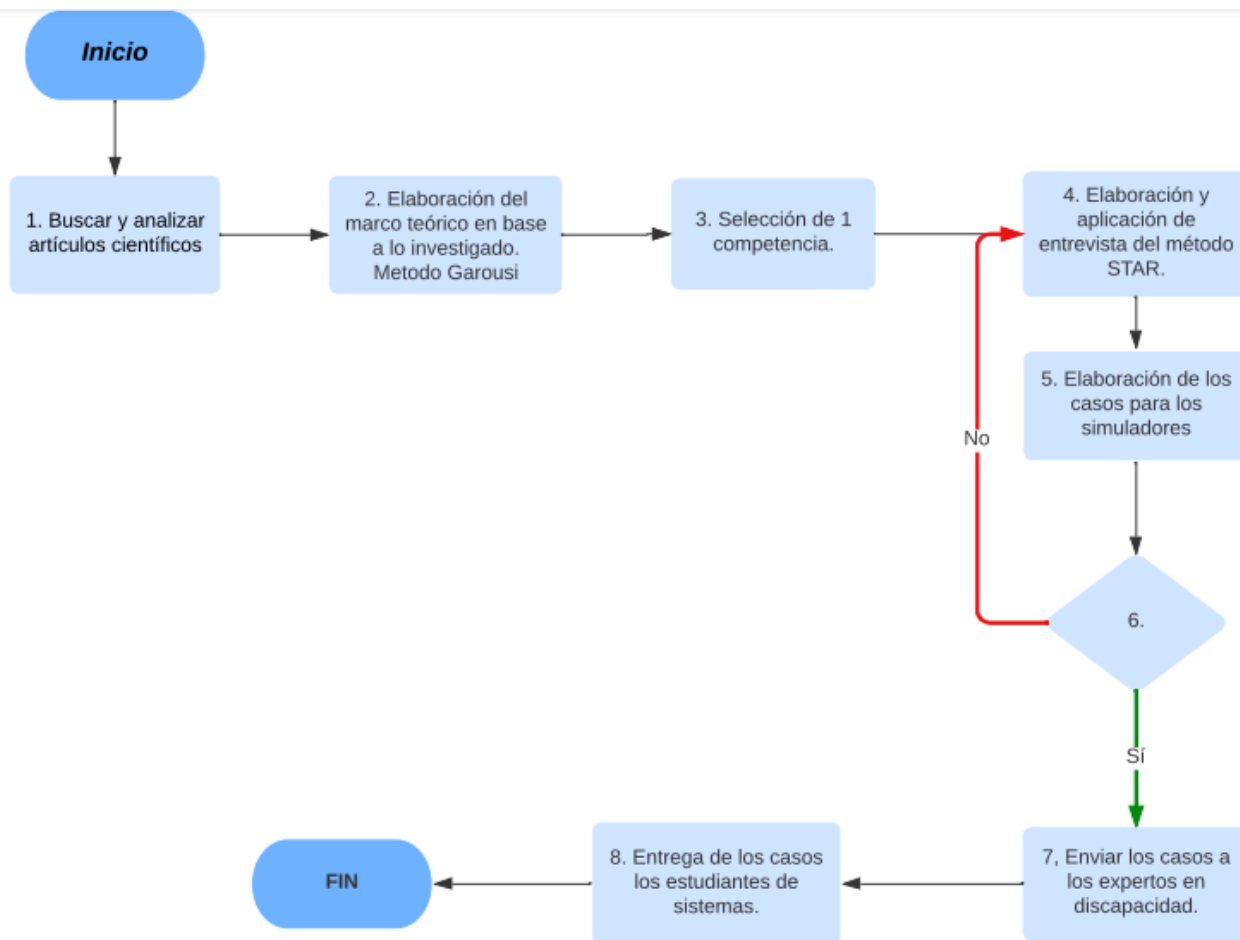
Una vez completadas las entrevistas, se procedió a analizar y evaluar la información recopilada como parte del proceso de determinar la competencia laboral requerida.

En este estudio, recopilación de datos y codificación de datos y se realizará mediante la herramienta Word, y los resultados se plasmarán en informes.

Procedimiento

Tabla 2

Procedimiento de la aplicación de la metodología



El proceso comenzó con la búsqueda de artículos científicos de gran impacto en bases de datos como Scopus, Scielo y revistas especializadas en ciencia y tecnología. Además, se consultó la metodología multivocal Garousi. Hace referencia a una revisión sistemática de la literatura que incluye la literatura gris, engloba materiales que van más allá de las publicaciones académicas formales, como revistas y conferencias, recursos como blogs, videos y documentos. (Garousi et al., 2018)

Durante esta búsqueda, se identificó contenido relacionado con varios temas clave, incluyendo discapacidad, competencias creativas, así como simuladores y estrategias para aplicar la información obtenida de simuladores en la práctica.

En esta etapa de selección, se preseleccionaron un total de 30 artículos que abordaban estos temas. Luego, se procedió a realizar una depuración y se seleccionaron finalmente 15 de ellos para formar parte de la bibliografía utilizada en el proyecto.

El marco teórico se construyó utilizando la información previamente recopilada en relación con la inclusión laboral y el avance tecnológico destinado a beneficiar a las personas con discapacidad, especialmente a estudiantes universitarios. El objetivo principal fue capacitar a estos estudiantes para que adquieran competencias genéricas que les permitan integrarse con éxito en el ámbito laboral.

Para identificar las competencias laborales necesarias para estudiantes con discapacidad, se llevó a cabo un diagnóstico de necesidades utilizando un diccionario de competencias financiado por el programa EduTech, Erasmus+ de la Unión Europea. Busca mejorar la Educación Superior Virtual Accesible a través de la construcción de capacidades de gestión por medio de la instauración de una unidad de accesibilidad tecnológica que favorezca la formación de los involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje y promueva la mejora de inclusión de estudiantes con discapacidad. (EduTech, 2020)

A partir de este proceso, se seleccionó una competencia clave que serviría como base para desarrollar los simuladores laborales.

Se diseñaron preguntas de entrevista específicas para identificar comportamientos observables relacionados con esta competencia. Estas entrevistas se llevaron a cabo con el fin de identificar casos de éxito y fracaso que pudieran ser adaptados a los simuladores.

Una vez recopilada la información, se procedió a desarrollar los simuladores laborales utilizando situaciones laborales reales que habían ocurrido en diferentes áreas de las organizaciones. Estos estudios de caso se adaptaron para abordar las diferentes discapacidades, como discapacidad física, visual, intelectual y auditiva. Se logró esta

adaptación a través de reuniones con profesionales expertos en discapacidad, quienes revisaron cada caso y lo ajustaron a la realidad de los estudiantes con discapacidad.

