



Universidad del Azuay

Facultad de Psicología.

Carrera de Psicología Organizacional.

**Ejercitario de competencias laborales para
el fortalecimiento de las destrezas de los
estudiantes con discapacidad en el sector
Turístico.**

Autora:

Milena A. Godoy.

Directora:

Mst. Mónica Rodas Tobar

Cuenca – Ecuador

2022

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo se lo dedico con mucho amor
y orgullo principalmente a mis padres Walter y Saida,
quienes a pesar de la distancia siempre estuvieron apoyándome
a lo largo de toda mi carrera universitaria y sobre todo
nunca permitieron que me rinda ante los obstáculos presentados,
Ellos son mi ejemplo de lucha y perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que formaron parte de mi vida universitaria, sobre todo a quienes creyeron y confiaron en mis capacidades y conocimientos para ir creciendo día a día como profesional,

a su vez también agradezco a la Universidad de Azuay por abrirme sus puertas para irme nutriendo de tan valiosos conocimientos durante estos 5 valiosos años de mi vida.

Finalmente quiero agradecer de manera especial a mi tutora de tesis Mst. Mónica Rodas, quien fue principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su conocimiento, enseñanza y sobre todo paciencia permitió el desarrollo de este trabajo.

Godoy,M.

2022

RESUMEN

Las personas con discapacidad experimentan dificultades para acceder a una educación de calidad y calidez en igualdad de condiciones; esta situación pone en riesgo las oportunidades para conseguir un trabajo digno que permita una adecuada inserción laboral. Por tal motivo, el presente estudio tiene como objetivo realizar un ejercitario de competencias laborales que permitan el fortalecimiento de las destrezas de los estudiantes con discapacidad en el sector Turístico. La metodología empleada se inscribe dentro del enfoque cualitativo con alcance descriptivo. Se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada que fue aplicada a una muestra de 5 personas del sector turístico las cuales fueron gerente de talento humano y supervisores.

Como resultado de esta investigación se crearon 6 ejercitarios para el desarrollo de las competencias: toma de decisiones y trabajo en equipo que al ser utilizados por los estudiantes con discapacidad permitirán el desarrollo de competencias para facilitar su inclusión laboral.

Palabras Clave: Inserción laboral, Discapacidad, Oportunidades laborales, Simuladores, Competencias y Casos laborales.

ABSTRACT

People with disabilities experience difficulties in accessing a quality and warm education on equal terms; this situation jeopardizes their opportunities to obtain a decent job that allows them to be adequately integrated in the labor market. The present study has as its main objective the development of a labor competence exercise to support the skills of students with special needs in the tourism environment. The methodology has a descriptive view. The technique of interview has been applied to five people at the touristic campus, like personal manager and supervisor. As a result of this research, six exercises have been created in order to develop decision competences and teamwork to be used by students with special needs to allow their competences to develop and make working inclusion easy.

Keywords: Job placement, Disability, Job opportunities, Simulators, Competences and Labor cases.



Translated by

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Milena Godoy', is written over a horizontal line.

Milena Godoy

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	VI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1.....	2
1.1. Educación inclusiva de estudiantes con discapacidad en instituciones educativas y sociales en Europa.	2
Alemania.	2
Canadá.	4
Reino Unido:	5
Access to Work	5
Soporte especialidad de empleabilidad.....	6
Disability Confident Scheme	6
1.2. Educación inclusiva de estudiantes con discapacidad en instituciones educativas y sociales en Latinoamérica.	7
Venezuela.	7
El Sistema SIDLE (Sistema Semi-Interactivo de Lecto-Escritura):	8
Ecuador:.....	9
1.3. Tipo de oportunidades laborales para personas con discapacidad.	10
México:	11
Chile:	12
Fondo Nacional de Proyectos Inclusivos (FONAPI).	12
Apoyo a la Intermediación Laboral.....	12
Estrategia desarrollo local inclusivo	12
1.4. Inserción laboral de acuerdo al tipo de discapacidad en Brasil.	13
1.5. Igualdad de trato de las personas con discapacidad en Alemania y en Ecuador.	
14	
CAPÍTULO 2.....	16
2.1. Metodología	16
Objetivo General	16
Objetivo específico	16

Muestra	17
Instrumento	17
Procedimiento	17
CAPÍTULO 3	20
3.1. Análisis de resultados	20
Tabla 1. Competencia de toma de decisiones	20
Tabla 2. Competencia de trabajo en equipo.	21
Discusiones	23
Conclusiones y recomendaciones	24
Bibliografía	26
Anexos	30

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la cantidad de estudiantes que poseen algún tipo de discapacidad ha aumentado, dentro de ese porcentaje se encuentran personas que desean poder encontrar un trabajo y que por falta de apertura por parte de empresas no han podido hacerlo.

Un estudio realizado en la Universidad Técnica de Manabí en los periodos 2012-2018, mostro que:

Veinte y nueve graduados (100%), con diferentes discapacidades y grados, de éstos, solo cinco personas (17%), están laboralmente activos, de los cuales, once son mujeres (38%) y diez y ocho hombres (62%), lo que indica que la inserción laboral de personas con discapacidades encuentra muy por debajo de la media. (Garcia, 2018, p. 14)

Aunque existan leyes que protejan a las personas con discapacidad para que puedan encontrar un trabajo, muy pocos de ellos lo consiguen, por eso cada día se está innovando y agregando la tecnología para asistir a personas con discapacidad; por ello es que las “Tecnologías en el contexto educativo son sumamente ventajosas para la población con discapacidad, ya que permite aumentar la motivación, centrar la atención, eliminar el sentido del fracaso, organizar situaciones interactivas de trabajo en grupo y potenciar procesos de comunicación.” (Carpio, 2012, p. 29)

CAPÍTULO 1

A continuación, se describe el Estado del arte sobre la realidad tanto educativa como social en la educación inclusiva en Europa mencionando algunos países como Alemania, Canadá, y Reino Unido; a su vez, también se hace mención a otros países en Latinoamérica como Venezuela y Ecuador. Más adelante, se abordará otras temáticas relacionadas con los tipos de oportunidades laborales para personas con discapacidad, su inserción laboral y para finalizar sobre la igualdad de trato a las personas con discapacidad en Alemania y en Ecuador.

1.1. Educación inclusiva de estudiantes con discapacidad en instituciones educativas y sociales en Europa.

Según Medina (2017) la educación inclusiva, tiene ciertas implicaciones tanto educativas como sociales, por esta razón niega al sistema educativo los derechos que le corresponden a las personas con discapacidad. Por esta razón, cada país diseña iniciativas tecnológicas que permitan el acceso laboral a las personas con discapacidad, además de eso un sistema escolar que se adapte a las necesidades de todos. Así pues, dentro de esta sección se analizará la realidad de dos lugares: Europa y Latinoamérica, con la intención de analizar cada uno de ellos.

Alemania.

En Alemania gracias al gobierno junto con apoyo de empresas, la discapacidad en el mercado laboral ha ido mejorando a grandes rasgos. “Desde el año 2005 a 2008 el desempleo de este grupo de personas descendió más del 14%. No obstante, en este período la cifra de personas con discapacidad cogidos a la ayuda social para demandantes de empleo aumentó casi un 3%.” (Ministerio de trabajo y economía social, p. 164)

Debido al aumento que hubo con respecto al empleo de personas con discapacidad el Ministerio de trabajo creó la iniciativa de un proyecto llamado “job – Empleos sin barreras”, esto se creó con la intención de impulsar las relaciones entre grandes empresas e instituciones que vayan a ser responsables de integrar laboralmente a personas con discapacidad, además:

El Jobcenter finaliza una vez que pasen los seis meses, en este tiempo se otorga una guía para cada uno, el cual dará la atención necesario para el diagnóstico, de igual manera se realizará el seguimiento de la inserción laboral y determinará las prestaciones que le corresponden. (Ministerio de trabajo y Economía social, s.f., p. 1)

Por otro lado tenemos el ambito educativo ya que el Ministerio de trabajo y Economía social tambien mencionan que otro factor importante al momento de la formación laboral de las personas con discapacidad es cuando “los jovenes realizan las prácticas profesionales, ya que de esta manera tienen una mejor guía profesional y tambien una mejor red de contactos”. (s.f, p. 165)

Por eso, cabe recalcar la importancia de introducir la implementación de las prácticas profesiones en las escuelas especiales, ya que de esta forma se les va abriendo nuevas ideas y perspectivas sobre como es el mundo laboral.

Por otra parte, según Morales (2021) la Comisión Europea aprobó hace algunos años la Estrategia Europea de Discapacidad 2010-2020, en la que busca agrandar la red de los derechos humanos que les corresponden a estas personas, además busca integrar el apoyo para su formación, desarrollando un kit para sus tutores, dándoles así un manual para su seguimiento en los cuales incluye materiales audiovisuales que ayuden al trabajador a afianzar sus funciones y responsabilidades laborales.

Dentro de esta temática se encuentra Alemania, ya que en 2014, lanzó PIKSL MOBIL, un planteamiento de enseñanza en el que las personas con discapacidad enseñan a otras personas con discapacidad. (Zero Project, 2014)

Canadá.

