

La Inclusión un Método de Innovación Social

Oscar Ricardo Caro Suárez

Asesor

Tania Meneces Cabrera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH

Diplomado en Innovación Social

Diciembre de 2023

Resumen

El sector logístico es un sector con gran capital humano en sus procesos operativos, observando esto Solistica ha decidido en sus procesos de mejora continua y motivados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), crear una estrategia de innovación social, en la que se incluyan personas con discapacidad auditiva en procesos de maquila, con el objetivo de generar empleo digno, apoyar a la comunidad y promover el empoderamiento desde el actuar en las comunidad como un agente de desarrollo social activo en conexión con agentes sociales que permiten aplicar de la mejor forma el proyecto de innovación social. A través del presente artículo y un proceso investigativo se busca poder evaluar cual es el grado de maduración de la propuesta a través del índice TLR, lo que ha permitido demostrar el avanzado estado de esta implementación y la posibilidad de replica en mas contexto similares.

Palabras Clave: innovación, discapacidad, inclusión, maquila, maduración.

Abstract

The logistics sector is a sector with great human capital in its operational processes. Observing this, Solistica has decided in its continuous improvement processes and motivated by the Sustainable Development Goals (SDGs), to create a social innovation strategy, which includes people with hearing disabilities in maquila processes, with the aim of generating decent employment, supporting the community and promoting empowerment by acting in the community as an active social development agent in connection with social agents that allow them to apply in the best way the social innovation project. Through this article and an investigative process, we seek to evaluate the degree of maturation of the proposal through the TLR index, which has allowed us to demonstrate the advanced state of this implementation and the possibility of replication in more similar contexts.

Keywords: Innovation, disability, inclusion, packing, maturation.

Tabla de Contenido

Introducción	5
Metodología	6
Resultados	10
Conclusiones y recomendaciones	14
Referencias.....	16

Introducción

La innovación social es un concepto que se ha desarrollado en promoción al bienestar de las comunidades aportando a los sistemas de relacionamiento social, estilo de vida de las comunidades y nuevas formas de realizar procesos, en este caso se analiza el proyecto de innovación social de Solistica que desde su postulado busca generar una nueva forma de realizar procesos generando un acto innovador al incluir a personas con discapacidad auditiva en procesos de maquila.

El resultado de la propuesta a sido satisfactorio, dando este evaluación de acuerdo con el grado de madurez arrojado por la TLR, pues se encuentra en una sistematización de nivel 9, es importante reconocer que esta cualificación permite generar observaciones en el procesos de desarrollo y ejecución de propuestas innovadoras pues su enfoque permite entender las carencias existentes en estos procesos, pero gracias al procesos de conexión entre agentes sociales, el diseño metodológico, la implementación y el feedback, Solistica ha logrado sacar con éxito su proyecto y generar resultado evidentes en los que sus productividades aumentan y se observa el impacto social que genera con la propuesta inclusiva e innovadora aplicada en la comunidad.

La comunidad se ha visto beneficiada económicamente por sus labores desarrolladas, pero también se puede observar la motivación, empoderamiento e independencia que se le permite tener a personas con discapacidad auditiva ofertando un trabajo digno, en el que hasta el momento su procesos adaptativo ha sido satisfactorio y permite generar un pensamiento disruptivo en el que la sociedad comprende que lo que se considera carencia puede ser una

capacidad que aplicada a un contexto específico puede llegar a ser innovadora, eficiente y productiva.

Metodología

Para comprender un escenario de innovación social es necesario tener una inmersión en campo o visualización del escenario en donde se permita entender las dinámicas existentes y el grado de maduración de la propuesta de innovación, reconociendo así el rol desempeñado desde cada agente social, en el caso de SOLISTICA, se procedió a realizar una entrevista desestructurada que permitió entender cómo es el funcionamiento de la organización desde un detalle cualitativo, proceso en el cual se detallan esas características identificadas con la recolección de información y se destacan los siguientes puntos:

Solistica es una empresa dedicada a procesos de logística y transporte que brinda una gran variedad de servicios para la cadena de suministro, con un enfoque inclusivo partiendo de una cultura enfocada en la diversidad, equidad e inclusión, aportando al desarrollo del talento humano, priorizando los derechos humanos y laborales con las normas vigentes, busca tener una entrega con calidad de servicio, apoyar al desarrollo de comunidades locales generando empleo y aportando desde la cadena de suministro con la conexión entre personas, busca un abastecimiento sostenible y ayuda al medio ambiente con reducción en emisiones de dióxido de carbono y aplicando la economía circular, sus pilares son la comunidad, sus colaboradores y el planeta. Dentro de la organización cuentan con una gran parte de población femenina, personas

con discapacidad, adultos mayores y migrantes dentro de sus más de 50 sites, en total cuenta con más de veintitrés mil colaboradores y una presencia a nivel Latinoamérica.

Desde los objetivos de desarrollo sostenible las operaciones buscan ser empáticas y sostenibles con el entorno, y esta última palabra engloba a las comunidades que rodean a la organización promoviendo la cultura Solistica se propone aportar a la reducción de desigualdades, trabajo decente y crecimiento económico, fin de la pobreza, enfocándonos un poco en el tema de la inclusión de personas con discapacidad auditiva en las operaciones que tiene maquilas, se busca contribuir al aspecto de autorrealización de las personas y claramente a sus condición socioeconómica pues son grupos que han sido excluidos de trabajos por sus condiciones físicas.

Se a visualizado que los procesos de inclusión con personas que padecen discapacidad aditiva en procesos de maquila ha generado un aumento en la eficiencia del desarrollo de las actividades de maquila que son actividades repetitivas, posterior a la capacitación la concentración de personas con discapacidad auditiva es mayor que la de una persona con este sentido intacto, y viéndolo desde el aspecto de interacción se ha incluido un saludo diverso a través de señas, los directivos de la empresa se encuentran aprendiendo lenguaje de señas y se ha percibo la importancia de la diversidad y el reconocimiento de habilidades con las que cuenta cada individuo descubriendo los talentos y habilidades con las que cuentan todas las personas y esa contribución de SOLISTICA a los hogares de los colaboradores mejorando su calidad de vida.

Con estas aclaraciones del contexto también se hace necesario entender los roles ejercidos desde la comunidad e instituciones que permiten el correcto desarrollo de la propuesta innovadora, por lo cual se procede a detallar agentes importantes identificados desde el trabajo de campo y la entrevista desestructurada que da contexto situacional y de interacción entre agentes; INSOR (Instituto Nacional para Sordos) aporta la capacitación y regulación de derechos para personas con discapacidad auditiva siendo un aliado para la organización, por otra parte teniendo en cuenta la ubicación de los beneficiarios que es Funza la alcaldía promueve los derechos laborales, el bienestar de sus habitantes y la comprensión de un ambiente diverso de desarrollo con formas distintas de hacer actividades, adicional se encuentra el equipo de recursos humanos de Solistica que desde su rol como representación de la organización y ejecutor del proyecto realiza todos los procesos de captación, selección y capacitación del personal para ingreso a la organización y por último y no menos importante los habitantes de la comunidad pues son beneficiarios del proceso innovador ejecutado, aportando económica mente y socialmente rompiendo sesgos y estereotipos impuestos por el estatus de bienestar expuesto socialmente de con que capacidades debe contar un trabajador activo en la comunidad, generando desarrollo y evaluación desde su rol como agente activo y ejecutor.

Posterior a la identificación del escenario se comprende la innovación social como cambio en elementos sociales y de cultura en un lugar específico, en este caso SOLITICA ha actuado como un como agente activo de innovación al implementar procesos de inclusión en sus maquilas con personal que tiene discapacidad auditiva y poder apreciar que el resultado ha sido significativamente positivo, pues se ha mejorado la eficiencia y la eficacia en este proceso; es innovador al buscar nuevas formas de realizar procesos, de dar parte significativa a una

comunidad, al ofertar un trabajo con procedimientos visos manuales se creía requería que los individuos debía contar con capacidades distintas y el ejecutarlo con éxito ha sido realmente innovador, con aporte social y que si vamos a los objetivos de desarrollo sostenible de las naciones unidas apunta a reducción de pobreza, trabajo decente, crecimiento económico y reducción de la desigualdad.