Capítulo 3

Análisis de resultados

Como resultado de la investigación bibliográfica, se ha logrado un marco teórico sólido abarcando una amplia gama de fuentes académicas y literatura como: Scopus, Scielo, Dialnet, relevante en el campo de la competencia creativa, discapacidad y simuladores que sirve como base para la investigación y desarrollo metodológico, fundamentando así la presente investigación.

Se ha desarrollado un conjunto de preguntas de entrevista estructuradas y validadas que se alinean estrechamente con la competencia identificada en la revisión bibliográfica. Este conjunto de preguntas proporcionará datos significativos como, las experiencias en el campo laboral que presenciaron la competencia capacidad creativa de los participantes en la investigación.

Los casos desarrollados proporcionan una comprensión profunda de la competencia capacidad creativa en el contexto específico de la investigación. Se han aplicado criterios específicos de evaluación para garantizar la consistencia en la recopilación de datos. Los resultados de los casos revelarán tendencias relacionadas con la capacidad creativa, y las conclusiones extraídas de estos casos aportarán insights valiosos para el objetivo general de la investigación.

Tabla 3*Casos elaborados*

CAPACIDAD CREATIVA			
CASO	CONSIGNA	TIEMPO	NIVEL DE DIFICULTAD
Transforma tu entorno laboral	<p>En la empresa se cambió a la gerencia y trajo consigo un clima laboral adverso caracterizado por divisiones internas y conflicto entre equipos, con una puntuación de 6 en una escala de 10. Usted es el nuevo encargado de gerencia y se encuentra a cargo de abordar cualquier problema y trabajar para instaurar un ambiente positivo y colaborativo. Su objetivo es mejorar el clima laboral y promover la colaboración entre los equipos.</p>	30 minutos	Bajo
Cambio de un nuevo sistema	<p>En la empresa existe un manejo de modalidad de los inventarios y un sistema para realizar el proceso de compra, hace dos años que no ha existido ningún cambio en estos procesos. Su objetivo es reconocer la necesidad de mejorar esta gestión de inventarios y la eficiencia en los procesos de compra.</p>	30 minutos	Medio

Reacción Creativa ante Desafíos	Existe un desafío inesperado en la empresa, hubo un cambio en la fecha de lanzamiento de un producto debido a problemas de producción. Su objetivo es desarrollar habilidades de gestión de crisis y creatividad en un contexto de marketing, simulando la adaptación de una campaña debido a cambios inesperados.	30 minutos	Alto
--	---	---------------	------

Nota: Esta tabla muestra como fueron distribuidos los tiempos y la dificultad de cada caso.

En el presente proyecto se realizaron 3 casos, correspondientes a la competencia capacidad creativa. La cual consiste en actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.

Se observa mediante indicadores de conducta como:

- A. Actúa proactivamente aportando con soluciones en su puesto de trabajo y/o departamento.
- B. Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas.
- C. Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.

El primer caso se titula “Transforma tu entorno laboral” en el que el participante trabaja en una empresa. En esta empresa se cambió a la gerencia y trajo consigo un clima laboral adverso caracterizado por divisiones internas y conflicto entre equipos, con una puntuación de 6 en una escala de 10. Usted es el nuevo encargado de gerencia y se encuentra a cargo de abordar cualquier problema y trabajar para instaurar un ambiente positivo y colaborativo. Su objetivo es mejorar el clima laboral y promover la colaboración entre los equipos.

El segundo caso es “Cambio de un nuevo sistema”, la persona evaluada trabaja para una empresa, donde existe un manejo de modalidad de los inventarios y un sistema para realizar el proceso de compra, hace dos años que no ha existido ningún cambio en estos procesos. Su objetivo es reconocer la necesidad de mejorar esta gestión de inventarios y la eficiencia en los procesos de compra.

En el último caso “Reacción Creativa ante Desafíos”, el participante trabaja en una empresa. Donde la empresa se encuentra en un desafío inesperado, hubo un cambio en la fecha de lanzamiento de un producto debido a problemas de producción procesos. Su objetivo es desarrollar habilidades de gestión de crisis y creatividad en un contexto de marketing, simulando la adaptación de una campaña debido a cambios inesperados.

En base a estas conductas observables se realizaron casos de nivel bajo, medio y alto respectivamente, lo que nos permiten medir mediante una puntuación por cada ítem que se le vaya presentando al participante.

Discusión

La realización de una exhaustiva investigación bibliográfica constituye el primer resultado de este proyecto. Diversos autores como: Valverde (2015) menciona que la inclusión laboral y educativa, esencial para garantizar igualdad de oportunidades, implica que todas las personas, independientemente de sus capacidades, participen plenamente en la sociedad. Factores como legislación, economía y gestión empresarial, según Alcove y Pérez (2011), son determinantes, influyendo en la actitud empresarial hacia la diversidad. La OMS (2011), destaca que la discapacidad inherente a la condición humana, requiere enfoques flexibles y adaptados, promoviendo la aceptación de la diversidad a todos los niveles, incluyendo cambios culturales y actitudinales para eliminar estigmas y prejuicios. En resumen, lograr la inclusión efectiva demanda un enfoque integral que aborde aspectos legales, prácticos y culturales.

La tarea de diseñar entrevistas que permitan identificar la competencia capacidad creativa en personas con discapacidad es el segundo resultado de esta investigación. Autores como Alonso (1999) y Gil (2007), mencionan que la elección de la entrevista como herramienta para evaluar la capacidad creativa de los individuos, permite obtener información valiosa sobre actitudes y desempeño en el trabajo, así como eventos significativos en la vida del entrevistado. De igual forma, Alamansa Martínez (2012), argumentan que, a capacidad creativa, definida como el conjunto de competencias para resolver problemas y generar soluciones innovadoras, es fundamental. Además, Cárdenas Martínez (2019) destaca que la creatividad no solo fortalece el pensamiento crítico y abstracto, sino que también facilita la adquisición de nuevos conocimientos y la resolución de problemas en diversos entornos. La elección de esta herramienta se fundamenta en la necesidad de indagar sobre la capacidad creativa de los participantes en la investigación.

Para finalizar, el tercer resultado de este trabajo investigativo consiste en la obtención de 3 casos perfectamente descritos que permiten identificar la competencia capacidad creativa en sus tres niveles. El primer caso se basó en la transformación un clima laboral adverso a través de juego de roles entre los colaboradores donde se demuestra un nivel bajo de capacidad creativa basándose en el indicador de desempeño establecido (actúa proactivamente aportando con soluciones en su puesto de trabajo y/o departamento). Para el siguiente caso que tuvo como objetivo agilizar el proceso de compras en la empresa a través de la implementación de un nuevo sistema. Se logra identificar un nivel medio de la competencia capacidad creativa basándose en el indicador de desempeño establecido (promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas.) Como último caso, que tuvo como fin superar un desafío de alta complejidad, exponiendo así un nivel alto de capacidad creativa, basándose en el indicador de desempeño establecido (Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos). Cumpliendo los requisitos realizados por (EduTech, 2023)

Conclusión

En primer lugar, se llevó a cabo una revisión detallada de la literatura existente sobre competencias laborales, capacidad creativa, simuladores laborales y la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral. Este análisis bibliográfico proporcionó un marco teórico sólido para comprender los conceptos clave y las tendencias actuales.

