



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

**Estudio de casos para el desarrollo de competencias laborales,
planificación, manejo de tiempo, y compromiso con la calidad
dirigido a estudiantes con discapacidad**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Psicología Organizacional**

Autores:

José Bernardo Bustos Jaramillo

Daniel Andrés Peña Ochoa

Directora:

Mónica Rodas Tobar

Cuenca, Ecuador - 2024

Dedicatoria Daniel Peña

Dedico este trabajo a mis padres que con su apoyo incondicional y su esfuerzo han permitido que finalmente culmine mis estudios, su fe en mi han sido mi mayor motivación para llegar a este momento. A mi hermano que con su consejos y rectitud me ha enseñado valores fundamentales para conseguir mis logros. A mi prometida Emilia que con mucho amor me ha encaminado a ser un hombre recto, dedicado a mis estudios y trabajo. Y a mis amigos que han sido mi sostén para seguir día a día esforzándome. A todos los amo y les agradezco por su apoyo constante.

Agradecimiento Daniel Peña

Quiero comenzar agradeciendo a mis profesores desde el kínder hasta la universidad que han sido una guía para poder culminar con mis estudios y enseñarme todo lo teórico y humano.

Especialmente quiero agradecer a mi maestra de vida que desde el día de mi concepción ha sido la guía humana más grande que he tenido, mi madre. También a mi padre y a mi hermano que me han tenido enorme paciencia me han instruido a ser una mejor persona cada día.

Dedicatoria José Bernardo

Dedico este trabajo de titulación a mis padres que me han brindado las herramientas necesarias a lo largo de todos estos años para poder avanzar con mis estudios y todas las comodidades que me han brindado a lo largo de este tiempo para poder culminar con este proceso, a mis amigos cercanos que han sido un gran apoyo en todos estos años de universidad.

Agradecimiento José Bernardo

Quiero agradecer a mis padres por haberme apoyado en este largo camino que ha sido mi formación académica, desde un inicio estuvieron cerca y me brindaron las herramientas para poder concluir con este proceso, a mi madre por sus consejos, apoyo incondicional y sus siempre palabras certeras que me han permitido crecer como persona y ser lo que soy el día de hoy. a mis amigos que me han podido brindar su sincera amistad y compañía a lo largo de estos años lo que ha hecho mucho más llevadero y ha dejado una gran marca en mi persona, a mis maestros de igual manera agradecerles por sus consejos y enseñanzas.

Resumen

Uno de los principales problemas que aqueja a los estudiantes y/o profesionales con discapacidad al momento de buscar oportunidades de empleabilidad es la falta de desarrollo de competencias laborales; esto debido a la ausencia de propuestas que permiten diagnosticar, evaluar y desarrollar el nivel de indicadores de conducta de las competencias laborales.

Es por este motivo que este proyecto de investigación tiene como objetivo describir casos laborales para el desarrollo de dos competencias genéricas manejo - planificación del tiempo y compromiso con la calidad; que sirvan de insumo para el ajuste a discapacidad visual, física, auditiva e intelectual leve, y posterior adaptación en programas informáticos, tecnológicos accesibles y digitales.

Para llevar a cabo este proyecto, se adoptó una metodología cualitativa con enfoque exploratorio-descriptivo, revisando la literatura científica sobre discapacidad, competencias y simuladores laborales, posteriormente se realizaron entrevistas semiestructuradas mediante la metodología STAR en cargos estratégicos de la corporación médica Monte Sinaí y a sus colaboradores.

Como producto final se describió una serie de casos laborales prácticos que permitirá ser un insumo para el ajuste y validación a discapacidad, fomentando la inclusión laboral e igualdad de oportunidades

Palabras clave: Inclusión laboral, Simuladores, Discapacidad, Competencias, Estudios de caso

Abstract

One of the main problems that afflicts students and/or professionals with disabilities when seeking employability opportunities is the lack of development of work skills; This is due to the absence of proposals that allow diagnosing, evaluating and developing the level of behavioral indicators of work competencies.

It is for this reason that this research project aims to describe work cases for the development of two generic management skills - time planning and commitment to quality; that serve as input for the adjustment to visual, physical, auditory and intellectual disabilities, and subsequent adaptation in computer, accessible technological and digital programs.

To carry out this project, a qualitative methodology with an exploratory-descriptive approach was adopted, reviewing the scientific literature on disability, skills and work simulators, subsequently semi-structured interviews were carried out using the STAR methodology in strategic positions of the Monte Sinai medical corporation and its employees. collaborators.

As a final product, a series of practical work cases was described that will serve as an input for the adjustment and validation of disability, promoting labor inclusion and equal opportunities.

Keywords: Labor inclusion, Simulators, Disability, Skills, Case studies

Tabla de contenido

Dedicatoria Daniel Peña	ii
Agradecimiento Daniel Peña	iii
Dedicatoria José Bernardo	iv
Agradecimiento José Bernardo	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	1
Capítulo 1 Marco Teórico	3
1.1 La discapacidad y su historia con las personas	3
1.2 Definiciones de discapacidad y modelos	3
1.3 Datos estadísticos en Ecuador, la región y el mundo en relación a la discapacidad	4
1.4 Tipos de discapacidad y la ley en Ecuador	5
Gestión del talento humano	8
2.1 Concepto de Gestión de talento humano	8
2.2 Modelo de Gestión de talento humano por competencias	9
2.3 Tipos y niveles de competencias	11
2.4 Competencia de planificación y manejo de tiempo	11
2.5 Competencia de compromiso con la calidad	13
Sistemas tecnológicos inclusivos	14
3.1 Concepto de sistemas tecnológicos inclusivos	14
3.2 Sistemas tecnológicos inclusivos en la actualidad	15
3.3 Proyectos que aportan a la inclusión de personas discapacitadas mediante tecnología	16
3.4 Áreas y procesos seleccionados para la aplicación de las entrevistas para los estudios de casos	17
Capítulo II	21
1.1 Preguntas de investigación e hipótesis	21
1.2 Objetivo General	21
1.3 Objetivos Específicos	21
Metodología	21
Tipo de investigación	21
Criterios de inclusión	22
Instrumentos	23
Diagrama de flujo de la aplicación de la investigación	23
Explicación del diagrama de flujo	23

Capítulo III. Resultados	25
Estudios de casos	34
Discusión	56
Conclusión y Recomendaciones.....	59
Referencias.....	60

Introducción

Según la Organización Panamericana de Salud (2023), una persona que posee algún tipo de discapacidad es aquella que tiene limitantes en su capacidad física, sensorial o mental, y pueden generar variedad de dificultades para que dicha persona pueda desenvolverse de una manera adecuada en sus actividades diarias, con esta definición podemos comprender de una mejor manera a que se enfrentan diariamente este grupo de personas.