Para sistematizar la aplicación de la propuesta innovadora en la comunidad ya previamente mencionada, se hace uso de la TLR (Technology Readiness Levels) siendo una metodología que permite estimar el nivel de maduración de la propuesta innovadora y dar cuenta de posibles mejoras al proceso desarrollado; la escala TLR se divide en los siguientes nueve niveles:

TLR 1 - Principios básicos observados y reportados

TRL2 - formulación conceptual de la tecnología/proceso/ metodología

TRL 3 - pruebas o validación iniciales de la tecnología/ proceso/ metodología

TRL 4 - Validación social inicial /validación con grupo piloto

TLR 5 - Validación en entornos sociales más amplios / en contextos claves

TRL 6 - Tecnología/ proceso/ metodología demostrada en entornos relevantes

TRL 7 - Demostración sistematizada del prototipo / Modelo / proceso - Procedimientos / proceso /modelo / prototipo valorado desde el entorno operativo

TRL 8 - Sistema completo y cualificado / validación social finalizada y valorada por la comunidad

TRL 9 - Escalamiento / replicabilidad del prototipo / proceso / modelo

Este análisis detectado a través de la TLR permite comprender ese grado de maduración de propuesta y reconocer el abordaje que se ha generado dado por parte de Solistica a la comunidad, permitiendo llegar a un detalle de resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones al proceso desde un enfoque psicosocial e inclusivo.

Resultados

El proceso de inclusión social que ha llevado SOLISTICA, genera un impacto social importante estimulando los procesos de adaptación, reducción de la pobreza y empoderamiento de la población pues permite acceso a un trabajo digno y desarrollo de sus habilidades laborales; la idea surge como esa posibilidad de brindar a una población específica la posibilidad de salir de la marginidad, de buscar alternativas laborales que puedan suplir sus necesidades para una vida digna, con acceso a salud y pensión, pensando en esto Solistica en conjunto con su equipo de recursos humanos y validando los procedimientos de las maquilas busca promover el trabajo digno a población vulnerable estimular la participación ciudadana y poder contribuir al desarrollo económico de la zona, en conjunto también con el instituto nacional para sordos quienes aportan desde su rol social como gestores de derechos y promotores de información relacionada a la comunidad estudiada.

Ahora bien, el proceso de gestión de la idea del proyecto se da partiendo de la identificación de una carencia social, de falta de inclusión con una población que ha sido apartada laboralmente por su condición física a partir de esta identificación desde su rol como organización Solistica ha buscado poder aportar desde la inclusión social, desde ODS (Objetivos

de desarrollo sostenible), generando esa contribución para el desarrollo de los individuos y empoderamiento de las comunidades pues el aporte es significativamente reconocido no solo por los colaboradores, si no por sus familias quienes se ven beneficiadas y se aprecia esa independencia que se puede generar a través del trabajo digno, implementando personas con competencias distintas desde la educación y la nueva generación de ideas que innoven e impacten positivamente a las comunidades.

Es importante reconocer que a través de las características del proyecto innovador desarrollado se aprecia de acuerdo con el índice TLR supera los tres primeros niveles pues es una idea ya estructurada, con principios definidos, aplicación como pruebas piloto para implementación, comprendiendo esa gestión de la innovación desde la administración de recursos como lo menciona Jailler (2020), siendo la idea efectiva, productiva, esporádica generando sinergia entre las partes para la construcción de al de un tejido de desarrollo e innovación social.

Continuando con los procesos de sistematización y evaluación de la innovación social expuesta, se comprende el proyecto fue desarrollado en una zona a las afueras de la ciudad de Bogotá en Colombia, llamada Funza, la zona se caracteriza por contar con presencia del sector logístico y su beneficio recae directamente en esta ubicación y sitios aledaños, pues son estas personas quienes buscan empleo en organizaciones como Solistica; la implementación de una contratación a personas con discapacidad cognitiva en procesos de maquila ha permitido no solo capacitar a las personas para la labor a desarrollar, si no también promover nuevas formas de comunicación al interior de la organización pues los directivos se encuentran en un proceso

formativo en cuanto al lenguaje de señas, comprendiendo la diversidad en escenarios laborales y sociales.

