



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Psicología**

**Carrera de Psicología Organizacional**

**Ejercitarios de competencias laborales para el fortalecimiento de las destrezas de los estudiantes con discapacidad, en el área financiera.**

**Autoras:**

Nadya Belen Martínez y Alexis Carolina Romero

**Directora:**

Mst. Mónica Rodas Tobar

**Cuenca- Ecuador**

**2022**

## DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre Gisella Zavala, pues sin ella no lo habría logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo de ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, a mi padre Washington Martínez por ser mi mejor amigo, consejero y ejemplo a seguir, mi ángel eterno. Esta tesis y todo lo que logré hacer será gracias a su fortaleza, virtudes y valores inculcados en mí. Hoy que no estás sigues siendo mi pilar para continuar con los pies en la tierra, a mi hermano Washington Martínez, por siempre estar para mí, sabes que este logro también es tuyo...

Nadya Belén Martínez Zavala.

Dedico mi tesis a todas las personas que me apoyaron en esta etapa para poder llegar hasta aquí, a mis padres por siempre alentarme y enseñarme que puedo lograr lo que me proponga con esfuerzo y dedicación. A mi padre Nestor Romero que estuvo constantemente a mi lado inculcando valores y dándome la energía necesaria para salir adelante con su sabiduría y sus consejos, a mi madre Maria del Carmen Ruiz por siempre preocuparse, alentarme, protegerme y ser el mejor aliento en mis momentos difíciles y a mis hermanos Daniela Jaramillo y Juan Diego Jaramillo quienes en muchas ocasiones han sido mi ejemplo a seguir las personas más reales en este mundo y quienes me han alentado a alcanzar mis metas, seguir mis sueños y enseñarme a que si es posible lograrlo. Sin mi Familia no estaría aquí ahora, esto es para ustedes.

Alexis Carolina Romero Ruiz

## AGRADECIMIENTO

Agradezco desde el fondo de mi corazón a Dios, por iluminar siempre mi camino y ponerme a personas valiosas durante esta etapa y las futuras. En especial a mi madre quien estuvo siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Mi padre a pesar de no poder estar a mi lado físicamente, espiritualmente siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi hermano y sobrinos que han sido siempre el motor que impulsan mis sueños y esperanzas, siempre han sido mis mejores guías de vida. A mi Mami Pilo por ser mi pilar incondicional junto con mis tíos queridos y primos ya que su presencia en mi vida ha sido aliento para crecer tanto como persona y como profesional para alcanzar mis metas. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amada familia, como una meta más conquistada. Me agradezco a mí y me siento orgullosa por la persona en la que me he convertido, por la perseverancia y la constancia de alcanzar siempre lo que me proponga en la vida y no dejarme vencer por nada.

“Pequeña máquina inteligente”.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi directora de tesis, Mst. Mónica Rodas, quien, con su dirección, conocimiento y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo. Especialmente, le agradezco a mi amiga y compañera de tesis, Alexis Romero la persona con la que dentro de este último proceso de mi carrera logré compartir grandiosos conocimientos y una gran experiencia profesional, por el apoyo incondicional dentro de este equipo. Lo logramos.

Nadya Belen Martínez Zavala.

Quiero agradecer principalmente a mi familia que han estado a mi lado todos los días motivándome y acompañándome en mi formación profesional, han sido mi principal fuente de apoyo en esta etapa de mi vida, no existen palabras para poder expresar lo agradecida que estoy. Gracias mamá por estar a mi lado apoyándome en cada paso que doy y gracias papá por motivarme y aconsejarme, ustedes me han guiado hacia un mejor camino, me han enseñado lo que significa el esfuerzo y la dedicación, lo que me ha ayudado a llegar hasta aquí, quiero agradecer a mis hermanos que igual han sido mi ejemplo a seguir y quienes me han ayudado a retarme constantemente para lograr mis metas. Les amo como a las estrellas y verán que son muchas... A mis amigos, que sin ellos mi vida universitaria no habría sido la misma, con quienes he crecido durante estos años y me han ayudado a pasar por los momentos difíciles, gracias a todos por su apoyo y su cariño en esta etapa.

También quiero agradecer a mi maestra y directora de tesis la Mst. Mónica Rodas, la persona que más me ha inspirado a seguir adelante y a cumplir mis metas, con su energía me ha llegado a apasionar por esta hermosa carrera, mi estimada Moni gracias a usted estoy aquí ahora, ha sido una gran experiencia y a usted le debo todo lo que soy hoy y todo lo que seré como profesional en el mundo laboral.

Quiero agradecer también a todos mis profesores que durante estos años me han ido formando profesionalmente, gracias UDA. Especialmente agradecer a mi compañera de tesis y mi gran amiga Nadya Martinez por ser una gran compañera en esta etapa, hemos vivido muchas experiencias juntas, hemos reído, llorado y desvelado para lograr estar aquí. Gracias, Gracias, Gracias...

Alexis Carolina Romero Ruiz.

## RESUMEN

Se ha evidenciado una gran limitación en el ámbito de la educación para las personas con discapacidad, ya que no se ha logrado adaptar estrategias de innovación tecnológica para llegar a desarrollar las capacidades de una forma más completa, y así mejorar las estrategias pedagógicas para que las oportunidades de los estudiantes con discapacidad mejoren y llegar a desarrollar diferentes destrezas. Por ello, se tiene como finalidad desarrollar los ejercitatorios laborales para fortalecer el conocimiento, basándonos en las competencias de “Planificación y manejo del tiempo” y la “Capacidad para la toma de decisiones”, esta investigación se expresa como cualitativa, el estado del arte se desarrolló mediante la recopilación de información científica de institutos de educación superior en España y de diferentes países en Latinoamérica. Tiene un alcance de tipo descriptivo, recopilando datos mediante entrevistas semiestructuradas para el levantamiento de casos, dando también un valor explicativo mediante los 6 ejercitatorios elaborados.

**Palabras clave:** Simulador, Competencias, Personas con discapacidad, Educación.



Mst. Mónica Isabel Rodas Tobar  
Directora de Tesis

## ABSTRACT

There is a major limitation in the field of education for people with disabilities as there has been no success in adopting different technological innovation strategies to develop skills in a more efficient manner. It is for this reason that this research project aims to develop work exercises to strengthen these skills and improve the current pedagogical strategies. These exercises have been developed for the "Planning and time management" and the "Decision-making ability" competencies. This is qualitative research in which the state of the art was developed through the collection of scientific data from higher education institutes in Spain and different Latin American countries. This research also has a descriptive and explanatory scope given that data was collected through semi-structured interviews.

Keywords: Simulator, Competencies, People with disabilities, Education.

Translated by:



Nadya Martinez

and



Alexis Romero



## ÍNDICE

DEDICATORIA	I
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>II</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>V</b>
CAPÍTULO 1	9
Europa	9
España	9
Europa y Latinoamérica	10
Latinoamérica	11
México	11
Colombia	13
Argentina	16
Costa Rica	17
Perú	19
CAPÍTULO 2	21
Metodología	21
Objetivo general:	21
Objetivos específicos:	21
Muestra	21
Instrumento	22
Diagrama de flujo - procedimiento.	23
CAPÍTULO 3	25
<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>30</b>
ANEXOS	35
1. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	35
2. ENLACES DE ENTREVISTAS REALIZADAS	38
3. EJERCITARIO	39
Ejercicio 1:	39
Nivel de desarrollo 1.	39
Nivel de desarrollo 2.	42
Ejercicio 2:	50
Nivel de desarrollo 3.	50
Ejercicio 3:	62
Nivel de desarrollo 1.	62
Nivel de desarrollo 2.	67
Nivel de desarrollo 3.	71



## INTRODUCCIÓN

El mundo está inmerso en cambios y los cambios son frecuentes, y como resultado de esto una sociedad cada vez más globalizada, con avances tecnológicos y científicos reorientando el sentido de la educación, la forma de interacción humana y la comunicación. Para garantizar una educación trascendente y socialmente impactante; en las sociedades del conocimiento es necesario conformar y crear ambientes de aprendizaje que brinden nuevos escenarios de enseñanza, acceso a la información, espacios de compromiso e inclusión social.

Existen varios tipos de discapacidad entre estas se encuentran la intelectual, física, sensorial y psicosocial (Mental o Psicológica); de igual forma, existen rangos de discapacidad que van desde: (30% a 49%) considerada como moderada, (50 a 74%) denominada discapacidad grave y (mayor o igual a 75%) diagnosticada como muy grave o severa. Del total de personas con un porcentaje de discapacidad del 30% a 49% (moderada), se tiene que el 55,6% sufre discapacidad física; este tipo de discapacidad se caracteriza por limitar o impedir el desempeño motor de la persona (afectación a las extremidades superiores e inferiores). Otro tipo de discapacidad con mayor representatividad es la Discapacidad Sensorial (24,8%) (Ver anexo 3) este tipo de discapacidad se puede definir como la deficiencia en los órganos auditivos, visuales o sensoriales o que presentan problemas de comunicación y lenguaje; de ellos el 36,8% poseen un rango grave o severa de discapacidad; es decir, mayor o igual al 75%. (Oscar, Gandy, 2019)

En el Ecuador se han producido cambios importantes en el reconocimiento e inclusión de las personas con discapacidad en los últimos años, y las instituciones jurídicas más importantes, como la Constitución de la República, incluyen intentos de facilitar el proceso de vinculación económica y de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, si bien se han logrado avances significativos con los grupos, existen aún barreras de diferente tipo que les impiden integrarse plenamente a la sociedad moderna, por lo tanto el Ecuador tiene un reto muy importante en la actualidad ya que todavía hay metas y objetivos que deben ser alcanzados.

Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación constituyen una herramienta la cual propicia un cambio de paradigma basado en la sociedad del conocimiento, lo que trae consigo desafíos implícitos para la sociedad y la educación. Esta investigación muestra que las TIC inciden y sirven a la inclusión social de las personas con discapacidad, destacando el papel de los docentes a la hora de asumir nuevos entornos de aprendizaje. Aprender y generar la necesidad de transformar su práctica profesional en pos de un proceso con incidencia e impacto social.



Por tanto, para la población con discapacidad es imprescindible adoptar nuevos ambientes de aprendizaje en los que se utilicen las TIC's, además de la implementación de políticas públicas para el ejercicio de una ciudadanía fundamentada en una educación y sociedad inclusiva, pues de no ser así, se estaría generando una crisis inminente en el acceso a la información y se estaría profundizando la brecha digital, lo que nos puede llegar a relacionar de manera más profunda con una sociedad más equitativa e igualitaria, haciendo que las políticas ayuden a la gente a que se encuentre en una sociedad más inclusiva teniendo un mejor acceso a la información evitando así esta brecha digital.

Esta investigación sobre la inclusión de las TIC, tecnologías de la información y la comunicación es viable y habilita estrategias de enseñanza para las personas, pone en juego diversos modos de aprender, propone nuevos escenarios educativos, de la misma forma permitirá desarrollar competencias para desenvolverse dentro del contexto social. De esta forma, con los resultados obtenidos de esta investigación nos permitirá diseñar estrategias y metodologías que se logren adaptar a las competencias genéricas con el fin de incrementar la posibilidad de ser insertados laboralmente.

Queremos enfatizar en este tema de índole social, ya que no basta con solo contratar a las personas con discapacidad, es importante el proceso de cómo se está generando la inclusión laboral en las organizaciones. Por esta razón, se deberá realizar un análisis profundo del contexto de las organizaciones, la cultura, los objetivos estratégicos y sus políticas. Por otra parte, realizar un buen análisis de puestos por parte del subsistema de reclutamiento y selección por parte del área de recursos humanos en las organizaciones, ya que al relacionar los factores mencionados se logrará una plena inclusión laboral de personas con discapacidad.

## **CAPÍTULO 1**

### **Europa**

#### **España**

En España, la empresa Indra, la multinacional de TI número 1 y una de las principales de Europa, está presentando la tecnología accesible HeadMouse, así como el teclado VirtualKeyboard, en diferentes países con el objetivo de darla a conocer y fomentar su uso por parte de las personas con discapacidad. La compañía ya ha presentado con éxito ambas soluciones en España, México, Chile, Colombia, Brasil y Argentina, y está previsto que en los próximos meses lo haga en más países. HeadMouse es un ratón virtual que permite el control del ratón del ordenador mediante una webcam y los movimientos de la cara y la cabeza. El funcionamiento del dispositivo se basa en la utilización de una cámara de bajo coste para captar el movimiento de la cabeza del usuario delante de la pantalla. Las personas con discapacidad motriz acceden al control del ratón a través de los movimientos de la cabeza con todas las funciones de “arrastrar” incorporadas, mientras que las acciones faciales (abrir la boca o guiñar los ojos) se convierten en diversas modalidades de “clic”. El VirtualKeyboard es el complemento ideal del HeadMouse ya que ambos permiten que personas con movilidad reducida puedan hacer uso de estos dispositivos para utilizar un ordenador (Indracompany, 2010, párr. 1).

En Cantabria, España, se desarrolla el “Programa de Cualificación Profesional Inicial”. El centro ha participado en la Asociación de Aprendizaje Grundtvig, enmarcada en el Proyecto Europeo “Teaching in Competences; A step towards inclusión”, financiado por la Unión Europea a través del Lifelong Learning Programme (iniciativa Grundtvig), y en el que han participado tres centros educativos europeos ubicados en Finlandia, Dinamarca y Grecia, en los que están escolarizados jóvenes con discapacidad intelectual o en riesgo de exclusión social.

Con el concepto “Itinerario de inserción laboral” se hace referencia a un determinado modelo metodológico, el cual es capaz de ofrecer una respuesta integradora a los diferentes recursos y servicios, centrándose en la persona, cuyo principal fin es que la PcD pueda formular su propios planes y metas, mediante la negociación con las personas del entorno, de manera

que pueda identificar aspectos del futuro para mejorar su calidad de vida. En el diseño de un Itinerario de inserción laboral se plantean, en primer lugar, una serie de objetivos, a corto y medio plazo, para lograr el objetivo anteriormente expuesto, todo ello forma parte de un proceso en el que intervienen diferentes agentes; por un lado, la persona que necesita apoyo, y por otro, aquellas que pueden ofrecerlo, como familia, docentes, orientadores, etc.

Se llegó a considerar que la formación ofrecida en el Programa de Cualificación Profesional Inicial (PCPI), en su modalidad de Taller Específico y en el perfil "Auxiliar de Alojamiento y Catering", se ha visto enriquecida por el Itinerario de inserción laboral llevado a cabo, ya que se ha centrado en la autodeterminación de cada persona, en el desarrollo de las competencias, habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para facilitar el proceso de adaptación al mercado laboral, teniendo como principal protagonista al propio estudiante, sus características y necesidades (Riaño-Galán, et al., 2016).

## **Europa y Latinoamérica**

En la metodología de Tunning nos habla sobre cómo las competencias se pueden dividir en dos tipos, en las competencias genéricas, que en principio son independientes del área de estudio. Por otro lado, las competencias específicas para cada área temática. Estas competencias se obtienen normalmente durante diferentes unidades de estudio y, por tanto, pueden no estar ligadas a una sola unidad, es importante identificar en qué unidades se enseñan las diversas competencias para asegurar una evaluación efectiva y una calidad, queriendo decir que las competencias y los resultados del aprendizaje deberían corresponder a las cualificaciones de un programa de aprendizaje. Las competencias y los resultados de aprendizaje permiten flexibilidad y autonomía en la construcción del currículo y, al mismo tiempo, sirven de base para la formulación de indicadores de nivel y que estos puedan ser comprendidos internacionalmente (Salinas, 2007, p. 3).

Ante esta panorámica, la Unión Europea (2018) destaca que las competencias laborales y las de empleabilidad serán el factor clave para poder adaptarse a los profundos y rápidos cambios del mercado laboral y, de este modo, aumentar la inserción laboral

Riaño-Galán et al. (2016) aseguran que se ha quedado demostrada la importancia del trabajo como herramienta para mejorar el nivel de autodeterminación de las personas

con discapacidad intelectual, ya que este es el medio por el cual pasa una persona para lograr una mayor autonomía, participación social y bienestar personal (Riaño-Galán et al., 2016). Asimismo, se ha observado la relevancia de las competencias de empleabilidad que como Shocrón (2017) se visualizan como fundamentales en el desarrollo profesional en cualquier ámbito profesional, más si cabe en el caso que nos ocupa por ser un elemento imprescindible para la inclusión efectiva del colectivo.