En el contexto laboral, según Gómez, et al. (2020), es necesario y de gran importancia manejar políticas y leyes que garanticen la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, sin embargo, a pesar de los esfuerzos legislativos, las personas con estas condiciones siguen enfrentando grandes desafíos en su inserción laboral.

La gestión eficaz del talento humano se presenta como una herramienta estratégica clave para promover la diversidad y la inclusión en las organizaciones. La Gestión por Competencias, según lo que menciona Ramírez et al. (2019), tiene como objetivo mejorar habilidades y competencias, lo que contribuye a la creación de entornos laborales inclusivos y accesibles brindando mayores posibilidades de desarrollo para los colaboradores, lo cual conlleva a mejores resultados para las organizaciones.

Según Bijker (2005), la tecnología se define como un conjunto de conocimientos, procesos, técnicas y herramientas empleadas para desarrollar servicios y sistemas que aborden tareas, solucionen problemas y mejoren la calidad de vida. En la época actual, la tecnología guarda una estrecha conexión con la sociedad, y su impacto se vincula directamente con aspectos políticos y económicos. Esto se debe a que proporciona una herramienta eficaz para la toma de decisiones, respaldada por un análisis de datos convincente.

Los estudios de caso de esta investigación fueron escogidos de acuerdo a necesidades de obtener nuevos datos en áreas y cargos donde no existía una información de mucha amplitud, de esta manera seleccionamos seis cargos de diversas áreas en la Corporación Médica Monte Sinaí y lo complementamos con información de artículos correspondientes para poder corroborar los procesos que se manejan en dicha casa de salud en contraparte a la literatura que se expone en el marco teórico, para comprender de mejor manera el presente estudio se ha desarrollado de la siguiente manera.

Capítulo I Marco Teórico: Se presenta un análisis de la literatura encontrada en relación al tema abordado, mediante la metodología Garousi que consiste en, organizar los documentos encontrados de acuerdo a su importancia y mayor aporte del contenido de estos. En este capítulo se abordó la discapacidad como concepto, su historia, legislación, datos estadísticos, gestión del talento humano, perfiles por competencias, sistemas tecnológicos inclusivos, proyectos que aportan a la inclusión de personas con discapacidad mediante tecnología y las áreas y procesos seleccionados para la aplicación de las entrevistas para los estudios de casos.

Capítulo II Metodología: Se describen los objetivos específicos y generales, el tipo de investigación, el alcance, los participantes, instrumentos, criterios de inclusión y el proceso general, además de las entrevistas a los profesionales.

Capítulo III Resultados: Se presentan los estudios de caso con sus instrucciones de aplicación y contextos.

Capítulo IV Discusión: Se examinan los resultados obtenidos en esta investigación y su comparación con literatura previa. Se encuentra la relación entre las competencias evaluadas y como pueden aplicarse a las personas con discapacidad mediante los simuladores.

Capítulo 1 Marco Teórico

Introducción

A continuación, se presentan los temas que son la base teórica de este trabajo de investigación, los conceptos de discapacidad y sus modelos, datos estadísticos y la legislación en Ecuador, concepto y modelos de gestión de talento humano, competencias abordadas para la investigación, sistemas tecnológicos inclusivos, además de las áreas y procesos seleccionados para la aplicación de las entrevistas para los estudios de casos.

1.1 La discapacidad y su historia con las personas

Para iniciar con este primer capítulo de este marco teórico se da paso a describir la discapacidad desde épocas antiguas, según manifiesta Hernández (2015), los romanos comenzaron con una regulación para las personas que poseían algún tipo de discapacidad donde se administraba en su totalidad sus derechos y se prescindió de los mismos. En muchas culturas y civilizaciones desde la edad antigua a la edad media se daba un origen o explicación a estas condiciones a un castigo religioso. Posteriormente con el avance del tiempo se dio paso con un nuevo enfoque médico donde el origen de las discapacidades ya no era dado por la religión, se empezó a dar una nueva visión y origen sobre estas personas donde se les catalogaba como enfermas, y que podían ser de gran aporte a la sociedad solo si eran tratadas y rehabilitadas. Con la inclusión de este modelo surgieron las primeras escuelas que se enfocan en personas con condiciones especiales en los temas de carencias físicas y mentales.

1.2 Definiciones de discapacidad y modelos

Hernández (2015), manifiesta que la discapacidad en las personas no tiene un solo enfoque o llámese también modelo, al contrario, se menciona que depende del modelo social, médico y jurídico. Sin embargo, en la teoría de derechos se reconoce a la persona

con discapacidad en razón de su dignidad humana donde la misma solamente se percibe como un problema dentro de la sociedad en lo que vendría siendo encajar como “normal”. Pero si se considera como un sujeto de derecho que debe ser considerado de la misma manera que cualquier otro sujeto en cualquier ámbito en el que se desenvuelva.

Los diferentes modelos que se han venido presentando a lo largo del tiempo permiten entender de una mejor manera cada una de las aristas con respecto a las discapacidades, desde qué punto empezar a tratarlas y como abordarlas. En un inicio a las personas con discapacidad no se las denominaba como discapacitados, si no que se los catalogaba como personas con defectos físicos, inválidos, minusválidos o deficientes, términos que en la actualidad casi no se usan para hablar de este grupo de personas. Sin embargo, con el paso de las décadas los modelos fueron apareciendo, dando nuevas perspectivas de este tema y profundizando en este grupo de personas. El modelo social nos habla de la transición en el trato hacia los discapacitados, el individuo dejó de ser visto como un objeto de caridad o alguien deficiente, para ser un sujeto con derechos y que sí podía aportar a la sociedad. Gracias a esto, este grupo de personas fueron ganando dignidad y un lugar adecuado en las sociedades, lo que significó un avance grande para comenzar a fortalecer los ideales de inclusión y de una mejor calidad de vida para los discapacitados. (Ocampo, 2018)

1.3 Datos estadísticos en Ecuador, la región y el mundo en relación a la discapacidad

En años anteriores a 1990 este grupo de personas no recibía la educación adecuada y sus oportunidades de desarrollo en la sociedad se veían sumamente mermadas, con esto la dificultad de poder adaptarse y tener un futuro claro se veía sumamente condicionado, sin embargo, el impacto de los tratados y nuevas normativas se vio reflejado en un avance importante. En 2011 el porcentaje de individuos discapacitados que completaron al menos el nivel primario fue de un 67,4% que significa un crecimiento comparado al 53,2% que se

registraba con anterioridad. En el Ecuador se tienen datos que un 78% de niños y jóvenes entre los 3 y 17 años están cursando sus estudios de primaria y secundaria respectivamente. Algo que sí se debe recalcar es que el nivel superior o estudios de grado tienen un nivel bajo de participación de este grupo de personas, ya que el porcentaje se reduce de gran manera al momento de cursar una carrera universitaria para este grupo de jóvenes. Este fenómeno no solo se repite en nuestro país, en los Estados Unidos se tienen datos de que de la totalidad de estudiantes un 20% son estudiantes con discapacidad cursando alguna carrera universitaria, un 5% son estudiantes de posgrados y únicamente el 1% corresponden a doctorados. (Ocampo 2018)