Con respecto a las iniciativas tecnológicas que cada país desarrolla para el acceso laboral de las personas con discapacidad está la siguiente:

“La App Lazarillo, fue diseñada e implementada con la participación de personas con discapacidad visual, el objetivo es brindar un servicio a los ciudadanos con discapacidad visual a navegar la ciudad y participar activamente en la sociedad.” (Ariza, 2022)

Además, Canadá cuenta con un programa de seguridad social en el cual menciona una:

- Pensión Canadiense en los cuales incluye: beneficios de jubilación, sobrevivencia y discapacidad.
- Un Seguro laboral: beneficios regulares, y beneficios por maternidad, parentales, por enfermedad y cuidados.
- Compensación laboral y rehabilitación. (Prince, 2018)

Otro factor a tener en cuenta es la representación de la inclusión en el acceso a la educación superior o la participación en la comunidad, como es el caso de Canadá ya que conforme Moliner este país cuenta con, “Organizaciones que priorizan crear más fuentes de trabajo y puestos para los jóvenes, así mismo establecen y organizan más trabajos para de esta manera los estudiantes tengan más empleos al momento de finalizar la etapa universitaria. (2008)

Además, en Canadá cuentan con un lema en el que “La plena inclusión de todos los alumnos es el punto de partida para la programación educativa de acuerdo a la legislación y política de la provincia, así como del distrito escolar.” (Porter, s.f.)

Reino Unido:

Dentro de la lista de países Europeos también se encuentra Reino Unido que destaca por la gran importancia y la cantidad de iniciativas que desarrolla para minimizar el porcentaje de personas con discapacidad que se encuentran desempleadas y que así de esta manera puedan acceder al mercado laboral de manera más sencilla y óptima. Es por eso que “últimamente los niveles de desempleo han aumentado, sobre todo con personas que poseen algún tipo de discapacidad, así mismo el Gobierno ha fijado una meta de 4,5 millones de personas con discapacidad con trabajo para el año 2027.” (Martínez, 2020, p. 23)

Con respecto a la iniciativas que este país ha creado son las de:

Access to Work

El programa que ha realizado este país, está diseñado para personas que tienen un trabajo remunerado, que están por ingresar a un empleo o de ingresar a una empresa, este programa contiene:

- Adaptación de un vehículo para que la persona se pueda movilizar al trabajo.
- Adaptaciones del equipo utilizado, así mismo un equipo especial o software.
- Además cuenta con personas que ayudarán a interpretar la lengua de señas, además con un guía o entrenador laboral

Access to Work también ayuda a evaluar si el empleador puede cubrir sus necesidades a través de ajustes razonables.

Soporte especialidad de empleabilidad.

Guía a personas con discapacidad para ayudarlas a trabajar, este programa además cuenta con una duración de 12 meses. Entre las características para que se pueda acceder son:

Como primer punto se tiene el que la persona se encuentre sin empleo, además que la persona esté entre la edad de ya culminar la escuela y la edad de la pensión estatal, otro punto importante es ser ciudadano de Reino Unido. Una vez que se realiza la evaluación inicial, se procede a analizar y definir cuanto será la duración del apoyo y la fecha en la cual ya puede empezar, además las personas con discapacidad tienen la libertad de escoger la organización que quisieran que los apoye.

Disability Confident Scheme

El Disability Confident Scheme plantea en su esquema a las empresas ayudarlas a: Identificar el mayor número posible de talentos, para que de esta manera se puedan realizar manuales o programas con los cuales se pueda retener al personal que posea alta calidad de conocimientos, así de esta manera se ahorrará al momento de contratar y capacitar a nuevo personal.

Por otro lado, con respecto al sistema educativo Reino Unido se dice que:

Cuando un niño o un joven con necesidades educativas especiales o discapacidad no cuentan con un plan de educación, salud y atención, en la mayor parte de los casos ha de recibir enseñanza en escuelas ordinarias.
(Naciones Unidas, 2017)

En Reino Unido, así como en otros países cercanos se han impuesto políticas para que las personas con discapacidad al igual que las otras personas puedan disfrutar de los mismos derechos sin importar cuál sea la implicación que tengan.

1.2. Educación inclusiva de estudiantes con discapacidad en instituciones educativas y sociales en Latinoamérica.

De acuerdo con Albán y Naranjo (2020) en Latinoamérica si bien existen leyes y reglamentos que garantizan la integración de todos los estudiantes, sin embargo, aún es un proceso que en la práctica presenta distintos desafíos para la sociedad y en especial para los profesores, como protagonistas del proceso de enseñanza.

Venezuela.

En Venezuela, con respecto al acceso laboral de personas con discapacidad se dice que:

Con respecto a la integración de personas con discapacidad al ámbito laboral, se puede señalar las modalidades y ejes fundamentales del empleo de individuos planteada por Casado (2004), entre las cuales se encuentra:

- Empleo fomentado: El empleo fomentado al momento de establecer ayudas o estímulos, proporcionan la integración laboral de individuo con discapacidad como por ejemplo la reducción de la cuota patronal de la seguridad social.
- Empleo selectivo: El empleo selectivo, permite que las personas se reintegren en la misma empresas de los empleados que poseen discapacidad permanente
- Empleo reservado: El empleo reservado se da cuando se realiza la reservación de puestos de trabajo para personas con discapacidad.
- Empleo protegido: El empleo protegido significa que los puestos de trabajo que aun estén disponibles, deben ser ocupados solo por personas con discapacidad.

Asimismo, Casado (2004) nos menciona cuales son los factores que afectan a las personas con discapacidad cuando van a ingresar a trabajar, entre los cuales están: la presencia, tipo y severidad de la discapacidad; con respecto a la presencia tenemos factores como el género, la cantidad de ingresos, edad, condiciones de vida, educación; con respecto al tipo y severidad se encuentra las actitudes, reconocimientos y el poco estímulo del gobierno. Todo esto junto significa que no se ha estado dando un cumplimiento y compromiso de la responsabilidad social con el cual deben tener y contar todas las empresas. Por otro lado, Quiñones y Senior (2014) realizan una propuesta en la cual mencionan que en Venezuela sería muy conveniente e interesante que se desarrollase un proceso mucho más ordenado en donde se evidencie la planificación, esquema, realización y valoración.

Por otro lado, con respecto al sistema educativo, este país ha desarrollado varias técnicas y sistemas que permitirán que las personas con discapacidad se adapten a las escuelas, las técnicas son las siguientes:

El Sistema SIDLE (Sistema Semi-Interactivo de Lecto-Escritura):

Es un software diseñado y desarrollado con el fin de que se enseñe de manera óptima la enseñanza de la escritura y lectura a personas y estudiantes con Síndrome de Down, en ambiente multimedia y basado metodológicamente en el Método 5 Fonético. Además, en el sistema se encuentran imágenes, símbolos y sonido y es así que se desencadena el enfoque sintético. (Salas, p. 4,5)

Además, (Cnared, s.f.) Menciona que el principal motivo de la Educación Inclusiva es lograr que docentes y estudiantes se sientan cómodos ante el hecho de tener que afrontar situaciones nuevas, es que así que se busca que esto se perciba como una oportunidad más que como una amenaza o una dificultad para que se pueda aprender de

la mejor manera posible y que de tal manera sea enriquecedora tanto para los estudiantes como para los profesores.

Ante esta situaciones antes mencionada, desde el año 2010 el Ministerio de Educación ha creado un proceso de reestructuración para que los procesos de enseñanza mejoren y sean factibles para los procesos de aprendizaje, para esto se ha recurrido a planear una propuesta organizativa y curricular en todos los niveles y modalidades; para que de esta manera se pueda lograr pasar de una educación especial a una educación inclusiva. (Vicepresidencia de la República, 2011). Otro factor a tomar en cuenta para que se cumpla y evidencia una educación inclusiva es que:

Los adelantos con respecto a la manera en cómo ha ido evolucionando la ley laboral en cuanto a inclusión de personas con discapacidad, refleja que es importante valorar si las personas con discapacidad están listas para responder a las necesidades empresariales, en cuanto a sus perfiles, formación, experiencia, competencias, habilidades. (Gallegos y Mantilla, 2017)

Por último, el sistema educativo con el cual cuenta Venezuela busca que se cubran todas las necesidades de las personas con discapacidad, además el Estado ha realizado nuevas unidades a nivel nacional en las cuales están incluidos centros de atención como parte de la estructura institucional adscritos al Ministerio del Poder Popular para la Educación, con incidencia en la dinámica de avance o retroceso del proceso de integración escolar. (Viloria, 2016)

Ecuador:

En Ecuador, los recursos e iniciativas que se realizan para el acceso laboral a personas con discapacidad son manuales instructivos, donde se mencionan los sueldos,

datos y pautas legales para las contrataciones, acciones positivas para la inclusión, proceso de inclusión de personal con discapacidad y la descripción del procedimiento. (Ministerio de relaciones laborales-Conadis, 2013)

Por otra parte, un estudio efectuado por Pico y Torres (2017) mostró que la accesibilidad física, señalización y comunicación en algunas empresas privadas poseen un alto valor para lograr incluir a las personas en situación de discapacidad.