## **Latinoamérica**

### **México**

Labrada-Martínez y Valenzuela-Arguelles (2013) señalan que, innovar en tecnologías de la información y la comunicación que promuevan la inclusión de personas con discapacidad en los ámbitos social y laboral, así como capacitarlas sobre el uso y aprovechamiento de las TICs en colaboración con organismos y empresas, se ha involucrado en la propuesta de inclusión y creación de soluciones que han sido de relevancia para la inserción de las personas con discapacidad en los distintos ámbitos sociales. Por parte de la UNAM, el compromiso social de la institución que, a través de las líneas rectoras, especifican la equidad en el acceso a métodos y tecnologías que favorezcan la preparación y desempeño de los alumnos, así como la búsqueda de medios de inclusión efectivos en su comunidad, además de la ampliación y diversificación de la oferta educativa, la actualización profesional y la capacitación para el trabajo.

La intención, no solo es promover la formación profesional de la persona con discapacidad, sino también de otorgarle un nivel de conocimiento acorde con los objetivos del sector productivo, para brindarle oportunidades de crecimiento. Algunos de los simuladores que se han puesto en práctica es el “teclado Alterno IntelliKeys USB”, sus teclas de un tamaño mucho mayor a las comunes, facilitan su manejo a personas con problemas motrices o visuales. El dispositivo se conecta en el puerto USB de la PC y es alimentado directamente por la misma computadora.

Por otro lado, también el “Aworks- IBM”, permite que personas con debilidad visual visiten sitios de Internet a través del navegador Mozilla Firefox al incorporar un sistema de configuración de color, tamaño y audio, entre otras. A la fecha, se han realizado doce actividades de capacitación para casi 200 personas en este espacio (pp. 5-6).

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 estaba vinculado con el quehacer científico, el desarrollo tecnológico y el sector productivo. Tenía como objetivo generar capital humano de calidad que ayude a la innovación nacional a través de la Estrategia Digital Nacional. Con esta se buscaba conseguir una “Educación de Calidad”, es decir, a la integración y el aprovechamiento de las TICs para que el proceso educativo pueda ser inducido al país. En la “Sociedad de la Información y el Conocimiento” se puede llegar a ayudar a que se amplíen las habilidades digitales entre los alumnos mediante prácticas pedagógicas, mediante contenidos digitales alineados con los planes curriculares para impulsar su evaluación con el objetivo de incorporar el uso de las TICs en la formación docente como herramienta de uso y enseñanza (Legorreta-Barrancos; Ortega-Rodríguez y Suárez- Améndola, 2017).

En México, los estudiantes que se gradúan por primera vez y tratan de ingresar al mundo laboral no piensan en las barreras de entrada que aparecen dentro de su proceso y de lo que significa integrarse a una población económicamente activa. Dentro de esta etapa de transición los jóvenes enfrentan una serie de dificultades que demanda la puesta en acción de un abanico de habilidades y competencias específicas necesarias para poder capitalizar de manera eficiente el aprendizaje adquirido a lo largo de cuatro o cinco años de formación. Si bien no existen fórmulas predeterminadas para garantizar la obtención de un empleo, sí existen indicadores más o menos importantes que pueden orientar los esfuerzos para ganar espacio en el mercado laboral, o al menos aumentar la probabilidad de obtener dicho espacio (Pérez-Cruz y Pinto-Pérez, 2020).

El Modelo Mexicano de Formación Dual (MMFD) se presenta como una nueva política educativa que vincula el sector educativo con el productivo. Este modelo se implementó en el periodo 2013-2016 en las entidades federativas. Muestran una combinación de la técnica de educación de nivel superior junto a la formación dentro de las empresas.

El estudiante desarrolla durante los dos a tres años del programa educativo el 80% de sus competencias profesionales en las empresas y el otro 20% en el salón de clase. Este programa, iniciado en 2009 y desarrollado en conjunto con el gobierno alemán, representado por el Instituto Federal de Educación y Formación Profesional (BIBB, Bundesinstitut für Berufsbildung) y la Secretaría de Educación Pública (SEP) a través del Colegio Nacional de Educación Profesional (CONALEP), tiene como objetivo

“incrementar el número de jóvenes bien capacitados, en beneficio de México como de las empresas mexicanas y alemanas, en el menor tiempo posible” (Zamora-Torres y Thalheim, 2020, párr. 3).

Zamora-Torres y Thalheim (2020) identifican si el Modelo Mexicano de Formación Dual (MMFD) influye de manera positiva en la inserción laboral de los estudiantes egresados de la educación media superior. Su base es la teoría del capital humano, que propone un aumento de la productividad del individuo mediante la capacitación y la educación, elementos que componen el MMFD. El horizonte espacial son los Estados Unidos Mexicanos y el horizonte temporal el periodo 2013-2016.

Debido al relativamente corto plazo de existencia del programa no se han realizado estudios respecto al Modelo Mexicano de Formación Dual. Hasta el momento solo existen evaluaciones internas que revisaron el modelo respecto a su distribución y potencia de implementación a nivel nacional, y del grado de satisfacción por parte de los alumnos, tutores y empresarios participantes.

Es importante encontrar la forma de desarrollar y facilitar a que las personas con discapacidad tengan las competencias necesarias y así lograr ser incluidas dentro del ámbito laboral en cualquier empresa sin exclusión. Algunas de las acciones que realiza esta iniciativa son: generación de empleo para personas con discapacidad, accesibilidad en la infraestructura de las empresas, inclusión en la cadena de suministro, sensibilización, vinculación con la comunidad e inclusión educativa (Lizama Pérez; Surdez Pérez y Sandoval Caraveo, 2019).

## **Colombia**

En Colombia, se afirma que las TIC ocupan un lugar importante como recurso educativo, por lo cual en el plan decenal de educación 2006-2016 se presenta en uno de sus macro objetivos el fortalecimiento de procesos pedagógicos. A través de las TICs se reconoce la transversalidad curricular de su uso apoyándose en las investigaciones pedagógicas. Dentro de sus objetivos se complementa y promueve procesos investigativos que propendan por la innovación educativa para darle sentido a las TICs, desde una constante elaboración propia de las nuevas formas de ser y de estar del aprendiz y la incorporación del uso de tics como eje transversal para fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje en todos los niveles educativos (Cortés-Rincón, 2016).

De acuerdo a Cortés-Rincón (2016) El propósito de la integración de las TIC's en la educación, es mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como la gestión escolar. Algunas tecnologías como lenguajes de programación para niños, ambientes virtuales de aprendizaje y pizarras digitales han sido diseñadas específicamente con fines educativos. Otras, como el software de diseño y la cámara digital fueron creadas con fines diferentes, pero se han adaptado para usos pedagógicos.

Las competencias tecnológicas se definen como “la capacidad para poder seleccionar y utilizar de forma pertinente, responsable y eficiente una gran variedad de herramientas tecnológicas de tal forma que se logre entender los principios que estas las rigen” (Ministerio de Educación, 2013, p. 24), una parte fundamental es el llegar a conocer la función de poder combinarlas y la forma en que estas pueden ser utilizadas en el contexto pedagógico.

Las nuevas tecnologías han ayudado a desarrollar formas de una mejor aproximación a la labor de los docentes que enriquece los diferentes métodos de enseñanza. Por estas razones se llega a considerar específicamente la integración de las TIC's dentro del ámbito de la educación. La competencia pedagógica se puede definir como la capacidad de utilizarlas con el objetivo de fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje, reconociendo el alcance y las limitaciones de la incorporación de estas tecnologías en la formación integral de los estudiantes y en su propio desarrollo profesional (Ministerio de Educación, 2013).

De acuerdo con PageGroup, (una firma de reclutamiento colombiano), la inclusión laboral se puede definir como,

La contratación de personas que hacen parte de una minoría o que no tiene las mismas facilidades de ser contratadas en los procesos de selección, ya sea porque sufren casos de discriminación laboral o porque se cree que las empresas no ven en ellos una ventaja significativa (Vidal y Rodríguez, 2019, p. 10).

Se llega a afirmar que la inclusión laboral es posible gracias al cambio en los diferentes modelos de contratación tradicionales en los cuales las compañías se han basado durante años. Se ha pasado de entender a los trabajadores como una categoría genérica y homogénea, a concebirlos como un recurso heterogéneo, que tiene unas características particulares y que busca ser motivado constantemente. “PageGroup, resalta que las compañías han invertido cada

vez más en áreas de recursos humanos que no solo se concentran en encontrar al mejor talento, sino que este sea diverso e incluyente” (Vidal y Rodríguez, 2019, p. 10).

La adaptación al entorno social-laboral de las personas con discapacidad debe ser abordada desde dos perspectivas. En primer lugar, se encuentran las personas con discapacidad que ingresan a la empresa y por otro lado las personas que ingresan a las personas con discapacidad al ámbito laboral. Las empresas deben garantizar que las personas que reciben en su entorno laboral tengan contacto con programas que ayuden a comprender de alguna forma la necesidad de la inclusión laboral y que estén en condiciones psicológicas, de rehabilitación y que se encuentren completamente capacitadas para así poder iniciar o retomar su vida laboral.

A través de iniciativas de innovación social, se busca desarrollar las competencias laborales de personas con deficiencias físicas, sensoriales y auditivas que viven en entornos vulnerables en Cali, vinculados al sector empresarial. A través del apoyo de profesionales humanistas, trabajan para empoderar a grupos poblacionales y transformar poblaciones que carecen de acceso al mercado laboral (Cabrera-Minotta; Barona-Mendoza y Bravo-García, 2017).

Además de promover la proyección social de la empresa y el desarrollo de Colombia, con la ayuda de varias instituciones han logrado la manera de mejorar la calidad de vida económica y emocional de las personas con discapacidad. Según la visión de la empresa Hilos de amor en Cali, “En el 2021, serán reconocidos a nivel regional y nacional como referente de formación y vinculación de las personas con discapacidad en su movilidad física y de tipo sensorial, auditiva al mercado laboral, a través de alianzas estratégicas, con el gremio empresarial y la academia, para contribuir al desarrollo de las regiones, desde la proyección social que fomentará el crecimiento de las empresas en Colombia.

Los sueños de esta empresa serán posibles ya que mencionan que los formadores se destacarán por adherirse a una actitud profesional bien formada que les permitirá entrenar a grupos relevantes de acuerdo a las necesidades empresariales que demanda el mercado laboral.

El Comité sobre los Derechos de las PcD en el informe de agosto de 2016, manifiesta su preocupación sobre la ausencia de una regulación en la materia y solicita al Estado adoptar normas que tratan este aspecto en materia de empleo (Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2016).



Es importante tener en cuenta aspectos considerados en legislaciones foráneas, en las cuales se ha precisado que los ajustes razonables, aunque tiene como fines permitir a las PcD acceder al empleo, desempeñar su trabajo, progresar profesionalmente y acceder a la formación, no pueden convertirse en medidas que supongan una carga excesiva para el empresario. En esta línea se ha revisado la importancia de las ayudas públicas, los costos de la adaptación de puestos de trabajo y el tamaño de las empresas (Colominas, 2015).

Podemos observar que en el caso de Colombia esto llega a significar una adecuación de los criterios a las realidades sociopolíticas que permita una normatividad que no sea creada sin uso, sino que sea eficaz, ayude a las personas y sea aplicable; para conseguirlo es necesario tener en cuenta lo siguiente:

Respecto a ayudas públicas, es importante revisar los programas a nivel regional que se ofrecen en los municipios para la capacitación laboral, en Medellín ha liderado esta línea el proyecto "Ser Capaz" de la Alcaldía siendo importante revisar el compromiso de las empresas privadas a través de otras estrategias como el citado Pacto de Productividad («acto de Productividad. Promoviendo la Inclusión Laboral de las personas con discapacidad», 2015). No obstante, también deben destinarse recursos para los empleadores comprometidos con el trabajo inclusivo adicionales a los beneficios tributarios que actualmente se consagran, como se viene haciendo en otros países como Chile, España y Canadá (Gómez-Rúa y Turizo-Peláez, 2016, p. 91).

## **Argentina**

Según Giudicess et al. (2016)

Las nuevas realidades exigen que se desarrollen modelos pedagógicos basados en las TIC's, de acuerdo a la demanda universitaria, sin embargo, las TIC's aplicadas en las aulas no han tenido una gran aceptación aún. La tecnología ha ayudado a mejorar la calidad educativa y más equitativa, como por ejemplo la educación a distancia. La Universidad de Buenos Aires ofrece cursos con el objetivo de fomentar y generar espacios de aprendizaje, creando un gran potencial para implementar el uso de estas nuevas herramientas didácticas, pero debido a la escasa participación docente que se rehúsa a la implementación de estas tecnología, por la falta de conocimiento o la falta

de participación creando un limitante, impidiendo que la estrategia de enseñanza hacia los estudiantes se potencie mediante el uso de las TIC's. Existen tecnologías de comunicación como las plataformas virtuales tipo Moodle, las cuales aún pueden ser estratégicamente explotadas (p. 11).

Moodle originalmente es un acrónimo de Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (Entorno de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos y Modular).

Moodle fue creado por Martin Dougiamas. Basó su diseño en las ideas del constructivismo en pedagogía afirmando que el conocimiento se construye en la mente del estudiante en lugar de ser transmitido sin cambios a partir de libros o enseñanzas y en el aprendizaje cooperativo. Es decir que Moodle, es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual, un sistema de gestión de cursos, de distribución libre, que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea (Bonilla García, 2017, párr. 1).

## **Costa Rica**

En Costa Rica, el Ministerio de Educación Pública (MEP) a través del Centro de Educación Especial donde las personas pueden ingresar desde 1 hasta los 21 años, quienes pueden contar con 22 centros los cuales se especializan en la educación especial alrededor del país (Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, 2019).

Se llega a presentar la necesidad de un doble enfoque, por un lado, en iniciativas específicas destinadas a superar desventajas o barreras particulares y, como segundo enfoque, garantizar la inclusión en los servicios y actividades de carácter general, tales como la formación profesional y el empleo. La legislación que aporta a la inclusión laboral en Costa Rica incluye todo marco normativo donde se involucra la discapacidad y el empleo. La Presidencia de la República de Costa Rica (2017) indicó que: “busca lograr mayor orientación para la aplicación efectiva de la Ley 8862, Inclusión y protección laboral de las PcD en el sector público”.

En la capacitación para PcD, surgen oportunidades en áreas de demanda laboral, mediante “Empléate Inclusivo”. Barquero (2016) indica que el objetivo del programa del

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en relación con las PcD, es mejorar la empleabilidad para así poder llegar a potenciar la inserción laboral de las PcD en puestos de calidad que lleguen a ayudar a la empresa.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) tiene el Departamento de Igualdad de Oportunidades para las PcD, encargado de divulgar la legislación vigente en materia de discapacidad, y cabe destacar que entre sus funciones se encuentran asesorar al sector empresarial en materia de equiparación de oportunidades para PcD y promover la responsabilidad social empresarial como una acción afirmativa en la contratación de PcD, a fin de mejorar las condiciones de vida de estas personas y sus familias (MTSS, 2019).

Por su parte, Carlos Chaves (comunicación personal, 2018) indicó: “Algunos retos van a depender de cada tipo de discapacidad y del nivel de afectación de esa condición, por ejemplo, para él no vidente la tecnología es clave, como software lector o lupa electrónica, mientras que para un usuario de silla de ruedas la barrera arquitectónica adquiere importancia”.

Dentro del ámbito educativo, cuando se habla sobre el tema de las TIC ha sido un tema ampliamente tratado alrededor del mundo; ya que se presentan herramientas significativas para la superación de barreras, la accesibilidad, inclusión y el desarrollo de entornos formativos dinámicos e interactivos, que promueven la creatividad y el pensamiento crítico en el estudiantado.

Ante esto y bajo la perspectiva de que los usos de las TIC “son múltiples y se distribuyen prácticamente en todos los campos de la actividad humana” (Sánchez, 2013, p. 17), es fundamental investigar su implementación como herramientas motivadoras para que el estudiantado con discapacidad participe de forma plena en su proceso educativo para conseguir educación universal y equitativa, que ofrezca mayores oportunidades de aprendizaje a cada persona.