En la actualidad en todo el mundo se estima que existen alrededor de 1000 millones de personas con discapacidad, lo que vendría siendo el 15% de la población mundial, Banco Mundial (2023). En el Ecuador, existe un 2,64% de personas con discapacidad lo que convierte a nuestro país en el más bajo con este índice a lo largo de toda la región. (INEC, 2010), también menciona que, de la totalidad de las personas con discapacidad, la mayoría pertenece a discapacidad física con un 45,66%, seguido de intelectual con 23,12%, auditiva con 14,12%, visual con 11,54%, psicosocial con 5,55% y de lenguaje con 1,31%, además el grupo más afectado es el de género masculino con el 56,22% de la totalidad de las personas con capacidades especiales.

1.4 Tipos de discapacidad y la ley en Ecuador

Recientemente después de comprender la cantidad y variedad de discapacidades en el mundo, se empezó a proponer la inclusión como la base de lo que procede a la discapacidad. La inclusión es ahora un proceso que busca dar solución a la diversidad de necesidades presentes en el entorno educativo mediante la modificación de los contenidos, el abordaje, las estructuras y estrategias. La inclusión es un término que en la actualidad ha crecido mucho en

relación a la discapacidad, la primera vez que el término hizo su aparición y se pudo evidenciar un gran impacto fue en la Convención Mundial de Jomtien del año 1990, donde se crearon una gran variedad de acuerdos y tratados con varias organizaciones, y se realizaba el poder de la equidad e igualdad. Con estas nuevas normativas se buscó que se entienda la influencia y la necesidad en mejorar la enseñanza para poder brindar la importancia requerida a este apartado. (Ocampo, 2018)

Según Ortiz (2013), existen 5 tipos de discapacidades en el Ecuador catalogadas de la siguiente manera y con la siguiente cantidad de individuos en cada una de ellas; intelectual o retardo mental con un 7.16%, físico motora con 23,73%, visual con el 12,85%, auditiva con un 8,20% y mental que también se menciona como enfermedades psiquiátricas con el 4,09%. Con esto se observa que se tienen registros detallados de cómo todas estas condiciones afectan a un número importante de personas en el país; a su vez se detalla que el 37% de las personas con alguna discapacidad trabaja al menos una hora, el 15% realiza actividades del hogar, un 6% estudia, el 5% realiza algún tipo de actividad agrícola, un 2% fabrica o produce algún producto y el porcentaje restante no trabaja por la condición que posee.

En el apartado de leyes es importante conocer cuáles son los esfuerzos que se vienen realizando por parte de las autoridades del país y como se maneja este tema, debido a que es el gobierno quien debe garantizar políticas y estatutos adecuados para reducir las brechas entre las personas que tienen discapacidad y quienes no la poseen. De la totalidad de personas que poseen discapacidad en Ecuador, solamente un 25% se encuentra trabajando, de este porcentaje el 55% tiene alguna condición físico motora, sigue el grupo perteneciente a deficiencias auditivas con un 17% y los individuos que poseen discapacidad visual con un 15%. El 13% restante corresponde al resto de discapacidades, que como podemos observar no tienen mucha participación en el mundo laboral.

Según Marcos y Gallegos (2018), es de suma importancia conocer los perfiles de puesto, aptitudes y requerimientos de los puestos donde se vaya a realizar el proceso de admisión de una persona con discapacidad para poder hacer que la misma logre aportar y adaptarse de una manera adecuada dependiendo de sus condiciones y capacidades. De esta forma se permite que las personas que estén por ocupar estos cargos lo hagan de manera satisfactoria y aporten al desarrollo de la empresa donde están realizando sus actividades. Los autores también comentan que el apartado académico es muy importante para que se realice una inserción adecuada, ya que en muchos casos es otra de las dificultades para que personas con discapacidad puedan formar parte de una empresa.

Según los autores Marcos y Gallegos (2018), el marco legal de la ley orgánica de discapacidades menciona que en las empresas del sector privado y público deben contar con un 4% de colaboradores con discapacidad. Con esto el ministerio de trabajo es quien verifica y regula las condiciones y obligaciones laborales de las empresas con este grupo de personas. También se menciona en la constitución del Ecuador en el artículo 47, literal 5 que se reconoce a las personas con discapacidad los derechos al trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que se fomente sus capacidades y potencialidades mediante políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.

El código de trabajo del Ecuador menciona que se toda empresa que cuente con un mínimo de 25 trabajadores en su nómina está obligada a contratar al menos a una persona con algún tipo de discapacidad en labores fijas, a su vez se comenta que los salarios y beneficios de ley como lo son décimos tercero y cuarto, utilidades, bonificaciones y beneficios de ley deben ser iguales que las personas sin discapacidad.

Gestión del talento humano

2.1 Concepto de Gestión de talento humano

Según Chiavenato (2009), la gestión de talento humano hace referencia al conjunto de políticas y prácticas para poder guiar cargos y recursos, por medio de procesos de reclutamiento, selección, remuneración, capacitación y evaluaciones de desempeño. Para una correcta gestión, Chiavenato destaca algunos aspectos fundamentales para su realización:

1. Ver a las personas como seres humanos, diversos en ideas y pensamientos. Lo que significa diferenciación de ideas, conocimientos, personalidad, habilidades entre trabajadores.
2. Las personas pueden dar ideas para poder generar innovación y cambio como activadores de talento e innovación dentro de la organización.
3. Las personas como asociadas a la empresa se involucran y realizan esfuerzos para impulsar la productividad, con la esperanza de recibir beneficios personales por parte de la organización, como un impulso económico, capacitación, desarrollo de la carrera y satisfacción personal. Por este motivo existe un carácter de crecimiento mutuo entre la empresa y el individuo o grupo que lo conforma. Por lo tanto, las personas son agentes activos que deben tener autonomía y acción dentro de sus procesos.
4. Las personas son agentes que aportan a la organización competencias que generan nuevas ideas y objetivos que incrementan el éxito y la competitividad de la organización dentro del mercado.
5. Los trabajadores son el principal activo dentro de la organización que genera inteligencia y un valor agregado para poder sobresalir dentro del mercado.

Para Vallejo y Chavarría (2017), en la actualidad se da gran relevancia a la gestión de talento humano en las empresas, lo que provocó más competitividad dentro de las organizaciones otorgando mayor importancia a los recursos humanos y su dirección de procesos para poder competir dentro del mercado. Por lo tanto, la gestión organizacional debe crear políticas y prácticas de alto nivel que promuevan la creación y formación de un capital humano debidamente capacitado, motivado, proactivo y calificado.