El segundo objetivo se centró en el diseño de entrevistas por competencia para el levantamiento de datos. Se desarrolló una entrevista específicamente adaptado para evaluar la capacidad creativa de los candidatos. Estas entrevistas fueron diseñadas teniendo en cuenta las necesidades y desafíos particulares que pueden enfrentar las personas con discapacidad.

El tercer objetivo se centró en el desarrollo de estudios de casos que ilustraran de manera práctica y contextualizada la competencia de capacidad creativa en el ámbito laboral.

Se han creado casos con 3 niveles (bajo, medio, alto) con la finalidad de identificar los niveles de desarrollo de la competencia capacidad creativa, los casos se han diseñado en entornos similares a las oficinas, con escritorios, cubículos, computadoras, material de oficina, áreas de espera y plantas, donde se simulan actividades como cambio de un nuevo sistema, transforma tu entorno laboral y reacción creativa ante desafíos. Estos estudios de casos proporcionaron ejemplos concretos y evidencia empírica del impacto positivo del desarrollo de la capacidad creativa.

En conclusión, la presente investigación contribuye significativamente al campo de desarrollo de competencias laborales, especialmente en el ámbito de la capacidad creativa. La combinación de una sólida revisión bibliográfica, el diseño de entrevistas por competencias y la presentación de estudios de casos proporciona un enfoque integral para comprender y fomentar las habilidades creativas. Los resultados obtenidos no solo enriquecen el conocimiento académico, sino que también tienen implicaciones prácticas para la mejora de programas educativos y estrategias de inclusión laboral para personas con discapacidad.

Recomendaciones

En última instancia, se recomienda la implementación de estos casos prácticos en simuladores diseñados específicamente para estudiantes universitarios con discapacidad. La aplicación de estos simuladores se presenta como una estrategia fundamental para facilitar un entorno inclusivo y equitativo, permitiendo que los estudiantes desarrollen habilidades relevantes para su futura inserción en el ámbito laboral.

La utilización de simuladores ofrece a los estudiantes la oportunidad de adquirir experiencia práctica en un entorno controlado, lo que resulta especialmente beneficioso para aquellos estudiantes con discapacidades que podrían enfrentar obstáculos adicionales en situaciones laborales reales. Estos simuladores pueden abordar una amplia gama de escenarios y desafíos que los estudiantes podrían enfrentar en sus futuras carreras, brindándoles la oportunidad de perfeccionar habilidades específicas, desarrollar su confianza y mejorar su capacidad de toma de decisiones.

Para expandir y mejorar continuamente este proyecto, se sugiere establecer colaboraciones estrechas con docentes universitarios. Dado que los docentes están inmersos en el entorno académico y tienen un profundo conocimiento de las necesidades y desafíos específicos de los estudiantes, su participación activa en la creación y mejora constante de los simuladores resulta crucial.

Asimismo, la colaboración con docentes universitarios aporta una perspectiva pedagógica valiosa, garantizando que los simuladores estén alineados con los objetivos educativos y curriculares. Además, los docentes pueden ofrecer información valiosa sobre las áreas clave que deben abordarse en los simuladores y contribuir con su experiencia para diseñar escenarios realistas y relevantes.

Referencias bibliográficas

Al Hammadi, F., y Hussain, M. (2019). Sustainable Organizational Performance: a study of healthcare organizations in the United Arab Emirates.

<https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2017-1263>

Alcover, M y Pérez V. (2011). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional.

<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion11.pdf>

Almansa, M. (2012). Qué es el pensamiento creativo. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962012000200012>

Almeida, K., Margareth, V., Zaganelli., Gonçalves. M. (2020). Inteligencia artificial: Reflexões sobre os marcos regulatórios emergentes em suas aplicações – O caso brasileiro e tendências internacionais.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7626195>

Alonso, L. (1999). Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa.

Arteaga, A. (2019). Inclusión laboral de las personas con discapacidad /Labor inclusion of people with disabilities.

<file:///C:/Users/DELL/Downloads/DialnetInclusionLaboralDeLasPersonasConDiscapacidad8955097.pdf>

Asún Inostroza, R., Zúñiga Rivas, C. y Ayala Reyes, M. (2013). La formación por competencias y los estudiantes: confluencias y divergencias en la construcción del docente ideal. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652013000100008>

- Bautista, A., y Ortega, R. (2015). Teacher professional development: International perspectives and approaches. *Psychology, Society and Education*.
<https://doi.org/10.25115/psye.v7i3.514>
- Bellucci, E., Lodder, A., Zeleznikow, R. (2004). Integrating artificial intelligence, argumentation and game theory to develop an online dispute resolution environment.
https://www.academia.edu/20835994/Integrating_artificial_intelligence_argumentation_and_game_theory_to_develop_an_online_dispute_resolution_environment
- Blanco, A. (2015). Responsabilidad social empresarial e integración laboral de personas con discapacidad intelectual.
<file:///C:/Users/DELL/Downloads/DialnetResponsabilidadSocialEmpresarialEIntegracionLabora-5151742.pdf>
- Bradshaw, W y Greer, C. (2001). *Strategic Human Resource Management*.
[http://www.mim.ac.mw/books/Charles%20Greer's%20Strategic%20Human%20Resource%20Management%20View%20\(Phoenix%20Edition\).pdf](http://www.mim.ac.mw/books/Charles%20Greer's%20Strategic%20Human%20Resource%20Management%20View%20(Phoenix%20Edition).pdf)
- Briceño, M. (2018, 8 de diciembre). Inclusión de estudiantes con discapacidad en Educación Superior. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n49/18394906.html>
- Cárdenas, M. (2019). La creatividad y la educación en el siglo XXI. *Revista Interamericana de investigación, educación y pedagogía*. <https://doi.org/10.15332/25005421.5014>
- Castro, S., Hernández, L., García, J., Alvarado, L. (2023). Gestión del talento humano, calidad, competencias socioemocionales y bienestar psicológico: el reto profesionalizador de las universidades.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774672022000200026&lang=en#B6

Collings, D y Mellahi, K. (2009). The Future of Talent Management: Four Stages of Evolution de Collings.

<https://strategicjournals.com/index.php/journal/article/view/281>

Congreso Nacional del Ecuador. (2006). Código del trabajo.