Dentro del estudio de Sánchez (2013) se menciona que las TIC, sin duda, han logrado dar un gran paso transformado el contexto de la educación, desde el primer momento que se ofrecieron aportes a los docentes que propician el establecimiento de oportunidades de aprendizaje de calidad al estudiantado, mediante diversas metodologías en cuanto al diseño,

aplicación y evaluación los procesos de enseñanza, que se adaptan a las características de cada persona.

Según lo anterior, la implementación de las TIC en los centros educativos fomenta la motivación e interactividad, pues sus usos “en la educación pueden favorecer los procesos de enseñanza y aprendizaje orientados a la construcción de aprendizajes significativos” (Valencia et al., 2016, p. 9). Es elemental implementarlas como herramientas innovadoras que capten la atención del estudiantado.

A raíz de lo anterior, se comprende que las TIC cumplen una función enriquecedora dentro de la mediación pedagógica; al permitir que la población estudiantil desarrolle de forma eficaz habilidades y destrezas que favorezcan las competencias básicas. Por otra parte, los centros educativos deben ofrecer un ambiente en el que los individuos puedan interactuar con seguridad e independencia, utilizando herramientas tecnológicas que potencien las competencias que van a requerir para efectuar un rol activo dentro de la sociedad (Sánchez, 2013).

Es importante mencionar que, las TIC pueden llegar a cumplir una función de rampa, que permitirá al estudiantado empoderarse del aprendizaje con apoyos debidamente seleccionados, respondiendo a sus habilidades y características individuales; lo que contribuirá a la disminución de barreras educativas que se puedan presentar.

Las TIC representan herramientas importantes en el ámbito educativo, ya que “la falta de un mecanismo efectivo que les permita escribir, leer o comunicarse se convierte en una gran barrera de acceso al conocimiento, a las posibilidades de autonomía y desarrollo personal” (Zapalá, 2018, p. 4); razón por la cual, son recursos que brindan soluciones ante limitaciones de aprendizaje y participación que se presentan durante el proceso formativo de cada individuo.

## **Perú**

Aguilar y Yusta (2017) nos habla sobre el empleo el cual consiste en la integración de las personas que se encuentran por un lado en una situación de mercado laboral y por el otro en exclusión social, para que estas se puedan unir al mercado laboral. La integración al mercado laboral, se cree que llega a que una persona se encuentre en un puesto de trabajo el cual permite ingresar a una esfera económica de la sociedad, lo que le llega a permitir el acceso a otros tipos

de áreas tanto sociales, como políticas y hasta culturales. La variable de empleo, nos divide en diferentes dimensiones: empleo, habilidades personales, formación profesional, satisfacción.

Torre-López, et. al. (2018) nos dice que el empleo significa contar con un puesto laboral remunerado, para ello se requiere: competencia, experiencia, esfuerzo, compromiso, motivación, deseo de superación, además de contar con suerte para encontrar uno; a su vez implica estabilidad emocional y económica, bienestar, desarrollo dignidad e independencia económica; así como también le da la posibilidad de un futuro promisorio de logros, aunque implica esfuerzo y tiempo para cumplir la jornada de trabajo agotador e insatisfacción cuando el salario no cumple las necesidades básicas y expectativas de vida.

De igual manera, Docampo y Morán (2017) develan la importancia de consensuar de manera objetiva la evaluación de las competencias profesionales en PcD de forma que los resultados sirvan de referente para enfocar las adaptaciones curriculares que permitan el desarrollo de cada una las competencias profesionales en el estudiante.

Resaltan, además, que la posibilidad de que el profesor llegue a mejorar sus prácticas y enseñanzas como docente e investigador, mediante procedimientos innovadores, con esto se ayuda a que llegue a seguir un desarrollo positivo de las competencias profesionales en los estudiantes tomando como elemento impulsador las potencialidades de ellos en base a sus experiencias previas.

## **CAPÍTULO 2**

### **Metodología**

El siguiente trabajo se expresa como una investigación cualitativa, en la que se describe el desarrollo del estado del arte mediante la recopilación de información científica acerca de la discapacidad dentro de los institutos de educación superior en Europa para ser más específicos en el país de España de igual forma se mencionan diferentes países de Latinoamérica como México, Colombia, Argentina Costa rica, Perú. Se llevan a cabo temáticas relacionadas al mercado laboral para personas con discapacidad y la inserción laboral dentro del continente latinoamericano, investigaciones en las cuales se estudian las actividades, las relaciones e información clave que permite la recolección de datos mediante entrevistas semiestructuradas, enfocándose en adquirir una base de información para poder realizar los diferentes ejercitatorios. Esta investigación tiene un alcance de tipo descriptivo donde se elaboró una recopilación de datos basándose en las diferentes entrevistas realizadas obteniendo información relevante de las diferentes competencias escogidas de la misma forma dando un valor explicativo mediante los ejercitatorios elaborados.

#### **Objetivo general:**

- Desarrollar los ejercitatorios laborales de competencias para fortalecer las destrezas de los estudiantes con discapacidad.

#### **Objetivos específicos:**

- Recopilar y desarrollar el estado del arte con información científica.
- Diseñar y aplicar herramientas para el levantamiento de información.
- Crear los ejercitatorios laborales adaptados a las cuatro discapacidades, visual, auditivo, físico e intelectual.

#### **Muestra**

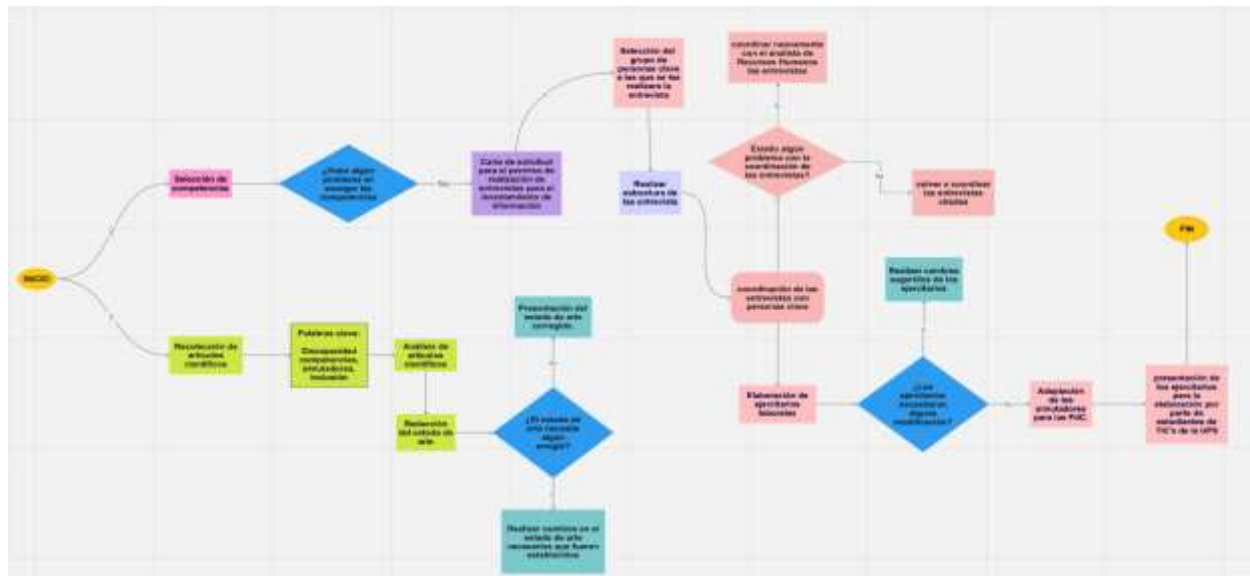
Se tomó en cuenta al personal que labora en las diferentes áreas de Mutualista Azuay, la cual nos permitió la recopilación de información necesaria para el levantamiento de los

diferentes casos y dar paso a la elaboración de los ejercitatorios vinculadas a las competencias de planificación, manejo del tiempo y capacidad para la toma de decisiones.

### **Instrumento**

El instrumento de evaluación propuesto es la entrevista semiestructurada, en la cual se plantearon una serie de preguntas las cuales se ajustaron para obtener la información necesaria sobre las diferentes competencias, teniendo en cuenta la libertad de agregar preguntas adicionales si es que se considera necesario, para así poder obtener una mayor fuente de información, con un formato de preguntas abiertas ya que se pretende obtener opiniones y experiencias dentro de su área de trabajo y su día a día, he identificado los diferentes casos tanto de éxito o no éxito, con relación a los diferentes indicadores de conducta propuestos, dando paso al levantamiento de información necesario para formar los diferentes casos, con los cuales se realizaron los 6 ejercitatorios.

## Diagrama de flujo - procedimiento.



Como primer punto se escogió las diferentes competencias centradas a la tesis, se analizaron las opciones adecuadas y se procedió a realizar la respectiva depuración para eliminar las competencias que no se ajustaban a nuestro objetivo con el fin de obtener las competencias que se ajusten más a los ejercitatorios que se realizaron posteriormente. Después de haber seleccionado las dos competencias correctas, se dio paso a realizar el estado de arte mediante una investigación en diferentes fuentes confiables obteniendo como resultado una recolección de 87 artículos científicos con las palabras claves planteadas que serían consideradas para el análisis, de esta forma se fue seleccionando lo necesario y de igual manera los que serían depurados por diferentes razones, ya sea porque las investigaciones son muy antiguas para ser considerados o por que la información terminó no siendo relevante para ser redactadas en el estado de arte, de esta manera poder ser entregado y revisado por la supervisora de tesis.

Como segundo punto se redactó una carta de solicitud dirigida hacia el gerente de recursos humanos de la Mutualista Azuay, quien nos dio autorización para realizar 5 entrevistas a personas claves, las cuales fueron sugeridas por parte del gerente para que nos prestaran la ayuda para el levantamiento de información necesaria y personas capacitadas que tratan con



las PcD, para así después realizar la estructura de las entrevistas, las cuales fueron basadas en las siguientes competencias seleccionadas “ Planificación, manejo del tiempo” y “Capacidad para la toma de decisiones”, posteriormente se coordinó las diferentes entrevistas las cuales se tuvieron que reorganizar nuevamente debido a que existieron problemas ya que volvió a surgir una emergencia sanitaria debido al Covid por lo tanto las entrevistas no pudieron ser realizadas presencialmente, sino que, se realizaron de forma virtual, siendo estas coordinadas con la ayuda del departamento de RH.

Como tercer punto, se procedió al análisis de las entrevistas y a la estructuración de los ejercitatorios en base a las respuestas obtenidas de los entrevistados.

Como cuarto punto, los ejercitatorios laborales fueron revisados y adaptados a discapacidad con la experta en el área, Mst Adriana León quien realizó ajustes a la redacción para evitar exceso y abuso de palabras técnicas y confusas.

Como quinto y último punto, hicimos la entrega de los casos para que las personas de sistemas de la Universidad Politécnica Salesiana utilizando inteligencia artificial puedan empezar a crear los simuladores.

## CAPÍTULO 3

### Resultados

A continuación, se describe el desarrollo de la creación de los ejercitatorios laborales con sus instrucciones correspondientes, los siguientes ejercitatorios son adaptados a las cuatro discapacidades, visual, auditiva, física e intelectual de igual forma se indican cada una de las competencias seleccionadas donde se describen los conceptos e indicadores de conducta seleccionadas del diccionario de Erasmus, los cuales fueron ajustados a los casos laborales para el desarrollo de los ejercitatorios, sin perder su esencia.

Los ejercitatorios se realizaron considerando dos competencias: la capacidad para la toma de decisiones y la planificación y manejo del tiempo, las cuales fueron consideradas para realizar los ejercitatorios laborales, tomando en cuenta los siguientes puntos como indicadores de conducta, para la competencia de planificación y manejo del tiempo, como primer punto se consideró si la persona trabaja organizadamente, como segundo punto fue importante medir si la persona planifica las acciones y/o los proyectos que se van a emprender y poner en acción, y como tercer y último punto se puso en consideración si la persona es capaz de utilizar herramientas para gestionar el tiempo y las prioridades del día a día, estos puntos los podemos ver reflejados, en los siguientes ejercicios desarrollados.

Como primer nivel de desarrollo con el nombre **“Día de a de trabajo - Gestión de la información”** en donde tenemos como indicación principal que la persona resuelva los problemas de las actividades del día en el trabajo, donde se le mostrarán distintas actividades las cuales tendrá que ordenar priorizando sus actividades para organizar su día laboral, aquí se podrá observar el nivel de Desarrollo de la competencia citada en líneas anteriores. aquí utilizamos una escala de calificación de 5/5, es decir si la persona organiza de forma correcta sus actividades y ha considerando priorizarlas de manera eficiente, obtendrá un puntaje completo, por el otro lado si la persona acierta 1/5 o 0/5 significa que no ha realizado correctamente el ejercicio, junto a la calificación se les explicará el porqué de su resultado y cómo puede mejorar esto con una retroalimentación.

Como segundo nivel de desarrollo elaboramos el ejercicio **“Bandeja de entrada”** en el cual se le presentará a la persona una simulación de la bandeja de entrada de mail corporativo

y personal, en el cual la persona deberá realizar una lectura analítica, y en el cual deberá priorizar la selección de cual analizará primero y como segundo punto tendrá que atenderlos correctamente en su calendario, para así poder priorizar sus actividades y organizar su día laboral. En este ejercicio se utilizó una escala de calificación de 4/4 si es que la persona obtiene una buena calificación, y de 1/4 o 0/4, en el cual hemos creado una tabla en la cual hemos asignado un número el cual muestra de qué manera debería la persona seleccionar los mails para que la priorización sea correcta, de igual manera a la persona se le presentará una retroalimentación del trabajo que ha realizado para que tome en cuenta el porqué de su calificación.

Para la competencia de capacidad para la toma de decisiones como primer punto se ha tomado en cuenta si la persona está atenta al momento de reaccionar ante una situación a resolver, genera opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles. Como segundo punto se ha priorizado si la persona está apta para resolver de forma oportuna y confiable problemas de gran relevancia y como tercer punto evaluar a la persona si genera más de una opción frente a cada situación a resolver.

Las competencias mencionadas las podemos observar en los siguientes ejercicios desarrollados, el primer ejercitario realizado llamado **“Call center”** en donde tenemos como indicación principal que la persona debe asistir las llamadas de los clientes, la persona recibirá llamadas, atenderá y tendrá que ayudar a los clientes, en este ejercicio usted deberá escoger la mejor opción de respuesta para atender a los clientes de una manera satisfactoria. Para evaluar este ejercicio se utilizó una escala de calificación donde se muestra la valoración que el cliente le da dependiendo de la respuesta que escoja la persona, después de que termine la llamada cada “persona” calificará en una escala de “Malo, Bueno, Muy Bueno, y Excelente” el cual vendrá representado igualmente con caras que demuestren el nivel de satisfacción, al final del ejercicio se mostrará la retroalimentación.

Se debe tomar en cuenta el protocolo de servicio al cliente, ya que este es uno de los principales ejes de la empresa, si el cliente no se encuentra satisfecho al final del día la empresa puede caer, es por esto que se debe considerar la mejora manera de trato al cliente.

Como segundo nivel el siguiente ejercicio realizado, llamado **“Coordinación de teletrabajo”** en la cual se tiene como indicaciones que la persona deberá unir los recursos con el departamento correcto, se debe establecer los recursos necesarios conjuntamente con TICs,

Unidad de Seguridad de la Información y el departamento de Talento Humano para que estas sean enviadas al domicilio de la persona que realizará Teletrabajo. En la siguiente tabla dentro del ejercicio realizado se presentan los departamentos con cada uno de los recursos, la persona debe unir los recursos que se encuentran en el lado derecho con el área descrita en el lado izquierdo que deberá realizar la coordinación de estos.

Se ha utilizado la siguiente tabla de rúbrica en la cual obtendrá una calificación de **8/8**: Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración todas las opciones y tiene el criterio para definir a donde pertenece cada una de ellas, **7/8 - 6/8**: Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración algunas de las opciones y tiene poco criterio para definir a donde pertenece, **5/8 - 4/8**: Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración algunas de las opciones y no tiene el suficiente criterio para definir a donde pertenece, **3/8 - 2/8**: Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración algunas de las opciones y no tiene criterio para definir a donde pertenece, **1/8 - 0/8**: Frente a la situación a resolver no considera las opciones, no tiene criterio para definir a donde pertenece. A través de estas puntuaciones se calificará la actividad realizada.