2.2 Modelo de Gestión de talento humano por competencias

El concepto de competencias laborales es un concepto que fue inventado en 1969 por David McClelland con el objetivo de evaluar habilidades, conocimientos, actitudes y valores en situaciones específicas del mundo laboral. Sin embargo, no fue hasta el año 2001 que este término fue conocido globalmente con el Proyecto Tuning en Europa, que implementó las competencias laborales con el objetivo de mejorar la educación superior en este continente y ajustar un programa de estudios similar entre países. Posterior a esto con la llegada del Proyecto Tuning en América Latina en el año 2004 el término se implementaría dentro de las organizaciones de todo el mundo. (Díaz & Laurian, 2020)

Según Alles (2005), las competencias son habilidades, personalidad y comportamientos que tiene una persona hacia un puesto de trabajo específico que genera un desempeño exitoso en el mismo. Este modelo enfatiza la importancia que debe tener una persona no solo en una memorización o aprendizaje de habilidades duras que permiten tener un conocimiento únicamente técnico del trabajo, sino que enfatiza la importancia de una persona en aplicar estos conocimientos en diversas situaciones aplicando otro tipo de habilidades agregadas como las habilidades blandas. Además de usar estos conocimientos integrados recalca la importancia de saber conocer, el saber hacer, saber ser y el saber convivir. (Díaz y Laurian, 2020)

Según Le Boterf (2001), las competencias laborales son una construcción que se forma al combinar recursos internos como; conocimientos, habilidades, cualidades, y recursos externos como; relaciones, documentos, información entre otros, que se utilizan para tener un desempeño satisfactorio. Otra definición nos dice que las competencias laborales son profesionales que disponen de conocimientos, destrezas, y aptitudes para desempeñar una función específica, además de resolver problemas de forma autónoma y flexible, y aportar de forma constante a la organización y al entorno laboral. (Bunk, 1994)

Según Pinto y Pinto (2022) las empresas son las principales beneficiadas por el uso de las competencias debido al incremento de la competitividad del mercado, por lo que incorporar trabajadores más calificados en sus puestos es un factor fundamental para el éxito y desarrollo de la organización. Además, así se pueden facilitar los procesos de reclutamiento y selección de personal, y capacitar a los trabajadores a partir de las competencias orientadas a los objetivos de la organización. Por otro lado, los trabajadores también se ven beneficiados al tener mayor satisfacción laboral al tener puestos de trabajo enlazados con sus competencias laborales y poder desarrollar su trabajo de una manera más eficiente, además de tener la posibilidad de acceder a procesos de formación para especializarse en estas competencias y tener posibilidades de ascensos laborales. Por último, los capacitadores y formadores, quienes han visto en las competencias un instrumento para mejorar la calidad de los cursos de formación y poder informar al mercado sus resultados, lo que implica que tienen mayor oferta por parte de las empresas para realizar talleres que estén alineadas con sus necesidades específicas.

2.3 Tipos y niveles de competencias

Según Charria et al. (2011) las competencias son habilidades y acciones inherentes del individuo e influenciados por el contexto en el que se encuentra. Existen 3 tipos de competencias: competencias académicas, competencias profesionales y competencias académicas.

- **Competencias académicas:** Son aquellas que están relacionadas con la educación básica y orientadas a la formación escolar. Estas incluyen aprendizajes en la lectura, escritura, matemáticas, razonamiento, ciencias básicas, investigación, y formación individual en áreas como autoestima, responsabilidad, sociabilidad e integridad.
- **Competencias profesionales:** Son las habilidades que tiene una persona para llevar una tarea a cabo de manera efectiva, es decir una buena ejecución en su puesto de trabajo. Por lo tanto, esto abarca los conocimientos teóricos de la tarde que se tiene que llevar a cabo.
- **Competencias laborales:** Es un nivel más profundo de las competencias profesionales, debido a que no solo es necesario tener en cuenta la teoría del puesto del trabajo, sino que también su ejecución, agregado a tener las habilidades para sobrellevar diversas situaciones que puedan ocurrir en esta función.

2.4 Competencia de planificación y manejo de tiempo

Según Blasco et al. (2019) esta competencia significa que el trabajador sea capaz de distribuir y organizar sus actividades teniendo en cuenta el tiempo que representa cada una para poder realizarlas en un tiempo establecido, y poder cumplir objetivos a corto, mediano y

largo plazo. Esta competencia es indispensable para un buen rendimiento empresarial, ya que refleja y documenta la productividad individual de una organización, y de sus equipos de trabajo. Para Mengual et al. (2012) para el cumplimiento de esta competencia es importante tener en cuenta algunas consideraciones:

- **Criterio ABC:** Este es un método utilizado para distribuir las tareas en orden de prioridad, A siendo el más alto, B teniendo una importancia moderada y por último C tareas que se pueden aplazar.
- **Principio de Pareto:** Con el concepto 80/20 este principio en esta competencia significa que para tener un impacto del 80% se debe priorizar el 20% de las tareas que tengan mayor impacto.
- **Leyes de Parkinson:** Esta ley predica que una tarea se completa en el tiempo establecido, sin importar que la tarea pueda durar menos tiempo.
- **Ley de Murphy:** Esta ley dice que, si un suceso tiene alguna posibilidad de salir mal, saldrá mal. Por lo tanto, se recalca la importancia de la preparación para que algún suceso no ocurra como estaba previsto, por lo tanto, el trabajador debe tener la destreza y el temple para reaccionar al momento
- **Multitarea:** Es la capacidad para realizar varias tareas al mismo tiempo, sin embargo, se ha demostrado que el ser humano no tiene la capacidad para realizar múltiples tareas de manera efectiva.
- **Procrastinación:** Es la tendencia a evitar realizar tareas por diversas razones como: falta de motivación, tareas muy desafiantes y abrumadoras, indecisión o miedo al fracaso.
- **Proactividad:** Las personas proactivas, se caracterizan por tener iniciativa, ser prudentes, y hacer que las cosas sucedan.

- **Eficacia y eficiencia:** La eficacia hace referencia a la realización de una tarea, mientras que la eficiencia también hace referencia a realizar una tarea, pero con el agregado de utilizar pocos recursos.
- **Delegación:** Para el correcto funcionamiento de una empresa, es importante que un líder tenga la capacidad de delegar tareas para agilizar los procesos de la organización.

2.5 Competencia de compromiso con la calidad

Según Castrillón et al. (2015) el compromiso con la calidad se refiere a la capacidad de identificar, plantear y resolver problemas relacionados con la calidad del trabajo dentro de la organización. Esto implica que el trabajador tenga la capacidad de establecer metas de mejoría continua y aplicar acciones para alcanzar los objetivos requeridos en el puesto de trabajo. Esta competencia implica que el trabajador tenga la destreza necesaria para detectar oportunidades de mejora constante, y que aplique conocimientos teóricos y prácticos para tomar decisiones relevantes en base a criterios de calidad.