El proceso evolutivo evidenciado en la aplicación de la estrategia permite también analizar desde la TLR, la superación satisfactoria de los niveles de maduración cuatro y cinco, pues estos evalúan como ha sido asimilada la propuesta en la comunidad y en la sociedad, tema que se ha abordado también fuera de la comunidad para posible réplica en el congreso internacional de logística en su edición 2023 en la ciudad de Bogotá, tema que permite apreciar los resultados de eficiencia obtenidos y la aceptación social que ha tenido el procedimiento además de sus contribuciones individuales y de desarrollo para cada colaborador que ingresa a la institución.

De acuerdo con la aplicación de la estrategia innovadora, se evidencia la buena aceptación social que ha tenido y se aprecia su perdurabilidad en el tiempo, siendo rentable por la eficiencia que genera a la compañía y la retribución económica recibida por parte de los colaboradores que cuentan con discapacidad auditiva, la estrategia es una forma diferencial de realizar procesos lo que permite dar continuidad a partir de las competencias desarrolladas, lo amplio de la industria, el constante aprendizaje de los grupos y los aportes generados desde y para la sociedad, estas características dan cuenta de que la madurez del proyecto de acuerdo con el índice TLR, supera el sexto y séptimo nivel observando la metodología y la sistematización de procesos.

Través de la aplicación del proyecto, este ha generado conocimiento interdisciplinar, iniciando por el diseño metodológico de los procesos de maquila y de como la habilidad de las personas con discapacidad auditiva se convierte en un factor que contribuye a la eficiencia de la organización y al empoderamiento de la comunidad, también aporta al grupos gestor de recursos humanos que desde su dirección ha intervenido en los procesos de capacitación y adaptación para los colaboradores, por otra parte también se encuentra el grupo directivo que ha generando un proceso reflexivo sobre la inclusión y la diversidad, también genera conocimiento relacionado a la innovación y como el procesos ha tenido una buena adaptación para los actores involucrados y como una considerada discapacidad es una excelente herramienta dependiendo el contexto, por ende se genera una reflexión en varias disciplinas y actores que dan cuenta de la posibilidad de replica y lo beneficioso del proyecto en las comunidades que receptivamente se adaptan al cambio desde lo general a lo particular del proceso.

Para finalizar el proceso de sistematización y evaluación a través del índice TLR, se reconoce la idea innovadora a cursado el nivel ocho y nueve de maduración de propuesta innovadora, esto porque es una propuesta que se ha trabajado, adaptado, expuesto, aplicado y compartido como una experiencia gratificante, en donde le abordaje a la comunidad ha permitido la promoción de conocimiento y este ha sido compartido con la posibilidad de replica en otras entidades similares, teniendo una observación de efectividad de procesos e impacto social que se genera aportando a los objetivos de desarrollo sostenible desde la reducción de la pobreza y la inclusión social con el acceso a trabajo digno.

Conclusiones

La innovación social apunta a la forma de intervención y modificación de estados de un sistema, en el que se busca generar una transformación positiva, desde la investigación y el accionar en un terreno específico, siendo esas nuevas formas de realizar procesos que permitan una configuración lógica de actividades, con el uso de herramientas que optimice y también generen un aporte social, generando una mezcla homogénea entre el capital humano, la optimización de procesos, la creatividad y el bienestar común; Estos beneficios generados buscan con ese cumplimiento de reducción de desigualdades en el que se buscan las nuevas formas de hacer las cosas comprendiendo la diversidad e inclusión.

En el estudio de la idea innovadora aplicada por Solística se observa el gran rol psicosocial que ha tenido esta organización, en donde ha generado motivación, empoderamiento y mejor percepción de la vida desde la oferta de empleo a personas con discapacidad y cómo a través de sus capacitaciones y ejecución de propuesta genera conocimiento estimulando la mejora en la actual calidad de vida de individuos.