En cuanto a la educación especial en Ecuador, la Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud, 2001 menciona que “La Educación Especial es una modalidad de atención del sistema educativo de tipo transversal e interdisciplinario dirigida a estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad no susceptible de inclusión” p. 13, por lo tanto se plantea un reconocimiento con respecto a las diferencias y el respeto de la diversidad, en donde se da por hecho el cumplimiento del principio de equiparación de oportunidades, como un aspecto de enriquecimiento (Organización de las Naciones Unidas, 2008). La Educación Especial e inclusiva sirve y servirá como modelo para la escuela y colegio, para que de esta manera exista una real inclusión de los estudiantes con discapacidad.

1.3. Tipo de oportunidades laborales para personas con discapacidad.

Hoy en día, las posibilidades de que las personas con discapacidad encuentren un trabajo luego de haber culminado sus estudios son bajas. Incluso, según Alcover y Pérez (2011) señalan que los niveles de empleo de las personas con discapacidad están disminuyendo en los últimos años, ya que:

Las personas discapacitadas aún permanecen aisladas de una manera gigante a la posibilidad de que accedan al mercado laboral, ya que son asignados a realizar ocupaciones en las que no se ven reflejadas y

valoradas sus habilidades y competencias por tal motivo tampoco son bien remuneradas. A su vez, el que exista un recurrente desempleo para las personas con discapacidad, hace que ellos se reflejen bajos salarios, baja seguridad y estabilidad laboral, p 25.

Es por eso que (Mantilla y Gallegos, 2018) en su revisión de literatura exponen que las personas más propensas a pasar por problemas de estrés y depresión durante su jornada laboral, son las personas con discapacidad, es por ello que sus condiciones de salud y rendimiento disminuyen mucho más rápido que las personas que no tienen ningún tipo de discapacidad. Por tal razón, es claro que en las organizaciones los encargados de reclutar personal siempre se van a encargar de seleccionar a aquellas personas que sean más eficaces y eficientes en todos los ámbitos para que así puedan realizar sus labores diarias (Luthans y Youssef, 2007; Sonali y Devi, 2016).

México:

Por otro lado, con respecto a México según Vite (2012):

La variedad de elementos normativos que se han impuesto no han favorecido a que se dé una buena inclusión social de los trabajadores en situación de discapacidad, esto se debe a que el puesto de trabajo se encuentra inmerso en una zona de alta vulnerabilidad debido a su precariedad de los bajos salarios y la falta de seguridad social por parte del Estado (pp.5-6).

Por otro lado, con el fin de que ocurra una auténtica inclusión laboral en el entorno, Espinoza y Gallegos (2018) mencionan que sería favorable que se ofrezcan y desarrollen herramientas técnicas y tecnológicas, para que de esta manera se logre brindar un trato de cordialidad a las personas con discapacidad y así se pueda generar una intervención de los entes asignados para controlar las políticas públicas en la nación.

Chile:

En Chile las mejores iniciativas que han destacado para que se pueda lograr mayores fuentes de trabajo para las personas con discapacidad son las siguientes:

Fondo Nacional de Proyectos Inclusivos (FONAPI).

Este fondo permite que las personas con discapacidad financien iniciativas o proyectos contribuyendo así a que se dé la inclusión social. Entre las diferentes áreas, se encuentra precisamente la inclusión laboral.

Apoyo a la Intermediación Laboral

El Programa de Apoyo a la Intermediación Laboral pretende que las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) encuentren una respuesta y solución ya que no disponen de los recursos y herramientas necesarias para asegurar una adecuada intermediación laboral específica para las personas con discapacidad. Es por eso que hasta lograr que exista un mejor manejo de recursos, se ha procedido a desempeñar apoyo y asesoría técnica a las OMIL en materia de inclusión laboral para las personas con discapacidad.

Estrategia desarrollo local inclusivo

Con respecto a esta estrategia se busca generar un proceso de inclusión social de las personas con discapacidad y examina ofrecer apoyo municipal para estabilizar la política pública de inclusión social de las personas con discapacidad.

Con respecto al sistema educativo chileno, este ha empezado con una transformación importante hacia un modelo de educación inclusivo, la cual ha sido “impulsada por la participación social de las personas con discapacidad, sus familias y la

sociedad civil, para implementar los cambios necesarios que demandaban sus estudiantes y nuestra sociedad.” (Gobierno de Chile-Senadis, s.f.)

El Servicio Nacional de la Discapacidad, Senadis, tiene el compromiso de promover una cultura de igualdad de oportunidades y no discriminación, desde un enfoque de derechos e inclusión social de las personas con discapacidad.

1.4. Inserción laboral de acuerdo al tipo de discapacidad en Brasil.

En cuanto a Brasil, se menciona que existe una baja participación en el mercado laboral de personas en situación de discapacidad, puesto que tienen niveles educativos inferiores al del resto de la sociedad (Lima y Jurdi, 2014). De igual forma, las personas en situación de discapacidad motora, visual, auditiva e intelectual son uno de los grupos con mayor grado de vulnerabilidad, ya que están sometidas a bajas condiciones de ingreso y empleo debido a su limitada implicancia en los puestos de trabajo (Garcia y Maia, 2014). En el caso de los sujetos con discapacidad intelectual estos obtienen buenos resultados al ser capacitados en programas laborales (Gomes y Glat, 2017). También, se ha demostrado que la planificación de prácticas de recursos humanos, principalmente el reclutamiento, socialización y entrenamiento, facilitan de manera más eficaz la inserción de dichos individuos en el mundo laboral (**Maccali et al., 2015**).

Finalmente, podemos decir que la inserción laboral en América Latina se encuentra en una etapa embrionaria. Los países del área recién comienzan a elaborar políticas públicas para transformar las vidas de las personas en situación de discapacidad. (JUSTO, 2016).

1.5. Igualdad de trato de las personas con discapacidad en Alemania y en Ecuador.

Haciendo comparación a uno de los países Europeos como Alemania y por otro lado a Latinoamérica con Ecuador; podemos decir que Alemania dio un gran paso hacia erradicar la discriminación de las personas con discapacidad y así de esta manera también poder mejorar sus derechos.

El Ministerio de trabajo y economía social, realizó un tratado de Declaración General de Derechos Humanos, esta ley menciona lo siguiente:

La Ley de igualdad de trato traspone al Derecho alemán cuatro directivas europeas, dirigidas no sólo a personas con discapacidad sino también a quienes sufren discriminación por motivos de raza, origen étnico, religión, filosofía, sexo u orientación sexual. Además, protege a las personas con discapacidad frente a la discriminación en el mundo laboral, prohibiendo la exclusión de las personas con discapacidad de procesos de contratación de personal y de formación continua, y sancionando a las empresas que incumplen esta norma. (s.f, p. 161)

Por otra parte, en Ecuador las empresas están obligadas a según el código de trabajo a tener al menos un mínimo porcentaje de personas con discapacidad trabajando dentro de sus empresas, es así que el Ministerio de trabajo menciona que:

Código del Trabajo, determina que el empleador público o privado, cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, además está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus

conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad. (2009, p. 1)

Con esto puesto en discusión, en ambos países hay normativas que protegen a las personas con discapacidad para que de esta manera puedan trabajar y desarrollar sus capacidades, siempre y cuando el lugar donde vayan a trabajar sea un lugar óptimo y con todas las normativas claras.

CAPÍTULO 2

Este capítulo detalla la metodología usada para el desarrollo del presente trabajo investigativo, en el cual se describe los objetivos, muestra, instrumentos y procedimiento para la obtención de resultados.

2.1. Metodología

El presente estudio, tuvo como objetivo desarrollar el ejercitatorio de competencias laborales para el fortalecimiento de las destrezas de los estudiantes con discapacidad de la Universidad del Azuay.

De esta manera, el estudio tuvo un enfoque cualitativo, ya que “Se utilizó la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Así entonces, el alcance del estudio fue descriptivo y empírico.

Objetivo General

Desarrollar el ejercitatorio de competencias laborales para el fortalecimiento de las destrezas de los estudiantes con discapacidad de la Universidad del Azuay en el sector turístico.

Objetivo específico

- Recopilar y desarrollar el estado del arte con información bibliográfica científica y actualizada.
- Diseñar y aplicar entrevistas por competencias, para el levantamiento de ejercitatorios laborales.
- Adaptar los ejercitatorios con expertos en el área de discapacidad.