Esta competencia es considerada como una de las habilidades clave para puestos administrativos por su relación directa con otras competencias como las habilidades interpersonales y el trabajo en equipo, sobre todo responsabilidad social que implica aspectos éticos debido a que se tiene que manejar de manera responsable los productos y servicios de la organización. (Castrillón et al., 2015)

Sistemas tecnológicos inclusivos

3.1 Concepto de sistemas tecnológicos inclusivos

Según Bijker (2005) la tecnología es un conjunto de conocimientos, procesos, técnicas, herramientas utilizadas para crear servicios y sistemas que puedan resolver tareas, problemas y mejorar la vida de las personas. En la actualidad la tecnología tiene gran relación con la sociedad actual como podemos ver su impacto está relacionada directamente con la política y la economía ya que con esta herramienta se puede tomar decisiones con mayor grado de eficacia al tener un análisis de datos convincentes.

La tecnología como herramienta para la discapacidad, hace referencia a la mejoría de la autonomía, bienestar y participación para el aumento de la inclusividad laboral y particular para este grupo de personas. Además, la tecnología tiene como enfoque continuo mejorar la accesibilidad de los usuarios a la misma, tengan o no discapacidad, para fomentar su uso en diferentes ámbitos como el laboral, comunicación interpersonal, entretenimiento, etc. Esta mejora continua va acorde al interés de las empresas por mejorar su accesibilidad tecnológica tanto para el interior de sus empresas para mejorar la productividad y generar nuevas ideas, y de manera externa enfocándose en el acceso de los usuarios a la organización. (Guenaga et al., 2017)

Para Thomas (2012) la tecnología de inclusión social está enfocada en la integración y desarrollo sostenible, al enfocarse en desaparecer las barreras sociales y ambientales que generan disparidad entre individuos. Los actores que promueven este avance tecnológico y la implementación de la misma son movimientos sociales, cooperativas populares, ONGs, organismos descentralizados, divisiones gubernamentales, empresas públicas, y en menor medida empresas privadas.

3.2 Sistemas tecnológicos inclusivos en la actualidad

Según Samaniego et al, (2013) los instrumentos tecnológicos utilizados dentro de América Latina para la atención a personas con discapacidad son la tecnología de información y comunicación (TIC) y la tecnología asistida (TA). Entendemos a las TIC como el conjunto de herramientas tecnológicas que permiten el almacenamiento, transmisión de información y procesamiento por medio de videos, texto, imágenes, voz, y datos. Y en consonancia con las TIC, la tecnología asistida es la encargada de facilitar tareas regulares con el objetivo de mejorar la vida de las personas y su integración participativa. (Rodríguez, 2020)

En la región no existe una homogeneidad en cuanto al desarrollo y estado de la tecnología favorable a la inclusión de las personas con discapacidad, y a las políticas que favorecen a dicho sector. Estas diferencias se pueden entender por diversos factores como: el nivel de desarrollo del país, estabilidad y orientación política, importancia cultural hacia el tema, decisiones del poder ejecutivo, nivel jerárquico de políticas públicas, determinación de recursos, y gestión administrativa. Uno de los factores que generan reflejan mayor disparidad entre los países de la región, son las políticas enfocadas a la sociedad en el uso y capacitación de la tecnología. Paraguay se encuentra como el País donde existe un estado más precario de estas políticas, encontrándose en una fase de origen de las primeras generaciones de políticas; Ecuador, Brasil y Bolivia se encuentran en el estado de la primera generación de políticas en una fase de formulación; Venezuela, Argentina, Colombia y Perú se encuentran más adelante en una fase de ejecución de sus agendas digitales; por último, Chile y Uruguay se encuentran en la segunda fase de generación de políticas TIC. (Samaniego et al., 2013)

Actualmente una de las herramientas más útiles para poder vincular a personas con discapacidad a una organización es la modalidad de teletrabajo. Esta modalidad de trabajo

ofrece el desempeño de actividades o prestación de servicio a través de las TIC, sin la necesidad de la presencia física del trabajador. De esta manera existe un beneficio mutuo entre el trabajador y la empresa, debido a que el trabajador puede aportar un servicio a la organización sin tener que arriesgar su salud al ir a la organización y poder realizar un trabajo efectivo desde un lugar remoto, y en el caso de la empresa puede reducir gastos de adaptabilidad, además de no representar un riesgo económico en caso de accidentes. Para implementar una buena gestión de teletrabajo para personas con diversas discapacidades, primero se debe evaluar las condiciones de trabajo e identificar los riesgos ocupacionales específicos presentes dentro de una organización y así poder adecuarlos al programa de salud y en el trabajo. Por último, se debe adaptar el programa de teletrabajo a la persona que necesita capacitarse con esta nueva modalidad. (Villegas, 2013)

3.3 Proyectos que aportan a la inclusión de personas discapacitadas mediante tecnología

Como ejemplo de proyectos innovadores realizados por otros países de América Latina se puede estudiar el caso de Costa Rica, que desde el año 2016 ha creado nuevos programas de inclusión social para personas discapacitadas. El Tecnológico de Costa Rica (TEC) realiza una vez al año el programa de accesibilidad digital, que fomenta y capacita sobre el uso de las TIC para personas con discapacidad. Podemos incluir a este el proyecto PERISCOPE que desarrolló un canal web con programas televisivos especiales para personas sordas. (Navarro, 2017)

Según Otón et al. (2023) el proyecto llamado guía técnica para la creación y gestión de recursos de aprendizaje, el diseño inclusivo de tecnologías para la inclusión requiere un cambio el cual amplía la capacidad de entender y respetar la diversidad de aptitudes, destrezas, habilidades, y conocimientos. Para esto se agregan nuevas opciones para que el diseño inclusivo tenga una mayor y mejor participación de las personas con discapacidad. En

este caso particular se debe considerar que los usuarios no son usuarios promedios, por lo tanto, es de suma importancia la modificación y el diseño de las tecnologías que debe ser aplicable para estos usuarios específicos, de esta manera se garantiza que la tecnología va a cumplir su función inicial, y va a adaptarse a los usuarios con necesidades especiales.

