



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**Universidad del Azuay**

**Facultad de Psicología**

**Carrera de Psicología Organizacional**

**EJERCITARIOS DE CASOS LABORALES PARA  
ASSESSMENT CENTER PARA ESTUDIANTES  
CON DISCAPACIDAD EN LAS COMPETENCIAS  
DE TOMA DE DECISIONES Y COMPROMISO  
CON LA CALIDAD EN EL SECTOR INDUSTRIAL  
Y COMERCIAL**

**Autoras:**

**Valeria Nataly Martínez Naranjo; Ana Camila Torres  
Sarmiento**

**Directora:**

**Mst. Mónica Rodas Tobar**

**Cuenca – Ecuador**

**2022**

# DEDICATORIA

A los pilares de mi vida, mi madre Cristina y a mis abuelos María Elena y Bolívar, ustedes han sido el ejemplo más claro de amor incondicional, gracias infinitas por ser mi mayor apoyo y motivación. Son ellos los que me han enseñado que todo se logra con amor, esfuerzo y perseverancia. No me alcanza la vida para agradecerles todo lo que han hecho por mí, gracias por ser los cómplices de cada uno de mis sueños.

ANA C. Torres. S

A mis padres Rubén y Tannia, quienes han sido mi principal motivación y apoyo constantemente en cada etapa de mi vida, su amor y ejemplo de constancia, entrega y sacrificio me inspiraron para siempre dar lo mejor de mí y convertirme en la mujer que soy, por inculcarme valores de esfuerzo y valentía para afrontar cada obstáculo que se presente y por siempre sujetar mi mano en cada meta trazada.

A mis hermanos Rubén y Juan Pablo por darme la oportunidad de ser su ejemplo de hermana mayor y ver en mí el potencial para ser su guía en la vida, por su amor y ánimos para nunca rendirme ante ninguna adversidad y por todos esos consejos que me han dado lecciones de vida significativas. Este trabajo es para ustedes.

Valeria N. Martínez

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco desde lo más profundo de mi ser a Dios, por ser el motor de mi vida y la luz en este hermoso caminar. A mi amada familia por ser quienes nunca soltaron mi mano a lo largo de estos maravillosos 5 años de vida universitaria, llegamos a esta meta en mi vida juntos. A mi querida maestra y directora de tesis Mst. Mónica Rodas Tobar por ser mi guía y brindarme siempre con cariño cada uno de sus conocimientos, gracias, por tanto. No puedo dejar de agradecer a Valeria por ser más que mi compañera de tesis, mi amiga, mi mejor equipo, todo nuestro esfuerzo siempre compartido hoy tiene su gran recompensa, gracias por tantos momentos vividos.

ANA C. Torres.

Agradezco a mi angelito en el cielo mi abuelo, quien siempre creyó que era capaz de realizar cosas grandes en mi vida y quien me cuida en cada paso que doy, a mis padres por ser mi mayor inspiración a lo largo de mi formación universitaria y por su apoyo incondicional en cada decisión que tomo, a mi directora de tesis Mst. Mónica Rodas Tobar por apoyarnos frente a cualquier situación presentada y brindarnos los conocimientos necesarios para la realización de este proyecto de grado. Finalmente, agradezco con todo mi corazón a Ana Camila por ser mi amiga incondicional, mi confidente y compañera de tesis, junto a ella me llevo los mejores momentos de la universidad, todo su apoyo, cariño y complicidad brindada a lo largo de estos años nos han permitido juntas concluir con éxito esta etapa universitaria.

Valeria N. Martínez

## RESUMEN

Los graduados con discapacidad necesitan de oportunidades para potencializar sus habilidades y conocimientos, de tal forma que esto les sirva como ventaja al momento de ingresar al contexto laboral. Este trabajo de investigación consistió en desarrollar ejercitatorios sobre casos laborales para estudiantes con discapacidades en las competencias de toma de decisiones y compromiso con la calidad en el sector industrial y comercial, los cuales se basaron en un análisis previo de datos que se obtuvieron a través de entrevistas aplicadas a colaboradores de dichas industrias. El estado del arte abarca temas como: el desarrollo de competencias laborales, la aplicación de las nuevas tecnologías y la inserción laboral de personas con discapacidad en Europa y América Latina. La metodología que se utilizó fue mediante un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo-empírico. Para el levantamiento de la información se realizaron entrevistas, las cuales se desarrollaron a través de una muestra por conveniencia de informantes. Los resultados de este proceso fueron el desarrollo de siete ejercitatorios laborales basados en casos reales.

**Palabras claves:** graduados con discapacidad, competencias, ejercitatorios laborales.

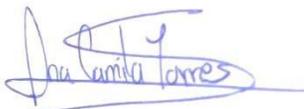
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rosas J.' with a stylized flourish.

## ABSTRACT

Graduates with disabilities also need opportunities to enhance their skills and knowledge, in such a way that it serves them as an advantage when entering the labor field. This research work developed exercises about labor cases for students with disabilities in competencies of decision-making and commitment to quality in the industrial and commercial sectors, which were based on a previous analysis of obtained through interviews applied to collaborators from these industries. The state-of-the-art covers topics such as: the development of labor skills, the application of new technologies, and the labor insertion for people with disabilities in Europe and Latin America. The methodology used was qualitative with a descriptive- empirical scope. For the data collection, interviews were carried out, which were developed through a convenience sample of informants. The results of this process were the development of seven work exercises based on real cases.

**Key Words:** graduates with disabilities, competencies, labor exercises.

Translated by



**Ana Camila Torres Sarmiento**



**Valeria Nataly Martínez Naranjo**



# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>9</b>
1.1 Competencias laborales en países de Latinoamérica: Chile y Cuba .....	9
1.1.1 Chile.....	9
1.1.2 Cuba.....	10
1.2 Aplicación de herramientas tecnológicas en empresas de Latinoamérica a personas con discapacidad .....	12
1.2.1 Inserción laboral en para personas con discapacidad en países de Latinoamérica: Ecuador y Chile .....	14
1.2.2 Ecuador .....	14
1.2.3 Chile.....	14
1.4 Competencias laborales en países de Europa: España y Alemania .....	15
1.4. 1 España.....	15
1.4.2 Alemania.....	16
1.5 Europa y la inserción laboral para egresados con discapacidades .....	18
1.5.1. España.....	18
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>20</b>
2.1 Metodología.....	20
2.1.1 Objetivo General.....	20
2.1.2 Objetivos Específicos .....	20
2.1.3 Muestra.....	21
2.1.4 Diagrama de flujo .....	22
2.1.5 Procedimiento.....	23
2.1.6 Instrumento .....	26
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>27</b>
3.1 Análisis de resultados .....	27
<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>29</b>

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>35</b>
Anexo 1. Entrevistas para informantes colaboradores de la empresa del Sector Comercial e Industrial	35
Anexo 2. Ejercitarios: Compromiso con la calidad y Toma de Decisiones.....	37

## **TABLA DE ILUSTRACIONES**

<b>ILUSTRACIÓN 1. DIAGRAMA DE FLUJO: PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>22</b>
<b>ILUSTRACIÓN 2. EJERCITARIOS LABORALES .....</b>	<b>27</b>
<b>ILUSTRACIÓN 3. LINKS-EJERCITARIOS.....</b>	<b>28</b>

# INTRODUCCIÓN

Según el Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades (2019) existe un registro en Ecuador que indica la existencia de un total de 458,811 personas con discapacidad, el 14,71% que equivale al 67,487 de personas son las personas que se encuentran activas en el mundo laboral.

Es por eso que los graduados con discapacidad no requieren únicamente de una atención especial, sino también oportunidades que les permitan ampliar sus habilidades, destrezas y conocimientos, sin embargo, estas oportunidades son muy escasas, pues según (Olmos, 2011) la marginación y la exclusión de estos jóvenes en los entornos laborales se da por una falta de competencias básicas.

Según (Bravo, 2007) es necesario establecer ejercicios de casos laborales para que los estudiantes graduados con discapacidad puedan a través del assessment center, desarrollar de manera óptima sus competencias para la toma de decisiones y de compromiso con la calidad, creando así la posibilidad de que los graduados pongan en práctica estas competencias mediante la aplicación de ejercitatorios adecuados para ellos, los cuales lo desarrollarán mediante simuladores inteligentes.

Además, estos ejercitatorios les permitirán avanzar en la igualdad de oportunidades, lo cual representaría un proceso de habilitación óptimo para la inserción laboral a futuro.

# CAPÍTULO 1

De acuerdo con Villamar (2017) en el medio competitivo laboral en el que vivimos hoy en día, para que una persona con discapacidad obtenga una especialización a nivel profesional no basta con tener conocimientos que sean específicos, también demanda de una amplia serie de competencias. A continuación, se analizarán temas como el desarrollo de competencias laborales en países de Europa y Latinoamérica, además de temáticas como la aplicación de herramientas tecnológicas en empresas de Latinoamérica y la inserción laboral para personas con discapacidad en países de Europa y Latinoamérica, específicamente en Ecuador y Chile, a fin de complementar con el objetivo de investigación.

## **1.1 Competencias laborales en países de Latinoamérica: Chile y Cuba**

### **1.1.1 Chile**

Según Salazar (2018) en la sociedad chilena no se ha evidenciado aún que las personas que tienen necesidades especiales o con condición de discapacidad cuenten con competencias y habilidades que las conviertan en aptas para un trabajo. Es por eso que la inclusión de la diversidad en el espacio laboral necesita ser reforzada a través de una educación más adecuada y de un nivel más alto de capacitación, además las competencias deben ser desarrolladas de acuerdo a los requerimientos nuevos que el mercado laboral solicita.

Para Chávez *et al.* (2016) los talleres, conocimientos y habilidades que se ofrecen en los centros de educación no van acorde a las condiciones que buscan los potenciales empleadores, agregado a esta situación es muy complicado que las instituciones educativas creen y fortalezcan los vínculos con las empresas chilenas, provocando grandes limitaciones en cuanto a la inclusión en el mundo profesional de las personas con discapacidad. Tras realizar exhaustivas investigaciones para conocer diferentes puntos de

vista y expectativas que tienen los empleadores se llegó a la conclusión de que la relación entre las personas con discapacidad y los requerimientos con los se encontrarán al integrarse al mundo laboral es estrecha.

Chávez *et al.* (2016) manifiesta que en los talleres laborales donde se llevan a cabo pasantías y prácticas no existe una formación como tal para los jóvenes y adultos que acuden a estos talleres para obtener una preparación para la vida laboral, esta es una de las condiciones que impide o dificulta conseguir una plaza de trabajo al egresar, por ende, el desempleo de este país va aumentando sus cifras.

Dichos acontecimientos son parte de las causas de la poca inserción laboral de las personas con discapacidad en Chile, según Mansilla *et al.* (2011) las personas que se encuentran sin empleo y que además son personas con discapacidad se inclinan por la opción de buscar trabajos que impliquen hacer tareas menores, sin muchos esfuerzos, otros optan por dedicarse a la mendicidad o eligen ser dependientes de sus familiares, estos son grandes problemas sociales que Chile necesita resolver de forma inmediata. Chávez *et al.* (2016)

### **1.1.2 Cuba**

Díaz *et al.* (2016) afirma que el hecho de que los jóvenes terminen de estudiar y no encuentren espacios de inserción socialmente útiles para seguir mejorando sus habilidades y competencias es una de las mayores preocupaciones que tiene Cuba, como consecuencia, estas personas abandonan sus lugares de trabajo y se dedican al cuidado de sus hijos, el desarrollo de sus competencias se estanca, lo cual es lamentable porque las mismas están en una edad que es económicamente activa.