Es importante reconocer la importancia de los agentes o roles sociales existentes en las mediaciones para la ejecución de la propuesta innovadora y como la buena cohesión genera dinámicas de interacción que alinean el proceso y permiten un correcto desarrollo, entendiendo las dinámicas del contexto y el objetivo a lograr, que situando en el proyecto de Solística, poder reconocer las habilidades con las que cuentan personas consideradas con discapacidad, dando

autonomía a través de la oferta de empleo y capacitación, aumentando también su eficacia en procesos y dejando un aporte social en la comunidad.

Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones, es importante tener en cuenta que a través de la evaluación del índice TLR, la propuesta innovadora de un grado de madurez nueve, pero como todos los procesos puede aplicar una mejora continua, para este caso se detecta la necesidad de generar mayor contacto con entidades que permitan apoyar y replicar la iniciativa si bien actualmente la iniciativa es rentable se encuentra sectorizada, pero de acuerdo con la maduración con la que cuenta es posible continuar con una réplica en otros escenarios o en otras sedes de la misma organización en conjunto con instituciones que puedan brindar aún más conocimiento y generar un trabajo interdisciplinario que impacte a más comunidades.

Referencias

- Álvarez, I., Natera, J. M., & Castillo, Y. (2019). Generación y transferencia de ciencia, tecnología e innovación como claves de desarrollo sostenible y cooperación internacional en América Latina. Documentos de trabajo (Fundación Carolina): Segunda época, (19), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7113385>
- Cruz Lera, E. (2022). Innovación social y política de los colectivos mexicanos de estatus mixto en zonas metropolitanas de los Estados Unidos: buenas prácticas y nuevos retos durante la Covid-19. Clivajes. Revista de Ciencias Sociales, (15). <https://doi.org/10.25009/clivajesrcs.i15.2697>
- FEMSA. (2018). OXXO y Coca-Cola FEMSA reconocidas por fomentar la inclusión laboral. FEMSA. <https://www.femsa.com/es/sala-de-prensa/comunicado/oxxo-y-coca-cola-femsa-reconocidas-por-fomentar-la-inclusion-laboral/>
- Gatica, S; Soto, W; & Vela, D. (2015). Ecosistemas de innovación social: "El caso de las universidades de américa latina. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30050.76483>
- Giraldo, F; Ortiz, L. (2020). Laboratorio de Innovación Social: escenario de participación, apropiación social e interdisciplinariedad. Social Innovation Lab: escenario of social par. European Public & Social Innovation Review. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053180025>
- Hernández, José; Tirado, P; Ariza, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 88, diciembre, pp. 164-199 Centre International de Recherches et d'Information sur

- l'Economie Publique, Sociale et Coopérative Valencia, España. Recuperado
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17449696006>
- Jailler, É; González, S; Arias, C; Suárez; L (2020). Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia. Capítulos 1 y 2.
<http://doi.org/10.18566/978-958-764-809-6>
- Mejía, J. (2020). Epistemología de las políticas de ciencia y tecnología en América Latina. Cinta de Moebio, (67), 14–25. <https://doi.org/10.4067/s0717-%20554x2020000100014>
- Meneses, T (2022). Innovación II parte. Radio UNAD Virtual. Recuperado
<https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-88-innovacion/>
- Meneses, T (2022). Innovación. Radio UNAD Virtual.
<https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-87-innovacion>
- MENESES, T. (2022). TRL e Innovación Social. [Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/51138>
- Opinión Chihuahua. (2017, 10 abril). Contratará maquila a personas con discapacidad auditiva. La Opción de Chihuahua. <https://laopcion.com.mx/noticias/contratara-maquila-a-personas-con-discapacidad-auditiva-20170410-172089.html>
- Roa Mendoza, C., & Acero Robayo, Y. (2021). Sistematización de experiencias. Germina, 3(3), 31–38. <https://doi.org/10.52948/germina.v3i3.230>
- Oscar, J. H. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. Capítulo I. páginas (27- 42) y Capítulo 4. Páginas (135-165)
<http://www.cinde.org.co/userfiles/files/Novedades.pdf>

SOLISTICA. (s. f.). Evolucionando hacia cadenas de suministro sostenibles, ágiles y colaborativas. ANALDEX. Recuperado 6 de septiembre de 2023, de <https://analdex.org/wp-content/uploads/2023/08/4-Juan-Carlos-Castro.pdf>