Para las personas con discapacidad es de suma importancia poder detallar metodologías que les permitan comprender y poder relacionarse adecuadamente con los recursos tecnológicos aplicados, para algunos los cambios pueden ser tamaños de textos, palabra hablada, tipos de letra, colores, por estas situaciones no se puede aplicar los mismos patrones a todos los individuos. Por esto se debe revisar a fondo los contenidos y como según el individuo adaptarlos para que la información original se conserve de la mejor manera y se pueda aplicar. (Otón et al., 2023)

3.4 Áreas y procesos seleccionados para la aplicación de las entrevistas para los estudios de casos

Caso N°1, Toma de muestras en el área de laboratorio

Para el caso N°1, seleccionamos el proceso de toma de muestras en el área de laboratorio, según Cerezo (2006), existen pasos y protocolos marcados para poder manejar de una manera adecuada y segura las muestras que son extraídas de los pacientes, se esteriliza previamente el área donde se va a proceder a tomar la muestra, se confirma la identidad del paciente y las condiciones del mismo (que este se encuentre en ayunas si se requiere de acuerdo al tipo de examen y su condición física). Posteriormente el encargado se realiza un lavado de manos y se coloca el material necesario para evitar cualquier tipo de contaminación de la muestra (guantes, bata, mascarilla), se procede a tomar la muestra y la misma se almacena en un área designada donde se cuenta con los datos del paciente para que los resultados puedan ser entregados una vez se obtengan, finalmente se desechan los fluidos de manera segura.

Según Aspegc (2021), es de una importancia vital mantener un laboratorio constantemente sanitizado, para esto se debe realizar constantemente controles de calidad en el área de limpieza y manejo de los desechos, además de evaluar constantemente todas las áreas implicadas en los procesos de toma de muestras para poder garantizar un servicio seguro y adecuado.

Caso N°2, Manejo de recetas y medicamentos de farmacia

Como menciona Babativa (2019), el proceso de manejo de medicamentos en una farmacia consiste en almacenar y tener un control adecuado de las medicinas que se encuentran en una farmacia, esto con el objetivo de mantener su calidad y vigencia para que puedan ser suministrados de una manera segura y eficaz. El protocolo inicia con el producto que ingresa en la farmacia para que este pueda ser ingresado en la base de datos y se proceda a ingresar en un inventario donde constan lotes, fechas de vencimiento, tiempo y condiciones de almacenamiento, posteriormente el encargado debe constatar que las dosis y cantidades concuerden con los registros que se reciben por parte del proveedor, que el estado de todas las medicinas este en perfectas condiciones para que finalmente estas sean colocadas acorde al método FEFO (consiste en ordenarlas de acuerdo a la fecha de vencimiento, primeras en salir y orden alfabético) en las estanterías de la farmacia.

Caso N°3, Primeros auxilios en casos de trabajos de parto en el área de emergencias

Como menciona Vásquez et al. (2012), los procedimientos para atender un parto se enfocan en proporcionar un entorno seguro y cómodo para la embarazada, preservar su intimidad y sugerir posiciones cómodas para el parto. Además, el material necesario consiste desde toallas, pinzas de Kocher, tijeras estériles, pinzas umbilicales, guantes, gasas, sondas de aspiración, equipo de venoclisis. El proceso de atención al parto incluye apoyo psicológico,

recopilación de datos obstétricos, preparación del material, facilitar una posición cómoda para la gestante y procedimientos para el nacimiento del bebé. Se destaca también la importancia de mantener el contacto piel con piel entre la madre y el recién nacido para evitar la pérdida de calor, posteriormente se aplica la técnica de Apgar para una valoración al recién nacido y a la madre.

Caso N°4, Desarrollo de liderazgo y capacitación

Según La Universidad Internacional de Valencia (2022), un proceso de desarrollo de liderazgo y la capacitación constante por parte de la empresa a los colaboradores genera grandes respuestas a los retos que se presentan constantemente en las organizaciones, ayudan a que los individuos obtengan nuevas maneras de desarrollar sus talentos, mejorar su autoconocimiento, transmitir ideas y nuevas estrategias para poder afrontar cualquier situación que se pueda llegar a presentar en el trabajo, además de manejar las emociones de una manera adecuada y promover una mejor comunicación entre los grupos de trabajo. Con estas estrategias y un constante aprendizaje por parte de los trabajadores se los mantiene motivados y con el conocimiento adecuado para que se puedan desenvolver eficazmente en sus actividades diarias.

Caso N°5, Identificación de personal adecuado para cargos estratégicos

Según López (2010), una de las principales funciones y tareas del departamento de talento humano es seleccionar personal apto para los cargos de una empresa, para esto se debe tener en cuenta procesos y estrategias como analizar los diferentes cargos que requiera la empresa, detallar sus actividades y tareas, donde se realizan las mismas, además de los implementos necesarios y espacio físico; posteriormente describir las competencias y habilidades que un individuo debe poseer para que pueda realizar de manera satisfactoria sus labores. Teniendo esta información clara tenemos un perfil de cargo y se puede medir el desempeño de un

colaborador en base a su manera de trabajar, sus comportamientos, actitudes, aptitudes y como realiza sus labores.

Caso N°6, Manejo del archivo de recursos humanos

Como menciona Santos (2021), el manejo de archivo o gestión documental es un proceso de mucha relevancia dentro de una empresa, y consiste en manejar la documentación creada y recibida en una organización, esto ayuda de gran manera cuando se requiere manejar esa información de una forma más ágil, facilita los procesos de auditoría y ayuda a controlar todos los procesos que se llevan dentro de la empresa; posee unos pasos que consisten en incorporar los documentos de manera física o digital, registrar los mismos en una base de datos o un registro físico, clasificarlos y almacenarlos de acuerdo a su necesidad e importancia en un lugar adecuado donde se puedan conservar dependiendo el tiempo que la información sea relevante, posteriormente mantener un acceso adecuado a los datos teniendo un orden y ubicación de los documentos. Finalmente se dictamina que tiempo los folios serán útiles para seguirlos conservando, caso contrario son eliminados o trasladados a un lugar donde permanecerán archivados.

Capítulo II

Objetivos

1.1 Preguntas de investigación e hipótesis.

¿Qué metodologías se utilizan para adaptar los ejercicios de competencias laborales de compromiso con la calidad y manejo de tiempo y planificación a discapacidad visual?

1.2 Objetivo General

Elaborar estudios de casos para el desarrollo de competencias laborales, planificación y manejo de tiempo y compromiso con la calidad, dirigido a colaboradores con discapacidad.

1.3 Objetivos Específicos

- Realizar una investigación bibliográfica como cimiento del aporte metodológico de investigación
- Diseñar entrevistas conductuales mediante el modelo STAR (Muñoz 2019), en base a los niveles de competencias a describir (planificación y manejo de tiempo y compromiso con la calidad) en la corporación médica Monte Sinaí.
- Desarrollar los estudios de casos para el manejo de tiempo y planificación, y compromiso con la calidad.

Metodología

Tipo de investigación

Para esta investigación se utilizará un enfoque de tipo cualitativo, se manejó con herramientas digitales, revisiones bibliográficas académico-científicas y entrevistas bajo la metodología STAR. Según el propósito esta investigación se proyectó de la siguiente manera; una investigación aplicada debido a que se encontraron estrategias para el abordaje de los estudios de caso y sus descripciones.