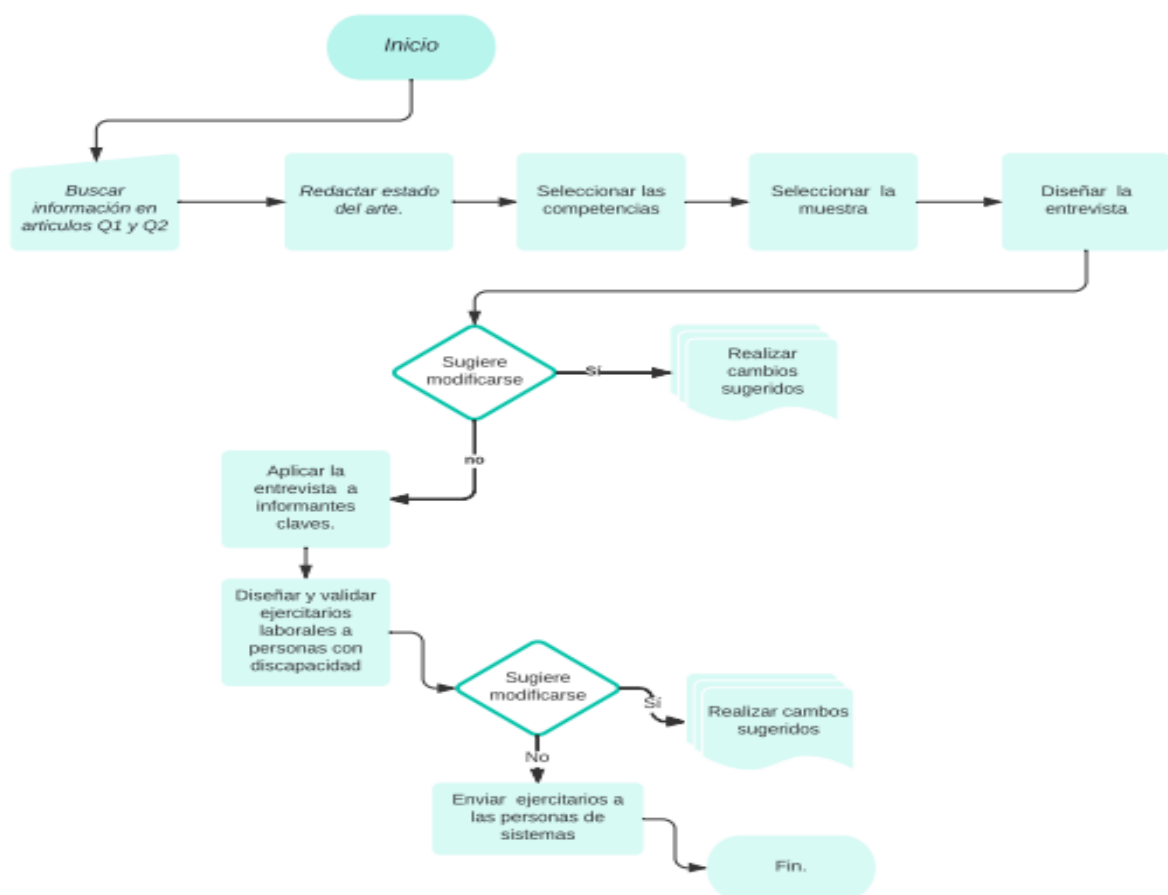
Muestra

En este caso, la muestra del estudio fue a conveniencia a los colaboradores de la empresa en la cual se recolectó la información, de esta manera luego se aplicó y adaptó en los ejercitarios.

Instrumento

El instrumento de evaluación propuesto para la recolección de datos fue la creación de entrevistas semiestructuradas, las cual fueron aplicadas a toda la muestra, se consideró estas entrevistas como una herramienta válida para el propósito de la investigación.

Procedimiento



Como punto de partida se realizó la selección de artículos Q1 y Q2 para la fundamentación del estado del arte, los cuales brindaron información sólida y de mayor calidad sobre el tema en cuestión.

Luego se procedió a realizar el estado del arte, de todos los artículos Q1 y Q2, los cuales permitieron que se consolidaran 21 artículos que eran los más esenciales para realizar una discusión literaria entre autores, además estos artículos brindaron mayor información sobre técnicas y porcentajes. De igual manera de entre los artículos seleccionados están los países que más relevancia tienen con respecto a discapacidad.

Posteriormente, se seleccionó 27 destrezas del diccionario de destrezas con comportamientos, de las cuales se seleccionaron 2 de ellas, estas fueron toma de decisiones y trabajo en equipo, seleccioné estas destrezas ya que al trabajar en piedra de agua evidencié que son las que más se necesitan al momento de trabajar y por ende podía sacar más información.

Más adelante, se realizó la selección de la muestra, fue una muestra a conveniencia en el Spa Piedra de Agua, en el cual se recolectó la información de los casos para luego adaptarlos a las competencias; las entrevistas fueron entrevistas semiestructuradas en la cual se realizó preguntas abiertas, lo que permitía que hubiese un diálogo más profundo sobre las distintas situaciones o casos que tienen que pasar los trabajadores.

Culminada la entrevista, se procedió a adaptar la información a personas con discapacidad, el diseño de los simuladores fue realizada con tres niveles los cuales son alto, medio y bajo, de igual manera estos niveles cuentan con diferentes porcentajes de medición los cuales permitirán que podamos medir en que rango de dicha competencia se encuentran al momento de realizar el ejercicio.

Finalmente, una vez que se ha validado el ejercitario para las personas con discapacidad, se procedió a entregar el ejercitario a la persona de sistemas, la cual los volvió a revisar para que de esta manera yo le vaya explicando el contexto en el que deseo que estén los simuladores y así las personas discapacitadas entendieran mejor y a su vez se puedan aplicar.

CAPÍTULO 3

3.1. Análisis de resultados

A través de las entrevistas realizadas en el sector turístico se ha obtenido información de casos laborales reales, los cuales han permitido realizar 6 ejercicios, los cuales están divididos en dos competencias; la primera competencia es “toma de decisiones” y la segunda “trabajo en equipo”

Tabla 1. Competencia de toma de decisiones.

Competencia toma de decisiones.			
Nombre del ejercicio.	Nivel	Instrucción	Duración
Inicio de jornada	Bajo	Planificar y organizar	3 min
Reservas	Medio	Priorizar y tomar decisiones	5 min
Salida inesperada	Alto	Seleccionar y tomar decisiones	15 min

Tabla 2. Competencia de trabajo en equipo.

Competencia trabajo en equipo.			
Nombre del ejercitario.	Nivel	Instrucción	Duración
Organización	Bajo	Seleccionar	8 min
Ventas	Medio	Comunicar y seleccionar	10 min
Implementación sistema	Alto	Seleccionar y ordenar	10 min

Como anexo se encontrará la descripción completa de los ejercicios, los mismos que fueron ajustados y adaptados al área de sistemas, quienes darán uso de los ejercitarios para convertirlos en simuladores virtuales.

A su vez, los simuladores realizados por la persona de sistemas, fueron creados con una aplicación llamada “Unity”, esta aplicación permite la creación de los escenarios 3D y 2D, a su vez descarga modelos 3D para integrar en la escena, es así que a través de esta aplicación se han creado 6 ejercitarios que se adaptaron para los 4 tipos de discapacidad, además cuentan con 3 niveles los cuales son bajo, medio y alto, a su vez también disponen de una rúbrica de calificación para que en el momento que las personas con discapacidad realicen las pruebas puedan saber exactamente cuál es el puntaje que les corresponde de acuerdo a como han resuelto los simuladores planteados. De igual

manera, estos 6 ejercitarios están divididos en 2 competencias las cuales fueron toma de decisiones y trabajo en equipo.

Además, los ejercitarios laborales fueron revisados y adaptados a discapacidad con la experta en el área la Mst. Adriana León quien realizó ajustes a la redacción para evitar exceso y abuso de palabras técnicas y confusas por abuso de términos en la descripción de los ejercitarios que se presentaban a interpretaciones diversas.

A continuación se presentan los link correspondientes a los ejercitarios:

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador4/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador5/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador6/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador7/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador8/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador9/index.html>

Discusiones

Con respecto a lo dicho por Albán y Naranjo, 2020, si bien en Latinoamérica hay escuelas en donde se dan a cumplir las leyes y reglamentos que permite que los estudiantes se integren, aun no existen procesos que se puedan aplicar de manera correcta para una enseñanza, sin embargo hemos logrado evidenciar que si es posible gracias a las herramientas tecnológicas, ya que a través de esto se ha podido crear simuladores virtuales con los cuales las personas con discapacidad van a aprender de mejor manera y así mismo desarrollar sus capacidades.

Por otro lado con respecto a Ecuador, este país no está aún en una etapa en la cual se pueda dar una buena inserción laboral; de acuerdo con un estudio efectuado por Pico y Torres, 2017, en donde menciona que si bien la accesibilidad física, señalización, comunicación y manuales instructivos en donde mencionan factores como sueldos, pautas legales o como debería ser el proceso de inclusión son de gran valor para que exista una inclusión laboral, se está dejando de lado el factor más importante como es el conocimiento y desarrollo de destrezas de las personas con discapacidad ya que las empresas no cuentan con herramientas tecnológicas necesarias para que se demuestren las competencias que poseen estas personas, es así que sería bueno que las empresas empezarán a involucrarse más en el ámbito tecnológico ya que en este proyecto se ha demostrado que si es posible implementar la tecnología en donde se desarrollan simuladores con casos laborales reales, una vez que se implementase la tecnología incluso hasta sería más fácil para las empresas los procesos de Assessment center al momento de contratar personas con discapacidad, ya que así se lograra conocer a profundidad las destrezas y conocimientos que poseen las personas con discapacidad.