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2OCTDIJUCO_____DIGO%20TRABAJO.pdf

Del rio, J., Acosta, R., Puche, M., Machado, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807642022000200013_____&lang=enhttps://erasmus.uazuay.edu.ec/

Forcada, R y Cora I. (2015). La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral privado. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87742317006.pdf>

Garausi, V., Felder, M., Mika, M. (2018). Pautas para incluir literatura gris y realizar revisiones de literatura multivocales en ingeniería de software/ Guidelines for including grey literature and conducting multivocal literature reviews in software engineering. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2018.09.006>

Gil, J. (2007). La Evaluación de Competencias Laborales.

https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/16843/file_1.pdf

Gómez, I y Tirado, R. (2014). Influencias de las creencias del profesorado sobre el uso de la tecnología en el aula. <https://n9.cl/1be2x>

González, M. (2013). The Intercultural Education: a way towards the inclusive education.

[file:///C:/Users/DELL/Downloads/186-386-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/186-386-1-SM%20(1).pdf)

Hernández, L. (2009). Entorno y empresa. Revista de Ciencias Sociales.

<http://www.redalyc.org/pdf/280/28049145001.pdf>

Jia, X., Albuquerque, K. (2022). Artificial Intelligence and Deep Learning for Brachytherapy.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053429622000376?via%3Db>

Klimenco, O. (2009). Fomento de la capacidad creativa en la educación.

<file:///C:/Users/DELL/Downloads/DialnetFomentoDeLaCapacidadCreativaEnLaEducacion-5527391.pdf>

Klimenko Olena Castello Ana (2016). Estrategias para el desarrollo de la capacidad creativa en estudiantes con discapacidad intelectual.

<file:///C:/Users/DELL/Downloads/DialnetFomentoDeLaCapacidadCreativaDesdeLasPracticadeEns-5794600.pdf>

Koon, R y De la Vega, M. (2022) El impacto tecnológico en las personas con discapacidad.

<https://n9.cl/wwq4x>

López, R. (2001). Contribución a la inteligencia artificial: el IIIA perspectiva. Contribución a la ciencia. <https://n9.cl/174s4>

Maldonado, E. (2020). Revisión sistemática: inclusión educativa de estudiantes universitarios en situación de discapacidad en América Latina.

<http://dx.doi.org/10.4067/S071807052020000100413>

Masmitjà, J., Roser, T., Buset, B., Frances., Donet, B., Casanellas, M., Ll., Tejado, J., Sayós,

R., Sole, M. (2013). Las competencias transversales en las titulaciones de grado de la universidad de Barcelona. Orientaciones para su desarrollo. <https://octaedro.com/wp-content/uploads/2021/02/27cuaderno.pdf>

Matute, K y Bojorque, R. (2021). Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a partir de un sistema experto. Caso de estudio.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390860X2021000200041&lang=en

OMS. (2011). Informe mundial sobre discapacidad. Malta: World Health.

http://www.who.int/disabilities/worldreport/2011/summary_es.pdf

Otón, S., Ingavélez, P., Pérez, A. (2023). Tecnologías y accesibilidad en la educación superior virtual. Gua para favorecer la inclusion y la accesibilidad.

<file:///C:/Users/DELL/Downloads/EDUTECH.pdf>

Padilla, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos.

<https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>

Previnsa. (2019). Simuladores para formación de prevención de riesgos laborales.

<https://previnsa.com/simuladores-para-formacion-de-prevencion-de-riesgos-laborales/>

Prieto, J., y Ortiz, J. (2019). Saberes necesarios para la gestión del trabajo matemático en la elaboración de simuladores con GeoGebra.

<https://www.scielo.br/j/bolema/a/nhzdPYkzbyYFwqnMcVj9CvP/?lang=es>

Tardif, J. (1992). Pour un enseignement stratégique: L'apport de la psychologie cognitive Por una enseñanza estratégica: La aportación de la psicología cognitiva. Montréal: Éditions Logiques.

[https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjt55.\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=832884](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjt55.))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=832884)

Tarique, A y Schuler, M. (2010). Talent Management and the Relevance of Context: Towards a Pluralistic Approach".

https://www.researchgate.net/publication/259142061_Talent_management_and_the_relevance_of_context_Towards_a_pluralistic_approach

Valverde, J., Fernández Sánchez, M. R., & Garrido Arroyo, M. del C. (2015). El pensamiento computacional y las nuevas ecologías del aprendizaje.

<https://revistas.um.es/red/article/view/240311>

Zapata, J y Ramírez, C. Barreras para el aprendizaje organizacional.

<https://www.redalyc.org/pdf/646/64602208.pdf>

Zubair, M., Bashayer M., Haifa S. (2015). Estrategias para el desarrollo de la capacidad creativa en estudiantes con discapacidad cognitiva.

[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=148108](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=148108)

Zumba, T., Román, V., Ramón, Ernesto. (2020). La inserción laboral de personas con discapacidad en el campo empresarial.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802605>

Anexos

Anexo 1: Entrevista

La presente entrevista se realizó con el propósito de recopilar datos para desarrollar los casos para estudiantes universitarios que presentan diversas discapacidades. Nos centraremos en una competencia en particular: la capacidad creativa.

La capacidad creativa es actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.

Puede observarse en conductas como:

- Actúa proactivamente aportando con soluciones en su puesto de trabajo y/o departamento.
- Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas.
- Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.

A continuación, se le realizara una serie de preguntas con el fin de indagar en mayor profundidad sobre situaciones que usted ha experimentado en la organización.

1. ¿Qué paso en una situación específica en la que usted ha presenciado la competencia capacidad creativa en su puesto de trabajo o departamento?
2. ¿Recuerdas un proyecto en el que se requería un enfoque creativo para resolver un problema? Por favor, cuénteme cómo y cuándo paso
3. ¿Cuál era tu papel en esa situación y cuáles eran tus responsabilidades en ese momento?
4. ¿Qué esperaba usted en esa situación? ¿Cómo contribuiste personalmente a fomentar la participación y la generación de ideas creativas?
5. ¿En qué área sucedió?
6. ¿Qué acciones específicas tomaste para abordar esta situación y cómo aportaste?
7. ¿Qué hicieron tus otros compañeros ante esa situación?
8. ¿Cuál fue el efecto que tuvieron tus soluciones y acciones en el departamento?
9. ¿Qué impacto tuvieron tus esfuerzos para promover la capacidad creativa generación de ideas innovadoras en el equipo y en el resultado del proyecto?
10. ¿Qué paso después que surgieron ideas creativas gracias a tu enfoque?