Según Cornejo (2019) estas personas necesitan de una integración dirigida al sector económico y al contexto profesional, es esencial que asuman conocimientos de competencias laborales propios, las mismas no están dirigidas a un cargo, ni a ningún sector económico específico, pues son totalmente autónomas y se caracterizan por abrir las puertas del mundo laboral para las personas con discapacidad, permitiendo además un aprendizaje constante.

No se puede dejar de mencionar la falta de coherencia existente entre la estructuración de planes de estudio y los programas que cuentan con un enfoque por competencias. (Cueto *et al.*, 2020)

Cornejo (2019) indica que para las personas con discapacidad debería realizarse un diseño de competencias, que comience desde el correcto proceso de enseñanza y aprendizaje, para que este grupo de personas puedan preparadas para el momento de enfrentarse a la etapa laboral.

Díaz *et al.* (2019) señala que son muchos los retos y las barreras para este grupo social al que se le dificulta tener acceso a una oportunidad de trabajo, pues son muy profundas las transformaciones socioeconómicas a las que tienen que enfrentarse hoy en día. Según Valdivia (2015) estas situaciones se dan porque está muy presente la falta de cultura sobre temas de discapacidad y por los problemas que existen en las instituciones y sus formas de actuar al respecto. Otras dificultades tienen mucho que ver con los intereses, las necesidades y mayormente con la falta de correspondencia entre las capacitaciones de las personas con discapacidad. Sumado a todo esto, una de las grandes fallas es también el nivel de instrucción, pues es bajo y está acompañado de una insuficiente preparación en temas administrativos y de gestión, todo lo expuesto ubica a este grupo de personas en desventaja.

Es de gran importancia que los directivos de las empresas tomen la iniciativa y continúen con la sensibilización sobre temas que engloben la discapacidad para que los mismos puedan lograr una mayor inclusión de este grupo dentro de su organización. (Díaz *et al.*, 2019)

Una vez analizada la realidad de estos países, citamos que ambos comparten los mismos inconvenientes en tanto temas de avances en la estructuración de planes educativos, espacios para potencializar habilidades y competencias para personas con discapacidad, así como igualdad de oportunidades en centros laborales que les permitan generar un desarrollo óptimo profesional, lo cual es preocupante para dichos países. Sin embargo, no se descartan la posibilidad de integrar a personas con discapacidad al contexto económico no

ligadas a una labor en particular, a fin de que estas personas vayan aprendiendo de manera general el desarrollo de habilidades y competencias esenciales para que más adelante estas puedan ser aplicadas y mantenidas en un cargo o función específica respectivamente.

## **1.2 Aplicación de herramientas tecnológicas en empresas de Latinoamérica a personas con discapacidad**

González (2018) señala que algunas empresas latinoamericanas que han tomado la iniciativa de contratar a personal con algún tipo de discapacidad, se enfrentan a un problema mayor, el cual consiste en la inadecuada utilización de herramientas y estrategias de evaluación laboral para medir conocimientos, destrezas, actitudes y valores a esta población en particular, tomando en cuenta su tipo y grado de discapacidad. Debido al limitado conocimiento de las empresas latinoamericanas en este tema, estas caen en el error de utilizar pruebas técnicas, psicotécnicas como también modelos de entrevistas que se utilizan comúnmente para los demás miembros de la empresa que no poseen discapacidad alguna, este error sin lugar a dudas genera una irregularidad en sus resultados, haciendo que se pierda la validez de los instrumentos de evaluación implementados, volviéndolos irrelevantes.

Por su parte, Casasola (2019) identifica ciertas condiciones referentes a la discapacidad que se basan en las barreras tanto físicas, como psicosociales y sensoriales, las cuales la persona en cuestión deberá afrontar dentro del contexto laboral en el que se encuentre. Aquí se enlistan discapacidades como, la intelectual, auditiva, visual, física o motriz respectivamente. Frente a las distintas condiciones de la discapacidad señaladas anteriormente, cabe mencionar que, en el ámbito educativo y laboral es vital que exista un apoyo constante mediante la utilización de herramientas y técnicas clave para trabajar en el desarrollo de las habilidades y competencias necesarias para su formación. No obstante, es muy importante tomar en cuenta que el factor tecnológico y las correctas estrategias que se utilicen para promover el desarrollo, bienestar, la calidad de la educación impartida, así como los beneficios profesionales de las personas con discapacidad a las cuales van dirigidas sirvan de perfeccionamiento en sus funciones

individuales, a fin de que estos apoyos influyan de manera positiva para la superación de barreras y el establecimiento de ambientes laborales más adecuados según sea el caso.

Adell (2013) plantea que, la tecnología adaptativa minimiza el impacto de la discapacidad y la beneficia, de tal forma que mejora el estilo de vida de las personas en situaciones de discapacidad, asimismo, prevalece la importancia que tienen las Tics, no únicamente como herramientas de apoyo, sino como un nuevo espacio más amplio para trabajar en temas de capacitación y desarrollo laboral para las personas con discapacidad según corresponda.

Adell (2013) supone también que los individuos con ciertas discapacidades, especialmente con aquellos que poseen discapacidad motriz lograrían desenvolverse laboralmente en trabajos destinados a la comunicación, recursos humanos, finanzas, diseño, entre otros; puesto que la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación se han vuelto necesarias en el mercado laboral, figurando una gran oportunidad de inserción laboral para personas que padezcan este tipo de discapacidad.

Por otra parte, Núñez (2012) afirma que, las herramientas tecnológicas pueden ser de gran utilidad y otorgar un sinnúmero de oportunidades para personas con discapacidad, sin embargo, también pueden traer consigo ciertas limitaciones de las cuales estas personas no se encuentran exentas, una de estas limitaciones es la falta de una infraestructura y medidas de seguridad adecuadas dentro de las empresas latinoamericanas, impidiendo así a las personas con discapacidad su introducción a las empresas de una forma mucho más óptima. Otra situación se centra en aquellas personas con discapacidades físicas, pues estas se enfrentan a la escasa oportunidad de obtener un servicio de transporte que cubra adecuadamente sus necesidades. De igual forma, la limitada ejecución de un programa de Tics adecuadamente funcional dentro de los centros educativos frena por completo el objetivo de establecer planes de desarrollo esenciales para trabajar con sus habilidades académicas.

Estas afirmaciones, según señala Núñez (2012) son algunas limitantes con las que se enfrentan las personas en condiciones de discapacidad en ciertos países latinoamericanos.

### **1.2.1 Inserción laboral en para personas con discapacidad en países de Latinoamérica: Ecuador y Chile**

Según indagaciones de Salazar (2017) ciertos países de América Latina ya cuentan con redes nacionales de empresas y discapacidad, algunos de estos países son: Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador México y Perú, no obstante, se está considerando su apertura en otros países de la región. De igual forma la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) ha instaurado la “Red Iberoamericana de Empresas Inclusivas” en donde la Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT está siendo partícipe, trabajando arduamente por promover la inclusión de las personas con discapacidad en las empresas privadas en Latinoamérica.

### **1.2.2 Ecuador**

En cuanto a Ecuador, un estudio realizado por Maldonado *et al.* (2020) demostró que la accesibilidad física, la buena señalización y el uso de una comunicación eficaz en ciertas empresas privadas ha sido beneficioso para la creación de un alto valor en sus objetivos empresariales, pues esto ha dado paso a una gran oportunidad para involucrar abiertamente a personas con discapacidad en las organizaciones. Por otro lado, para lograr una verdadera inserción laboral en primer lugar se deben abordar nuevas estrategias para el mejoramiento de la educación y la formación ocupacional. Es importante que se desarrollen las competencias y capacidades de esta población de manera constante, pues en nuestro país el 85% de las personas con discapacidad no ha accedido a la educación y solo el 15% ha terminado el colegio o tienen una profesión.

### **1.2.3 Chile**

Ortíz y Vidal (2010), sostienen que la formación laboral de las personas con discapacidad intelectual:

Se gestiona mediante planes de carrera y programas destinados para personas con deficiencia mental y sus alteraciones, dicho esto se entiende que, en el marco conceptual, los métodos y

estrategias para la inclusión laboral de personas con condiciones especiales no toman con mayor relevancia las ideas, corrientes y prácticas más actuales sobre el tema, dejando esto como una situación que todavía necesita mayores investigaciones para su aplicación. (p.55)

Ortiz *et al.* (2010) por su parte, plantea un estudio complementario, el cual se realizó en Chile en donde trata temas sobre la formación para el trabajo de las personas con discapacidad intelectual, este estudio abordó temas sobre la situación de la Formación Laboral en Educación Especial en Chile (CEAS Ltda, 2002). En el mismo se descubrió que los modelos de formación laboral existentes no siguen en general una concepción teórica definida, pues la mayoría de estos modelos se han desarrollado mediante el paradigma clínico-rehabilitatorio, mientras que otros tienen vínculos dentro del paradigma social respectivamente, sin embargo, ninguno de los enfoques antes mencionados posee como tales circunstancias claramente identificables.

## **1.4 Competencias laborales en países de Europa: España y Alemania**

### **1.4.1 España**

Por otro lado, Dalmau *et al.* (2013) señalan que los titulados que tienen discapacidad en España no cuentan con el apoyo para desarrollar sus competencias laborales, a pesar de que tienen espacios para realizar prácticas profesionales y que las mismas sean las puertas hacia una inserción laboral no son suficientes.

El Centro de Atención a Universitarios con Discapacidad señala a la universidad como el lugar más importante para desarrollar las competencias profesionales y afirma que la empresa es el lugar en donde se debe tener ya la capacidad de poner en práctica cada uno de los conocimientos adquiridos, sin embargo, los egresados se encuentran con algunas dificultades, no pueden integrarse al mercado laboral y si encuentran

trabajo no es de jornada completa. No existe un ajuste entre los estudios realizados en la universidad y las diferentes actividades laborales que surgen para los egresados. (UNIDIS, 2015)

Dalmau *et al.* (2013) afirman que los modelos educativos deberían ser potenciados siempre y que incluso la persona con discapacidad debería reconocer su identidad propia, para así poder definir sus competencias y habilidades, para que se sienta segura y afronte sus retos.

Las competencias profesionales se desarrollarían de mejor manera si todos los apoyos que ofrecen las universidades respondieran de manera eficiente a las necesidades que tienen los estudiantes con discapacidad. (Dalmau *et al.*, 2013)

Andersen *et al.* (2016) destaca que en España y específicamente en Cataluña la mayor parte de la población con discapacidad se encuentra sin empleo, porque no existe una conciliación entre la formación académica, la capacitación profesional y las necesidades de competencias laborales. En consecuencia, no se logra adaptarlos a las necesidades de los empleadores.

Lo óptimo sería que los cursos de formación profesional dispongan de una información precisa sobre las competencias más demandadas por las empresas, para así adaptar todos los contenidos y hacer que crezcan las expectativas de contratación futuras. (Andersen *et al.*, 2016)

#### **1.4.2 Alemania**

Sin embargo, Díaz (2017) “menciona que en Alemania el panorama es alentador, existen dos programas, el primero dirigido a la inclusión laboral para personas con discapacidad y el segundo orientado a la formación laboral y al desarrollo de habilidades para este grupo de personas” (p. 49)

Según Díaz (2017) la Agencia Federal de Empleo es la encargada de ayudar a las personas con discapacidad, brindándoles ofertas de educación especial para que puedan adquirir su cualificación profesional, además, aplica consultorías de forma individual para tener un claro conocimiento del tipo o gravedad de la discapacidad.