Como tercer nivel el ejercicio realizado, llamado “**Reemplazo de personal**” en el cual se tiene como instrucción principal de encontrar y realizar la incorporación de una persona para solucionar el reemplazo al momento de que se retira a la casa debido a permiso médico. Se busca un representante de call center que sirva de enlace entre nuestra empresa y sus clientes actuales y potenciales.

La persona será capaz de asumir la responsabilidad de resolver eficientemente problemas, quejas y consultas de clientes, así como mantener la satisfacción de los clientes en el centro de cualquier decisión y comportamiento, las responsabilidades del representante de Call Center será de gestionar un gran número de llamadas entrantes y salientes de forma oportuna, seguir guiones de centro de atención telefónica a la hora de gestionar diferentes temas, identificar las necesidades de los clientes, aclarar información, investigar cada problema y ofrecer soluciones o alternativas. Para calificar este ejercicio se realizó la siguiente rúbrica en la cual si la persona obtiene un puntaje de 3/3, significa que ante situaciones sabe resolver toma la decisión de manera eficiente tomando en cuenta todas las opciones presentadas, considerando los diferentes puntos para el backup, al igual que un buen análisis de perfil y si la persona obtiene una puntuación de 0/3, significa que la persona ante las situaciones a resolver

no toma la decisión de manera crítica, no analiza correctamente las opciones presentadas y no considera los diferentes puntos para el backup, al igual que no realiza un buen análisis de perfil.

Con este ejercicio se busca que las personas que deben ser seleccionados para cumplir con el reemplazo de algún trabajador que se ausente por permiso médico, deberán cumplir con el mejor perfil, el cual se adapte al puesto que se necesite ser reemplazado. De esta forma continuar con el trabajo sin inconvenientes, lo cual representará un ahorro de tiempo en los procesos para la empresa.

Como tercer nivel de desarrollo realizamos el ejercicio **“Plan de Capacitación”** en donde la instrucción principal es realizar una estructura de capacitación para el ingreso de una nueva persona en el área de Gestión de la información, en la cual deberá coordinar una reunión con el Analista de Talento Humano para armar la estructura del plan de adquisición de conocimientos necesarios para su correcta inducción dentro de su área de trabajo, aquí la persona deberá leer una serie de mails en el cual se presenta comunicando con el Analista de Talento Humano para coordinar la capacitación necesaria, la persona tendrá que escoger la mejor opción de mail, considerando la cordialidad y la ortografía, en este ejercicio consideramos una escala de calificación de 1/1 ya que solo existe una respuesta correcta, posteriormente se presentará la retroalimentación de porque tiene la calificación que ha adquirido, mostrando una tabla donde se explican las diferentes razones de porque las otras respuestas no son correctas y solo un mail es considerado como una buena opción.

Links de los simuladores:

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador26/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador25/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador24/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador23/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador22/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador27/index.html>

## **Discusión**

En un estudio realizado por El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 estaba vinculado con el quehacer científico, el desarrollo tecnológico y el sector productivo. Este tenía como objetivo generar capital humano de calidad que ayude a la innovación nacional a través de la Estrategia Digital Nacional. Con esta se busca conseguir una “Educación de Calidad”, es decir, a la integración y el aprovechamiento de las TICs para que el proceso educativo pueda ser inducido al país. En la “Sociedad de la Información y el Conocimiento” se puede llegar a ayudar a que se amplíen las habilidades digitales entre los alumnos mediante prácticas pedagógicas, mediante contenidos digitales alineados con los planes curriculares para impulsar su evaluación con el objetivo de incorporar el uso de las TICs en la formación docente como herramienta de uso y enseñanza (Legorreta-Barrancos et al., 2017).

Según lo que se señaló en el primer capítulo, podemos tomar en cuenta lo que Labrada-Martínez y Valenzuela-Arguelles nos presentan, cómo la innovación en la tecnología de la información y la comunicación promueven la inclusión, específicamente hablando de las PcD, en los diferentes ámbitos tanto sociales como los laborales, basándonos en las investigaciones realizadas, podemos determinar que los ejercitatorios que se han elaborado son herramientas productivas para la mejora y el desarrollo de las destrezas de los estudiantes con discapacidad que llegaran a tener acceso a los simuladores desarrollados por el departamento de TICs de la UPS.

A través de las investigaciones realizadas y como resultado se ha logrado la creación de los diferentes ejercitatorios, simuladores laborales para el desarrollo de capacidades y destrezas, con el propósito de generar una mejora a la hora de la inserción laboral. Se puede evidenciar mediante una comparación con los estudios observados que a través de iniciativas de innovación social, se busca desarrollar las competencias laborales de personas con discapacidad físicas, intelectual, visual y auditiva que viven en entornos vulnerables como se menciona en el estudio publicado en Cali, vinculados al sector empresarial. A través del apoyo de profesionales humanistas, se encuentran trabajando para empoderar a grupos poblacionales y transformar poblaciones que carecen de acceso al mercado laboral (Cabrera-Minotta; Barona-Mendoza; Bravo-García, 2017).

El llegar a aprovechar correctamente las TICs se obtendrá como resultado que promuevan la actitud activa y participativa del alumnado, que se implica en el aprendizaje y se rige como protagonista del mismo, de igual manera la implementación de esta tecnología nos puede llevar a mejorar la inserción laboral de muchas personas al llegar a obtener las destrezas necesarias para el momento de entrar a la etapa del mundo laboral.

### **Conclusiones y recomendaciones**

La construcción de los ejercitatorios es el punto de partida para el desarrollo de los simuladores laborales, que permitirán a los estudiantes con discapacidad desarrollar competencias genéricas indispensables para una adecuada inserción laboral para las personas que hoy en día no tienen los medios necesarios para llegar al desarrollo de las competencias y destrezas necesarias para poder tener una mejor inserción al mundo laboral.

La inteligencia artificial y la era digital está favoreciendo al desarrollo de la formación educativa autónoma sin límites tanto de tiempo como de espacio, hoy en día las personas pueden aprender desde casa con ayuda de la tecnología, es sin duda la ventaja más relevante del uso de las TICs. El aprendizaje se convierte en una actividad más divertida y atractiva, que motive al estudiante a investigar y experimentar por sí mismo. Gracias a la nueva tecnología que se desarrolla y crece, podemos observar que esta llega a apoyar a las personas que se encuentran dispuestas a aprender y los diferentes programas informáticos que se han ido desarrollando son ajustables a personas con discapacidad, que requieren de este tipo de tecnología para adquirir los conocimientos necesarios para su formación profesional. Si algo permite los entornos digitales es la actualización en tiempo real de todas las informaciones y recursos.

Además, es posible ajustar las herramientas y contenidos a realidades locales y cercanas, sin duda genera un plus de motivación. La metodología utilizada para el levantamiento de datos, la entrevista semiestructurada, nos permitió depurar la información hasta construir los diferentes ejercicios que se pueden llegar a vincular con los conocimientos, destrezas y habilidades de las personas, ayudando a su desarrollo como profesionales y como personas.

Se ha podido desarrollar un nuevo sistema el cual va a ayudar a las personas a encontrarse más preparadas en muchos aspectos de la vida, se favorece el diálogo cercano entre alumnos y profesores a través de distintos canales, de una forma más espontánea y menos formal. Hoy en día en nuestro país se han comenzado muchas conversaciones acerca de la inclusión laboral de minorías, el paso que hemos podido dar con esta investigación/tesis, ha sido un gran paso para lograr hacer realidad lo que ha sido una larga conversación entre institutos escolares y el gobierno, varios docentes no tienen los recursos necesarios para lograr un buen desarrollo de conocimientos, sin embargo, ahora con el avance de la tecnología es posible mejorar esto.

Finalmente, recomendamos que los docentes sean correctamente capacitados para la aplicación de los simuladores desarrollados en base a los ejercitatorios expuestos, de esta forma llegar a desarrollar las diferentes competencias que se consideren necesarias para que las PcD tengan una mejor calidad de educación y una mejor experiencia al momento de buscar empleo. Consideramos que el área de Talento Humano también tiene mucha responsabilidad a la hora de una buena selección de personal, que se convertirán en parte de la empresa, así que un buen desarrollo de destrezas puede hacer que este departamento tome en consideración las competencias que se creen necesarias para su selección.

Gracias al proyecto de ERASMUS, la Universidad del Azuay está logrando un gran trabajo a la hora de brindar una educación de calidad para sus estudiantes. Recomendamos también la importancia de que se apliquen los simuladores para ajustarse en el caso de que sea necesario a las personas con discapacidad, es importante mantener en pie estos proyectos y seguir trabajando con más ejercitatorios con el objetivo de seguir mejorando las competencias, para mejorar el conocimiento y las destrezas; Con el fin de que esto ayude en su desarrollo de la vida laboral.



## Referencias

- Arrieta-Casasola, A. (2019). *TIC dirigidas a la superación de barreras educativas de las personas con discapacidad*. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/innovaciones/article/view/2698/3352>
- Bonilla García, D. (2017). Ventajas y desventajas de Moodle. *Moodle workspace*. <https://moodle.org/mod/forum/discuss.php?d=354832>
- Bravo Salinas, N. (2007). *Competencias Proyecto Tuning-Europa, Tuning. -América Latina*. [http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbcp\\_ut/pdfs/m1/competencias\\_proyecto\\_tuning.pdf](http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbcp_ut/pdfs/m1/competencias_proyecto_tuning.pdf)
- Cabrera Minotta, N., Barona Mendoza, T., Bravo García, S. (2017). *Aproximación de un modelo de innovación social para desarrollo de competencias laborales en personas con discapacidad*. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3119/Aproximación%20de%20un%20modelo%20de%20innovación%20social.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canossa Montes de Oca, H. (2020). Retos para la inclusión laboral de personas con discapacidad en Costa Rica. *Revista de Economía y Sociedad*. 58 (25). <https://doi.org/10.15359/eys.25-58.4>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2013). *Consejo nacional para la igualdad de discapacidades*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>
- Cortés, A. (2016). *Prácticas innovadoras de integración educativa de TIC que posibilitan el desarrollo profesional docente*. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/400225/acr1de1.pdf?sequence=1>
- De la Rosa, Y.; Guillen Pereira, L.; Herrera Camacho, A.; Rodríguez Torres, A.; Gutiérrez Cruz, M.; Esteves Fajardo, Z. (2021). Desarrollo de competencias profesionales en personas con discapacidad para la praxis del Entrenamiento Deportivo: una visión desde el caso Andrés. *Retos*. 39, 576-584. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23743/1/21%20RODRIGUEZ%20DESARROLLO%20DE%20COMPETENCIAS.pdf>
- Giudicessi, S. Martínez-Ceron, M., Saavedra, S., Cascone, O., Camperi, S. (2016). Las Tecnologías y la Enseñanza en la Educación Superior. Un Simulador Aplicado a la

Integración de Conceptos Enseñados en Cursos de Posgrado. *Revista iberoamericana de evaluación educativa*. 9(2), pp. 9-28.

- Gómez Rúa, N. E., y Turizo Peláez, F. (2016). Seguridad y salud en el trabajo en Colombia: retos frente a las personas con discapacidad. *Revista CES Derecho*, 7(2), 84+. <https://link.gale.com/apps/doc/A596469557/IFME?u=anon~17a02e61&sid=googleScholar&xid=4c9be78a>
- Indracompany (2010). *Indra impulsa el uso del ratón virtual para personas con discapacidad*. <https://www.indracompany.com/es/noticia/indra-impulsa-uso-raton-virtual-personas-discapacidad>
- Laborda Molla, C.; Jariot Garcia, M.; González Fernández, H. (junio, 2021). Influencia de entornos laborales y prelaborales en el desarrollo de competencias en personas con discapacidad intelectual. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/221891/Laborda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Labrada Martínez, E., Valenzuela Argüelles, R. (2013). TIC para la inclusión de la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación de la UNAM. *Revista Digital Universitaria [en línea]*. 14 (12), <http://www.revista.unam.mx/vol.14/num12/art50/art50.pdf>
- Legorreta-Barrancos, L., Ortega-Rodríguez, L. y Suárez-Améndola, R. (2017). Desarrollo de Competencias a través de herramientas TIC. *Revista de Sistemas y Gestión Educativa*. 13, (4). 26-34. [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas\\_y\\_Gestion\\_Educativa/vol4num13/Revista\\_de\\_Sistemas\\_y\\_Gestion\\_Educativa\\_V4\\_N13\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas_y_Gestion_Educativa/vol4num13/Revista_de_Sistemas_y_Gestion_Educativa_V4_N13_4.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN). (2013). *Competencias TIC para el desarrollo profesional docente*. <https://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/MEN-Competencias-TIC-desarrollo-profesional-docente-2013.pdf>
- Pérez Cruz, O., y Pinto Pérez, R. (2020). Determinantes de la inserción laboral en egresados universitarios en México. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e027. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.732>
- Quispe Navarro, M. (2020). *Inserción laboral de los egresados de un centro de educación técnico productiva San Juan de Miraflores – 2020*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47432/Quispe\\_NM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47432/Quispe_NM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Riaño-Galán, A., García-Ruiz, R., Rodríguez Martín, A., y Álvarez-Arregui, E. (2016). Calidad de vida e inserción socio-laboral de jóvenes con discapacidad. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(1), 112-127. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412016000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412016000100008&lng=es&tlng=es).
- Rodríguez Palacio, M., Cabrera-Cruz, R., Rolon, J. y Cruz, L., Yurivia, A. (2019). *Cultivos de la cianobacteria Spirulina (Arthospira maxima) como alternativa nutricional para poblaciones en alto grado de desnutrición y marginación*. [https://www.researchgate.net/publication/332107810\\_Cultivos\\_de\\_la\\_cianobacteria\\_Spirulina\\_Arthospira\\_maxima\\_como\\_alternativa\\_nutricional\\_para\\_poblaciones\\_en\\_alto\\_grado\\_de\\_desnutricion\\_y\\_marginacion/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/332107810_Cultivos_de_la_cianobacteria_Spirulina_Arthospira_maxima_como_alternativa_nutricional_para_poblaciones_en_alto_grado_de_desnutricion_y_marginacion/citation/download)
- Vidal, T., Rodríguez, C. (2019). *Inclusión laboral, una apuesta de emprendimiento para las personas con discapacidad intelectual del municipio de Facatativa 2016-2019*. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7826/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zamora-Torres, A., y Thalheim, L. (2020). El Modelo Mexicano de Formación Dual como modelo educativo en pro de la inserción laboral de los jóvenes en México. *Revista iberoamericana de educación superior*, 11(31), 48-67. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2020.31.705>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social, (abril de 2019), *Coordinación General de Investigación y Datos de inclusión Dirección de Gestión de información y Datos* [https://info.inclusion.gob.ec/index.php/informes-pcdusrext/2019-inf-pcd-usrint?download=1265:informepersonas-con-discapacidad-abril#:~:text=En%20general%20se%20reporta%20que,2019%20\(34.956%20usuarios%20propuestos\)](https://info.inclusion.gob.ec/index.php/informes-pcdusrext/2019-inf-pcd-usrint?download=1265:informepersonas-con-discapacidad-abril#:~:text=En%20general%20se%20reporta%20que,2019%20(34.956%20usuarios%20propuestos)).

## ANEXOS

### 1. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

#### Planificación y manejo del tiempo

1. Trabaja organizadamente, (sin improvisaciones de última hora)
2. Planifica las acciones y/o proyectos que va a emprender.
3. Su trabajo se ajusta a un plan o esquema previamente establecido.

#### Capacidad para la toma de decisiones

1. Ante una situación a resolver, genera opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes y los recursos disponibles.
2. Resuelve de forma oportuna y confiable problemas de gran relevancia.
3. Genera más de una opción frente a cada situación a resolver.