Anexo 2: Entrevistas descritas

Primer caso

Título: Gestión Efectiva del Cambio Organizacional para Mejorar el Clima Laboral

El clima laboral es un factor crucial en el desempeño y la cohesión de una organización. En el caso de esta organización, el cambio en la gerencia trajo consigo un clima laboral adverso caracterizado por divisiones internas y conflicto entre equipos. Ante esta situación, la nueva gerencia reconoció la importancia de abordar el problema y trabajó para instaurar un ambiente positivo y colaborativo. La organización experimentó un cambio en la gerencia que expuso la existencia de bandos y un clima laboral insatisfactorio. La nueva gerencia asumió el desafío de transformar la cultura organizacional y abordar las deficiencias identificadas. Se implementaron medidas para fomentar la colaboración y mejorar la percepción del entorno laboral. La nueva gerencia eligió un enfoque de liderazgo participativo, designando un individuo como "delfín", un intermediario que facilitaría la ejecución de los planes de acción. Se implementaron actividades diseñadas para consolidar el equipo y se promovió un cambio cultural que permitió al equipo asumir un rol protagónico en la transformación. El proceso comenzó con conversaciones individuales para identificar las causas fundamentales de las deficiencias en el clima laboral. La gerencia se centró en fomentar la comunicación y la escucha activa. En situaciones de confrontación, se optó por suspender las reuniones y reagruparse en un entorno neutral para fomentar la reflexión y la empatía. Se instauró la práctica de la escucha activa como herramienta clave para resolver los conflictos y fortalecer la comunicación interna. El impacto de estas medidas se tradujo en una mejora significativa del clima laboral, con una puntuación que aumentó de 6 a 9 en una escala de 10. La implementación del enfoque de liderazgo participativo y la promoción de la colaboración contribuyeron a este logro. Sin embargo, persiste ese 1% relacionada con el tema de sueldos, un asunto de alta sensibilidad. La experiencia exitosa de la nueva gerencia en la organización

los ha convertido en modelos a seguir en otras sucursales. Ahora se desempeña como mentora cuando surgen conflictos o se detecta un clima laboral negativo en otras partes de la organización.

Conclusión:

Este caso destaca la importancia de un liderazgo efectivo en la gestión del cambio organizacional. La adopción de prácticas participativas, la promoción de la comunicación abierta y la empatía, junto con la resolución constructiva de conflictos, son elementos esenciales para mejorar el clima laboral y lograr una mayor cohesión entre los equipos. Aunque ciertos desafíos persisten, la transformación cultural ha logrado un clima laboral más unido y productivo.

Segundo caso

Título: Cambio exitoso del proceso de compras en una cooperativa

Este caso se centra en la transformación de un proceso de compras en una cooperativa. La persona evaluada trabaja en el área administrativa y desempeña un papel crucial como promotor del cambio y la mejora de actividades en el departamento de compras.

El individuo es responsable de compras de suministros y la administración de procesos de licitaciones públicas, así como del manejo de inventarios. Hace dos años, la cooperativa reconoció la necesidad de mejorar la gestión de inventarios y la eficiencia en el proceso de compras. Esto llevó a la implementación de un nuevo sistema más sistematizado. El individuo asumió un papel de liderazgo en este proceso, aportando ideas y mejoras necesarias para la implementación del nuevo sistema, en línea con el reglamento de compras. Al inicio, se identificaron las deficiencias del sistema anterior, que se volvía cada vez más obsoleto a medida que la cooperativa crecía. Estas deficiencias condujeron a un sistema ambiguo que ya no era funcional. El cambio comenzó con una lluvia de ideas para el proyecto, buscando la aprobación de las propuestas. Durante la fase de desarrollo, se realizó una colaboración

constante con los colegas para refinar el sistema. Sin embargo, no todos los colegas estaban igualmente comprometidos. Algunos participaron activamente, mientras que otros se mostraron reacios a salir de su zona de confort representando alrededor del 20% del equipo. Al principio, la aceptación del cambio fue desigual debido a la resistencia de algunos colegas a salir de su zona de confort. No obstante, a medida que se implementaron cambios y se capacitaron a los empleados, se logró un impacto positivo. Los colegas comenzaron a comprender que el nuevo sistema haría su trabajo más eficiente, especialmente en lo que respecta a la generación de informes y la gestión de procesos de compra. A nivel personal, el individuo se sintió satisfecho con su contribución y se convirtió en una fuente de inspiración para la empresa al liderar con éxito la transformación del proceso de compras. Su capacidad para identificar las deficiencias del sistema antiguo, proponer mejoras y trabajar en colaboración con sus compañeros fue fundamental para el éxito del proyecto.

Conclusión:

Este caso ilustra cómo el liderazgo y la innovación pueden desempeñar un papel crucial en la transformación de procesos en una organización. A pesar de las resistencias iniciales al cambio, la perseverancia y la capacidad para comunicar los beneficios del nuevo sistema condujeron a una mejora significativa en la eficiencia y la calidad del trabajo. Este enfoque de cambio exitoso puede servir como un modelo para futuras iniciativas de mejora en la organización.

Tercer caso

Título: Gestión de Crisis y Creatividad en la Adaptación de una Campaña de Marketing

Este caso se centra en una situación en la que, como Gerente de Marketing, me enfrenté a un desafío inesperado el cambio de la fecha de lanzamiento de un producto debido a problemas de producción. La misión era asegurar que la campaña de marketing se adaptara eficazmente a la nueva fecha, manteniendo el entusiasmo y la calidad estratégica. Como Gerente de

Marketing en mi trabajo anterior, mi responsabilidad era liderar el equipo de marketing en la planificación y ejecución de campañas de lanzamiento de productos. Nos encontramos en una situación en la que el cliente cambió la fecha de lanzamiento a último momento debido a problemas de producción. Ante esta situación, la primera medida fue convocar una reunión de emergencia con el equipo de marketing. El objetivo era generar ideas creativas que pudieran implementarse rápidamente para adaptar la campaña. La decisión clave fue enfocarnos en una estrategia de teasers en las redes sociales y organizar un evento virtual previo al lanzamiento para mantener el interés de la audiencia. Además, era esencial rediseñar todo el material promocional para que se ajustara a la nueva fecha. Esto implicó una estrecha colaboración con nuestros diseñadores gráficos y redactores para asegurar una transición sin problemas. La campaña de teasers en las redes sociales generó un gran interés y el evento virtual atrajo una asistencia impresionante. A pesar del cambio en la fecha de lanzamiento, el producto se recibió con entusiasmo y obtuvimos ventas excepcionales en el día del lanzamiento. La capacidad de respuesta rápida y creativa del equipo resultó esencial para el éxito.

Conclusión:

Este caso ilustra cómo la gestión de crisis y la creatividad son elementos interdependientes en el mundo laboral. La capacidad de adaptarse rápidamente a situaciones inesperadas y encontrar soluciones creativas es esencial para mantener la eficacia en la ejecución de estrategias de marketing. La colaboración efectiva del equipo y la capacidad para mantener el entusiasmo del público son factores clave en el éxito de la adaptación de la campaña. La lección aprendida es que la creatividad y la eficacia son aliados poderosos para superar obstáculos y lograr resultados excepcionales en situaciones de presión.