García *et al.* (2020) señalan que hay talleres que están orientados a la formación profesional de las personas con discapacidad, pues son muy conscientes de que este grupo además de la formación necesita también de apoyo médico, psicológico y social, este taller facilita su desempeño en su profesión. Por otra parte, en el 2008 se logró crear el empleo asistido, el mismo se encarga de instruir a las personas con discapacidad hasta que se encuentren preparadas para conseguir un contrato laboral.

Para Madrigal *et al.* (2016) todos los proyectos de estas instituciones contribuyen al desarrollo de competencias laborales, habilidades e incluso ayudan a que se preparen para enfrentarse a la vida adulta, no conformes con eso, buscan todo el tiempo poder concientizar a los empleadores y a la población sobre los derechos de las personas con condición de discapacidad, con la finalidad de que el mundo laboral realice cambios para que esta población pueda desarrollarse sin inconvenientes.

No obstante, Madrigal *et al.* (2016) recalca también que las competencias en Alemania van de la mano con las definiciones profesionales y los programas públicos y privados son los encargados de permitir que las personas con discapacidad logren una inserción aboral adecuada.

Estos programas además de buscar la inclusión, luchan por la estabilidad de las personas con discapacidad en sus lugares de trabajo, los facilitadores les brindan apoyo individual para hacer que consigan empleo y que la prestación de sus servicios en el mejor de los casos sea permanente. Madrigal *et al.* (2016)

En base a lo analizado, España y Alemania poseen una gran diferencia en cuanto a métodos de formación por competencias laborales a personas en situaciones de discapacidad, señalando a Alemania como el único país que ha logrado desarrollar programas y proyectos públicos como privados que proponen prácticas laborales que ayuden a personas con discapacidad a desarrollar sus habilidades sociales y competencias profesionales, preparándolos de manera exhaustiva no solo con el objetivo de mejorar sus capacidades y desempeñarse de manera eficaz en el mercado laboral, sino también de alcanzar la concientización en empresas y empleadores del país para que estos puedan establecer una mayor apertura

y aceptación a personas con condición de discapacidad, a el fin de realizar cambios en el contexto laboral. Por otro lado, España todavía no cuenta con entornos similares que logren desarrollar de forma satisfactoria las competencias profesionales de personas con discapacidad; limitándolas de oportunidades para la inserción laboral y desarrollo profesional.

## **1.5 Europa y la inserción laboral para egresados con discapacidades**

Con la reciente formación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), las presiones y demandas sociales han incrementado su número, pues desde los distintos sectores (asociaciones profesionales, gobiernos y empleadores) se ha intentado apelar a la institución universitaria con el fin de lograr convertirse en un factor de desarrollo económico sostenible mediante la actualización de la formación práctica y el avance en temas de empleabilidad para los profesionales con discapacidad. (Portillo *et al.*, 2016)

Aun así, en la actualidad, como reconoce Watson (2014) los indicadores que se disponen son insuficientes para establecer un verdadero impacto en la trayectoria de los cambios fundamentados y de su incidencia en la entrada de los profesionales en el mercado laboral o en la mejora de la práctica pedagógica. Ciertos estudios efectuados hoy en día señalan resultados apacibles y esperanzadores, sin embargo, existe un número representativo de los mismos que insisten en la necesidad de acción por desarrollar las potencialidades en relación a la formación universitaria y el mercado laboral.

### **1.5.1. España**

En España según manifiesta Oliver *et al.* (2012) la conceptualización y el tratamiento de discapacidad se ha ido desarrollando notablemente en los últimos años. Pues su intención es el lograr que las personas con discapacidad lleguen a obtener un puesto de trabajo digno no concluyente por su grado de discapacidad, sino orientado a sus capacidades de desenvolvimiento, el mismo debería incluir los apoyos necesarios para alcanzar resultados positivos. Este tipo de iniciativas son conocidas en el medio como

“empleo de apoyo” y son implementadas como un modelo de integración laboral para personas con discapacidad, muy utilizado hoy en día.

Por tal motivo y en correspondencia con los objetivos propuestos por “La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, Anula (2013) explica la necesidad de que los múltiples agentes sociales originen la autonomía de aquellas personas que padecen de cierta discapacidad, excluyendo varios de los obstáculos que frenan a este grupo de personas el poder participar en las comunidades, recibir una educación de alta calidad, encontrar un trabajo que sea digno y participar activamente en la sociedad. Y para lograr todo aquello una educación superior de calidad es la clave.

## **CAPÍTULO 2**

Este capítulo detalla la metodología usada para el desarrollo de la presente investigación, la cual describe los objetivos, muestra, diagrama de flujo, procedimiento e instrumento.

### **2.1 Metodología**

El presente estudio es una investigación con un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo- empírico. Es descriptivo porque nos permite detallar las características fundamentales de nuestra investigación, por otro lado, es empírico porque los temas que vamos a tratar y a llevar a cabo conllevan una serie de procedimientos prácticos basados en la experiencia.

#### **2.1.1 Objetivo General**

- Desarrollar ejercitatorios de casos laborales para assessment center para estudiantes con discapacidad en las competencias de toma de decisiones y compromiso con la calidad en el sector industrial y comercial.

#### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Recopilar y desarrollar información científica para el estado de arte sobre competencias, discapacidad y simuladores inteligentes.
- Diseñar e implementar herramientas para el levantamiento de información.
- Adaptar los ejercitatorios a la discapacidad auditiva, visual, física e intelectual.

A continuación, se describe la muestra, diagrama de flujo-procedimiento e instrumentos utilizados.

### **2.1.3 Muestra**

Las empresas seleccionadas para el desarrollo de esta investigación fueron las del sector comercial e industrial; La muestra fue por conveniencia entre ambas empresas de la ciudad de Cuenca, en donde se contó con 8 personas clave que aportaron información relevante a este proceso de investigación. Cabe recalcar que estos datos fueron proporcionados por el departamento de talento humano de ambas empresas mediante datos reales.

## 2.1.4 Diagrama de flujo

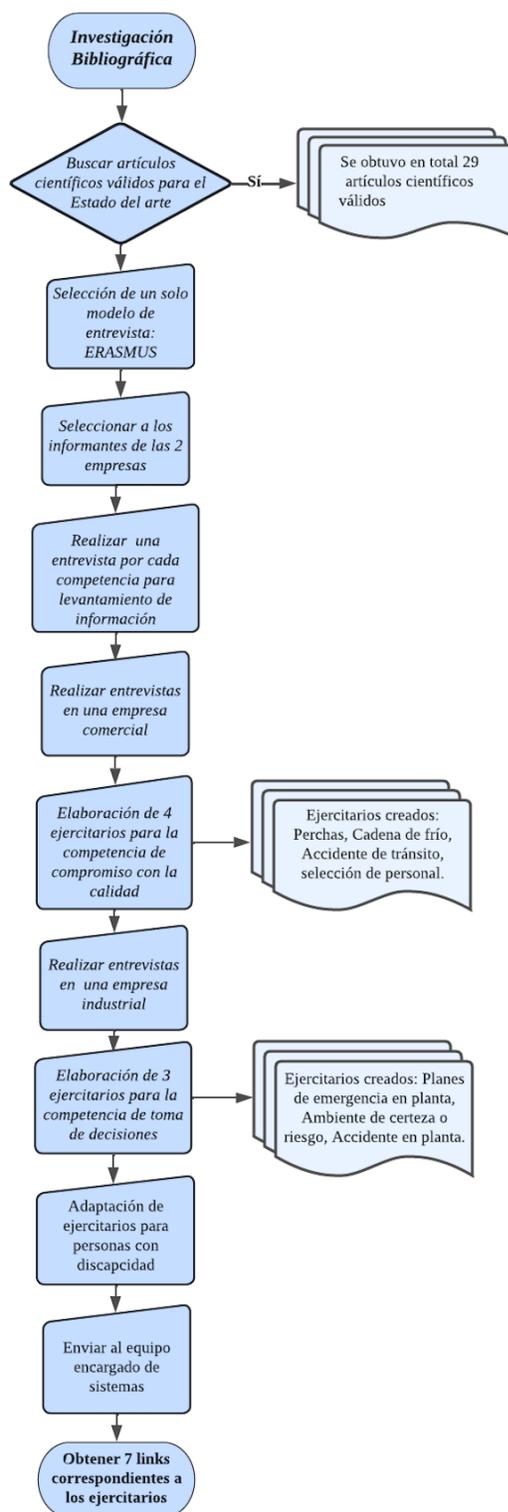


Ilustración 1. Diagrama de flujo: Procedimiento

## **2.1.5 Procedimiento**

### **Primero**

Como punto de partida se realizó una profunda investigación bibliográfica sobre competencias, simuladores e inserción laboral de los estudiantes con discapacidad graduados de instituciones superiores en países de Latinoamérica y Europa, se investigó alrededor de 100 artículos, pero no todos tenían fechas muy actuales o autores, es por ello que se seleccionó 29 de ellos que sí cumplían con estos dos criterios, pues son artículos científicos de calidad y además contienen toda la información necesaria para estructurar el estado del arte.

### **Segundo**

Se realizó una entrevista por cada competencia para el levantamiento de información y se seleccionó un solo modelo de entrevista de Erasmus.

### **Tercero**

Se seleccionaron informantes que tengan experiencias vinculadas a la competencia de compromiso con la calidad, luego de esta selección se obtuvo la primera entrevista en la empresa comercial, se coordinó una reunión con la persona encargada de las perchas, quien describió una situación real vinculada a la competencia ya mencionada, se conversó sobre los pasos que se deben seguir para que todos los productos estén siempre en perfecto orden para mantener la calidad y los clientes encuentren de forma correcta los productos y sus respectivos precios, para la entrevista se utilizó la pregunta 1 del anexo No.1, después se realizó algunas adecuaciones con imágenes de los escenarios obtenidos, finalmente se levantó el ejercicio denominado PERCHAS.

Luego se realizó una entrevista a la persona encargada de la sección de congelados, relató una experiencia real de su trabajo referente a la misma competencia, se dialogó sobre la pérdida de cadena de frío que sufren algunos productos y que ocasionan muchas veces problemas e incluso devoluciones por

parte de los clientes, pues su calidad se pierde y es lo que lleva a estructurar y plantearse pasos específicos en la cadena para evitar inconvenientes, para esta entrevista se utilizó la pregunta 2 del anexo No.1, y se levantó así el ejercicio denominado CADENA DE FRÍO.

Días después, se realizó una entrevista a la jefa de talento humano quién describió una experiencia relacionada al manejo de accidentes de tránsito, mencionó cuando son o no considerados accidentes y cuál es el proceso correcto que se debe realizar para tramitar los mismos en conjunto con hospitales y el IESS, todo esto para garantizar la calidad y transparencia de este tipo de procesos en la empresa, en esta entrevista se utilizó la pregunta 3 del anexo No.1, se hizo ajustes con el apoyo de artículos legales que maneja la empresa sobre accidentes de tránsito para que sea bien claro y se levantó el ejercicio denominado ACCIDENTE DE TRÁNSITO.