Conclusiones y recomendaciones

En el estudio realizado se ha evidenciado, que aun en la actualidad pese a los avances de la tecnología muchos países no cuentan con programas adecuados para personas con discapacidad, si bien existe una infraestructura adecuada y políticas que son de gran ayuda, muchas de esas empresas dejan de lado la forma en como las personas con discapacidad van a desenvolverse dentro del campo laboral, a su vez, dejan de lado el cómo las personas con discapacidad van a poder desarrollar todas las competencias y capacidades que poseen, siendo así que aún hay empresas en las cuales no cuentan con el porcentaje de personas con discapacidad que se requiere y por lo tanto no se da la llamada “inclusión laboral”.

En este caso, para que se cree una inclusión laboral se ha realizado ejercicios basados en casos laborales reales, que han sido adaptados para personas con discapacidad, se ha podido realizar simuladores virtuales en los cuales las personas con discapacidad pueden potenciar dos de las capacidades importantes que se necesita al momento de ejercer un trabajo.

Finalmente, se recomienda que se realice un profundo y mayor apoyo para el desarrollo de destrezas laborales a los estudiantes con discapacidad, para que de esta manera puedan ir desarrollando las capacidad y competencia que día tras día los estudios les van aportando, a su vez, para que ellos puedan desarrollar su conocimiento lo pueden complementar a través del acceso y la apertura que tengan los link que han sido desarrollados para sacar todo el potencial de las personas con discapacidad.

De igual manera, sería muy válido e importante que los profesores se involucren más en la realización de ejercicios con casos reales, para que de esta manera se pueda realizar más simuladores con otras competencias que a diario las personas tienen que

poner en práctica, así además de que servirían para que las personas con discapacidad interactúen, también serviría de ayuda para que personas sin discapacidad puedan resolver los casos.

Como punto final, sería conveniente que las Universidades creen bolsas de trabajo y apoyo para las personas con discapacidad, logrando así que una vez que los estudiantes se gradúan puedan potenciar todas sus capacidades y destrezas dentro del mercado laboral.

Bibliografía

- Albán, J., & Naranjo, T. (2020). Inclusión educativa de estudiantes con discapacidad intelectual: un reto pedagógico para la educación formal. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(4), 56-68. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4.217>
- Ariza. (2022). *BID mejorando vidas*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/igualdad/es/tecnologias-para-ciudades-inclusivas-accesibles/>
- Berruezo.P. (2006). Educación inclusiva en las escuelas canadienses. *Dialnet*, 208. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2239697>
- Carpio.M. (2012). La tecnología asistiva como disciplina para la atención pedagógica de personas con discapacidad. *Redalcy, Actualidades investigativas de educación*. , 29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44723437018.pdf>
- Casado. (2004). Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/lexlaboro/article/view/2560/4271>
- CNARED. (s.f.). Obtenido de Escuelas inclusivas. Obtenido de Ministerio de Educación del Ecuador: <https://educacion.gob.ec/escuelas-inclusivas/>
- ESPINOZA, M., & GALLEGOS, D. (2018). Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador. *Revista Espacios, Caracas*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p03.pdf>
- Gallegos&Mantilla. (2017). Obtenido de <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/613/381>
- GARCÍA, V., & MAIA, V. (2014). Características da participação das pessoas com deficiência e/ou limitação funcional no mercado de trabalho brasileiro. *Revista Brasileira de Estudos Populacionais, Belo Horizonte*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rbepop/a/Zy5L6Jw5JCzPqNGKC9yfJQD/abstract/?lang=pt>
- Garcia.A. (2018). *Caribeña de Ciencias Sociales*, 15. Obtenido de URL: <https://www.eumed.net/rev/caribe/index.html>

- Gobierno de Chile-Senadis. (s.f.). Obtenido de
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Cartilla%20Informativa%20Educaci%C3%B3n%20Inclusiva.pdf>
- GOMES, A., & GLAT, R. (2017). Programa educacional especializado para capacitación e inclusión no trabalho de pessoas com deficiência intelectual. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/dxqhr3x6F84nDtCdb4BwzKL/abstract/?lang=pt>
- JUSTO, M. (2016). ¿Cuáles son los 6 países más desiguales de América Latina? *BBC Mundo*. Obtenido de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/03/160308_america_latina_economia_desigualdad_ab
- LIMA, L., & JURDI, A. (2014). Empregabilidade de pessoas com deficiência no município de Santos/SP: mapeamento de políticas públicas . *Revista Brasileira de Educação Especial, São Paulo*.
- Luthans, Youssef, Sonali, Devi. (2007-2016). Obtenido de <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/613/381>
- MACCALI, N. e. (2015). As práticas de recursos humanos para a gestão da diversidade: a inclusão de deficientes intelectuais em uma federação pública do Brasil. *Revista de Administração Mackenzie, São Paulo*,. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/ram/a/58kgmyHMqw96QtTVjZJBGQB/abstract/?lang=pt>
- Mantilla&Gallegos. (2018). Obtenido de <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/613/381>
- Martínez, R. (2020). Promoción del empleo de personas con discapacidad. . *Programa Eurosocietal*, 88. Obtenido de https://eurosocietal.eu/wp-content/uploads/2020/03/32_PROMOCION_DEL_EMPLEO-1.pdf
- Medina, M. (2017). La educación inclusiva como mecanismo de garantía de la igualdad. *Universidad de Jaén*, 533. Obtenido de <http://dspace.ujaen.es/handle/10953/896>
- Ministerio de relaciones laborales-Conadis. (2013). *Manual de buenas practicas para la inclusión de personas con discapacidad*. . Obtenido de

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/MANUALFIN.pdf>

Ministerio de trabajo Ecuador . (2009). Obtenido de Inserción de personas con discapacidad : <https://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>

Ministerio de trabajo y Economía social. (s.f.). Obtenido de Web empleo Alemania : <https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/alemania/webempleo/es/seguridadsocial/segurodesempleo/prestacionnocontributiva/jobcenter/index.htm>

Ministerio de trabajo y economía social. (s.f.). Informe sobre la situación de las personas con discapacidad. 19. Obtenido de https://www.mites.gob.es/ficheros/ministerio/mundo/revista_ais/127/161.pdf

Moliner.G. (2008). Condiciones, procesos y circunstancias que permiten avanzar hacia la inclusión educativa: retomando las aportaciones de la experiencia canadiense. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55160204>

Naciones Unidas. (2017). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de [http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2FPPrIcAqhKb7yhspCUnZhK1jU66fLQJyHIkqNLPbJCX%2FYp9y%2BMjuVeaLnuDcfxlhBQR8nfPy13xUUiaRS7fof3DN4inYb%2B8IMFinxwfOTHR4OyFhKOEfxHLhWakNDcviy0YB%2B1%2FGz7eKX6ug%3D%3D#:~:text=Cuando%20un%20ni%](http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2FPPrIcAqhKb7yhspCUnZhK1jU66fLQJyHIkqNLPbJCX%2FYp9y%2BMjuVeaLnuDcfxlhBQR8nfPy13xUUiaRS7fof3DN4inYb%2B8IMFinxwfOTHR4OyFhKOEfxHLhWakNDcviy0YB%2B1%2FGz7eKX6ug%3D%3D#:~:text=Cuando%20un%20ni%20)

ONU. (2018). 8 de cada 10 personas con discapacidad no participan del mercado laboral en el Perú. *Organización de las Naciones Unidas* . Obtenido de <<https://bit.ly/3lphTXI>>. Acceso em: 5 fev. 2019.

Pérez&Alcover. (2011). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500013

Pico&Torres. (2017). Mejores prácticas empresariales de responsabilidad social en la inclusión de personas con discapacidad:. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. Obtenido de

<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/TqjdMQRZgwrnN6pRxCKfjD/?lang=es&format=pdf>

Porter, G. (s.f.). *Elementos Críticos para Escuelas Inclusivas*. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gWdXjY2EXiUJ:www.inclusioneducativa.org/content/documents/Elementos_Crticos_para_Escuelas_Inclusiva.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Prince, M. (2018). *Universidad de Victoria*. Obtenido de http://parlamericas.org/uploads/documents/Michael_Prince_Presentation_S1_SPA.pdf

QUIÑONES, R., & SENIOR, A. (2014). Inserción laboral de personas con discapacidad en el sector universitario. *Revista Económicas CUC*. Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/229>

Salas, E. (s.f.). *Impacto de las TICS*. Obtenido de <https://capacidad.es/ciiee07/Venezuela.pdf>

Vicepresidencia de la República. (2011). Obtenido de Ministerio de Educación del Ecuador. Modulo I: Educación inclusiva y especial: <https://bit.ly/2wzi3qS>

Viloria, M. (2016). El derecho social fundamental de la educación para escolares con discapacidad en Venezuela. . *Scielo*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212016000300001#:~:text=La%20Educaci%C3%B3n%20Especial%20constituye%20una,unidades%20operativas%20a%20nivel%20nacional.