Bienvenido/a \_\_\_\_\_ gracias por su tiempo y disposición el objetivo de esta entrevista es levantar información que nos permita a nosotros construir un caso laboral para material académico

Nuestra tesis va enfocada para estudiantes con discapacidad, de esta manera la información que usted gentilmente nos colabore nos va a permitir a nosotros crear simuladores laborales para que los chicos con discapacidad puedan desarrollar mejor sus destrezas para un proceso de inserción laboral, le pedimos de favor que nos ayude contando desde su experiencia laboral situaciones que se han presentado para nosotros con esta poder describir y realizar el levantamiento del caso citado.

De antemano muchas gracias \_\_\_\_\_ por su tiempo. demos inicio.

Para que quede constancia ayúdenos con su

Nombre

Estudios

Cargo

— ¿Cuántas personas se encuentran bajo su supervisión? —

3

Coménteme usted como clasifica las prioridades dentro de la lista de cosas que hacer, en función del provecho del día	
En los meses difíciles de trabajo como prioriza usted o cómo planifica sus actividades  ¿Cómo identifica usted las prioridades?	
Relátenos una situación donde usted resolvió eficazmente las interrupciones que existieron a la planificación que usted había realizado para el día	

Talvez tiene o conoce de algún método de organización que nos pueda comentar	
¿Cómo procura prevenir los problemas, en vez de tener que resolverlos después?	
¿Considera que hace el mejor uso del tiempo posible, cómo podría mejorar esto?	
¿Cuéntenos considera que siempre cumple con las fechas límites de entrega de su trabajo? nos puede contar alguna experiencia en la que no pudo organizarse bien y no pudo entregar su trabajo a tiempo y como lo soluciono?	
¿De qué manera delega/organiza sus actividades? Considera que su método de organización es bueno o de qué manera lo mejoraría	
Tras haber sido interrumpido. ¿Cómo actúa usted para poder volver al trabajo sin perder el ritmo?	
¿Sabe usted cómo organizarse para realizar el trabajo más importante durante las horas de mayor energía? Cómo identifica usted estas horas.	<b>considera que las horas de energía depende de la persona priorización de conductas saludables manejo de tiempos</b>
Usted realiza o tiene un Cronograma para ayudarse en la organización, como crea el cronograma en que se basa para organizarse.	
¿Usted Planifica las acciones y/o proyectos que va a emprender?  Cómo prepara usted un plan de acción antes de comenzar un proyecto	
¿Su trabajo se ajusta a un plan o esquema previamente establecido?  ¿Cómo comienza a realizar el esquema?	
De qué manera usted identifica las actividades críticas que debe realizar.	
Usted de qué forma ajusta los planes cuando se presenta un inconveniente o cuando es necesario, cuéntenos una experiencia.	

Coméntenos ante una situación a resolver, ¿qué opciones viables genera usted, considerando las circunstancias y los recursos disponibles?	<b>En que se basa para tomar decisiones</b>
<p>¿Considera usted que es fundamental generar más de una opción de solución frente a cada situación a resolver?</p> <p>¿Alguna vez tuvo alguna solución que no dio resultado? como logro solucionar el caso.</p> <p>A usted como le ha resultado tener más de una solución a un problema</p>	
<p>Dentro de su área ¿Cuáles son las decisiones más fáciles de tomar para usted y cuáles son las más difíciles?</p> <p>Cuéntenos una experiencia en la cual tuvo que tomar una decisión difícil y como lo manejo.</p>	
¿De acuerdo a su criterio, clasifique mediante una escala cómo establece las prioridades en un proceso de cambio que involucra a toda la organización?	
Cuéntenos una experiencia en la cual ha tomado una decisión y esta no fue bien recibida por algunas personas dentro de la organización, cómo logró llegar a un acuerdo.	
<p>Cuáles son los primeros ejes que toma en cuenta antes de tomar una decisión importante</p> <p>Nos podría describir por qué fases pasa usted para poder tomar una decisión</p>	
Después de tomar las decisiones para un proyecto, de qué forma se ajusta cuando el proyecto necesita cambios y que planes de acción toma, cuéntenos una experiencia.	
¿Cree que la capacidad de tomar decisiones, tiene que ver con asumir riesgos, ser creativo y buscar alternativas a problemas o retos aún no existentes?? Cuéntenos una experiencia en la cual tuvo que ser creativo o tuvo que asumir riesgos.	
<p>¿Coméntenos alguna situación en la que tuvo que realizar una toma de decisiones en conjunto con un grupo de trabajo y qué métodos fueron utilizados?</p> <p>Estos son diferentes a cuando toma decisiones sola</p>	

Muchas gracias \_\_\_\_\_ por su tiempo

## **2. ENLACES DE ENTREVISTAS REALIZADAS**

<https://drive.google.com/drive/folders/12oIuBoFOAxI2zkGULC6OiZDDIyMnYVbQ?usp=sharing>,  
[https://drive.google.com/file/d/18N\\_CJKeel8ZaPxLW\\_TjBE5KJwc-QQid/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/18N_CJKeel8ZaPxLW_TjBE5KJwc-QQid/view?usp=sharing),  
<https://drive.google.com/drive/folders/18pmm6iMQfDFg42XKrIUgr8KNAqz8E-gA?usp=sharing>,  
[https://drive.google.com/file/d/1P872AmfCjjD2LZMh0F\\_tVHxCj4tBz6Sy/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1P872AmfCjjD2LZMh0F_tVHxCj4tBz6Sy/view?usp=sharing),  
<https://drive.google.com/drive/folders/1aU-wmjZX1QAwM9Meq5CKJmwQPFKLkkvy?usp=sharing>,  
[https://drive.google.com/drive/folders/1jP1Z5hKUkeCHC4\\_PEJDkMKS2Eaz5F09a?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1jP1Z5hKUkeCHC4_PEJDkMKS2Eaz5F09a?usp=sharing)

### 3. EJERCITARIO

#### Ejercicio 1:

##### Nivel de desarrollo 1.

Nombre	Día de trabajo - Gestión de la Información
Instrucción principal	Resolver los problemas de las actividades del día.
Principales competencias medidas	Planificación y manejo del tiempo
Categoría del ejercicio	Trabajo autónomo - equipo
Duración	

#### Instrucciones para el participante:

El siguiente ejercicio se denomina “Día de trabajo -Gestión de la Información”. Este ejercicio simula una situación en donde usted tendrá que realizar un calendario de actividades en base al proyecto que los gerentes de la empresa quieren realizar.

Usted ingresa al trabajo y tiene una lista de pendientes que debe realizar, por favor complete la matriz de acuerdo con su priorización.

Datos que debe tomar en cuenta para realizar el ejercicio:

Cargo: Asistente de Gestión de información

#### Datos Básicos sobre la empresa:

Nombre: Banco Nacional

Sucursales: Cuenca y Loja

Para cumplir con esta actividad necesita:



1.- Ordene las actividades que debe realizar en sentido de cómo se va a organizar, priorizando las que usted considera más importantes, para completar las tareas alrededor de su jornada laboral.

ACTIVIDADES	PRIORIZACIÓN
Bandeja de entrada - Revisar correo (6) *	2
Programación de reuniones.	3
Nuevo ingreso de personal.	1
Recuperación de cartera vencida.	4
Reunión para el monitoreo posterior a la capacitación y soporte de la persona de nuevo ingreso.	5

**Rúbrica de calificación:**

**Retroalimentación:**

- Si la persona acierta 5/5, esto quiere decir que ante las situaciones a resolver prioriza de manera eficiente todas opciones presentadas considerando todas las circunstancias existentes.

Es importante tomar en cuenta principalmente actividades necesarias previas al nuevo ingreso del personal. Como segundo punto se necesita considerar la revisión del correo para organizar la planificación de las actividades del día. Como tercer punto se debe priorizar la programación de reuniones para delegar las actividades diarias ya que es importante que cada uno del personal tenga en cuenta la función que debe realizar. Como cuarto punto el proceso de recuperación de cartera vencida es una actividad importante dentro de la empresa por lo tanto se debe asegurar que se cumpla con la actividad mencionada y como quinto punto generar la reunión para el monitoreo posterior a la capacitación y soporte de la persona de nuevo ingreso ya que es una actividad que puede ser realizado durante el transcurso del día ya que se debe tomar en cuenta los resultados que ha generado el proceso de capacitación.

- Si la persona acierta 4/5 o 3/5, esto quiere decir que ante las situaciones a resolver no prioriza todas las opciones presentadas sin considerar todas las circunstancias existentes.

Se necesita planificar de manera organizada y evaluar el impacto de no atender las actividades de manera eficiente, es importante tomar en cuenta principalmente actividades necesarias previas al nuevo ingreso del personal. Como segundo punto se necesita considerar la revisión del correo para organizar la planificación de las actividades del día. Como tercer punto se debe priorizar la programación de reuniones para delegar las actividades diarias ya que es importante que cada uno del personal tenga en cuenta la función que debe realizar. Como cuarto punto el proceso de recuperación de cartera vencida es una actividad importante dentro de la empresa por lo tanto se debe asegurar que se cumpla con la actividad mencionada y como quinto punto generar la reunión para el monitoreo posterior a la capacitación y soporte de la persona de nuevo ingreso ya que es una actividad que puede ser realizado durante el transcurso del día ya que se debe tomar en cuenta los resultados que ha generado el proceso de capacitación.

- Si la persona acierta 2/5, quiere decir que ante las situaciones a resolver no prioriza la mitad de las opciones presentadas considerando todas las circunstancias existentes.

Se necesita planificar de manera organizada y evaluar el impacto de no atender las actividades de manera eficiente, es importante tomar en cuenta principalmente actividades necesarias previas al nuevo ingreso del personal. Como segundo punto se necesita considerar la revisión del correo para organizar la planificación de las actividades del día. Como tercer punto se debe priorizar la programación de reuniones para delegar las actividades diarias ya que es importante que cada uno del personal tenga en cuenta la función que debe realizar. Como cuarto punto el proceso de recuperación de cartera vencida es una actividad importante dentro de la empresa por lo tanto se debe asegurar que se cumpla con la actividad mencionada y como quinto punto generar la reunión para el monitoreo posterior a la capacitación y soporte de la persona de nuevo ingreso ya que es una actividad que puede ser realizado durante el transcurso del día ya que se debe tomar en cuenta los resultados que ha generado el proceso de capacitación.

- Si la persona acierta 1/5 quiere decir que ante las situaciones a resolver no prioriza las opciones presentadas y no considera todas las circunstancias existentes.

Se necesita planificar de manera organizada y evaluar el impacto de no atender las actividades de manera eficiente, es importante tomar en cuenta principalmente actividades necesarias previo el nuevo ingreso del personal, como segundo punto se necesita considerar la revisión del correo para organizar la planificación de las actividades del día, como tercer punto se debe priorizar la programación de reuniones para delegar las actividades diarias ya que es importante que cada uno del personal tenga en cuenta la función que debe realizar. Como cuarto punto el proceso de recuperación de cartera vencida es una actividad importante dentro de la empresa

por lo tanto se debe asegurar que se cumpla con la actividad mencionada y como quinto punto generar la reunión para el monitoreo posterior a la capacitación y soporte de la persona de nuevo ingreso ya que es una actividad que puede ser realizado durante el transcurso del día ya que se debe tomar en cuenta los resultados que ha generado el proceso de capacitación.

### Nivel de desarrollo 2.

Nombre	Bandeja de entrada
Instrucción principal	Resolver los problemas de las actividades del día.
Principales competencias medidas	Planificación y manejo del tiempo
Categoría del ejercicio	Trabajo autónomo - equipo
Duración	

En su correo electrónico se encuentra una lista de mails, realice una lectura analítica y priorice los mismos, luego agende estos en su calendario.

A la persona le parecerá dos ventanas una en donde podrá ver los emails en la bandeja de entrada y en la otra podrá observar un calendario en el cual ir ubicando las diferentes actividades que tendrá que ir realizando a lo largo del día.

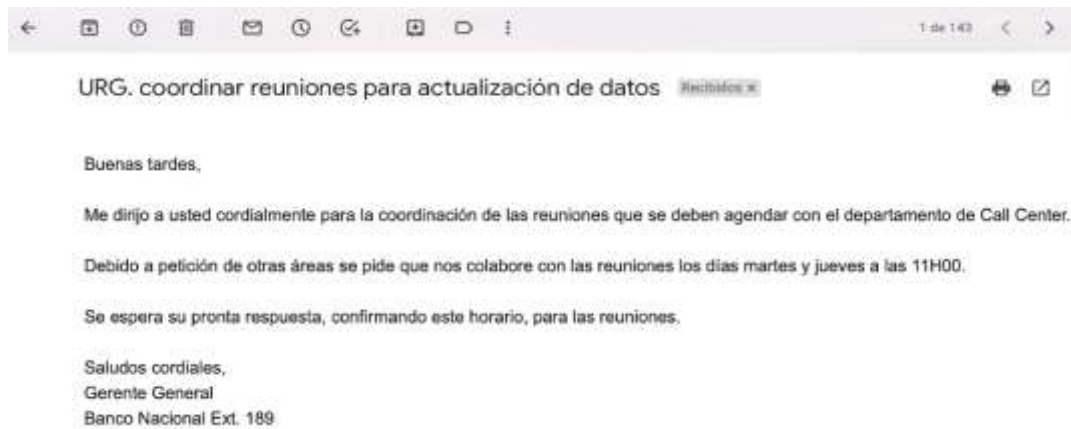
### **Bandeja de entrada:**

Gerente General*	URG. coordinar reuniones para actualización de datos
Propaganda*	Alerta de OFERTAS 50% de descuento en toda la tienda.
Jefe de proyectos*	Coordinar reuniones para elaboración del proyecto.
Departamento de TTHH*	Capacitación para nuevo ingreso de personal.
Facebook*	Cumpleaños de 4 personas el día de hoy.
TICs*	Actualización de software y capacitación

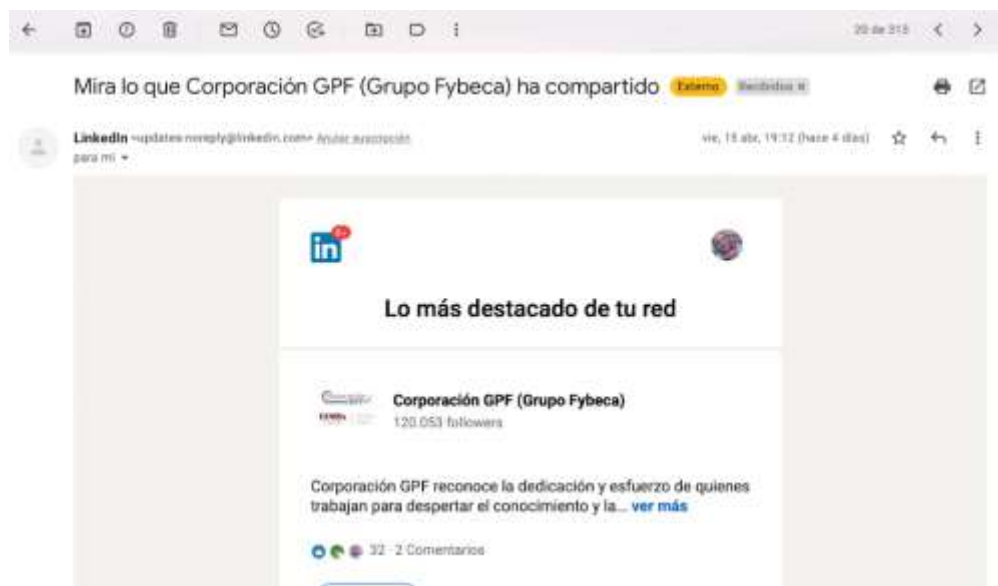
Lea los mails en función de la importancia que usted los considere, tome una decisión de priorización, mientras los agenda correctamente en su calendario.

- A la persona se le aparecerá un calendario en el cual pueda ir añadiendo las actividades solicitadas en el mail

## Mail 1



## Mail 2



### Mail 3



← [Icons] 1 de 314 < >

Coordinar reuniones para elaboración del proyecto. Recibidos x [Print] [Share]

Buenos días,

Me dirijo cordialmente hacia usted para lograr coordinar las reuniones con los diferentes integrantes de su equipo para la capacitación en los diferentes proyectos que se realizará conjuntamente con el departamento de Call Center.