Se realizó una entrevista a la persona encargada del área de Selección y Contratación de Personal, en donde se habló sobre algunas situaciones en las que este proceso ha sido o no exitoso debido a fallas en los pasos a seguir para contratar a una persona y cubrir una vacante, es necesario modificar ciertos pasos y ninguno de ellos puede ser excluido, este proceso tiene un orden que no puede ser alterado, pues así se garantiza la calidad del personal contratado, en esta entrevista se utilizó la pregunta 1 del anexo No.1, y así se obtuvo el ejercicio denominado SELECCIÓN DE PERSONAL.

En la empresa industrial se seleccionó informantes que tengan experiencias vinculadas a la competencia de capacidad para la toma de decisiones, en donde se logró obtener las primeras entrevistas dentro del área de talento humano y seguridad y salud ocupacional, en primera instancia se coordinó una reunión con la jefa de seguridad y salud ocupacional, la cuál se encarga de realizar y supervisar el control de todos los protocolos de seguridad dentro de la planta como también dentro del área administrativa, ella describió a su vez situaciones reales y medidas preventivas que ha tenido que recurrir como jefe para velar por el bien de sus trabajadores y de la producción en cuestión demostrando así su correcto desarrollo por la competencia ya mencionada, se conversó también sobre las normas ISSO que por ley la empresa debe

seguir para precautelar la seguridad de los trabajadores, visitantes y demás encargados del manejo de maquinaria en planta acatándose a los procedimientos correspondientes, para la entrevista se utilizó las preguntas 1, 2 y 3 del anexo No.2, adecuando la información para cada caso con varias alternativas y opciones de apoyo para llegar a crear el ejercicio denominado PLANES DE EMERGENCIA EN PLANTA.

Finalmente, se aplicó una entrevista al jefe de talento humano y encargados del área para obtener información sobre cómo se maneja el ambiente laboral en la empresa y todas las acciones que ha tenido que realizar para atender alguna situación atípica que podría presentarse en el día a día, también se mencionó detalladamente todos los procesos de gestión que realiza el área para dar seguimiento a los empleados en general como a los que se encuentran en situaciones de discapacidad y los procesos de capacitación realizados en la empresa para su mejora continua sobretodo en temas de toma de decisiones, liderazgo, trabajo en equipo y seguridad industrial mediante capacitaciones anuales. Para esta entrevista se utilizó las preguntas 4, 5, 6 del anexo No.2, en donde se realizó un adecuado seguimiento e investigación para el levantamiento de los ejercicios denominados CERTEZA RIESGO Y ACCIDENTE EN PLANTA.

#### **Cuarto**

Se realizó una entrevista con expertos en discapacidad visual, auditiva, física e intelectual para la adaptación de los ejercicios mencionados anteriormente.

Los ejercitatorios laborales fueron revisados y adaptados para cada discapacidad con la experta en el área, la Mst. Adriana León quien realizó ajustes a la redacción para evitar exceso y abuso de palabras técnicas y confusas de términos en la descripción de los ejercicios, pues los mismos se prestaban a interpretaciones diversas.

#### **Quinto**

Se hizo la entrega de los ejercitatorios al equipo encargado de sistemas, quienes crearon mediante la utilización de inteligencia artificial las plataformas virtuales para cada caso respectivamente.

### **2.1.6 Instrumento**

El instrumento que se implementó fue una entrevista semiestructurada, misma que se aplicó a los informantes colaboradores de las empresas en estudio y a los expertos en discapacidad con la finalidad de crear ejercicios que sirvan como guía para el desarrollo de los simuladores.

## CAPÍTULO 3

### 3.1 Análisis de resultados

A partir de todos los datos obtenidos en las entrevistas aplicadas a los colaboradores informantes de cada empresa se crearon 7 ejercitarios de casos laborales para assessment center para estudiantes con discapacidad.

7 EJERCITARIOS LABORALES PARA ASSESSMENT CENTER					
No.	Ejercitarios	Competencia	Grado de complejidad	Sector	Tiempo de duración
1	<b>Perchas</b>	Compromiso con la calidad	Baja	Comercial	5 minutos
2	<b>Cadena de Frío</b>	Compromiso con la calidad	Alta	Comercial	5 minutos
3	<b>Accidente de Tránsito</b>	Compromiso con la calidad	Alta	Comercial	5 minutos
4	<b>Selección de Personal</b>	Compromiso con la calidad	Media	Comercial	5 minutos
5	<b>Planes de Emergencia en Planta</b>	Toma de decisiones	Alta	Industrial	8 minutos
6	<b>Ambiente Certeza - Riesgo</b>	Toma de decisiones	Media	Industrial	5 minutos
7	<b>Accidente en Planta</b>	Toma de decisiones	Baja	Industrial	5 minutos

*Ilustración 2. Ejercitarios laborales*

En el apartado ANEXOS se encontrará la descripción completa de cada uno de los ejercicios, mismos que fueron entregados y adaptados a una plataforma virtual con la ayuda del área de sistemas.

A continuación, se adjuntan los links correspondientes a cada uno de los ejercitarios mencionados:

No.	Ejercitarios	Links
1	<b>Perchas</b>	<a href="https://simulab.edutech-project.org/media/Ejercitario15/index.html">https://simulab.edutech-project.org/media/Ejercitario15/index.html</a>
2	<b>Cadena de Frío</b>	<a href="https://simulab.edutech-project.org/media/Ejercitario12/index.html">https://simulab.edutech-project.org/media/Ejercitario12/index.html</a>
3	<b>Accidente de Tránsito</b>	<a href="https://simulab.edutech-project.org/media/Ejercitario13/index.html">https://simulab.edutech-project.org/media/Ejercitario13/index.html</a>
4	<b>Selección de Personal</b>	<a href="https://simulab.edutech-project.org/media/Ejercitario14/index.html">https://simulab.edutech-project.org/media/Ejercitario14/index.html</a>
5	<b>Planes de Emergencia en Planta</b>	<a href="https://simulab.edutech-project.org/media/simulador1/index.html">https://simulab.edutech-project.org/media/simulador1/index.html</a>
6	<b>Ambiente Certeza - Riesgo</b>	<a href="https://simulab.edutech-project.org/media/simulador2/index.html">https://simulab.edutech-project.org/media/simulador2/index.html</a>
7	<b>Accidente en Planta</b>	<a href="https://simulab.edutech-project.org/media/simulador3/index.html">https://simulab.edutech-project.org/media/simulador3/index.html</a>

*Ilustración 3. Links - Ejercitarios*

Para la creación de los simuladores laborales se utilizó la aplicación “UNITY”, la misma permitió la construcción de escenarios 2D y 3D, se definieron personajes para cada una de las animaciones con su respectiva línea de tiempo. Adicional a ello, para la integración de la lectura de audios se desarrolló un script para convertir el texto a audio además de cambios de fuente y tamaño de letra. Finalmente se añadieron componentes de interfaz gráfica para realizar la escena de preguntas del simulador, es importante recalcar que cada simulador programa su lógica de preguntas y respuestas, así como la calificación de cada una de ellas para obtener una retroalimentación.

# DISCUSIÓN

## **Uso de las Tics en casos laborales**

Adell (2013) planteaba que la tecnología adaptativa es una de las opciones más favorables para minimizar el impacto de la discapacidad en la vida de las personas, mencionaba que el uso de las Tics no es visto solo como una herramienta de apoyo, sino como una nueva alternativa que permite trabajar temas de capacitación y desarrollo laboral. Basadas en estas afirmaciones, fue posible construir casos laborales relacionados con distintos escenarios que se presentan en empresas del sector comercial e industrial mencionadas en este estudio, dichos casos permiten fortalecer el desarrollo de las competencias de compromiso con la calidad y toma de decisiones, estos beneficiarán a los graduados con discapacidad. Una vez elaborados los casos, se implementó el uso la tecnología como herramienta clave para poder adaptar los ejercitarios en simuladores inteligentes los cuales serán de utilidad para personas con discapacidad visual, motriz y auditiva.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se pudo recopilar y desarrollar la información científica necesaria para el estado de arte sobre competencias, discapacidad y simuladores inteligentes, se diseñó un formato de entrevista que sirvió como herramienta principal para el levantamiento de información en las empresas del sector comercial e industrial, es importante recalcar que la información obtenida gracias a los colaboradores informantes de las 2 empresas fue sumamente valiosa y 100% real.

Por otro lado, a través de la investigación realizada se pudo evidenciar que, si fue posible la creación y la adaptación de los ejercitarios laborales para los diferentes tipos de discapacidad, los mismos cuentan con indicaciones de sencilla comprensión para que sus usuarios puedan utilizarlos de la mejor manera y mejorar sus competencias de toma de decisiones y compromiso con la calidad. Es importante mencionar que los ejercitarios laborales son una herramienta útil que enriquecerá los procesos de capacitación y adaptación de los usuarios al momento de acceder al campo laboral.

La creación de situaciones laborales permite a los usuarios enfrentarse a contextos reales del entorno laboral, en donde se ponen a prueba sus habilidades y competencias, las mismas que a través de la práctica permitirá potencializarlas.

Finalmente, se recomienda buscar otras fuentes acerca de diferentes países con el fin de descubrir mayor información sobre los graduados con discapacidad y las competencias profesionales necesarias para su desarrollo, las cuales pueden brindar nuevas ideas para ser aplicadas a simuladores laborales inteligentes.

Además, los simuladores realizados ya pueden ser aplicados a los estudiantes con discapacidad para que desarrollen sus competencias y habilidades profesionales. Por otra parte, es recomendable que las universidades de otros países puedan contar con el acceso de los links de los simuladores laborales como herramienta de apoyo para sus estudiantes. De igual manera, sería muy importante que los profesores de las universidades construyan nuevos ejercitarios basándose en sus propias experiencias reales. Finalmente, sería muy oportuno solicitar a las diferentes unidades de apoyo de las universidades para que estas

incrementen sus bolsas de trabajo y así se pueda fomentar la inclusión laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adell. (08 de marzo de 2013). *El entorno digital*. Obtenido de <http://multimedia.uoc.edu/blogs/fem/es/el-entorno-digital-el-tercer-entorno/>
- Andersen, T., Feiler, L., & Schulz, G. (2016). *EL PAPEL DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE EMPLEO*. Obtenido de [https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/guia4\\_web1.pdf](https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/guia4_web1.pdf)
- Anula, A. (noviembre de 2013). Obtenido de Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad: [https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/convencion\\_onu\\_lf.pdf](https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/convencion_onu_lf.pdf)
- Bravo, N. (Julio de 2007). Obtenido de [http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbc\\_p\\_ut/pdfs/m1/competencias\\_proyectotuning.pdf](http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbc_p_ut/pdfs/m1/competencias_proyectotuning.pdf)
- Casasola, A. A. (2019). *115 INNOVACIONES EDUCATIVAS · Año XXI · Número 31 · Diciembre 2019 TIC dirigidas a la superación de barreras educativas de las personas con discapacidad*. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/innovaciones/article/view/2698/3352>
- Chávez, K., Osses, E., & Suazo, D. (2016). *Competencias académicas y acceso al mundo laboral de jóvenes y adultos con discapacidad intelectual leve y moderada*. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2299/3/Ch%C3%A1vez%20-%20Osses%20-%20Suazo.pdf>
- Cueto, R., Piñera, Y., & Bonilla, I. (15 de junio de 2020). *MENDIVE REVISTA DE EDUCACIÓN*. Obtenido de <file:///C:/Users/envi/Downloads/Dia%20net-CompetenciasHabilidadesYDesempenoApuntesYReflexion-7568038.pdf>
- Dalmau, M., Llinares, M., & Sala, I. (04 de 11 de 2013). *Formación universitaria e inserción laboral. Titulados españoles con discapacidad y competencias profesionalizadoras*. Obtenido de <https://www.cedd.net/redis/index.php/redis/article/view/67/59>
- Dalmau, M., Llinares, M., & Sala, I. (04 de noviembre de 2013). *Formación universitaria e inserción laboral. Titulados españoles con discapacidad y competencias profesionalizadoras*. Obtenido de [file:///C:/Users/envi/Downloads/Formacion\\_universitaria\\_e\\_insercion\\_laboral\\_Titula.pdf](file:///C:/Users/envi/Downloads/Formacion_universitaria_e_insercion_laboral_Titula.pdf)
- Díaz, C. (2017). *Estudio comparado sobre el trabajo y la seguridad social de las personas con discapacidad*. Obtenido de [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/17874/1/Discapacidad-tratamiento-laboral-proteccion-social-Cap03\\_43-62.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/17874/1/Discapacidad-tratamiento-laboral-proteccion-social-Cap03_43-62.pdf)
- Díaz, D., & Hidalgo, V. (22 de febrero de 2019). *Hacia la inclusión laboral de las personas con discapacidad en Cuba: un camino de oportunidades y desafíos*. Obtenido de <http://ojs.sociologia-alas.org/index.php/CyC/article/view/92/93>
- Díaz, D., Hidalgo, V., & Deroy, D. (05 de 09 de 2016). *Construyendo espacios de inclusión para personas con discapacidad intelectual en Cuba*. Obtenido de <file:///C:/Users/envi/Downloads/158-159-1-PB.pdf>