Según su nivel de profundización, esta fue de tipo descriptivo ya que se describieron las características del tema mediante la creación de los estudios de caso con el fin de comprenderlos de manera más exacta y detallada, con esto se facilitó el entendimiento de las diferentes actividades y sus respectivos desarrollos en los simuladores.

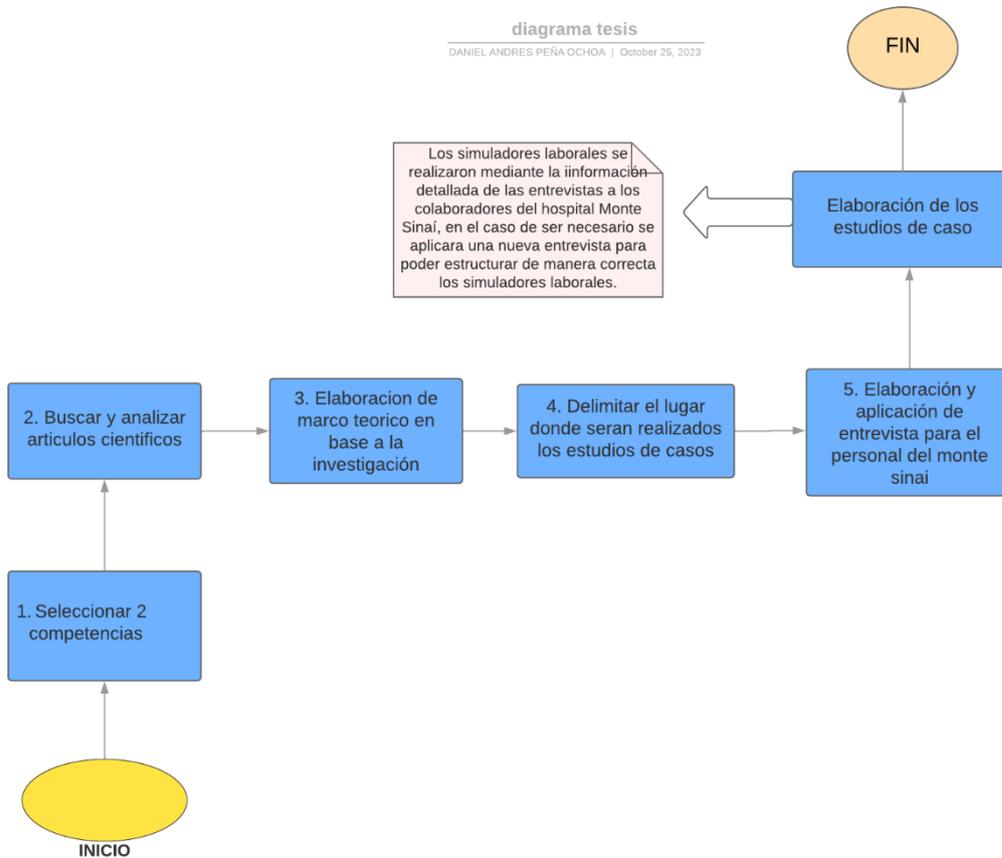
Según el tiempo en el que se realizó esta investigación es una investigación de tipo transversal en virtud de que el levantamiento de los datos se generó en un tiempo definido. La población en la cual se levantó la información fue a una muestra no probabilística debido a que se realizó con personas claves para este estudio (profesionales en áreas como: talento humano, farmacia, quirófano y laboratorio de la corporación médica Monte Sinaí).

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión para los entrevistados fueron; ser personas con un cargo específico en la corporación médica Monte Sinaí, además de poseer un rango jerárquico elevado en sus campos de acción (ser jefes o estar al mando de al menos tres personas). Los criterios de exclusión para los entrevistados fueron personas que no posean formación académica de tercer nivel, pasantes o individuos que no tengan un rol de mando dentro de los cargos seleccionados para la investigación. Por último, la recolección de datos se realizó por medio de entrevistas con el modelo STAR (Muñoz, 2019). El procesamiento de los datos obtenidos y la presentación de los casos de estudio fue generado mediante el programa de procesamiento de textos Microsoft Word.

Instrumentos

Diagrama de flujo de la aplicación de la investigación



Explicación del diagrama de flujo

Para comenzar la investigación se comenzaron seccionando 2 competencias que fueron el enfoque de la los casos de estudio, luego se buscaron y analizaron artículos científicos en base a la discapacidad, sistemas tecnológicos, competencias y gestión del talento humano. Posteriormente se delimito una empresa para realizar las entrevistas, en este caso fue el monte Sinaí, donde se buscaron profesionales tenían un perfil adecuado para la construcción de los casos de estudio. Por último, se procedió a construir los casos de estudio en base a toda la información previamente establecida.

Entrevista Star

Para la recolección de datos se utilizó a su vez la entrevista con la metodología STAR, que consiste en una técnica de entrevista de selección de competencias que se enfoca en la situación, tarea, acción y resultado del tema de estudio de la entrevista. Su objetivo es obtener información concreta de como el entrevistado ha manejado situaciones específicas en el pasado, puntualmente en este caso en su respectiva área de trabajo para poder entender cómo construir estudios de casos sobre los temas planteados en esta investigación. (Muñoz, 2002)

Buscadores científicos y revisiones multivocales de la literatura

Como principal fuente de recolección de información para poder desarrollar esta investigación, procedimos a usar buscadores científicos como Scopus, Web of Science, Google Scholar, Scielo, los cuales nos ayudaron de manera significativa en la búsqueda de artículos, revistas, libros e investigaciones de relevancia con información de gran aporte para este trabajo de titulación y sobre todo para desarrollar con claridad las diferentes problemáticas y temas abordados en el mismo. Según Martínez (2013) los buscadores científicos ayudan a tener una mejor selección de la información científica y académica que requerimos para nuestras investigaciones, además de tener una mayor certeza sobre la calidad y la veracidad del contenido de esta información.

Si bien estas herramientas tecnológicas nos brindan una información certificada sobre el tema a tratar, se necesita realizar una depuración de ciertos apartados y temas que no son de mayor aporte para la investigación. Según Garousi (2019), una revisión multivocal de la literatura previamente seleccionada, nos da aún más oportunidades de encontrar diferentes enfoques, estilos de investigación e información más exacta sobre el tema abordado, se compara la información desde varias aristas para generar un trabajo con un contenido más amplio en todos los temas propuestos.

Capítulo III. Resultados

Para realizar la investigación bibliográfica que funcionó como cimiento del aporte metodológico de investigación. El estudio de caso se construyó mediante investigación de artículos científicos que nos generen información sobre los temas incluidos en nuestra investigación del estudio de caso (discapacidad, competencias, gestión del talento humano, sistemas tecnológicos, entrevista Star, y simuladores). Luego se dividieron los artículos jerárquicamente dependiendo de los que nos aporten más o menos información a nuestra investigación. Por último, construimos nuestro marco teórico realizando una discusión entre autores para alcanzar un resultado satisfactorio de los estudios de casos.