Se requiere dos horas de capacitación por persona, el cual debe ser individual ya que se debe considerar varios aspectos que deben ser comprendidos a fondo, al tratarse de un área que se especializa en el servicio al cliente, al igual que se debe generar un taller en donde se expondrán los diferentes proyectos que se realizarán en el año y de los cuales deben tener conocimiento.

Esperando su pronta respuesta

Saludos,  
Jefe de proyectos  
BANCO NACIONAL Ext. 456

### Mail 4



← [Icons] 1 de 315 < >

Capacitación para nuevo ingreso de personal. Recibidos x [Print] [Share]

Estimada,

Buenos días,

me dirijo hacia usted con el fin de lograr la pronta inducción de la persona que ingresara en su departamento, la cual se logrará con un mínimo de 3 horas de capacitación conjuntamente con una persona que pueda guiarle en los conocimientos que debe llegar a manejar.

saludos cordiales,  
en espera de su pronta respuesta

Analista de Recursos Humanos,  
TTHH. Ext. 267

### Mail 5

 Hoy es el cumpleaños de Marti Sarmiento Durán, Alex Jaramillo Borja y 4 personas más



Facebook <birthdays@facebookmail.com>

Sáb 9/4/2022 6:40

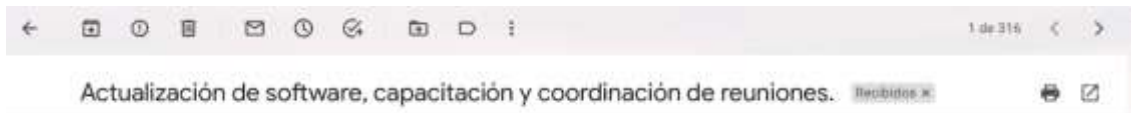
Para: Usted



**facebook**

¡Hoy es el cumpleaños de Marti Sarmiento Durán,  
Alex Jaramillo Borja y 4 personas más!

## Mail 6



Buenos días,

Estimado(a)

Debido a los cambios de sistemas operativos en el Banco se deberán realizar capacitaciones para el personal de Call Center, sobre el nuevo software y su manejo.

Se considera que se debe realizar la reunión el día jueves a las 16H00, para posteriormente el día viernes proceder con la instalación del software.

Esperando su pronta respuesta

Saludos cordiales,  
Jefe del Departamento de TIC's  
BANCO NACIONAL Ext. 482

### Matriz de respuesta.

Mail 1	1	Coordinación de reuniones para la actualización de datos, es un punto importante que debe ser tomado en cuenta como lo primero a ser revisado, ya que es un mail que está siendo solicitado por el Gerente General. Tiene que ser coordinado con varias personas, requiere de mayor tiempo por lo que se debe organizar de mejor manera.
Mail 2	0	No tiene importancia, es un mail basura, que solo alimenta la distracción en el horario laboral.
Mail 3	3	La coordinación de reuniones para la elaboración de proyectos es una actividad que debe ser tomada en cuenta con una priorización alta, al ser una actividad que requiere de tiempo y de organización con otros departamentos.
Mail 4	4	La coordinación de reuniones para la capacitación de los diferentes proyectos que involucra al departamento de call center es una actividad que se debe tomar en consideración ya que existen proyectos importantes para el funcionamiento que deben ser elaborados conjuntamente con todo el personal, al igual que deben ser coordinados y se debe realizar un cronograma para ejecutar los proyectos.
Mail 5	0	No tiene importancia, es un mail basura, que solo alimenta la distracción en el horario laboral.
Mail 6	2	La actualización del software que está realizando la empresa es una actividad de gran importancia que debe ser tomada en cuenta dentro de la planeación del día, ya que todo el personal debe estar informado en el nuevo formato que van a utilizar.



### **Rúbrica de calificación**

- 4/4: Toma en consideración la priorización de las actividades que se deben realizar de manera eficiente todas opciones presentadas considerando todas las circunstancias existentes.
- 3/4: Toma en consideración la priorización de algunas actividades que se deben realizar de manera eficiente y la mayoría de las opciones presentadas considerando algunas de las circunstancias existentes.
- 2/4 Toma en consideración la priorización de pocas actividades que se deben realizar de manera eficiente y las opciones presentadas no son completamente consideradas, algunas de las circunstancias existentes son ignoradas.
- 1/4 - 0/4: No toma en consideración la priorización de las actividades que deben ser realizadas de manera eficiente y las opciones presentadas no son consideradas, las circunstancias que se presentan son completamente ignoradas

### **Retroalimentación:**

Es importante tomar en cuenta las diferentes circunstancias que se presentan en un día de trabajo, por lo tanto, hay que saber priorizar y manejar de una manera adecuada el tiempo dependiendo del grado de importancia de la actividad que se está solicitando o realizando, y de parte de quien está siendo enviado el mail ya que hay que considerar las jerarquías y así poder organizarnos y ser más productivos en nuestro trabajo. Las consecuencias de no organizarnos bien pueden llevarnos a no cumplir correctamente nuestras obligaciones del día y no realizar un buen trabajo, es por esto que debemos considerar nuestras obligaciones al comienzo del día y organizarlas para así poder analizar críticamente nuestra planificación y priorizar nuestras actividades las cuales nos ayudarán a mejorar nuestro trabajo.

**Rúbrica de calificación:**

Competencia.	Definición.	Indicadores de desempeño.	Calificación.
<p><b>Planificación y manejo del tiempo</b></p>	<p>Trabajar organizadamente, Planificar las acciones y/o proyectos que se van a emprender.</p>	<p>a.- Toma en consideración la priorización de las actividades que se deben realizar de manera eficiente todas opciones presentadas considerando todas las circunstancias existentes.</p> <p>b.- Toma en consideración la priorización de algunas actividades que se deben realizar de manera eficiente y la mayoría de las opciones presentadas considerando algunas de las circunstancias existentes.</p> <p>c. Toma en consideración la priorización de pocas actividades que se deben realizar de manera eficiente y las opciones presentadas no son completamente consideradas, algunas de las circunstancias existentes son ignoradas.</p> <p>d.- No toma en consideración la priorización de las actividades que deben ser realizadas de manera eficiente y las opciones presentadas no son consideradas, las circunstancias que se presentan son completamente ignoradas.</p>	<p><b>a. 100%</b> = EXCELENTE</p> <p>b.- 75% = MUY BUENO</p> <p>c.-50% = BUENO</p> <p>d.- 25% = MALO</p>

## Ejercicio 2:

### Nivel de desarrollo 3.

Nombre	Call center
Instrucción principal	Asistir a las llamadas de los clientes
Principales competencias medidas	Capacidad para la toma de decisiones
Categoría del ejercicio	Trabajo autónomo (bajo presión)
Duración	

La persona se encuentra en una oficina de Call Center (CC) en su cubículo en donde tiene un escritorio con su computadora al frente unos auriculares y un teclado en donde se encontrarán los botones para contestar las llamadas de color verde, para finalizar la llamada de color rojo y un botón de color azul que es para poner en espera la llamada. Al igual que tendrá los botones para escoger la opción que le aparezca en pantalla con las opciones “a, b, c o d”

#### **Instrucciones para el participante:**

Contestar llamadas y solucionar problemas de los clientes

Usted recibirá llamadas, atenderá y tendrá que ayudar a los clientes, en este ejercicio usted deberá escoger la mejor opción de respuesta para atender a los clientes de una manera satisfactoria.

- llamada entrante -

### Diálogo

Aparece en la pantalla llamada entrante y las opciones de contestar y de silenciar la llamada, al lado izquierdo del cubículo donde se encuentra la persona se puede observar un cartel con una frase motivadora con una carita feliz y al lado derecho un check list de las cosas que tiene que hacer en el día.

### Opciones de respuesta de CC

- a. : Buenas tardes, en que le puedo ayudar (50%)
- b. : Buenas tardes, se ha comunicado con el Call Center de BN, habla con \_\_\_\_\_ dígame que necesita. (75%)
- c. : Dígame estimado en que le puedo ayudar, cuál es su problema. (25%)
- d. : **Buenas tardes, se ha comunicado con el Call Center de BN, habla con \_\_\_\_\_ en que le puedo asistir** (100%)

### Respuesta de Cliente:

Buenas tardes, mi tarjeta de débito fue extraviada me puede ayudar a bloquearla.

- exponer una imagen de una mujer que se muestre preocupada.-

### Opciones de respuesta de CC:

- a. : **Por favor ayúdenme con sus datos, para entrar al sistema y ver si podemos solucionar.** (75%)
- b. :Deme un minuto por favor ya le ayudo, estoy con otra llamada. (50%)
- c. **Por favor ayúdenme con sus datos, para verificar y así proceder a solucionar su problema.** (100%)
- d. En este momento no lo podemos solucionar le pido sea paciente (25%)

### Respuesta del cliente:

Claro mi nombre es María Esmeralda Vaculima, mi número de cuenta es 1003045 y mi identificación es 0103545047.

### Opciones de respuesta de CC:

- a. Ingresa datos del cliente en el sistema sin orientar al cliente. (50%)

b.: **Listo, espere un rato en la línea ya se soluciona enseguida (bloquear tarjeta)** (75%)

c. : No lo puedo solucionar, regrese mañana con gusto le ayudo. (25%)

d. : **Listo, espere unos minutos en la línea ya le soluciono enseguida (ingresa datos del cliente en el sistema). (bloquear tarjeta)** (100%)

**Esta información es para el ing. sistemas:**

- La persona tendrá que silenciar la llamada para poder proceder a realizar la acción debida.
- En la pantalla aparece el botón de ingresar datos, en el momento en que la Persona ingrese los datos que se le han comentado aparecerá la información de la persona en caso de que estas han sido ingresadas correctamente, en caso contrario aparecerá error y volver a intentarlo.
- Se mostrará un nivel de satisfacción del cliente basándose en el tiempo que se tome la persona al momento de solucionar el problema. Mientras más se demore el termómetro de satisfacción irá bajando de muy satisfecho a insatisfecho causando problemas en su calificación.
- al momento en que ingrese los datos del cliente correctamente y al salirle la información de la persona, es decir su perfil tendrá la opción de bloquear la tarjeta, la cual tendrá que confirmar con un código el cual le llegará en forma de mensaje de texto generado automáticamente por parte del departamento de seguridad de la información.
- Al realizar correctamente la acción la persona activa la llamada y le salen las

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. :Listo estimada, ya está bloqueada un gusto ayudarle. (25%)
- b. **Estimada gracias por la espera en la línea su proceso está listo, su tarjeta ya se encuentra bloqueada, usted deberá acercarse en 24 horas a la institución para entregarle su nueva tarjeta. ¿Tal vez algo más en lo que le pueda ayudar?** (100%)
- c. : Listo, ya se realizó el trámite, fue un gusto para nosotros poder atenderle. (50%)
- d. **Listo, ya se encuentra bloqueada su tarjeta, acérquese en 24 horas a la institución para entregarle su nueva tarjeta. ¿Tal vez algo más en lo que le pueda ayudar?** (75%)

Respuesta del cliente:

No, eso es todo, muchas gracias por su ayuda.

**-Acaba la llamada -**

**-Llamada entrante -**

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. : Buenas tardes está hablando con BN estimada dígame en qué le puedo ayudar. (50%)
- b. : **Buenas tardes, se ha comunicado con el Callcenter de BN, habla con \_\_\_\_\_ ayúdeme con sus datos para poderle ayudar.** (75%)
- c. Dígame cuál es su problema para generarle una solución. (25%)
- d. : **Buenas tardes, se ha comunicado con el Callcenter de BN, habla con \_\_\_\_\_, esta llamada está siendo grabada por su seguridad. ¿En qué le puedo servir?** (100%)

**Respuesta del cliente:**

Acabo de realizar un pago, se descontó de mi cuenta el monto, pero no refleja el pago a la empresa. ¿Qué hago?

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. **Claro, ayúdenme con sus datos, para verificar y así proceder a solucionar el problema.** (75%)
- b. : Deme un minuto estamos con problemas en las llamadas, ya le ayudo. (50%)
- c. **Por favor ayúdenme con sus datos para proceder a verificar en el sistema y dar una solución a su problema.** (100%)
- d. En este momento no lo podemos solucionar, estamos con un inconveniente en el sistema. (25%)

**Respuesta del cliente:**

Mi nombre es Pedro Pérez, mi número de cédula es 0102386706 y mi número de cuenta es 10040545.

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. Permítame, estoy ingresando sus datos en el sistema. (50%)
- b. : Listo, espera unos minutos en línea ya le ayudo (ingresa datos del cliente en el sistema). (75%)
- c. : No lo puedo solucionar en este momento, debido al sistema. (25%)
- d. : **Listo, estimado sea tan amable de esperar unos minutos en línea para proceder a ayudarlo. (ingresa datos del cliente en el sistema).** (100%)

**Respuesta del cliente:**

Apúrense porque no tengo todo el tiempo para estar en línea

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. : Ya le ayudo, permítame unos minutos en la línea mientras verifico. (25%)
- b. : Disculpe primero debo confirmar los datos para ayudarle con la información. (75%)
- c. **Claro, déjeme confirmar sus datos y en un momento le ayudamos con la información.** (100%)
- d. : Claro, estoy revisando espéreme un momento ya le ayudamos. (50%)

Esta información es para el ing. sistemas:

- La persona tendrá que silenciar la llamada para poder proceder a realizar la acción debida.
- En la pantalla aparece el botón de ingresar datos, en el momento en que la Persona ingrese los datos que se le han comentado aparecerá la información de la persona en caso de que estas han sido ingresadas correctamente, en caso contrario aparecerá error y volver a intentarlo.
- Se mostrará un nivel de satisfacción del cliente basándose en el tiempo que se tome la persona al momento de solucionar el problema. Mientras más se demore el termómetro de satisfacción irá bajando de muy satisfecho a insatisfecho causando problemas en su calificación.
- Al momento en que ingrese los datos del cliente correctamente y al salirle la información de la persona, es decir su perfil tendrá la opción de bloquear la tarjeta, la cual tendrá que confirmar con un código el cual le llegará en forma de mensaje de texto generado automáticamente por parte del departamento de seguridad de la información.

**Respuesta del Cliente:**

Porque se demora tanto tiempo es un problema que necesito la solución inmediata.

- Al realizar correctamente la acción la persona activa la llamada y le salen las

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. Debido a que es un pago hacia otra empresa necesita realizar el reclamo personalmente. (50%)
- b. **:Al ser un pago hacia otra empresa necesita presentar un reclamo, para devolverle el dinero, por favor acérquese a la institución más cercana en el área de servicio al cliente para que le ayuden a solucionar su problema.** (100%)
- c. :Al ser un pago hacia otra empresa necesita presentar un reclamo, para devolverle el dinero, acérquese a la institución más cercana para que le ayuden. (75%)
- d. : Realice el reclamo en servicio al cliente de la empresa. (25%)

**Respuesta del cliente:**

Pero cómo puede ser posible que no me ayuden, necesito que se solucione en este momento.

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. **: Disculpe por no poder ayudarle por este medio, al ser un problema con el sistema se debe realizar el reclamo formal para que el dinero no sea descontado de su cuenta.** (100%)
- b. : No le puedo ayudar, es un proceso personal, directo en las oficinas. (25%)

- c. Es un problema que tiene que resolverse de otra forma, ya le indique de qué manera puede solucionarlo. (75%)
- d. Para poder solucionar su inconveniente debe presentar personalmente un reclamo formal. (50%)

**Respuesta del cliente:**

Usted no me da una solución concreta, necesito hablar con el gerente.

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. : **Señor por favor como le mencione, necesita acercarse personalmente al banco, para que de manera personal presente su inconveniente en Servicio al Cliente, ya que se debe validar su identificación en persona.** (100%)
- b. No le puedo comunicar con el gerente, está ocupado. (25%)
- c. Señor, no podemos realizar este proceso sin verificar su identificación debidamente, existen protocolos de seguridad que se deben cumplir por eso le digo que necesita acercarse personalmente al banco. (75%)
- d. No puedo ayudar a solucionar su problema estimado ya que el proceso es personal, debe presentarse a la empresa para solucionarlo. (50%)

Respuesta del cliente: ¡PASAME CON EL GERENTE! ¡¡¡¡¡NECESITO SOLUCIÓN AHORA!!!!