VITE, M. (2012). La discapacidad en México desde la vulnerabilidad social. *Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial, Ciudad de México*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/polis/v8n2/v8n2a6.pdf>

Zero Project. (2014). Obtenido de <https://zeroproject.org/practice/practice/pra20-1588-deu-es-factsheet/>

Anexos

Anexo 1: Formato de la entrevista

Ejercitario de casos laborales para el fortalecimiento de las destrezas de los estudiantes con discapacidad en el sector Turístico.	
Competencia:	-----
Fecha de la entrevista:	-----
Sector:	Turístico.
Personas entrevistadas:	Gerente de talento humano, supervisores, supervisor de meseros, supervisor de guías y recepcionistas.
Introducción:	La presente entrevista tiene como finalidad recolectar información detallada de casos laborales reales dentro del sector turístico, para luego ser analizada y adaptada para que sean casos aplicables a personas con discapacidad.
Preguntas:	<ul style="list-style-type: none">• Coménteme una situación a profundidad en la cual usted experimento alguna de estas competencias en su vida laboral o personal.• Coménteme como era el ambiente y su posición frente a dicha situación.

Anexo 2: Ejercitario de simuladores laborales sector turismo.

Competencia de Toma de decisiones.

NIVEL BAJO:

EJERCICIO 1: Toma de decisiones y planificación.

Nombre	Inicio de jornada
Instrucción principal	Planificar y organiza.
Principales Competencias medidas	Planificación y manejo del tiempo con grupos.
Categoría del ejercicio	Interacciones con perfiles
Duración	3 min.

Caso:

Las guías de Spa tienen que coordinar para tener todo listo antes de que los clientes ingresen a tiempo al circuito.

Instrucciones para el participante

1. Lea detenidamente las actividades que se tiene que realizar en un día de trabajo como guía de spa.
2. Según la actividad seleccionar el tipo de perfil que se ajusta.

Para ellos se encuentran los siguientes perfiles:

PERFILES.

Perfil 1: Extrovertida, carismática, don de palabra.
Perfil 2: Tranquila, minuciosa, memoria fotográfica.
Perfil 3: Rápida, ágil, organizada.

Actividades	Perfil	Perfil correcto
Responsable de tener la información de los clientes y la cantidad de personas que vienen en el mismo grupo.		PERFIL 3
Pendiente de cerrar casilleros y dirigirlos hacia el circuito o hacia la piscina.		PERFIL 2
Explicar el procedimiento de las terapias a realizar.		PERFIL 1
Revisar y registrar que el circuito esté listo según el protocolo: las vasijas con lodos, toallas, velas, cocteles, batas, etc.		PERFIL 2

Aplicar el protocolo de servicio al cliente si se presenta un caso con algún inconveniente.		PERFIL 3
Responsable de tomar tiempos por cada terapia.		PERFIL 2
Responsable de salir con el grupo de la última reserva y así mismo ingresar a la siguiente.		PERFIL 1

Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Capacidad de priorización y toma de decisiones	Designar eficazmente los perfiles de los trabajadores de acuerdo a las actividades y responsabilidades que tienen que cumplir para el	a.- Asigna el perfil de acuerdo a las actividades y al tiempo de manera coherente y organiza sin improvisaciones de última hora. b.- Asigna el perfil de acuerdo a las actividades y al tiempo	<u>a. 100%</u> b.- 75%

	<p>logro de los objetivos.</p> <p>Ordenar y sistematizar los períodos de tiempo destinados a la realización de actividades de modo que permitan el logro de las actividades.</p>	<p>de manera coherente y organiza, con pocos errores.</p> <p>c.- Asigna el perfil de acuerdo a las actividades y al tiempo de manera coherente y organiza, cometiendo la mitad de errores.</p> <p>d.- Asigna el perfil de acuerdo a las actividades solo por cumplir el trabajo.</p>	<p>c.- 50%</p> <p>d.- 25%</p>
--	--	--	-------------------------------

Retroalimentación:

- Corresponde el 25% a la persona que ha marcado correctamente un perfil de acuerdo a la personalidad, ya que no para cada tipo de personalidad le corresponde una actividad diferente, le recomiendo que vuelva a leer detenidamente las personalidades descritas.
- Corresponde el 50 % a la persona que ha marcado correctamente dos perfiles de acuerdo a la personalidad, es por es que se recomienda tener en cuenta que el perfil 1 se asigna a las actividades que tenga más contacto con el cliente, es así que sería una persona extrovertida, alegre y con don de palabra.

En el caso del perfil 2 se asigna a las personas que tenga que estar más pendiente de los clientes ya que es alguien minuciosa y tranquila Y por último la asignación

al perfil 3 es alguien que sea organizada y ágil para que así encuentre soluciones y esté al tanto de todos los clientes.

- Corresponde el 75 % a la persona que ha marcado correctamente los 3 perfiles propuesto de acuerdo a la personalidad, pero con 3 minutos de retraso.
- Corresponde el 100 % a la persona que ha marcado correctamente los 3 perfiles propuesto de acuerdo a la personalidad, pero en el tiempo propuesto, Felicidades.

NIVEL MEDIO.

EJERCICIO 2: Priorizar.

Nombre	Reservas
Instrucción principal	El participante debe priorizar y tomar decisiones sobre las funciones que debe realizar un guía al momento de llegar al lugar de trabajo.
Principales Competencias medidas	Capacidad de priorización y toma de decisiones.
Duración	5 minutos

Usted como guía del spa, tiene media hora para poder arreglar 2 circuitos, tanto el Tour como el Spa.

Tener en cuenta que los lunes y viernes es promoción 2x1 en Spa y martes y jueves es promoción 2x1 en Tour y que además en el circuito del Tour se ocupan unas velas infinitas que aproximadamente se demoran unos 10 min en prenderse, tener en consideración esa información para ver qué lugar tener listo primero.

A continuación, se enumeran las actividades, , por favor lea detenidamente y haga una lista de priorización.

	Actividades	Priorización	Priorización
a.	Llevar las cosas necesarias para tener listo el lugar por ejemplo eucaliptos y velas infinitas; para así no tener necesidad de subir de nuevo.		2
b.	Prender las velas infinitas		6
c.	Constatar reservas del circuito en el cual es 2x1		1

	<p>dependiendo del día en el que se encuentra.</p>		
d.	<p>Colocar las velas infinitas para que se empapen de aceite y puedan prender</p>		3
e.	<p>Dirigirse al lugar para abrir las llaves de agua para llenar las termas</p>		4
f.	<p>Colocar más velas por el alrededor del Tour</p>		7

h.	Preparar las vasijas con los lodos.		9
i.	Subir a abrir la bomba de la cual sale el agua para las termas		5
j.	Colocar eucaliptos.		8
k.	Dirigirse a lavandería y llevar toallas.		10
l.	Salir a recibir a los clientes para cerrar casilleros y dirigirlos hacia el circuito.		11
m.	Empezar el circuito.		12

Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Capacidad de priorización y toma de decisiones	Analizar diferentes opciones, considerando las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.	<p>a.-Ante las situaciones a resolver prioriza de manera eficiente todas opciones presentadas considerando todas las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p> <p>b.- Ante las situaciones a resolver prioriza no todas opciones presentadas considerando todas las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p> <p>c.- Ante las situaciones a resolver prioriza la mitad de las opciones presentadas considerando todas las circunstancias existentes y los recursos disponibles.</p>	<p>a. 100%</p> <p>b.- 75%</p> <p>c.-50%</p> <p>d.- 25%</p>

		d.- Ante las situaciones a resolver prioriza pocas todas opciones presentadas considerando todas las circunstancias existentes y los recursos disponibles Cumple con el 25% de aciertos.	
--	--	--	--

Retroalimentación:

El orden en el que están establecidas las actividades es debido a lo que más importancia se tiene y también a lo que se demora cada actividad y por la cual hay que tomarse más tiempo.

Es por eso que con respecto a lo de las velas es necesario e importante colocar antes de ir a ver toallas ya que tienen que estas reposando un momento sobre el envase en el cual van ubicadas.

- Corresponde el 25 % a la persona que ha enumerado correctamente al menos las 3 primeras actividades, le recomiendo que vuelva a leer detenidamente todas las indicaciones para que repita la actividad.
- Corresponde el 50 % a la persona que ha enumerado correctamente al menos 5 de las 12 actividades que se requiere para tener listo el spa.
- Corresponde el 75 % a la persona que ha enumerado correctamente al menos 10 de las 12 actividades que se requiere para tener listo el spa en el tiempo propuesto.

- Corresponde el 100 % a la persona que ha enumerado correctamente las 12 de 12 actividades que se requiere para tener listo el spa.