- Diazgranado, L. (Marzo de 2017). *Discapacidad: tratamiento laboral y protección*. Obtenido de [https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok\\_es/000/506/506679.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20220401%2F%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20220401T022045Z&X-Amz-SignedHeaders=ho](https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/000/506/506679.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20220401%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20220401T022045Z&X-Amz-SignedHeaders=ho)
- Discapacidad, C. d. (2015). *ESTUDIO SOBRE LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES Y TITULADOS UNIVERSITARIOS CON DISCAPACIDAD Y SUS NECESIDADES FORMATIVAS Y DE APRENDIZAJE PARA UNA INCLUSIÓN EN EMPLEOS DE CALIDAD*. Obtenido de [file:///C:/Users/envi/Downloads/ESTUDIO%20SOBRE%20LA%20EMPLEABILIDAD%20\(3\).PDF](file:///C:/Users/envi/Downloads/ESTUDIO%20SOBRE%20LA%20EMPLEABILIDAD%20(3).PDF)
- Eddy Paz Maldonado, & Ilich Silva Peña. (2020). *Inserción laboral de personas en situación de discapacidad en América Latina*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/TqjdMQRZgwrnN6pRxCKfjD/?lang=es>
- Gallegos, F. (Noviembre de 2019). *Realidad tras el Desempleo de las Personas con Discapacidad, en la Ciudad de Guayaquil-Ecuador*. Obtenido de <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/613/381>
- García, M., & Varela, M. J. (05 de noviembre de 2020). *La discapacidad en la normativa de España y Alemania: comparativa terminológico-conceptual para traductores*. Obtenido de <file:///C:/Users/envi/Downloads/11439-Texto%20de%20art%C3%ADculo-20898-1-10-20201222.pdf>
- González, N. (2018). *DISEÑO DE UN MODELO DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN EL CENTRO DE OPORTUNIDADES DE BARRANQUILLA*. Obtenido de <http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/3867/TPMGO%201006C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madrigal, F., Quesada, M., & Villalobos, F. (Marzo de 2016). Obtenido de <http://18.188.26.221:8082/repositorio/bitstream/handle/123456789/529/APOYOS%20JOVENES%20DE%20ALEMANIA%20CON%20DISCAP%20INTELECTUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez, C. (mayo de 2012). Obtenido de Análisis de los procedimientos de capacitación laboral de CEMEX a través de la utilización de tecnologías de información y comunicación: [https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/571457/DocsTec\\_12422.pdf?sequence=1](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/571457/DocsTec_12422.pdf?sequence=1)
- Oliver, A., Sancho, P., & Galiana, L. (Marzo de 2012). Obtenido de CALIDAD DE LA EMPLEABILIDAD EN UNIVERSITARIOS CON DISCAPACIDAD : <https://www.redalyc.org/pdf/2451/245124456002.pdf>
- Olmos, P. (junio de 2011). *Orientación y formación para la integración laboral del colectivo jóvenes vulnerables*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/51432/por1de1.pdf?sequence=1>
- Ortiz, H., & Vidal, R. (Diciembre de 2010). Obtenido de EMPLEO CON APOYO: UN CAMINO PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN CHILE:

[http://repositorio.ucm.cl/bitstream/handle/ucm/1640/vidal\\_r\\_empleo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucm.cl/bitstream/handle/ucm/1640/vidal_r_empleo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ricardo A. Koon, & María Eugenia de la Vega. (2014). *EL IMPACTO TECNOLÓGICO EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. . Obtenido de [http://www.repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/363/Pon\\_KoonRAImpactoTecnologicoPersonas\\_2000.pdf?sequence=1](http://www.repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/363/Pon_KoonRAImpactoTecnologicoPersonas_2000.pdf?sequence=1)
- Salazar. (2017). *Promover el empleo de las personas con discapacidad a través de redes empresariales en materia de discapacidad*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---exrel/documents/publication/wcms\\_590108.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---exrel/documents/publication/wcms_590108.pdf)
- Salazar, M. (2018). *DESAFÍOS PARA LA INCLUSIÓN EDUCATIVA Y LABORAL EN CHILE*. Obtenido de [https://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2018/09/2018-Desaf%C3%ADos-para-la-Inclusi%C3%B3n-Educativa-y-Laboral-en-Chile\\_-versi%C3%B3n-digital.pdf](https://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2018/09/2018-Desaf%C3%ADos-para-la-Inclusi%C3%B3n-Educativa-y-Laboral-en-Chile_-versi%C3%B3n-digital.pdf)
- Samamé, C. (2019). *ESTRATEGIA EDUCATIVA PARA LA FORMACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, SUSTENTADA EN UN MODELO DE LA SISTEMATIZACIÓN EPISTEMOLÓGICA DE LA FORMACIÓN INCLUSIVA*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6573/Samam%C3%A9%20Cornejo%20C%C3%A9sar%20Artidoro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidiella, M. P., Cabrera, N., & López, M. L. (2016). *Las competencias de los graduados y su evaluación desde la perspectiva de los empleadores*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v42n3/art04.pdf>
- Villamar, J. (22 de agosto de 2017). *PREPARACIÓN PARA LA VIDA COTIDIANA CON LA MAYOR INDEPENDENCIA POSIBLE PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE LOS ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL SEVERA*. Obtenido de <file:///C:/Users/envi/Downloads/TM-ULVR-0022.pdf>
- Watson, R. (26 de Septiembre de 2011). Obtenido de <file:///Users/user/Downloads/13596748.2011.602248.pdf>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Entrevistas para informantes colaboradores de la empresa del Sector Comercial e Industrial**

#### **ENTREVISTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE EJERCITARIOS DE ASSESSMENT CENTER REFERENTE A LA COMPETENCIA DE COMPROMISO CON LA CALIDAD**

##### **Datos de los informantes**

**Nombre:**

**Cargo que ocupa:**

**Fecha:**

Buenas tardes (Nombre entrevistado/da), es un gusto contar con su ayuda en este proceso de levantamiento de información para casos, como es de su conocimiento estamos trabajando en simuladores laborales, es por eso que su experiencia es de gran valía para este proceso.

##### **Pregunta 1.**

Recuerde alguna experiencia donde sus subalternos o usted lograron modificar algún paso del proceso de servicio o productivo que podría afectar la calidad.

##### **Pregunta 2.**

Cuénteme alguna experiencia donde usted o algún subalterno logró prever algún error en del proceso de servicio o productivo que podría afectar la calidad.

##### **Pregunta 3.**

Recuerde alguna experiencia donde sus subalternos o usted revisaron periódicamente los procesos de servicio o productivo que podría afectar la calidad.

**Gracias por su colaboración.**

**ENTREVISTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE EJERCITARIOS DE ASSESSMENT  
CENTER REFERENTE A LA COMPETENCIA DE TOMA DE DECISIONES**

**Datos de los informantes**

**Nombre:**

**Cargo que ocupa:**

**Fecha:**

Buenas tardes (Nombre entrevistado/da), es un gusto contar con su ayuda en este proceso de levantamiento de información para casos, como es de su conocimiento estamos trabajando en simuladores laborales, es por eso que su experiencia es de gran valía para este proceso.

**Pregunta 1.**

Cuéntenos alguna anécdota en donde ha tenido que tomar una difícil decisión como jefe

**Pregunta 2.**

¿Cuáles fueron todas las soluciones posibles que tuvo que recurrir para resolverlo?

**Pregunta 3.**

Estas decisiones ¿están de acuerdo con los valores y prioridades que maneja la organización?

**Pregunta 4.**

¿Cuál decisión ha sido la más importante que ha tomado en su actual trabajo?

**Pregunta 5.**

¿Existió más de una variable? ¿De qué manera decidió la más apropiada?

**Pregunta 6.**

¿Antes de tomar una decisión importante que aspectos valora?

**Gracias por su colaboración.**

## Anexo 2. Ejercitarios: Compromiso con la calidad y Toma de Decisiones

EJERCICIO 1 TIPO SELECCIÓN	
<b>Nombre</b>	Perchas
<b>Instrucción principal</b>	El participante deberá rápidamente ver el ejercicio resuelto y luego ordenará el mismo adecuadamente según corresponda.
<b>Principales Competencias medidas</b>	Compromiso con la calidad
<b>Duración</b>	5 minutos
<b>Nivel de dificultad</b>	Baja

Usted es Perchero del supermercado XY; A continuación, se enumeran las actividades relacionadas con el proceso de armar una percha de Higiene y Limpieza, por favor lea detenidamente y ordene el proceso a seguir guiándose en las imágenes.