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. : Ya le he mencionado la mejor solución para su inconveniente, no puedo realizar ningún proceso de este tipo debido ya que se debe verificar su identificación le por favor si desea realizar su trámite acérquese al banco para que le puedan solucionar su problema. (75%)
- b. : **Señor por favor le pido más respeto, como le mencione vía telefónica no puedo realizar ningún proceso de este tipo debido ya que se debe verificar su identificación le pido amablemente que se acerque a nuestro banco más cercano para que le puedan solucionar su problema.** (100%)
- c. No le puedo ayudar acérquese al banco y que ahí le solucionen. (25%)
- d. : Este es un problema que se debe resolver personalmente. (50%)

**Respuesta del cliente:** ya que usted no me ayuda en nada voy a presentar una queja... Cuelga.

**-Acaba la llamada -**

**-Llamada entrante -**

Diálogo

**Opciones de respuesta de CC:**



- a. : Buenas tardes, en que le puedo ayudar. (25%)
- b. : Buenas tardes, habla con \_\_\_\_\_ en que le puedo ayudar el día de hoy. (75%)
- c. : Buenas tardes, Dígame cuál es su inquietud para proceder a ayudarlo. (50%)
- d. : **Buenas tardes, se ha comunicado con el Callcenter de BN, habla con \_\_\_\_\_ en que le puedo asistir.** (100%)

**Respuesta del cliente:**

Buenas tardes, mi tarjeta de débito fue clonada me puede ayudar a bloquearla lo más pronto posible.

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. : Espere un momento en la línea para proceder a verificar la información necesaria y realizar el proceso que usted requiere. (75%)
- b. Claro, vamos a verificar la información para poder brindarle una ayuda. (50%)
- c. **Sería tan amable de ayudarme con sus datos para proceder a solucionar el problema.** (100%)
- d. En este momento no lo podemos ayudar a solucionar su inconveniente. (25%)

**Respuesta del cliente:**

Muy amable mi nombre es Gisella Zavala y mi número de cuenta es 1003045 mi CI es 2000071577.

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. Permítame ingresar los datos del cliente en el sistema. (50%)
- b. : Listo deme unos minutos, ya le soluciono su problema (Ingresa datos del cliente en el sistema) (75%)
- c. : No lo puedo solucionar. (25%)
- d. : **Listo, espere unos minutos en la línea ya le soluciono enseguida (ingresa datos del cliente en el sistema). (bloquear tarjeta)** (100%)

Al frente de la pantalla aparecen las opciones para ingresar los datos del cliente, al hacerlo aparece la opción de bloquear tarjeta o de dejarla activa, para que la persona pueda seleccionar cualquiera de las dos opciones.

**Respuesta del cliente:**

Muy amable espero en la línea por su ayuda.

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. : Su tarjeta ha sido bloqueada con éxito, estamos para servirle. (50%)
- b. : **Listo, ya se encuentra bloqueada su tarjeta, acérquese en 24 horas laborables a la institución para entregarle su nueva tarjeta. ¿Tal vez algo más en lo que le pueda ayudar?** (100%)
- c. : Listo, ya está realizado el trámite que necesitaba realizar, su tarjeta ha sido bloqueada. **¿Tal vez algo más en lo que le pueda ayudar?** (75%)

- d. : Su proceso está listo. (25%)

**Respuesta del cliente:**

Muchas gracias por su servicio señorita. Muy amable

-Acaba la llamada -

-Llamada entrante -

Diálogo

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. Gracias por llamar al BN, estimada dígame en qué le ayudamos (50%)  
b. : Buenas tardes, habla con \_\_\_\_\_ en que le puedo ayudar el día de hoy. (75%)  
c. : Buenas tardes, dígame cuál es el proceso que desea resolver. (25%)  
d. : **Buenas tardes, se ha comunicado con el Callcenter de BN, habla con \_\_\_\_\_ en que le puedo asistir.** (100%)

**Respuesta del cliente:**

Buenas tardes señor, estoy llamando ya que necesito que me ayuden con información sobre el costo del avance que quiero realizar en mi tarjeta.

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. : Espere un momento en la línea mientras realizamos el proceso de verificación de datos. (25%)  
b. : Claro, ya le solucionamos por favor espere un momento en la línea de espera. (75%)  
c. : **Podría usted confirmar las siguientes preguntas para proceder a ayudarlo con la información solicitada.** (100%)  
d. : En este momento no lo podemos solucionar, estamos con problemas en el sistema. (50%)

**Respuesta del cliente:**

- Claro, con gusto se las respondo.

**Opciones de respuesta de CC:**

- a. : **¿Me podría ayudar con su nombre completo, su número de cédula y su número de cuenta para proceder a realizar el proceso requerido por favor?** (100%)  
b. : Para ayudarlo con la información, dígame los siguientes datos, Nombre, la cuenta y su ID. (75%)  
c. : Podría confirmarme su fecha de nacimiento y estado civil para proceder. (50%)  
d. : Dígame los datos relevantes para generarle una solución a su problema. (25%)

## Respuesta del cliente

Mi nombre es Valeria Mendoza mi identificación es 2000071577, mi fecha de nacimiento es 20 de enero de 1998.

### Opciones de respuesta de CC:

- a. : En este momento procederé a ingresar sus datos en el sistema. (50%)
- b. : Listo, ya le ayudamos con su proceso (Ingresa datos del cliente en el sistema) (75%)
- c. : No le puedo ayudar con la información, el sistema no me permite. (25%)
- d. : **Listo, espere unos minutos en la línea ya le ayudó con su inquietud (ingresa datos del cliente en el sistema).** (100%)

### Esta información es para los ing. sistemas:

- La persona tendrá que silenciar la llamada para poder proceder a realizar la acción debida.
- En la pantalla aparece el botón de ingresar datos, en el momento en que la Persona ingrese los datos que se le han comentado aparecerá la información de la persona en caso de que estas han sido ingresadas correctamente, en caso contrario aparecerá error y volver a intentarlo.
- Se mostrará un nivel de satisfacción del cliente basándose en el tiempo que se tome la persona al momento de solucionar el problema. Mientras más se demore el termómetro de satisfacción irá bajando de muy satisfecho a insatisfecho causando problemas en su calificación.
- Al momento en que ingrese los datos del cliente correctamente y al salirle la información de la persona, es decir su perfil tendrá la opción de bloquear la tarjeta, la cual tendrá que confirmar con un código el cual le llegará en forma de mensaje de texto generado automáticamente por parte del departamento de seguridad de la información.

## Le aparecerán en la pantalla estos datos que deberá informar al cliente.

En la siguiente imagen se muestra detalladamente el valor correspondiente a cada avance que la persona desee realizar.

(Pone llamada en espera)

### Opciones de respuesta de CC:

- a. Gracias por el tiempo de espera en la línea, estábamos verificando su duda, el valor de cada avance que usted puede realizar es el siguiente: Avances de \$100 tiene un valor de \$15, avances de 1000 tiene un valor de \$30 en adelante. ¿Tal vez algo más en lo que le pueda ayudar? (75%)
- b. **Gracias por el tiempo de espera en la línea, estábamos verificando su duda, el valor de cada avance que usted puede realizar es el siguiente: los avances de 1a 700 tienen un valor de \$20, los avances de 701 a 1000 tiene un costo de \$20, de 10001 a 2000 tienen un valor de \$40 de 2001 a 3000 tienen un valor de \$40 y más de 3001 un valor de \$60. Espero que esto haya podido aclarar su duda, ¿Algo más en lo que le pueda ayudar?** (100%)
- c. : Usted ha excedido las veces para realizar avances con su tarjeta, no le puedo ayudar (25%)
- d. : Listo, en su correo puede verificar la información requerida. (50%)

### Respuesta del cliente:

No, eso sería todo, muchas gracias por su ayuda muy amable que tenga un buen día.

### Opciones de respuesta de CC:

- a. Seguro ya sabe a las órdenes. (25%)
- b. **Un gusto haberle atendido y haber podido aclararle su duda, estamos a las órdenes, cualquier inquietud que tenga se puede comunicar con nosotros por este medio a cualquier momento, que tenga un excelente día.** (100%)
- c. Un gusto haberle atendido y ayudarle con la información, estamos a las órdenes, que tenga un excelente día. (75%)
- d. Un gusto poder haberle ayudado con su proceso y brindarle la información necesaria. (50%)

- **Acaba la llamada** -

### Rúbrica de calificación

Se mostrará la valoración que el cliente le da dependiendo de la respuesta que escoja la persona, después de que termine la llamada cada “persona” calificara en una escala de “Malo, Bueno, Muy Bueno, y Excelente” el cual vendrá representado igualmente con caras que demuestren el nivel de satisfacción, al final del ejercicio se mostrará la retroalimentación.

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
-------------	------------	--------------------------	--------------

<p>Capacidad para la toma de decisiones</p>	<p>Analizar diferentes opciones, considerando las circunstancias existentes y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.</p>	<p>a.- Frente a la situación a resolver responde de manera cordial tomando en consideración la circunstancia en la que se encuentra.</p> <p>b.- Ante las situaciones a resolver toma en consideración el problema del cliente considerando las circunstancias existentes, sin embargo, no responde completamente de una manera cordial.</p> <p>c. Ante la situación a resolver toma en consideración el problema del cliente considerando las circunstancias existentes, sin embargo, no responde de una manera cordial.</p> <p>d.- Ante la situación a resolver no toma en consideración el problema del cliente ni considera las circunstancias existentes al igual que no responde de una manera cordial.</p>	<p>a. 100% = EXCELENTE</p> <p>b.- 75% = MUY BUENO</p> <p>c.-50% = BUENO</p> <p>d.- 25% = MALO</p>
---	---	--	---

**Retroalimentación:**

21/21 100% Excelente

21/21 75% Muy bueno 😊

21/21 50% Bueno

21/21 25% Malo

- **1 punto Calificación del 100%:** Frente a la situación a resolver responde de manera cordial tomando en consideración la circunstancia en la que se encuentra. Para brindar el servicio de la atención al cliente es importante cumplir con los protocolos requeridos de la empresa, de esta manera hacer llegar la información necesaria que el cliente requiere de una forma segura. Se ha generado una calificación de 21/21 si la persona se dirige de una forma adecuada, al final de la llamada el cliente podrá calificar la forma de atención brindada en este caso tendrá una calificación de “excelente”
- **0,75 puntos Calificación del 75%:** Ante la situación a resolver toma en consideración el problema del cliente considerando las circunstancias existentes, sin embargo, no responde completamente de una manera cordial. Para brindar el servicio de la atención al cliente es importante cumplir con los protocolos requeridos de la empresa, de esta manera hacer llegar la información necesaria que el cliente requiere de una forma segura. Se ha generado una calificación de 20- 15,75/21 si la persona se

dirige de una forma adecuada, al final de la llamada el cliente podrá calificar la forma de atención brindada en este caso tendrá una calificación de “Muy bueno” 😊

- **0,5 puntos calificación del 50%:** Ante la situación a resolver toma en consideración el problema del cliente considerando las circunstancias existentes, sin embargo, no responde de una manera cordial. Para brindar el servicio de la atención al cliente es importante cumplir con los protocolos requeridos de la empresa, de esta manera hacer llegar la información necesaria que el cliente requiere de una forma segura. Se ha generado una calificación de 15,17-10,5/21 si la persona se dirige de una forma adecuada, al final de la llamada el cliente podrá calificar la forma de atención brindada en este caso tendrá una calificación de “Bueno” ☐
- **0,25 puntos calificación del 25%:** Ante la situación a resolver no toma en consideración el problema del cliente ni considera las circunstancias existentes al igual que no responde de una manera cordial. Para brindar el servicio de la atención al cliente es importante cumplir con los protocolos requeridos de la empresa, de esta manera hacer llegar la información necesaria que el cliente requiere de una forma segura. Se ha generado una calificación de 10,5-5,25/21 si la persona se dirige de una forma adecuada, al final de la llamada el cliente podrá calificar la forma de atención brindada en este caso tendrá una calificación de “Malo” ☐

### **Retroalimentación:**

Tenemos que saber y tomar en cuenta el protocolo de servicio al cliente, ya que este es uno de los principales ejes de la empresa, si el cliente no se encuentra satisfecho al final del día la empresa puede caer, es por esto que se debe considerar la mejor manera de trato al cliente. Así también nos podemos asegurar con un estándar de calidad de atención al cliente, en donde las personas que se encuentran en esta área se guían hacia una misma dirección y así logrando cumplir con los protocolos de atención al cliente.

### Ejercicio 3:

#### Nivel de desarrollo 1.

<b>Nombre</b>	<b>Coordinación de teletrabajo</b>
Instrucción principal	Unir los recursos con el departamento correcto
Principales competencias medidas	Capacidad para la toma de decisiones
Categoría del ejercicio	Trabajo autónomo
Duración	

**Coordine conjuntamente con el Departamento de Sistemas los recursos para el colaborador que realizará teletrabajo.**

Se debe establecer los recursos necesarios conjuntamente con TICs, Unidad de Seguridad de la Información y el departamento de Talento Humano para que estas sean enviadas al domicilio de la persona que realizará Teletrabajo. En la siguiente tabla se presentan los departamentos con cada uno de los recursos, usted debe unir los recursos que se encuentran en el lado derecho con el área descrita en el lado izquierdo que deberá realizar la coordinación de estos.

Departamento	Proceso/Recurso a realizar
<b>TIC's</b>	1. Computadora actualizada (software necesario).
	2. Recursos de instalación (PC).
<b>Unidad de Seguridad.</b>	3. Listado de recursos que se envían.

	4. Ubicación de los equipos para la comodidad de la persona.
<b>Departamento de Talento Humano.</b>	5. Capacitación para realizar teletrabajo.
	6. Supervisión de coordinar horarios de trabajo.
<b>Gestión de la Información.</b>	7. Asignar actividades que debe realizar.

### **Retroalimentación:**

**8/8:** Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración todas las opciones y tiene el criterio para definir a donde pertenece cada una de ellas.

El departamento de TIC's se encarga de los recursos tanto de la computadora actualizada con el nuevo software, como de los diferentes recursos necesarios para su instalación, ya que es el departamento quien maneja estas actividades, el departamento de Unidad de seguridad tiene encargado el listado de recursos que se envían ya que ellos manejan la seguridad de que todo está en un estado óptimo para su utilización y de igual manera de como salen, tienen que regresar, al igual de que se preocupan de que los equipos estén bien ubicados para que la persona tenga un área establecida de trabajo, cómoda y segura. Por otro lado el departamento de Talento Humano se encarga de coordinar la capacitación para realizar el teletrabajo y la debido supervisión de la coordinación de horarios de trabajo, ya que ellos son quienes están encargados de que la persona trabaje dentro de lo que está establecido, el departamento de Gestión de la Información se encarga de la asignación de las diferentes actividades que debe realizar la persona en su horario de trabajo ya que ellos determinan el trabajo que se encuentra establecido y el cual debe ser realizado en su totalidad dentro de sus obligaciones en la institución.

**7/8 - 6/8:** Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración algunas de las opciones y tiene poco criterio para definir a donde pertenece.

El departamento de TIC's se encarga de los recursos tanto de la computadora actualizada con el nuevo software, los diferentes recursos necesarios para su instalación, ya que es el departamento quien maneja estas actividades, el departamento de Unidad de seguridad tiene encargado el listado de recursos que se envían ya que ellos manejan la seguridad de que todo está en un estado óptimo para su funcionamiento y de igual manera de cómo salen, tienen que regresar, al igual de que se preocupan de que los equipos estén bien ubicados para que la



persona tenga un área establecida de trabajo, cómoda y segura. Por otro lado el departamento de Talento Humano se encarga de coordinar la capacitación para realizar el teletrabajo y la debido supervisión de la coordinación de horarios de trabajo, ya que ellos son quienes están encargados de que la persona trabaje dentro de lo que está establecido, el departamento de Gestión de la Información se encarga de la asignación de las diferentes actividades que debe realizar la persona en su horario de trabajo ya que ellos determinan el trabajo que se encuentra establecido y el cual debe ser realizado en su totalidad dentro de sus obligaciones en la institución.

**5/8 - 4/8: Frente** a la situación a resolver la persona toma en consideración algunas de las opciones y no tiene el suficiente criterio para definir a donde pertenece.