NIVEL ALTO:

EJERCICIO 3: SELECCION

Nombre	Salida inesperada
Instrucción principal	El participante debe seleccionar 1 de las 3 hojas de vida que más impacto tuvo y seleccionar el más apto para el cargo de acuerdo a las competencias y habilidades que tenga cada uno y se necesite para el cargo.
Principales Competencias medidas	Capacidad para la toma de decisiones
Duración	15 minutos

Caso:

A raíz de la salida de la persona responsable de Community Manager, usted es el responsable de buscar otra persona de manera inmediata.

Actividades

1.- A continuación, se presentan las principales funciones de un Community Manager, lea detenidamente y tomando en cuenta la misión del cargo, favor determine en la siguiente matriz cuales de las competencias son las esenciales para este cargo.

Cargo: Community Manager.

Misión: Asegurar la mejor comunicación entre el cliente y la organización por los medios digitales a disposición, para garantizar la mejor experiencia posible.

Community Manager– Principales Funciones
Atender a todas las solicitudes directas de los clientes, realizadas por todos los canales digitales (Facebook, Instagram, Correo electrónico, WhatsApp, CRM, etc.).
Brindar asesoría en los servicios ofertados y en el uso de los medios digitales de compra de la empresa.
Dar seguimiento a la ejecución y resultados de la planificación y campañas de la agencia Marketing
Administrar las relaciones con agencias, hoteles y otros aliados (Sector THP) por medio del CRM

Principales funciones	Competencias	Respuesta correcta
Atender a todas las solicitudes directas de los clientes, realizadas por todos los canales digitales (Facebook, Instagram, Correo electrónico, WhatsApp, CRM, etc.).		Comunicación efectiva.
Brindar asesoría en los servicios ofertados y en el uso de los medios digitales de compra de la empresa.		Orientación al cliente.

Dar seguimiento a la ejecución y resultados de la planificación y campañas de la agencia Marketing		Innovación y mejora continua.
Administrar las relaciones con agencias, hoteles y otros aliados (Sector THP) por medio del CRM		Supervisión y monitoreo.

Listado de competencias

Competencias	Definición
Comunicación efectiva	Escuchar los diferentes puntos de vista e ideas y transmitir de forma clara.
Innovación y mejora continua	Investigar, proponer e implementar oportunidades para cambiar y optimizar.
Pensamiento analítico	Identificar, a través de análisis lógicos, las fortalezas o debilidades de enfoques o proposiciones.
Supervisión y monitoreo	Dar seguimiento y evaluar cumplimiento de objetivos.

Orientación al cliente	Deseo de ayudar o servir a los clientes y de satisfacer sus necesidades.
Autocontrol	Capacidad de mantener las propias emociones bajo control y evitar reacciones negativas.

2.- Analizar el cuadro siguiente con el resumen de las hojas de vida que se han presentado para cubrir el cargo vacante de Community Manager; ahora seleccione una de las personas que se postularon.

Información	Candidato 1	Candidato 2	Candidato 3
Nombre:	Diego Merchan	Franklin Bermeo	Natalia Orellana
Edad:	27 años	33 años	30 años
Años de experiencias:	3 años de experiencia.	10 años de experiencia en el ámbito turístico.	7 años de experiencia.
Estudios:	Tercer nivel.	Tercer nivel.	Tercer nivel.
Capacitaciones:	Estudios complementarios.	Estudios complementarios Estudios tecnológicos Formación personal	Estudios complementarios Estudios tecnológicos Formación personal
Competencias:	Organizado Comunicación efectiva	Organizado. Comunicación efectiva. Innovador. Creativo.	Organizada. Creativa. Comunicación efectiva.

Aspiración económica:	\$ 600	\$ 650	\$ 1000
Lugar de residencia:	Azogues	Cuenca	Cuenca

Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Capacidad de priorización y toma de decisiones	Analizar diferentes opciones, considerando las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto, para luego seleccionar la alternativa más adecuada.	<p>a.- Ante una decisión de personal o de información selecciona las respuestas correctas.</p> <p>b.- Ante una decisión de personal o de información selecciona la mayoría de respuestas correctas</p> <p>c.- Ante una decisión de personal o de información</p>	<p>a. 100%</p> <p>b.- 75%</p> <p>c.-50%</p>

		<p>selecciona la mitad de respuestas correctas.</p> <p>d.- Ante una decisión de personal o de información selecciona pocas respuestas correctas.</p>	d.- 25%
--	--	--	---------

Retroalimentación:

Luego de analizar las funciones y las competencias, la hoja de vida más apta para el cargo es la del candidato número 2, esto se debe ya que presenta las competencias, habilidades y fortalezas que se necesitan para el cargo, además a lo largo de sus años ha logrado tener una amplia experiencia con publicidad turística.

- Corresponde el 25 % a la persona que ha indicado correctamente 1 competencia esencial para el cargo, pero que no alcanzo a seleccionar la hoja de vida, y que además lo hizo con más de 3 min del tiempo esperado, por favor volver a leer detenidamente las funciones y la misión del cargo para que así pueda volver a repetir el ejercicio.
- Corresponde el 50 % a la persona que ha indicado correctamente 3 competencias esenciales para el cargo, pero que no alcanzo a seleccionar la hoja de vida.
- Corresponde el 75 % a la persona que ha indicado correctamente 4 competencias esenciales para el cargo, además de eso alcanzo a seleccionar la hoja de vida, pero con 3 minutos más del tiempo esperado.

- Corresponde el 100 % a la persona que ha indicado correctamente 4 de las 4 competencias esenciales para el cargo de acuerdo a la misión que se describe, además alcanzo a seleccionar el perfil adecuado y en el tiempo propuesto.

Competencia trabajo en equipo.

NIVEL BAJO:

EJERCICIO 1: Trabajo en equipo.

Nombre	Organización.
Instrucción principal	El participante de acuerdo con las habilidades que tiene cada mesero debe colocar el área que se ajusta con los perfiles.
Principales Competencias medidas	Trabajo en equipo.
Categoría del ejercicio	Trabajar en equipo entre meseros.
Duración	No más de 10 min.

Instrucciones para el participante

En los feriados los meseros se organizan para dividirse el área en la cual van a estar a cargo, según sus habilidades (áreas: piscina principal, la piscina japonesa, la piscina oval, el restaurante y además designar a una persona para que se quede en barra).

Tener en cuenta que en el área en la que más gente se encuentra es en la principal, en la japonesa se encuentran solo personas adultas y en la oval solo niños.

Las habilidades son las siguientes.

Persona 1:	Rápida, ágil, liderazgo y más experiencia con cocteles y bebidas.
Persona 2:	Orientado a las ventas, ágil, comunicativo.
Persona 3:	Comunicativo, amable, atento, extrovertido.
Persona 4:	Solución rápida de problemas, buena presentación.
Persona 5:	Atento, capacidad de retención rápida.

Una vez que se tiene los perfiles de los 5 meseros, organizar a cada uno dependiendo del área en la cual se van a encontrar.

Personas	Respuesta	Respuesta correcta
Persona 1		Barra
Persona 2		Piscina japonesa
Persona 3		Piscina principal
Persona 4		Restaurante
Persona 5		Piscina oval.

Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Trabajo en equipo.	Colaborar y trabajar	a.- Ante diversas situaciones usted considera todos los factores para tomar en cuenta	<u>a. 100%</u>

	<p>coordinadamente con los demás.</p>	<p>a todos los trabajadores y trabajar en equipo.</p> <p>b.- Ante diversas situaciones usted considera muchos factores para trabajar en equipo.</p> <p>c.- Ante diversas situaciones usted considera pocos factores para trabajar en equipo.</p> <p>d.- Ante diversas situaciones usted no considera ningún factor para trabajar en equipo.</p>	<p>b.- 75%</p> <p>c.- 50%</p> <p>d.- 25%</p>
--	---------------------------------------	---	--

Retroalimentación:

La selección de las personas se debe a los perfiles de cada uno y de igual manera a la consideración de donde se encuentran más personas para poder vender de acuerdo a la personalidad de cada uno.

- Corresponde el 25 % a la persona que ha colocado 1 de los 5 perfiles en el área correcta, por favor volver a leer detenidamente los 5 personas de los meseros que

trabajan en el área de restaurante y los factores a considerar para cada parte de piedra de agua.

- Corresponde el 50 % a la persona que ha colocado 3 de los 5 perfiles en el área correcta, ya que se considera que la persona que tiene más experiencia se la coloca en el área de barra y a la que es más extrovertida va al área donde hay más gente, ya que es alguien que se podrá desenvolver de mejor manera con los clientes.
- Corresponde el 75 % a la persona que ha colocado 5 de los 5 perfiles en el área correcta, pero que lo ha realizado al ejercicio con 5 minutos más de lo propuesto.
- Corresponde el 100 % a la persona que ha colocado 5 de los 5 perfiles en el área correcta y en el tiempo que está planteado en el ejercicio.

NIVEL MEDIO:

EJERCICIO 2: Dialogo.

Nombre	Ventas
Instrucción principal	Se le pide a un grupo de participantes que se dividan por áreas para que atiendan a los clientes y los convencan de comprar la mayor cantidad de cocteles.
Principales Competencias medidas	Comunicación efectiva y trabajo en equipo.
Categoría del ejercicio	Interacciones de guías y meseros con clientes.
Duración	Usualmente corta, no más de 10 min.
Variaciones.	Uso de material audiovisual.