Anexo 3: Casos desarrollados**Capacidad creativa****Ejercicio 1****Nivel Bajo**

Ficha del ejercicio:

EJERCICIO 1

Nombre	Transforma tu entorno laboral
Instrucción principal	Se le pide al participante que maneje una situación real que afecta el clima laboral.
Principales competencia medida	Capacidad creativa
Categoría del ejercicio	Interacción uno a uno
Duración	30 minutos

Contexto

La persona evaluada se encuentra en su estación de trabajo, que es un cubículo equipado con una silla, un escritorio, una computadora, un teléfono, una impresora y material de oficina. En este entorno laboral, recibe una notificación para asistir a una reunión urgente. En el cual le manifiesta que debe realizar acciones y estrategias para tener un clima laboral positivo en la organización.

Instrucciones para el participante

Usted se desempeña en el departamento de talento humano. En la empresa se cambió a la gerencia y trajo consigo un clima laboral adverso caracterizado por divisiones internas y conflicto entre equipos, con una puntuación de 6 en una escala de 10. Usted es el nuevo encargado de gerencia y se encuentra a cargo de abordar cualquier

problema y trabajar para instaurar un ambiente positivo y colaborativo. Su objetivo es mejorar el clima laboral y promover la colaboración entre los equipos.

Indicaciones:

1. Máximo 10 minutos para proyectarse como debería actuar ante el mal clima laboral que hay en la empresa.
2. Cuando haya finalizado su preparación por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 20 minutos.

Desarrollo:

Escenario 1: Introducción a la reunión urgente

Los usuarios se encuentran en su estación de trabajo en la Aseguradora del Sur y reciben una notificación para asistir a una reunión urgente. Deben ingresar a la sala de reuniones virtual.

El jefe se dirige a los trabajadores con una expresión de angustia y plantea la preocupación de que existen un mal clima laboral y la existencia de bandos. Y menciona que inmediatamente se debe hacer algo porque a la empresa le afecta el mal clima laboral, y usted como gerente aporta sugerencias.

Opciones de respuesta:

- A. Reduzcamos el salario de todos los empleados para ahorrar dinero.
- B. Despidamos a todos los empleados de las áreas problemáticas.
- C. Le entiendo perfectamente, es por ello que deberíamos centrarnos en fomentar la comunicación y la escucha activa.**

Retroalimentación:

Los usuarios reciben retroalimentación basada en su elección. La respuesta correcta muestra una comprensión de la importancia de centrarse en fomentar la comunicación y la escucha activa.

Escenario 2: Situaciones de confrontación

Dentro de un departamento de la empresa hay una confrontación por parte del personal, usted como gerente opta por:

Opciones de respuesta:

A. Se retira a seguir con sus labores.

B. Suspender la reunión y reagruparse en un entorno neutral para fomentar la reflexión y la empatía.

C. Ignorar la confrontación y esperar que se resuelva por sí sola.

Retroalimentación:

Los usuarios reciben retroalimentación sobre su elección. La respuesta correcta implica que como gerente se opte por suspender la reunión y reagruparse en un entorno neutral para fomentar la reflexión y la empatía.

Escenario 3: Idea innovadora

Tienes otra reunión con el jefe para proponerle hacer cambios en la empresa para que el insatisfactorio clima laboral cambie, que le propones:

Opciones de respuesta:

A. Despedir a la persona que genera un mal clima laboral (chismes, dar mala información).

B. Por un periodo de tiempo corto, rotar y que cada uno se ponga en los zapatos del otro.

C. Establecer políticas de control estricto sin consultar a los empleados.

Retroalimentación:

Los usuarios reciben retroalimentación sobre su elección. La respuesta correcta implica que, por un periodo de tiempo corto, rotar y que cada uno se ponga en los zapatos del otro, son elementos esenciales para mejorar el clima laboral y lograr una mayor cohesión entre los equipos.

Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Creativa	Actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.	A. Actúa proactivamente aportando con soluciones en su puesto de trabajo y/o departamento.	a. 100%
		B. Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas.	b. 0%
		C. Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.	c. 0%

Capacidad creativa

Ejercicio 2

Nivel Medio

Ficha del ejercicio:

EJERCICIO 2

Nombre	Cambio de un nuevo sistema
Instrucción principal	Se le pide al participante que maneje una situación decisiva en la organización.
Competencia medida	Capacidad creativa
Categoría del ejercicio	Interacción uno a uno
Duración	30 minutos

Contexto

El participante se encuentra en su estación de trabajo, que es un cubículo equipado con una silla, un escritorio, una computadora, un teléfono, una impresora y material de oficina. El trabajador asumirá el rol del individuo responsable de compras y trabajarán en la mejora de la gestión de inventarios y la eficiencia en el proceso de compras.

Instrucciones para el participante

Usted trabaja en una organización, se desempeña en el departamento de compras. Existe un manejo de modalidad de los inventarios y un sistema para realizar el proceso de compra, hace dos años que no ha existido ningún cambio en estos procesos. Su objetivo es reconocer la necesidad de mejorar esta gestión de inventarios y la eficiencia en los procesos de compra.

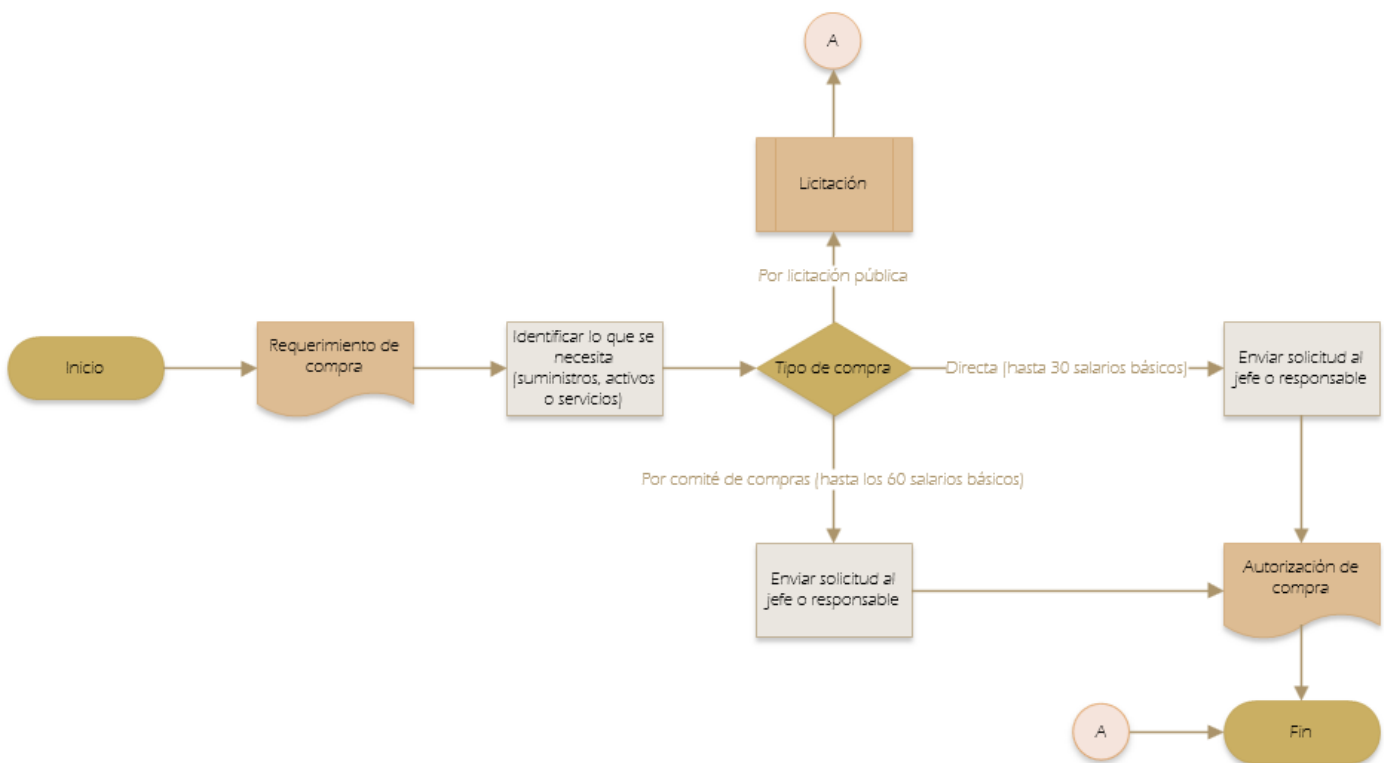
Indicación:

1. Cuando haya leído las instrucciones y el contexto por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 30 minutos.

Desarrollo:

Escenario 1: Identificación del problema en el proceso de compras.

Primero lee detenidamente y analiza el diagrama de flujo, piensa que crees le haría falta al proceso de compras para que se realice de forma más rápida.



- Primero se identifica cual es el requerimiento de compra:

Los miembros de la cooperativa pueden presentar propuestas o sugerencias de productos o servicios que la cooperativa necesita adquirir. Esto puede hacerse a través de reuniones regulares, encuestas internas o sistemas de comunicación interna.

- Segundo se identifica lo que se necesita en cada área ya sea suministros, activos o servicios:

Se elabora un documento de solicitud de cotizaciones que incluye detalles específicos como especificaciones del producto o servicio, cantidades requeridas, plazos de entrega y cualquier otro requisito relevante. Este documento se envía a proveedores potenciales.

- Tercero se identifica cual es el tipo de compra a realizar ya sea directa, por licitación pública o por comité de compras:
 - Si el tipo de compra es directa o por comité de compras se envía una solicitud al jefe o responsable detallando que es lo que necesitan se debe incluir información sobre precios unitarios, descuentos por volumen, condiciones de pago y cualquier otro término relevante.
 - Si el tipo de compra es por licitación pública se realiza un procedimiento formal en el cual una entidad, como una cooperativa, gobierno u organización, busca adquirir bienes o servicios a través de la presentación de ofertas competitivas. Aquí se describen los pasos típicos en el proceso de licitación pública:

Primero se hace la elaboración de documentación de licitación, es decir, se prepara un conjunto de documentos de licitación, que pueden incluir especificaciones detalladas, términos y condiciones, criterios de evaluación, plazos.

Después se hace una publicación de la convocatoria. En medios de comunicación designados o en plataformas en línea. Esto anuncia la oportunidad a posibles proveedores interesados.

Luego se realiza la recepción de propuestas. Los proveedores interesados presentan sus propuestas en respuesta a la licitación. Estas propuestas deben cumplir con todos los requisitos establecidos en los documentos de licitación.

Después se realiza una apertura de propuestas. Se lleva a cabo una sesión pública para abrir y registrar las propuestas recibidas. Esto garantiza transparencia y permite que los participantes y otros interesados observen el proceso.

Se hace una evaluación de propuestas. Un comité de evaluación revisa y evalúa las propuestas en función de los criterios establecidos en los documentos de licitación. Se busca seleccionar la oferta más ventajosa para la entidad.

Se hace una adjudicación del contrato. La entidad selecciona al proveedor ganador y adjudica el contrato. Este paso implica notificar oficialmente al proveedor seleccionado y puede incluir la negociación de algunos términos específicos.

Se firma el contrato entre la entidad y el proveedor seleccionado. Este documento detalla todos los términos y condiciones acordados, incluidos los plazos de entrega, precios y otros detalles relevantes.

Siguiendo de eso se hace una publicación de resultados. La entidad puede publicar los resultados de la licitación, incluido el proveedor seleccionado. Esto contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas.

Y por último se ejecuta el contrato. El proveedor comienza a suministrar los bienes o servicios de acuerdo con los términos del contrato. La entidad supervisa la ejecución para garantizar el cumplimiento.

- Luego de identificar cual es y realizar el proceso se hace un registro y seguimiento. Todas las transacciones se registran en el sistema contable de la cooperativa. Además, se realiza un seguimiento continuo del rendimiento del proveedor, lo que puede influir en las decisiones futuras de compras.

Después de un análisis detallado de cómo se realiza el proceso de compras ¿Que propondrías para mejorar este proceso?

Opciones de respuesta:

- A. Reducir la transparencia en el proceso, como no publicar los resultados de las licitaciones o no compartir información relevante con los miembros de la cooperativa.
- B. Automatizar los procesos. Implementar sistemas de gestión de compras y herramientas de automatización para agilizar tareas administrativas repetitivas, como la generación de órdenes de compra y el seguimiento de entregas.**
- C. No dar seguimiento o gestionar adecuadamente los contratos una vez adjudicados, lo que podría resultar en incumplimientos o malentendidos en los términos acordados.

Retroalimentación:

La respuesta correcta es la B, automatizando los procesos, el proceso de compras sería mucho más rápida y efectiva.

Escenario 2: Propuestas de mejora

Se ha convocado a una sesión para proponer ideas y mejoras necesarias para la implementación del nuevo sistema. Debes presentar propuestas alineadas con el reglamento de compras.

Opciones de respuesta:

- A. Proponer cambios radicales sin considerar el reglamento.
- B. Aportar ideas que se alineen con el reglamento.**
- C. No participar activamente en la sesión.

Retroalimentación:

La respuesta B es la correcta. Las propuestas deben estar alineadas con el reglamento para asegurar una implementación exitosa.

Escenario 3: Introducción de un nuevo sistema

Has decidido dar un paso hacia la modernización y eficiencia en los procesos de compras. Se ha seleccionado el sistema Odoo para automatizar y sistematizar las actividades en el departamento. Optas por una implementación gradual del sistema Odoo para evitar

interrupciones significativas en las operaciones diarias. Comienzas con procesos menos críticos antes de expandir su uso.