El departamento de TIC's se encarga de los recurso tanto de la computadora actualizada con el nuevo software, los diferentes recursos necesarios para su instalación, ya que es el departamento quien maneja estas actividades, el departamento de Unidad de seguridad tiene encargado el listado de recursos que se envían ya que ellos manejan la seguridad de que todo está en un estado óptimo para su utilización y de igual manera de como salen, tienen que regresar, al igual de que se preocupan de que los equipos estén bien ubicados para que la persona tenga un área establecida de trabajo, cómoda y segura. Por otro lado el departamento de Talento Humano se encarga de coordinar la capacitación para realizar el teletrabajo y la debido supervisión de la coordinación de horarios de trabajo, ya que ellos son quienes están encargados de que la persona trabaje dentro de lo que está establecido, el departamento de Gestión de la Información se encarga de la asignación de las diferentes actividades que debe realizar la persona en su horario de trabajo ya que ellos determinan el trabajo que se encuentra establecido y el cual debe ser realizado en su totalidad dentro de sus obligaciones en la institución.

**3/8 - 2/8: Frente** a la situación a resolver la persona toma en consideración algunas de las opciones y no tiene criterio para definir a donde pertenece.

El departamento de TIC's se encarga de los recurso tanto de la computadora actualizada con el nuevo software, los diferentes recursos necesarios para su instalación, ya que es el departamento quien maneja estas actividades, el departamento de Unidad de seguridad tiene encargado el listado de recursos que se envían ya que ellos manejan la seguridad de que todo está en un estado óptimo para su utilización y de igual manera de como salen, tienen que regresar, al igual de que se preocupan de que los equipos estén bien ubicados para que la persona tenga un área establecida de trabajo, cómoda y segura. Por otro lado el departamento de Talento Humano se encarga de coordinar la capacitación para realizar el teletrabajo y la debido supervisión de la coordinación de horarios de trabajo, ya que ellos son quienes están encargados de que la persona trabaje dentro de lo que está establecido, el departamento de Gestión de la Información se encarga de la asignación de las diferentes actividades que debe realizar la persona en su horario de trabajo ya que ellos determinan el trabajo que se encuentra

establecido y el cual debe ser realizado en su totalidad dentro de sus obligaciones en la institución.

**1/8 - 0/8:** Frente a la situación a resolver no considera las opciones, no tiene criterio para definir a donde pertenece.

El departamento de TIC's se encarga de los recursos tanto de la computadora actualizada con el nuevo software, los diferentes recursos necesarios para su instalación, ya que es el departamento quien maneja estas actividades, el departamento de Unidad de seguridad tiene encargado el listado de recursos que se envían ya que ellos manejan la seguridad de que todo está en un estado óptimo para su utilización y de igual manera de como salen, tienen que regresar, al igual de que se preocupan de que los equipos estén bien ubicados para que la persona tenga un área establecida de trabajo, cómoda y segura. Por otro lado el departamento de Talento Humano se encarga de coordinar la capacitación para realizar el teletrabajo y la debida supervisión de la coordinación de horarios de trabajo, ya que ellos son quienes están encargados de que la persona trabaje dentro de lo que está establecido, el departamento de Gestión de la Información se encarga de la asignación de las diferentes actividades que debe realizar la persona en su horario de trabajo ya que ellos determinan el trabajo que se encuentra establecido y el cual debe ser realizado en su totalidad dentro de sus obligaciones en la institución.

## Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Capacidad para la toma de decisiones	Analizar diferentes opciones, considerando las circunstancias existentes y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.	<p>a.- Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración todas las opciones y tiene el criterio para definir a donde pertenece cada una de ellas.</p> <p>b.- Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración algunas de las opciones y tiene poco criterio para definir a donde pertenece.</p> <p>c. Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración algunas de las opciones y no tiene el suficiente criterio para definir a donde pertenece.</p> <p>d.- Frente a la situación a resolver la persona toma en consideración algunas de las opciones y no tiene criterio para definir a donde pertenece.</p> <p>e.- Frente a la situación a resolver no considera las opciones, no tiene criterio para definir a donde pertenece.</p>	<p><b>a. 100%</b> <b>= EXCELENTE</b></p> <p><b>b- 75%</b> <b>= MUY BUENO</b></p> <p><b>c.-50%</b> <b>= BUENO</b></p> <p><b>d.- 25%</b> <b>= MALO</b></p> <p><b>e. 0% = MUY MALO</b></p>

## Nivel de desarrollo 2.

Nombre	Reemplazo de personal.
Instrucción principal	Encontrar y realizar la incorporación del personal.
Principales competencias medidas	Capacidad para la toma de decisiones.
Categoría del ejercicio	Trabajo autónomo.
Duración	

**Solucionar el reemplazo para una persona que se retira a la casa debido a permiso médico.** - Usted debe encontrar un backup, escoja de los 3 resúmenes de carpetas, la opción más viable para cubrir el puesto.

Perfil del cargo:

### Responsabilidades del representante de Call Center

1. Gestionar un gran número de llamadas entrantes y salientes de forma oportuna
2. Seguir guiones de centro de atención telefónica a la hora de gestionar diferentes temas
3. Identificar las necesidades de los clientes, aclarar información, investigar cada problema y ofrecer soluciones o alternativas

### Descripción del puesto

Buscamos un representante de call center que sirva de enlace entre nuestra empresa y sus clientes actuales y potenciales. El candidato que sea seleccionado será capaz de asumir la responsabilidad de resolver eficientemente problemas, quejas y consultas de clientes, así como mantener la satisfacción de los clientes en el centro de cualquier decisión y comportamiento.

## **Responsabilidades**

- Gestionar un gran número de llamadas entrantes y salientes de forma oportuna
- Seguir guiones de comunicación al tratar diferentes temas
- Identificar las necesidades de los clientes, aclarar información, investigar cada problema y ofrecer soluciones o alternativas
- Captar oportunidades cuando surjan para vender productos adicionales
- Crear relaciones sostenibles y captar clientes redoblando los esfuerzos
- Mantener registros de todas las conversaciones en la base de datos de nuestro centro de atención telefónica de forma inteligible
- Asistir a seminarios educativos con frecuencia para mejorar los conocimientos y el nivel de rendimiento
- Cumplir los objetivos cualitativos y cuantitativos personales y del equipo

## **Requisitos**

- Experiencia previa en un puesto de soporte al cliente
- Trayectoria contrastada de superación de cuotas de ventas
- Grandes capacidades comunicativas orales y telefónicas, así como de escucha activa
- Familiaridad con sistemas y prácticas de gestión de las relaciones con los clientes.
- Enfoque al cliente y habilidad para adaptarse a diferentes tipos de personalidad
- Habilidad para realizar múltiples tareas a la vez, priorizar y gestionar el tiempo de forma eficaz
- Título de enseñanza secundaria

## Perfiles de candidatos para el puesto de reemplazo.

<p>Carmen González</p> <p>Técnico de call center</p> <p>Resumen profesional</p> <p>Representante de call center con más de 5 años de experiencia en atención al público. Especialista en la atención de llamadas entrantes y salientes para concretar ventas y solucionar problemas. Ha obtenido más del 95% de usuarios satisfechos y actualmente se desempeña como jefa del departamento de servicio al cliente de ventas del departamento de Almacenes Juan Eljuri.</p> <p>Experiencia profesional</p> <p>Agente de call center Almacenes Juan Eljuri. Enero de 2019 – 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de problemas de clientes</li> <li>Suministro de datos de contacto</li> <li>Facturación electrónica</li> <li>Más del 95% de usuario satisfechos</li> </ul> <p>Formación académica</p> <p>Licenciatura en administración de empresas Universidad de Cuenca Octubre de 2015 – mayo de 2019</p> <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha activa</li> <li>Comunicación asertiva</li> <li>Empatía</li> <li>Trabajo bajo presión</li> <li>Dominio del estrés</li> <li>Oratoria</li> </ul> <p>Idiomas</p> <p>Español (nativo) Inglés B1</p>	<p>Rodrigo Cevallos</p> <p>Asistente de call center</p> <p>Resumen profesional</p> <p><b>Asistente de call center con 8 años de experiencia en atención al público. Especialista en la seguridad de la información, atención de llamadas entrantes y solución de problemas. Ha obtenido el 93% de usuarios satisfechos y actualmente se desempeña como el asistente del jefe de Gestión de la información en Banco de Guayaquil.</b></p> <p>Experiencia profesional</p> <p>Asistente de call center del Banco de Guayaquil Marzo de 2018 – 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de 80 llamadas por día</li> <li>Resolución de problemas de clientes</li> <li>protección de la información</li> <li>Suministro de datos de contacto</li> <li>Facturación electrónica</li> <li>Más del 95% de usuario satisfechos</li> </ul> <p>Formación académica: Ingeniero en Electrónica, Universidad Politécnica Salesiana. Octubre de 2014 – mayo de 2018</p> <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha activa</li> <li>Comunicación asertiva</li> <li>Empatía</li> <li>Trabajo bajo presión</li> <li>Oratoria</li> </ul> <p>Idiomas</p> <p>Español (nativo) Inglés C2</p>	<p>Jorge Morales</p> <p>Backup de call center</p> <p>Resumen profesional</p> <p>Backup de call center con 1 año y medio de experiencia en atención al público. Ha realizado la atención de llamadas entrantes para concretar ventas. Ha obtenido el 89% de usuarios satisfechos y actualmente se ha desempeñado como backup del departamento de Call Center de Jardín Azuayo.</p> <p>Experiencia profesional</p> <p>Backup de call center Jardín Azuayo. Enero de 2017 – 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de 35 llamadas por día</li> <li>Más del 89% de usuario satisfechos</li> <li>Facturación electrónica</li> </ul> <p>Formación académica</p> <p>Licenciatura en comunicación Universidad del Azuay Octubre de 2016 – mayo de 2021</p> <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha activa</li> <li>Comunicación asertiva</li> <li>Oratoria</li> </ul> <p>Idiomas</p> <p>Español (nativo)</p>
---	---	--

## Retroalimentación:

3/3: Ante las situaciones a resolver toma la decisión de manera eficiente tomando en cuenta todas las opciones presentadas, considerando los diferentes puntos para el backup, al igual que un buen análisis de perfil.

Las personas que deben ser seleccionados para cumplir con el reemplazo de algún trabajador que se ausente por permiso médico, deberán cumplir con el mejor perfil, el cual se adapte al puesto que se necesite ser reemplazado. De esta forma continuar con el trabajo sin inconvenientes, lo cual representará un ahorro de tiempo en los procesos para la empresa. Al seleccionar un perfil no apto para el puesto que se debe reemplazar o no adecuado esta podría representar una mala imagen para la empresa, pues hace notar la falta de profesionalismo por parte de la entidad haciendo que se pierda la visión de la organización, al igual que crea una falla en la estructura y podría causar daño.

0/3: Ante las situaciones a resolver no toma la decisión de manera crítica, no analiza correctamente las opciones presentadas y no considera los diferentes puntos para el backup, al igual que no realiza un buen análisis de perfil.

Las personas que deben ser seleccionadas para cumplir con el reemplazo de algún trabajador que se ausente por permiso médico, deberá cumplir con el mejor perfil, el cual se adapte al puesto que se necesite ser reemplazado. De esta forma continuar con el trabajo sin inconvenientes, lo cual representará un ahorro de tiempo en los procesos para la empresa. Al seleccionar un perfil no apto para el puesto que se debe reemplazar o no adecuado esta podría representar una mala imagen para la empresa, pues hace notar la falta de profesionalismo por parte de la entidad haciendo que se pierda la visión de la organización, al igual que crea una falla en la estructura y podría causar daño.

### **Rúbrica de calificación**

<b>Competencia</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores de desempeño</b>	<b>Calificación</b>
--------------------	-------------------	---------------------------------	---------------------

<p>Capacidad para la toma de decisiones</p>	<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 las situaciones a resolver toma la decisión de manera eficiente tomando en cuenta todas las opciones presentadas, considerando los diferentes puntos para el backup, al igual que un buen análisis de perfil.</p> <p>b.- Ante las situaciones a resolver no toma la decisión de manera crítica, no analiza correctamente las opciones presentadas y no considera los diferentes puntos para el backup, al igual que no realiza un buen análisis de perfil.</p>	<p>a. 100%</p> <p>d.- 0%</p>
---	---	--	------------------------------

### Nivel de desarrollo 3.

<p>Nombre</p>	<p>Plan de Capacitación</p>
<p>Instrucción principal</p>	<p>Realizar un plan de capacitación para el nuevo ingreso de personal.</p>
<p>Principales competencias medidas</p>	<p>Capacidad para la Toma de Decisiones</p>



Categoría del ejercicio	Trabajo autónomo - equipo
Duración	

### **Nuevo ingreso de personal - plan de capacitación**

Usted debe realizar un plan de capacitación para el ingreso de la nueva persona en el área de Gestión de la Información, se debe primeramente coordinar una reunión con el Analista de Talento Humano para así realizar la capacitación en los conocimientos que el nuevo personal posee.

Escoja la mejor opción de e-mail que se ha dirigido hacia el Analista de Talento Humano para así poder coordinar la capacitación del personal de nuevo ingreso.

#### **Mail 1.**

**Buenos días,**

**Estimado Pedro, le comenté que para el nuevo ingreso de la persona que va a reemplazar el puesto ausente, se necesita generar el cronograma de capacitación.**

**Por favor, me quedo atento(a) a sus comentarios.**

**Saludos cordiales,**

---

**Asistente de Gestión de la información**

**Departamento de Gestión de la Información**

**BANCO NACIONAL Ext-326**

**Archivo Adjunto. Pdf.**

#### **Mail 2.**

Buenos días,

Estimado Pedro:

Le comento que para el nuevo ingreso de la persona que va a reemplazar el puesto ausente se tiene que generar el cronograma de capacitación.

Favor de realizarlo, me quedo atento(a) a sus comentarios.

---

Asistente de Gestión de información

### **Mail 3.**

Buenos días,

Le comento que para el nuevo ingreso de la persona que va a reemplazar el puesto ausente, se tiene que generar el cronograma de capacitación.

Saludos cordiales,

---

### **Mail 4.**

Buenos días,

Estimado Pedro:

Le comento que para el nuevo ingreso de la persona que va a reemplazar el puesto ausente, se tiene que generar un cronograma de capacitación.

Favor de realizarlo, me quedo atento(a) a sus comentarios.

Saludos cordiales,

---

Asistente de Gestión de información

<b>Mail 1</b>	El mail se dirige a la persona de una manera cordial, la estructura del mail está correctamente elaborada con el fin de evitar las fallas de comunicación con los colaboradores logrando que la información que quiere ser transmitida sea receptada correctamente y de esta manera contribuye una buena imagen laboral y personal.
<b>Mail 2</b>	El mail redactado presenta faltas ortográficas muy visibles y su estructura no es adecuada ya que no sigue un orden la cual muestran un nivel bajo de conocimiento en una redacción.
<b>Mail 3</b>	El mail no menciona a la persona a la cual está siendo dirigida de manera cordial, no es legible ni coherente. El mail no garantiza que la información que quiere ser transmitida pueda lograr el objetivo ya que es redactado lo más simple, no se utiliza correctamente las puntuaciones necesarias para su comprensión.
<b>Mail 4</b>	El mail no tiene una estructura clara, no se encuentra con la información necesaria para la comprensión, sobre la coordinación del nuevo ingreso para ocupar el reemplazo y no incluye una firma para finalizar.

**Retroalimentación:**

1/1: Ante las situaciones a resolver toma la decisión de manera eficiente tomando en cuenta todas las opciones presentadas, considerando a quien es dirigido el mail, la redacción y ortografía que se presenta, al igual que la cordialidad y la estructura. Tomando en cuenta el cuadro presentado.

0/1: Ante las situaciones a resolver no toma la decisión de manera eficiente, no toma en cuenta la mejor opción presentadas, no considera la redacción y la ortografía, al igual que la cordialidad y la estructura. Tomando en cuenta el cuadro presentado.

Una vez realizado por el analista de recursos humanos el plan de capacitación, usted debe confirmarlo y establecer una reunión de evaluación de los aprendizajes posterior a la capacitación y soporte de la persona de nuevo ingreso.