### Ejercicio ordenado correctamente:

Actividades	Imagen
a. Trasladar la caja de productos de la bodega hacia la percha	

<p>b. Abrir las cajas y revisar que los productos estén completos y sin daños</p>	
<p>c. Separar los productos por tipo y forma para identificar que se tiene en stock</p>	
<p>d. Medir la percha para colocar los productos según su tamaño</p>	
<p>e. Ordenar por marca</p>	
<p>f. Ordenar los productos del más caro al más económico</p>	<p>Esencias <span style="float: right;">Por/Ricky</span></p> 

<p>g. Ordenar por tipo de uso el producto</p>	
<p>h. Escanear en orden los códigos de barra de los productos</p>	
<p>i. Imprimir la cenefa correspondiente al producto en área: servicio al cliente</p>	
<p>j. Colocar la cenefa dentro del porta cenefa</p>	
<p>k. Escanear la cenefa para verificar que el precio descrito corresponda al producto exhibido</p>	

**Ejercicio a ser ordenado:**

Actividades	Imagen	Priorización
a. Escanear en orden los códigos de barra de los productos		
b. Separar los productos por tipo y forma para identificar que se tiene en stock		
c. Imprimir la cenefa correspondiente al producto en área: servicio al cliente		
d. Trasladar la caja de productos de la bodega hacia la percha		

<p>e. Abrir las cajas y revisar que los productos estén completos y sin daños</p>		
<p>f. Ordenar por tipo de uso el producto</p>		
<p>g. Colocar la cenefa dentro del porta cenefa</p>		
<p>h. Medir la percha para colocar los productos según su tamaño</p>		
<p>i. Ordenar por marca</p>		

<p>j. Escanear la cenefa para verificar que el precio descrito corresponda al producto exhibido</p>		
<p>k. Ordenar los productos del más caro al más económico</p>	<p>Esencias <span style="float: right;">Por/Ricky</span></p> 	

### Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
<p>Compromiso con la calidad</p>	<p>Proporcionar de manera eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del cliente.</p>	<p>a.-Modifica de manera eficiente todos los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.</p> <p>b.- Modifica casi todos de los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los</p>	<p><b>a. 100%</b></p> <p><b>b.- 75%</b></p>

		<p>procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.</p> <p>c.- Modifica la mitad de los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.</p> <p>d.- Modifica casi nada de los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.</p>	<p><b>c.-50%</b></p> <p><b>d.- 25%</b></p>
--	--	---	--

**Retroalimentación:**

**25%:** Leer nuevamente la indicación y rápidamente ver el ejercicio resuelto para ordenar adecuadamente el mismo según corresponda, pues el orden establecido no es el correcto, lo cual evidencia que el usuario no ha ordenado de manera satisfactoria los pasos que implican armar una percha de Higiene y Limpieza del supermercado. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**50%** Leer nuevamente la indicación y rápidamente ver el ejercicio resuelto para ordenar adecuadamente el mismo según corresponda, pues la mitad de los pasos ordenados fueron realizados de manera correcta y la otra mitad no, lo cual evidencia que el usuario ordena de manera parcial las opciones referentes a los pasos que implican armar una percha de Higiene y Limpieza del supermercado. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**75%** Leer nuevamente la indicación y rápidamente ver el ejercicio resuelto para ordenar adecuadamente el mismo según corresponda, pues el orden establecido tiene pocos errores, lo cual evidencia que el usuario ordena de manera regular los pasos que implican armar una percha de Higiene y Limpieza del supermercado. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**100%** El ejercicio es resuelto correctamente, lo cual evidencia que el usuario ordenó de manera satisfactoria los pasos que implican armar una percha de Higiene y Limpieza del supermercado.

<b>EJERCICIO 2 TIPO SELECCIÓN</b>	
<b>Nombre</b>	Cadena de frío
<b>Instrucción principal</b>	El participante debe ordenar el proceso adecuadamente según corresponda.
<b>Principales Competencias medidas</b>	Compromiso con la calidad
<b>Duración</b>	5 minutos
<b>Nivel de dificultad</b>	Alta

Un supermercado recibió una queja de un cliente importante por la compra de cartones de leche en mal estado, se ha roto la cadena de frío debido al descuido de un encargado por no seguir los pasos correspondientes para cumplir con los estándares de calidad necesarios. Para evitar que esto suceda de nuevo, ordene adecuadamente los pasos a seguir para evitar que se rompa la cadena de frío:

<b>Actividades</b>	<b>Priorización</b>
a. El encargado de la bodega recibe los pedidos de cada local, y los separa por local para hacer el despacho.	
b. Tener la bodega de frío ordenada y rotulada por proveedor y si es posible como está en la percha exhibido	

<p>c. Para ingresar a la bodega fría el colaborador debe colocarse casaca, guantes, zapatos especiales</p>	
<p>d. Se envía en el furgón frío que está ambientado.</p>	
<p>e. En Centro de distribución el proveedor hace la entrega de la mercadería en la bodega, la cual está ambientada con una temperatura fría, para que no se rompa la cadena de frío.</p>	
<p>f. Al llegar el furgón a cada local, lo primero que deben descargar es el furgón frío, para colocar de manera rápida dicha mercadería en su respectiva bodega.</p>	
<p>g. Una vez cargada la mercadería para ser perchada en el supermercado puede estar sin frío hasta unos 15 minutos.</p>	
<p>h. Ordenar y colocar los productos en la sección del supermercado que correspondan a productos fríos.</p>	

**Ejercicio ordenado correctamente:**

1. En Centro de distribución el proveedor hace la entrega de la mercadería en la bodega, la cual está ambientada con una temperatura fría, para que no se rompa la cadena de frío.
2.El encargado de la bodega recibe los pedidos de cada local, y los separa por local para hacer el despacho.
3. Se envía en el furgón frío que está ambientado.
4. Al llegar el furgón a cada local, lo primero que deben descargar es el furgón frío, para colocar de manera rápida dicha mercadería en su respectiva bodega.
5. Tener la bodega de frío ordenada y rotulada por proveedor y si es posible como está en la percha exhibido
6.Una vez cargada la mercadería para ser perchada en el supermercado puede estar sin frío hasta unos 15 minutos.
7. Para ingresar a la bodega fría el colaborador debe colocarse casaca, guantes, zapatos especiales
8. Ordenar y colocar los productos en la sección del supermercado que correspondan a productos fríos.

**Retroalimentación:** Si se descarga la mercadería del furgón frío y la persona encargada de colocar en las perchas los productos se olvida, realiza otras actividades o se distrae y se pasa de los 15 minutos determinados se rompe la cadena de frío, lo que hace que los productos se dañen y los clientes reclamen por productos en mal estado.

**Rúbrica de calificación**

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación

Compromiso con la calidad	Proporcionar de manera eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del cliente.	a.-Modifica de manera eficiente todos los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.	<b>a. 100%</b>
		b.- Modifica casi todos de los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.	<b>b.- 75%</b>
		c.- Modifica la mitad de los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.	<b>c.-50%</b>
			<b>d.- 25%</b>

		d.- Modifica casi nada de los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.	
--	--	---	--

**Retroalimentación:**

**25%:** Leer nuevamente la indicación para ordenar adecuadamente el ejercicio según corresponda, pues el orden establecido no es el correcto, lo cual evidencia que el usuario no ha ordenado de manera satisfactoria los pasos a seguir para evitar que se rompa la cadena de frío. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**50%** Leer nuevamente la indicación para ordenar adecuadamente el ejercicio según corresponda, pues la mitad de los pasos ordenados fueron realizados de manera correcta y la otra mitad no, lo cual evidencia que el usuario elige de manera parcial los pasos a seguir para evitar que se rompa la cadena de frío. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**75%** Leer nuevamente la indicación ordenar adecuadamente el ejercicio según corresponda, pues el orden establecido tiene pocos errores, lo cual evidencia que el usuario ordena de manera regular los pasos a seguir para evitar que se rompa la cadena de frío. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**100%** El ejercicio es resuelto correctamente, lo cual evidencia que el usuario ordenó de manera satisfactoria los pasos para evitar que se rompa la cadena de frío.

<b>EJERCICIO 3 TIPO SELECCIÓN</b>	
<b>Nombre</b>	Accidente de tránsito
<b>Instrucción principal</b>	El participante debe seleccionar una de las tres opciones que mejor se ajuste al proceso que debe seguir.
<b>Principales Competencias medidas</b>	Compromiso con la calidad
<b>Duración</b>	5 minutos
<b>Nivel de dificultad</b>	Alta

Un empacador de un destacado supermercado sufrió un accidente de tránsito camino a su lugar de trabajo.

Éste es considerado un **Accidente “in itinere”**: aquel que sufre el trabajador/a al ir al trabajo o al volver de éste. No existe una limitación horaria (Art. 115.2d LGSS). Hay 3 elementos que se requieren en un accidente in itinere:

1. Que ocurra en el camino de ida o vuelta.
2. Que no se produzcan interrupciones entre el trabajo y el accidente.
3. Que se emplee el itinerario habitual.

Analice detenidamente las opciones presentadas a continuación que detallan los pasos a seguir para resolver el problema y escoga una.



**OPCIÓN A**

- El/La colaboradora informa a su jefe directo sobre el accidente que sufrió de camino al trabajo.
- El jefe debe ingresar en su página corporativa todos los datos detallados del accidente ocurrido.

- El jefe responsable del colaborador envía un correo al departamento de talento humano con los datos del accidente
- El departamento de Talento Humano solicita al jefe una ficha con toda la descripción detallada del accidente, si el colaborador fue atendido en el IEES o en otro hospital, si tiene o no reposo, si requiere o no cirugía y se le solicita la matrícula del vehículo.
- El departamento de Talento Humano registra en la página del IEES el accidente en el transcurso de 10 días.
- El jefe le informa al colaborador que el IEES agenda una cita con un médico después de unos días de haber sufrido el accidente para ver si está bien.
- IEES envía un correo a Talento Humano comunicando si con la evaluación médica del colaborador se cierra o sigue en resolución el caso.



#### OPCIÓN B

- El/La colaboradora informa a talento humano sobre el accidente que sufrió de camino al trabajo.
- El jefe debe ingresar en su página corporativa todos los datos detallados del accidente ocurrido.
- El jefe responsable del colaborador envía un correo al hospital con los datos del accidente.
- El departamento de Talento Humano solicita al jefe una ficha con toda la descripción detallada del accidente, si el colaborador fue atendido en el IEES o en otro hospital, si tiene o no reposo, si requiere o no cirugía.
- El colaborador que sufrió el accidente registra en la página del IEES el accidente en el transcurso de 10 días.
- El jefe le informa al colaborador que el IEES agenda una cita con un médico después de unos días de haber sufrido el accidente para ver si está bien.

- IESS envía un correo a Talento Humano comunicando si con la evaluación médica del colaborador se cierra o sigue en resolución el caso.



#### OPCIÓN C

- El/La colaboradora informa a su jefe directo sobre el accidente que sufrió de camino a dejar a su hijo en la escuela.
- El jefe debe ingresar en su pagina corporativa todos los datos detallados del accidente ocurrido.
- El jefe responsable del colaborador envía un correo al departamento de talento humano con los datos del accidente.
- El departamento de Talento Humano solicita al jefe una ficha con toda la descripción detallada del accidente, si el colaborador fue atendido en el IESS o en otro hospital, si tiene o no reposo, si requiere o no cirugía y se le solicita la matrícula del vehículo.
- El departamento de Talento Humano registra en la página del IEEES el accidente en el transcurso de 10 días.
- El jefe le informa al colaborador que el IEEES agenda una cita con un médico después de unos días de haber sufrido el accidente para ver si está bien.
- IESS envía un correo a Talento Humano comunicando si con la evaluación médica del colaborador se cierra o sigue en resolución el caso.

#### **Respuesta Correcta:**

#### OPCIÓN A

- El/La colaboradora informa a su jefe directo sobre el accidente que sufrió de camino al trabajo.
- El jefe debe ingresar en su página corporativa todos los datos detallados del accidente ocurrido.

- El jefe responsable del colaborador envía un correo al departamento de talento humano con los datos del accidente
- El departamento de Talento Humano solicita al jefe una ficha con toda la descripción detallada del accidente, si el colaborador fue atendido en el IEES o en otro hospital, si tiene o no reposo, si requiere o no cirugía y se le solicita la matrícula del vehículo.
- El departamento de Talento Humano registra en la página del IEES el accidente en el transcurso de 10 días.
- El jefe le informa al colaborador que el IEES agenda una cita con un médico después de unos días de haber sufrido el accidente para ver si está bien.
- IEES envía un correo a Talento Humano comunicando si con la evaluación médica del colaborador se cierra o sigue en resolución el caso.