Opciones de respuesta:

- A. Implementar el sistema de una vez sin hacer ajustes.
- B. Realizar monitoreo constante y ajustes según sea necesario.**
- C. Abandonar la implementación ante los primeros desafíos.

Retroalimentación:

La respuesta B es la correcta. Realizar monitoreo constante y ajustes asegura una implementación más suave y la resolución proactiva de problemas. Abandonar ante desafíos iniciales podría resultar en oportunidades perdidas de mejora.

Escenario 4: Implementación y capacitación

Se inicia la implementación de los cambios y la capacitación de los empleados en el nuevo sistema. Debes asegurar una transición suave y comprender los beneficios del sistema.

Opciones de Respuesta:

- A. Implementar cambios sin proporcionar capacitación.
- B. Proporcionar capacitación adecuada y comunicar los beneficios del nuevo sistema.**
- C. Delegar la responsabilidad de la implementación a otro miembro del equipo.

Retroalimentación:

La respuesta B es la correcta. Proporcionar capacitación y comunicar los beneficios asegura una transición suave y una comprensión clara.

Escenario 5: Impacto Positivo

Después de implementar los cambios, y evaluar el impacto en la organización en términos de eficiencia y calidad del trabajo. Los cambios han mejorado la eficiencia y la calidad del trabajo. Se ha logrado una reducción del 20% en los errores de órdenes de compra y un aumento en la eficiencia en la gestión de procesos de compra".

Opciones de respuesta:

- A. Atribuir el éxito únicamente a la implementación del nuevo sistema.
- B. Reconocer la contribución del equipo y la importancia del liderazgo en la transformación.**
- C. Ignorar los resultados y enfocarse en posibles problemas remanentes.

Retroalimentación:

La respuesta B es la correcta. Es crucial reconocer la contribución del equipo y la importancia del liderazgo en la transformación exitosa. Atribuir el éxito solo al sistema podría minimizar la importancia de la colaboración y la gestión efectiva del cambio.

El simulador concluye resaltando cómo el liderazgo efectivo, la innovación y la gestión hábil de la resistencia pueden conducir a una transformación exitosa de procesos en una organización. Se destaca la importancia del liderazgo, la innovación y la perseverancia en el logro de objetivos.

Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Creativa	Actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con rapidez, eficacia y eficiencia	A. Actúa proactivamente aportando con soluciones en su puesto de trabajo y/o departamento.	a. 0%
		B. Promueve la participación y la	b. 100%

ante nuevos **generación de ideas**
requerimientos. **innovadoras y**
creativas.

C. Responde con

rapidez, eficacia y

eficiencia ante nuevos

requerimientos.

c. 0%

Capacidad creativa

Ejercicio 3

Nivel Alto

Ficha del ejercicio:

EJERCICIO 3

Nombre	Reacción Creativa ante Desafíos
Instrucción principal	Se le pide al participante que maneje una situación crucial en el lanzamiento de un producto
Competencia medida	Capacidad creativa
Categoría del ejercicio	Interacción uno a uno
Duración	30 minutos

Contexto

El participante se encuentra en su estación de trabajo, que es un cubículo equipado con una silla, un escritorio, una computadora, un teléfono, una impresora y material de oficina. El trabajador asumirá el rol del individuo responsable del área de marketing y trabajará en liderar el equipo de marketing en la planificación y ejecución de campañas de lanzamientos de productos.

Instrucciones para el participante

Usted trabaja para una organización, es el gerente del departamento de marketing. Existe un desafío inesperado en la empresa, hubo un cambio en la fecha de lanzamiento de un producto debido a problemas de producción procesos. Su objetivo es desarrollar habilidades de gestión de crisis y creatividad en un contexto de marketing, simulando la adaptación de una campaña debido a cambios inesperados.

Indicación:

1. Máximo 2 minutos para planear como debería actuar ante el desafío inesperado de la empresa.
2. Luego de finalizar su preparación por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 28 minutos.

Desarrollo:

Escenario 1: Reunión de emergencia con el equipo de marketing

Te encuentras como Gerente de Marketing enfrentando un cambio de última hora en la fecha de lanzamiento debido a problemas de producción. Convocas una reunión de emergencia con tu equipo. ¿Qué les propones hacer?

Opciones de respuesta:

- A. Cancelar la campaña por completo.
- B. Continuar con la campaña según lo planeado originalmente.
- C. Generar ideas creativas para adaptar la campaña a la nueva fecha.**

Retroalimentación:

La respuesta C es la correcta. En una situación de crisis, es esencial generar ideas creativas para adaptarse a los cambios y mantener el entusiasmo del equipo.

Escenario 2: Estrategia de anuncios publicitarios en redes sociales

El equipo ha decidido enfocarse en una estrategia de anuncios en redes sociales para mantener el interés de la audiencia antes del nuevo lanzamiento. ¿Qué haces?

Opciones de respuesta:

- A. Solicitar la participación activa de la audiencia en los anuncios**
- B. Cambiar completamente la temática de la publicidad.
- C. Utilizar anuncios similares a los originalmente planeados.

Retroalimentación:

La respuesta A es la correcta. Involucrar a la audiencia activamente en los teasers aumenta la participación y el interés, creando expectativas positivas.

Escenario 3: Rediseño del Material Promocional

Necesitas rediseñar todo el material promocional para que se ajuste a la nueva fecha de lanzamiento. La colaboración con diseñadores y redactores es crucial. ¿Qué propones hacer?

Opciones de respuesta:

A. Rediseñar solo la fecha en el material existente.

B. Crear completamente nuevo material promocional.

C. Mantener el material original sin cambios.

Retroalimentación:

La respuesta B es la correcta. En una situación de cambio, es fundamental adaptar completamente el material para que coincida con la nueva fecha y mantener la coherencia.

Escenario 4: Evaluación post-lanzamiento

Después del lanzamiento, evalúas los resultados. A pesar del cambio en la fecha, el producto se recibió con entusiasmo. ¿Cómo reaccionas ante esta situación?

Opciones de respuesta:

A. Atribuir el éxito al equipo de marketing.

B. Ignorar el éxito y centrarse en los desafíos durante la adaptación.

C. Analizar los factores que contribuyeron al éxito y planificar mejoras para futuras situaciones similares.

Retroalimentación:

La respuesta C es la correcta. Analizar los factores que contribuyeron al éxito y planificar mejoras es esencial para aprender de la experiencia y enfrentar situaciones similares en el futuro.

Este simulador proporcionará al participante una experiencia práctica en la gestión de crisis y creatividad en el contexto de marketing, ayudándolo a desarrollar habilidades valiosas para adaptarse a situaciones imprevistas.

Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Creativa	Actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.	A. Actúa proactivamente aportando con soluciones en su puesto de trabajo y/o departamento.	a. 0%
		B. Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas.	b. 0%
		C. Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.	c. 100%