Caso:

En una empresa turística el supervisor comenta sobre el cumplimiento de indicadores percapita que significa la cantidad de consumo promedio, por ejemplo hay ciertos meses que les ponen como meta a las personas que son los responsables de las ventas que tiene que vender cierta cantidad de cocteles en un mes, eso incluyo a los trabajadores que son responsables del área de Spa, Tour y restaurante, están 3 áreas tienen que lograr en conjunto ponerse de acuerdo para dividirse por secciones del lugar para así atender a todos los clientes y lograr saber a qué personas ya han ofrecido y vendido cocteles y a quienes no, ya que al final la recompensa será en grupo.

Instrucciones para el participante

Tiempo y tareas

1. Máximo 2 minutos para dividirse el área que corresponderá a cada trabajador y lo que debería tener un contenido para vender los cocteles.
2. Cuando haya finalizado su preparación por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 10 minutos.

Diálogos.

Ejercicio N.1. La venta

Recuerde que debe crear un diálogo utilizando todas las partes que a continuación se describen:

Saludos:

Hola, ¿Cómo vas?

Que tal, ¿Cómo estás? Mi nombre es (-----)

Buenas, ¿Cómo está? Un gusto verlo de nuevo.

¿Buenos días (tarde o noche) Cómo está? Mi nombre es (-----) un gusto que nos visite en (Nombre de la empresa)

Motivo:

Es un agrado para nosotros tenerlo visitando este distinguido lugar, en el cual puede distraerse y sobre todo relajarse, le comento que el circuito en el cual está usted puede ingerir cualquier tipo de bebidas ya sea con alcohol o sin alcohol.

Es un agrado para nosotros tenerlo visitando este distinguido lugar, en el cual puede distraerse y sobre todo relajarse, le comento que el circuito en el cual está usted puede ingerir cualquier tipo de bebidas ya sea con alcohol o sin alcohol, incluso el día de hoy estamos contando con una promoción de cocteles 2x1 para eso le dejo el menú para que revise lo que desea consumir.

Es un placer servirle en este espacio donde puede distraerse y sobre todo relajarse, le comento que en cualquiera de las áreas en las que usted se encuentre puede ingerir cualquier tipo de bebidas que desee, incluso el día de hoy contamos con una variedad de cocteles que están en promoción 2x1 para consumir no es necesario que sea el mismo coctel, le voy a dejar el menú en caso de que desee alguno.

Despedida

Con permiso.

Con permiso, enseguida le ayudo con su pedido.

Con permiso, estoy pendiente en caso de que desee algún coctel para tomar la orden.

Con permiso, estoy a las órdenes. (Incluso le recomienda el coctel de la casa/ pregunta a los clientes de algún licor de su gusto para poder sugerirle algún coctel.)

Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación
Comunicación eficaz y trabajo en equipo.	<p>Buscar activamente la manera de expresar sus ideas de manera coherente y ordenada, pretendiendo que la información sea entendida.</p> <p>De igual de colaborar y trabajar coordinadamente con los demás.</p>	<p>a.-Comunica de manera clara, ordenada y convincente</p> <p>b.- Comunica de manera clara, ordenada las ideas y prioridades.</p> <p>c.- Comunica de manera clara, las ideas y prioridades.</p> <p>d.- Comunica de manera clara, las ideas.</p>	<p>a. 100%</p> <p>b.- 75%</p> <p>c.- 50%</p> <p>d.- 25%</p>

Retroalimentación:

- Corresponde el 25 % a la persona que ha seleccionado correctamente al menos 1 de los diálogos propuesto para una charla amena con los clientes, por favor leer detenidamente de nuevo el ejercicio, es importante tener en cuenta que los diálogos que están planteados como correctos sirven para dar una información más clara y concisa al momento de comunicar algo.

- Corresponde el 50 % a la persona que ha seleccionado correctamente 2 de los diálogos propuestos.
- Corresponde el 75 % a la persona que ha seleccionado correctamente 3 de los 3 diálogos propuestos, pero con 3 min de retraso.
- Corresponde el 100 % a la persona que ha seleccionado correctamente 3 de los 3 diálogos marcados como correctos, incluso añade más diálogo al que ya está propuesto y lo hace en el tiempo exacto.

NIVEL ALTO:

EJERCICIO 3: Selección y orden.

Nombre	Implementación sistema.
Instrucción principal	Se le pide al participante que ordene los pasos de lo que incluye el sistema y luego que seleccione de manera visual y rápida el lugar correspondiente de donde debería ir.
Principales Competencias medidas	Trabajo en equipo y compromiso con la calidad.
Categoría del ejercicio	Interacción individuo e ítems.
Duración	No más de 10 min.

Caso:

En un Spa se quiere implementar un sistema de facturación que incluya todos los servicios que se ofrecen, estos servicios van desde restaurante hasta lo que son los circuitos del spa y tour.

El sistema debe tener:

- Logo.
- Simplicidad.
- Facilidad en el uso de enlaces de servicios.
- Color e ítems adecuados.

Instrucciones para el participante

1. Seleccione el orden de cómo debería estar el sistema al momento de ingresar.
 - Servicio que se va a utilizar. (3)
 - Nombre de la reserva. (2)
 - Notas para comunicarse entre compañeros si tiene algún servicio adicional. (9)
 - Ítems con menú. (4)
 - Selección de menú.(5)
 - Selección de bebida.(7)
 - Selección de snack.(8)
 - Selección de postre.(6)
 - Logo (1)
2. De acuerdo a lo anterior ordenado usted como diseñador, deberá crear un sistema en el que facilite la facturación al momento de cancelar los servicios utilizados.

El logo debe ir colocado en la parte derecha superior.

Luego de seleccionar el logo, debe redirigir a donde se deba colocar el nombre de la persona en la parte central del sistema.

Una vez colocado el nombre, van a estar colocados todos los servicios.

Colocar la opción de otros servicios como el menú.

Redirigir a las opciones que se tiene en el restaurante, entradas, platos fuertes, postres y bebidas con alcohol y sin alcohol.

Sección de notas en la parte superior del sistema.

Respuesta.

En el primer cuadrante el logo debe ir colocado en la parte derecha superior para que de esta manera se visualice mejor el logo.

En el segundo cuadrante en la parte de en medio, va un espacio para colocar el nombre y alado la palabra buscar cliente una vez puesto el cliente se va a desglosar la ventanita con los servicios que tiene el cliente en la parte inferior del sistema.

En el cuarto cuadrante se va a colocar las opciones del menú que puede consumir por separado de lo que ya incluye su paquete.

En el quinto cuadrante una vez seleccionado el menú ya sea entrada, plato fuerte, postre o bebida va a aparecer una ventanilla con la cantidad de lo que desee consumir.

En el último cuadrante al momento al momento de ya a ver tomado todo el pedido en la parte superior va una sección de notas para recalcar algo que vaya o no en la comida.

Rúbrica de calificación

Competencia	Definición	Indicadores de desempeño	Calificación

<p>Trabajo en equipo y compromiso con la calidad.</p>	<p>Colaborar y trabajar coordinadamente con los demás y proporcionar de manera eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del cliente.</p>	<p>a.- Cumple con el 100% de la calidad del producto y satisfacción del grupo.</p> <p>b.- Cumple con el 75% de la calidad del producto y satisfacción del grupo.</p> <p>c.- Cumple con el 50% de la calidad del producto y satisfacción del grupo.</p> <p>d.- Cumple con el 25% de la calidad del producto y satisfacción del grupo.</p>	<p>a.-100%</p> <p>b.- 75%</p> <p>c.-50%</p> <p>d.- 25%</p>
---	--	--	---

Retroalimentación:

El orden en cómo están colocados los ítems es para tener una frecuencia al momento de implementar el sistema, además el orden en cómo están situados los números es correcto ya que así se tendrá toda la información en orden cronológico al momento de facturar.

- Corresponde el 25 % a la persona que ha ordenado correctamente los 2 primeros ítems, y que luego ha ubicado el logo y la secuencia de la manera correcta, por favor analizar de nuevo el orden y las explicaciones de como es el orden correcto para que de esta manera pueda volver a repetir el ejercicio.
- Corresponde el 50 % a la persona que ha seleccionado correctamente los 4 primeros ítems y que luego ha colocado correctamente en la ubicación que les corresponde según el sistema de facturación.
- Corresponde el 75 % a la persona que ha seleccionado correctamente 6 de los ítems propuestos y que luego ha colocado correctamente en la ubicación que les corresponde según el sistema de facturación, pero con 3 minutos de fuera del tiempo establecido.
- Corresponde el 100 % a la persona que ha seleccionado correctamente todos los ítems propuestos y que luego ha colocado correctamente en la ubicación que les corresponde según el sistema de facturación en el tiempo establecido.

Anexo 3: Links de los simuladores.

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador4/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador5/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador6/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador7/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador8/index.html>

<https://simulab.edutech-project.org/media/simulador9/index.html>