**Retroalimentación:** Según el artículo mencionado, es considerado un Accidente “in itinere”: aquel que sufre el trabajador/a al ir al trabajo o al volver de éste, si el trabajador se desvía de este trayecto y se dirige a otro lugar que no sea el trabajo o su casa no cuenta como accidente laboral y no existiría ningún proceso/trámite, además es primordial que la primera persona en enterarse del accidente sufrido sea el jefe directo, porque es la persona que debe encargarse de juntar todos los datos del accidente para posteriormente proporcionar toda la información a Talento Humano para que se encargue de realizar todos los trámites con el IEES.

**Rúbrica de calificación**

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación

Compromiso con la calidad	Proporcionar de manera eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del cliente.	a.-Selecciona de manera eficiente todos los procedimientos necesarios a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.	<b>a. 100%</b>
		b.- No selecciona nada de los procedimientos necesarios a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.	<b>b.- 0%</b>

**Retroalimentación:**

**0%:** Leer nuevamente la indicación y los pasos que contienen cada opción para elegir una nueva respuesta, pues el usuario no ha seleccionado de manera satisfactoria la respuesta que contiene los pasos correctos para resolver de manera eficiente el accidente laboral. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**100%** El ejercicio es resuelto correctamente, lo cual evidencia que el usuario eligió de manera satisfactoria la respuesta que contiene todos los pasos que se deben seguir para resolver de manera eficiente el accidente laboral.

<b>EJERCICIO 4 TIPO SELECCIÓN</b>	
<b>Nombre</b>	Selección de personal
<b>Instrucción principal</b>	El participante deberá rápidamente ver el ejercicio resuelto y luego ordenará el mismo adecuadamente según corresponda.
<b>Principales Competencias medidas</b>	Compromiso con la calidad
<b>Duración</b>	5 minutos
<b>Nivel de dificultad</b>	Media

El presente ejercicio está vinculado a un proceso de selección efectivo. A continuación, usted encontrará pasos desordenados del proceso indicado, lea cada uno de los pasos y priorice según su criterio:

**Ejercicio Ordenado Correctamente:**

<b>Actividades</b>	<b>Retroalimentación</b>
a. Aspirante ingresa a la página corporativa para postularse al cargo que desea.	En la página deberá llenar todos sus datos personales, familiares y laborales con respecto al cargo que está aspirando.
b. Aspirante rinde prueba Kudert	Esta prueba permite ver y medir los conocimientos matemáticos, verbales, abstractos que posee el aspirante, es aplicada a todos sin importar el cargo al que está postulando.
c. Verificamos la puntuación de la prueba kudert.	Se determina si la misma se ajusta o no al perfil requerido.

d. Aspirante rinde una prueba de honestidad.	Esta prueba permite determinar el nivel de honestidad de la persona con respecto a robo y sobornos, es aplicada a todos sin importar el cargo al que está postulando.
e. Verificamos la puntuación de la prueba de honestidad	La puntuación de la prueba de honestidad es clave para que el proceso de selección continúe o se termine.
f. La persona encargada de selección realiza una entrevista virtual al aspirante y envía los datos al gerente.	Esta persona toma los datos más importantes sobre el aspirante para luego ser verificados, sino el gerente no tiene datos importantes para mencionar en la entrevista final.
g. El gerente realiza la entrevista personal al aspirante.	Es la persona que verifica los datos de la pre entrevista y toma la decisión de aceptar o no al aspirante.
h. La persona de selección envía al aspirante un correo con un listado de documentos que debe presentar para armar su carpeta.	La persona debe entregar copias de sus documentos personales y familiares, referencias personales, carnet de tipo de sangre, entre otros.
i. La persona encargada del área de selección llama al aspirante para explicarle el contrato, lo firme y reciba sus uniformes.	El aspirante revisa si su contrato se ajusta a sus competencias y habilidades antes de aceptar su nuevo cargo.

**Ejercicio a ser ordenado:**

Actividades	Retroalimentación	Orden
La persona encargada del área de selección llama al aspirante para explicarle el contrato, lo firme y reciba sus uniformes.	El aspirante revisa si su contrato se ajusta a sus competencias y habilidades antes de aceptar su nuevo cargo.	
El gerente realiza la entrevista personal al aspirante.	Es la persona que verifica los datos de la pre entrevista y toma la decisión de aceptar o no al aspirante.	
La persona encargada de selección realiza una entrevista virtual al aspirante y envía los datos al gerente.	Esta persona toma los datos más importantes sobre el aspirante para luego ser verificados, sino el gerente no tiene datos importantes para mencionar en la entrevista final.	
Aspirante rinde una prueba de honestidad.	Esta prueba permite determinar el nivel de honestidad de la persona con respecto a robo y sobornos.	
Aspirante ingresa a la página corporativa para postularse al cargo que desea.	En la página deberá llenar todos sus datos personales, familiares y laborales con respecto al cargo que está aspirando.	
Aspirante rinde prueba Kudert	Esta prueba permite ver y medir los conocimientos matemáticos,	

	verbales, abstractos que posee el aspirante.	
Verificamos la puntuación de la prueba kudert.	Se determina si la misma se ajusta o no al perfil requerido.	
La persona de selección envía al aspirante un correo con un listado de documentos que debe presentar para armar su carpeta.	La persona debe entregar copias de sus documentos personales y familiares, referencias personales, carnet de tipo de sangre, entre otros.	
Verificamos la puntuación de la prueba de honestidad	La puntuación de la prueba de honestidad es clave para que el proceso de selección continúe o se termine.	

### Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Compromiso con la calidad	Proporcionar de manera eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del cliente.	a.-Modifica de manera eficiente todos los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.	<b>a. 100%</b>

		<p>b.- Modifica casi todos de los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.</p> <p>c.- Modifica la mitad de los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.</p> <p>d.- Modifica casi nada de los procedimientos del área a su cargo a fin de optimizar los procesos velando por el 100% de la calidad en servicio y producto y prevee la situación o error que pueda afectar la calidad.</p>	<p><b>b.- 75%</b></p> <p><b>c.-50%</b></p> <p><b>d.- 25%</b></p>
--	--	--	--

--	--	--	--

**Retroalimentación:**

**25%:** Leer nuevamente la indicación para ordenar adecuadamente el ejercicio según corresponda, pues el orden establecido no es el correcto, lo cual evidencia que el usuario no ha ordenado de manera satisfactoria los pasos a seguir para realizar un proceso de selección de personal efectivo. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**50%** Leer nuevamente la indicación para ordenar adecuadamente el ejercicio según corresponda, pues la mitad de los pasos ordenados fueron realizados de manera correcta y la otra mitad no, lo cual evidencia que el usuario elige de manera parcial los pasos a seguir para realizar un proceso de selección de personal efectivo. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**75%** Leer nuevamente la indicación ordenar adecuadamente el ejercicio según corresponda, pues el orden establecido tiene pocos errores, lo cual evidencia que el usuario ordena de manera regular los pasos a seguir para realizar un proceso de selección de personal efectivo. Por favor resuelva nuevamente el ejercicio.

**100%** El ejercicio es resuelto correctamente, lo cual evidencia que el usuario ordenó de manera satisfactoria los pasos para realizar un proceso de selección de personal efectivo

<b>EJERCICIO 5 TIPO SELECCIÓN</b>	
<b>Nombre</b>	Planes de emergencia en planta
<b>Instrucción principal</b>	El participante debe emparejar el proceso adecuadamente según corresponda.
<b>Principales Competencias medidas</b>	Toma de decisiones
<b>Duración</b>	8 minutos
<b>Nivel de dificultad</b>	Alta

Usted es contratado como auxiliar de seguridad y salud ocupacional en una empresa del sector industrial; A continuación, debe emparejar los diferentes procedimientos de seguridad que se deberían implementar frente a sus respectivos objetivos con la finalidad de mitigar riesgos que puedan causar accidentes de trabajo dentro de la planta, por favor lea detenidamente cada ítem y asimile el proceso con la letra correspondiente:

a) Mecanismos de protección a personas visitantes en planta
b) Prevención en los trabajos de altura en el sector cerámico
c) Riesgos vinculados a las condiciones de seguridad
d) Riesgos relacionados con la carga mecánica
e) Riesgos relacionados al medio ambiente del trabajo
f) La seguridad en el almacenamiento del producto cerámico

1. El trabajador que vaya a realizar tareas en alturas deberá estar provisto de un Sistema de Protección Personal Anticaídas. ( )

2. Para evitar cualquier accidente es fundamental seguir la señalización, mantener los pasillos limpios y libres de obstáculos, revisión de cargas y reporte de incidentes. ( )
3. El uso de equipos de protección individual para trabajadores y personas externas en planta son necesarios y de uso obligatorio adecuándose para cada caso y área correspondiente. ( )
4. Estos son los riesgos laborales que surgen mediante el riesgo de caídas y resbalones, golpes, riesgos eléctricos, incendios, cortes y quemaduras, etc. ( )
5. Riesgos relacionados con las condiciones ambientales del espacio en donde se realiza el trabajo. ( )
6. Son riesgos laborales procedentes de llevar a cabo cargas físicas inadecuadas. ( )

**Ejercicio realizado correctamente:**

1. El trabajador que vaya a realizar tareas en alturas deberá estar provisto de un Sistema de Protección Personal Anticaídas (B)
2. Para evitar cualquier accidente es fundamental seguir la señalización, mantener los pasillos limpios y libres de obstáculos, revisión de cargas y reporte de incidentes. (F)
3. El uso de equipos de protección individual para trabajadores y personas externas en planta son necesarios y de uso obligatorio adecuándose para cada caso y área correspondiente. (A)
4. Estos son los riesgos laborales que surgen mediante el riesgo de caídas y resbalones, golpes, los riesgos eléctricos, incendios, cortes y quemaduras, etc. (C)
5. Riesgos relacionados con las condiciones ambientales del espacio en donde se realiza el trabajo. (E)
6. Son riesgos laborales procedentes de llevar a cabo cargas físicas inadecuadas. (D)

**Rúbrica de calificación**

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación

Toma de decisiones	<p>Analizar diferentes opciones, considerando las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.</p>	<p>a.- Ante una situación a resolver, genera de manera satisfactoria opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p>	<b>a. 100%</b>
		<p>b.- Ante una situación a resolver, genera de manera regular opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p>	<b>b.- 75%</b>
		<p>c.- Ante una situación a resolver, genera de manera parcial opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p>	<b>c.-50%</b>
		<p>d.- Ante una situación a resolver, no genera de manera satisfactoria opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p>	<b>d.- 25%</b>

### **Retroalimentación general:**

Estos son los procesos que deberían adoptarse y mantenerse ante las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta respecto a situaciones de emergencia. Si estas disposiciones no se llevan correctamente a cabo según los accidentes o situaciones de emergencia que puedan producirse en planta, las consecuencias podrían resultar fatales tanto para la efectividad de la empresa en el cumplimiento de las normas de seguridad y salud según el SG-SST (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo), como para los empleados, visitantes y demás personas que puedan llegar a sufrir algún tipo de peligro que atente con su bienestar.

### **Retroalimentación:**

**25%:** Leer nuevamente la indicación y emparejar el proceso con la letra correspondiente, ya que las opciones elegidas no fueron realizadas de manera correcta, demostrando así que el usuario no elige de manera satisfactoria las opciones referentes a los procedimientos de seguridad que se deberían implementar en planta. Por favor resolver nuevamente el ejercicio.

**50%** Leer nuevamente la indicación y emparejar el proceso con la letra correspondiente, ya que la mitad de las opciones elegidas fueron realizadas de manera correcta y la otra mitad no, demostrando así que el usuario elige de manera parcial las opciones referentes a los procedimientos de seguridad que se deberían implementar en planta. Por favor resolver nuevamente el ejercicio.

**75%** Leer nuevamente la indicación y emparejar el proceso con la letra correspondiente, ya que las opciones elegidas fueron realizadas con pocos errores, demostrando así que el usuario elige de manera regular las opciones referentes a los procedimientos de seguridad que se deberían implementar en planta. Por favor resolver nuevamente el ejercicio.

**100%** El ejercicio se resolvió satisfactoriamente, las opciones elegidas fueron las correctas, demostrando así que el usuario elige de manera razonada las opciones referentes a los procedimientos de seguridad que se deberían implementar en planta.

<b>EJERCICIO 6 TIPO SELECCIÓN</b>	
<b>Nombre</b>	Ambiente de certeza o riesgo
<b>Instrucción principal</b>	El participante debe seleccionar la alternativa más adecuada según corresponda.
<b>Principales Competencias medidas</b>	Toma de decisiones
<b>Duración</b>	5 minutos
<b>Nivel de dificultad</b>	Media

Usted es el gerente general de una fábrica de cerámica, debe decidirse entre las alternativas, la más adecuadas para poder resolver cuatro problemas organizacionales que actualmente se presentan en la organización. Estos problemas podrían afectar el desempeño de sus trabajadores, así como la productividad de los resultados como empresa, según cada uno de los cuatro escenarios referidos, seleccione de forma razonada de una lista de alternativas, las decisiones que tomaría para tratar cada caso.

**Lista de alternativas:**

- Elaboración de un código de conducta con reglas que regulen la convivencia en la oficina, como usar auriculares, trasladar las charlas a las zonas comunes o definir un lugar para las reuniones correspondientes.
- Establecer entre compañeros metas e intereses en común a fin de promover buenas relaciones en el trabajo.
- Crear un sistema de planificación presupuestaria anual para el suministro de recursos.
- Integrar estrategias de comunicación interna con los socios y colaboradores en las acciones de la empresa.

1. Escasez de recursos humanos y materiales



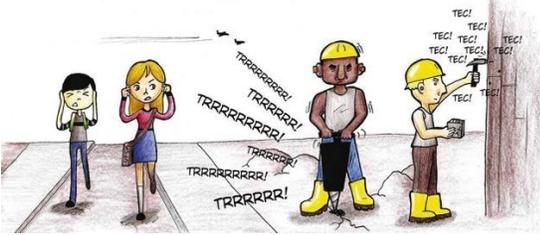
2. Trabajadores con dificultad para relacionarse



3. Falta de apoyo de los socios



4. Espacio físico de trabajo inadecuado (Área administrativa y de oficina)



**Ejercicio realizado correctamente:**

1. Escasez de recursos humanos y materiales



– Crear un sistema de planificación presupuestaria anual para el suministro de recursos.

2. Trabajadores con dificultad para relacionarse



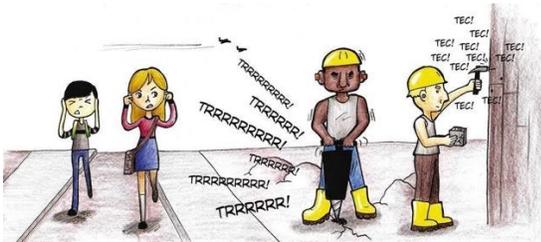
– Establecer entre compañeros metas e intereses en común a fin de promover buenas relaciones en el trabajo.

### 3. Falta de apoyo de los socios



- Integrar estrategias de comunicación interna con los socios y colaboradores en las acciones de la empresa.

### 4. Espacio físico de trabajo inadecuado (Área administrativa y de oficina)



- Elaboración de un código de conducta con reglas que regulen la convivencia en la oficina, como usar auriculares, trasladar las charlas a las zonas comunes o definir un lugar para las reuniones correspondientes.

### Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Toma de decisiones	Analizar diferentes opciones, considerando las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para	a.- Ante una situación a resolver, genera de manera satisfactoria opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.	<b>a. 100%</b>

	<p>luego seleccionar la alternativa más adecuada.</p>	<p>b.- Ante una situación a resolver, genera de manera regular opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p> <p>c.- Ante una situación a resolver, genera de manera parcial opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p> <p>d.- Ante una situación a resolver, no genera de manera satisfactoria opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p>	<p><b>b.- 75%</b></p> <p><b>c.- 50%</b></p> <p><b>d.- 25%</b></p>
--	---	---	---

**Retroalimentación general:**

Si un gerente general no atiende a tiempo y adecuadamente los problemas antes mencionados dentro de una empresa esto podría atraer muchas inconformidades en los empleados lo cual generaría rotación de personal, pérdida de socios importantes o incluso falta de recursos clave que afectaría la calidad de la producción, el ambiente laboral y el funcionamiento de la empresa dentro del mercado.

**Retroalimentación:**

**25%:** Leer nuevamente la indicación y seleccionar la alternativa más adecuada para cada caso, pues las opciones elegidas no fueron realizadas de manera correcta, demostrando así que el usuario no distingue de manera satisfactoria las opciones a seguir para resolver diferentes problemas organizacionales presentes dentro de una organización. Por favor resolver nuevamente el ejercicio.

**50%** Leer nuevamente la indicación y seleccionar la alternativa más adecuada para cada caso, pues la mitad de las opciones elegidas fueron realizadas de manera correcta y la otra mitad no, demostrando así que el usuario distingue de manera parcial las opciones a seguir para resolver diferentes problemas organizacionales presentes dentro de una organización. Por favor resolver nuevamente el ejercicio.

**75%** Leer nuevamente la indicación y seleccionar la alternativa más adecuada para cada caso, pues las opciones elegidas fueron realizadas con pocos errores, demostrando así que el usuario distingue de manera regular las opciones a seguir para resolver diferentes problemas organizacionales presentes dentro de una organización. Por favor resolver nuevamente el ejercicio.

**100%** El ejercicio se resolvió satisfactoriamente, las opciones elegidas fueron las correctas, demostrando así que el usuario selecciona de manera razonada los diferentes pasos a seguir para resolver diferentes problemas organizacionales presentes dentro de una organización.

<b>EJERCICIO 7 TIPO SELECCIÓN</b>	
<b>Nombre</b>	Accidente en planta
<b>Instrucción principal</b>	El participante debe seleccionar los ítems para cada caso según corresponda.
<b>Principales Competencias medidas</b>	Toma de decisiones
<b>Duración</b>	5 minutos
<b>Nivel de dificultad</b>	Baja

Un técnico electromecánico de la planta sufre un accidente al momento de realizar una instalación a una altura de 4 metros sobre el nivel del suelo, su arnés estaba inestable y sufre una caída que le genera múltiples lesiones. En estos casos, seleccione de una lista las 3 acciones a tomar en consideración para tratar este caso, así como también 3 medidas a implementarse para evitar que este hecho vuelva a ocurrir de nuevo.

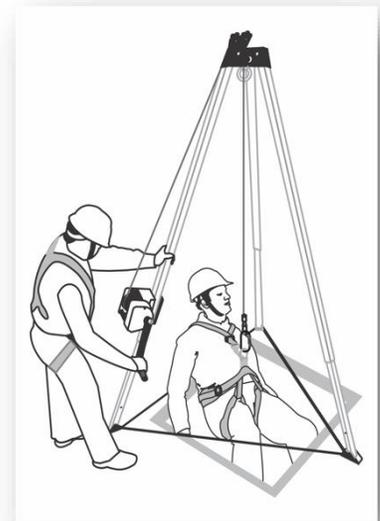
#### **Acciones a considerar en el caso**

- Desatarlo del arnés
- Asistencia médica inmediata y asistencia psicológica regular
- Practicarle primeros auxilios con una persona entrenada
- Informar a la policía del suceso
- Informa a los familiares del suceso inmediatamente



## Medidas preventivas

- Realizar una capacitación previa antes de realizar un trabajo de altura
- Llamar al jefe de seguridad y salud ocupacional para que lo asista
- Utilizar un colchón de aire para amortiguar la caída si vuelve a ocurrir el incidente
- Identificar cuáles son los posibles riesgos antes de realizar alguna tarea
- Exigir la inspección de herramientas y la verificación del área de trabajo de los equipos a utilizar



## Ejercicio realizado correctamente:

### Acciones a considerar en el caso

- Desatarlo del arnés
- Asistencia medica inmediata y asistencia psicológica regular
- Practicarle primeros auxilios con una persona entrenada
- Informar a la policía del suceso
- Informa a los familiares del suceso inmediatamente



## Medidas preventivas

- Realizar una capacitación previa antes de realizar un trabajo de altura
- Llamar al jefe de seguridad y salud ocupacional para que lo asista
- Utilizar un colchón de aire para amortiguar la caída si vuelve a ocurrir el incidente
- Identificar cuáles son los posibles riesgos antes de realizar alguna tarea
- Exigir la inspección de herramientas y la verificación del área de trabajo de los equipos a utilizar



## Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Toma de decisiones	Analizar diferentes opciones, considerando las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.	<p>a.- Ante una situación a resolver, genera de manera satisfactoria opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p> <p>b.- Ante una situación a resolver, genera de manera regular opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias</p>	<p><b>a.- 100%</b></p> <p><b>b.- 75%</b></p>

		<p>existentes y los recursos disponibles.</p> <p>c.- Ante una situación a resolver, genera de manera parcial opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p> <p>d.- Ante una situación a resolver, no genera de manera satisfactoria opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p>	<p><b>c.-50%</b></p> <p><b>d.- 25%</b></p>
--	--	--	--

**Retroalimentación general:**

Cuando no le damos importancia a la seguridad industrial adecuada en planta, exponemos al personal a padecer accidentes que pueden llegar a ser fatales como multas, sanciones gubernamentales, lecciones graves al trabajador, afectación del clima laboral o en casos mayores la muerte del empleado. Por ello, es importante conocer e implementar medidas de prevención y capacitación al personal en los programas de

Seguridad Industrial, para de esa manera facilitar la gestión y el control de las condiciones y los actos inseguros en la planta.

**Retroalimentación:**

**25%:** Leer nuevamente la indicación y seleccionar la alternativa más adecuada para cada proceso, pues las opciones elegidas no fueron realizadas de manera correcta, demostrando así que el usuario no distingue de manera satisfactoria los diferentes pasos a seguir para resolver una crisis producida en planta, así como las medidas a implementarse para evitar ciertos accidentes laborales. Por favor resolver nuevamente el ejercicio.

**50%** Leer nuevamente la indicación y seleccionar la alternativa más adecuada para cada proceso, pues la mitad de las opciones elegidas fueron realizadas de manera correcta y la otra mitad no, demostrando así que el usuario distingue de manera parcial los diferentes pasos a seguir para resolver una crisis producida en planta, así como las medidas a implementarse para evitar ciertos accidentes laborales. Por favor resolver nuevamente el ejercicio.

**75%** Leer nuevamente la indicación y seleccionar la alternativa más adecuada para cada proceso, pues las opciones elegidas fueron realizadas con pocos errores, demostrando así que el usuario distingue de manera regular los diferentes pasos a seguir para resolver una crisis producida en planta, así como las medidas a implementarse para evitar ciertos accidentes laborales. Por favor resolver nuevamente el ejercicio.

**100%** El ejercicio se resolvió satisfactoriamente, las opciones elegidas fueron las correctas, demostrando así que el usuario selecciona de manera razonada los diferentes pasos a seguir para resolver una crisis producida en planta, así como las medidas a implementarse para evitar que ocurran ciertos accidentes laborales.