Para diseñar entrevistas conductuales mediante el modelo STAR (Muñoz 2019), en base a los niveles de competencias a describir (planificación y manejo de tiempo y compromiso con la calidad) en la corporación médica Monte Sinaí.

Entrevista N°1

COMPETENCIA: Compromiso con la calidad

ÁREA: Laboratorios del hospital Monte Sinaí

SITUACIÓN: TOMA DE MUESTRAS EN EL ÁREA DE LABORATORIO EN LA PANDEMIA POR COVID-19

Pregunta 1:

¿Qué comportamientos pudo observar por parte de los pacientes al momento de acercarse a tomar una muestra para exámenes en la época de la pandemia por covid-19 y como eran los procedimientos de seguridad que seguían los colaboradores en esta área?

Respuesta:

En general cuando sucedió la pandemia, la persona que tomaba la muestra estaba sometido a estrés constante por insumos usados como faciales, guantes, ropa de protección, los pacientes tenían mucho miedo por el virus, exigían cambios de guantes, también exigían mascarillas, a diferencia de antes de la pandemia era muchos más amigable, había más empatía una mejor relación en comparación a la época de pandemia donde solo se buscaba la toma de la muestra y ya, el procedimiento era que el paciente timbraba en el laboratorio y salía el laboratorista a tomar la muestra ya sea de sangre o hisopado, la persona encargada de la muestra se aplicaba guantes, facial, dos mascarillas, bata anti fluidos, previamente se realizaba un lavado de manos completo y una desinfección del área donde se tomaba la muestra.

Pregunta 2: ¿El hospital tiene algún protocolo o procedimiento que garantice la calidad y el buen servicio?

Respuesta:

El hospital en el apartado de compromiso con la calidad comprendía con un código de barras al momento de generar la orden además de los protocolos de bioseguridad, era un tema complejo debido a las mascarillas e insumos lo que requería que exista una gran concentración por parte de la persona que tomaba las muestras, además de colocar correctamente las mismas en los lugares de almacenamiento, posterior a esto las muestras son enviadas a laboratorio y los resultados enviados por correo al paciente en un máximo de 24 horas, en ciertas épocas existía un gran número de contagios por tanto había que estar preparados para esas épocas, en épocas de pandemia las muestras y la ocupación del laboratorio fue en mayor demanda o casi exclusiva al COVID, existía pocos pacientes con otras enfermedades o que no tenían que ver con COVID

NIVEL DE COMPLEJIDAD: Medio

TAREA: Toma de muestras

ACCIÓN: Procedimiento de recolección de muestras sanguíneas o hisopados en la época de la pandemia

RESULTADOS: Obtener los exámenes en el tiempo adecuado con los estándares de calidad propios de la corporación.

Entrevista N° 2

COMPETENCIA: Compromiso con la calidad

ÁREA: Farmacia torre 4 Hospital Monte Sinaí

SITUACIÓN: Manejo de Recetas y medicamentos de la farmacia del hospital Monte Sinaí

Pregunta N° 1:

¿Cuál es el procedimiento a seguir por parte de las personas que manejan las recetas y los medicamentos en la farmacia?

Respuesta:

Primero se verifica la dosis correcta, el nombre del medicamento y si tiene alguna duda sobre la enfermedad y datos adicionales del paciente, nombre del médico y al momento de despachar se toma en cuenta la presentación del medicamento, dosis e indicaciones puntuales de la receta, también se factura contra factura y receta para poder manejar posibles errores de entregar dosis mayores o menores, las recetas de psicotrópicos y estupefacientes son las medicinas que más atención reciben, al momento de ver concentraciones del medicamento, tiempos como que no supere los tres meses de emisión en el tema de la receta, que la receta cumpla con las características debidas acorde a los reglamentos del ministerio de salud y ARCSA, con esto se evita el mal uso o sobredosis, los medicamentos se revisan diarios para conocer el tiempo de vigencia del mismo y que no estén con fechas caducadas, las farmacias

Pregunta N°2:

¿Qué diferencia a las farmacias Monte Sinaí en el apartado de compromiso con la calidad en comparación a otros lugares que vendan medicamentos en la ciudad?

Respuesta:

Monte Sinaí cumple con todas las normas de bioseguridad, con una variedad amplia para que los pacientes obtengan la totalidad de sus recetas y la constante atención al detalle al momento de entregar los medicamentos, además de una atención personalizada.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: Bajo

TAREA: Manejo de recetas y medicamentos

ACCIÓN: Procedimiento de entrega, manejo y venta de medicamentos

RESULTADOS: Brindar el mejor servicio en la venta y manejo de medicamentos

Entrevista N°3

COMPETENCIA: Compromiso con la calidad

ÁREA: Emergencias hospital Monte Sinaí

Pregunta N° 1

Al momento en el que una paciente se acerca al hospital para su trabajo de parto, ¿cuál es el proceso y procedimiento en el área de primeros auxilios?

Respuesta:

Primeros auxilios en casos de trabajo de parto, cuando una mujer llega a punto de dar a luz, es esencial seguir un protocolo de atención específica para garantizar la seguridad tanto de la madre como del bebé. Los pasos comunes incluyen: Evaluar la condición de la madre y el feto para determinar la etapa del trabajo de parto y la necesidad de intervención inmediata, proporcionar un ambiente cómodo y privado para la madre, monitorear constantemente los signos vitales de la madre, como la presión arterial, la frecuencia cardíaca y la frecuencia respiratoria, examinar el cuello uterino para evaluar la dilatación y la posición del

bebé, asistir a la madre durante las contracciones y el parto propiamente dicho. prepararse para cualquier complicación que pueda surgir, como hemorragias o problemas con el cordón umbilical.

Pregunta N°2:

¿Existe algún tipo de riesgo en este proceso y como el hospital garantiza el compromiso con la calidad para brindar la mejor atención?}

Respuesta:

Los riesgos asociados con el embarazo y el parto pueden variar, algunos incluyen: Hemorragia durante el parto, problemas con el cordón umbilical, infecciones posparto, complicaciones con la placenta, preeclampsia que es hipertensión arterial durante el embarazo. Lo más difícil en estos casos es la toma de decisiones rápidas en situaciones de emergencia puede ser desafiante. Además, gestionar el dolor y la ansiedad de la madre mientras se mantiene un ambiente seguro y controlado puede ser difícil. Lo que diferencia al Monte Sinaí de otros lugares de emergencias es la rapidez de acción que tienen los protocolos, además, la experiencia de los médicos y la atención de primer nivel.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: Alta

TAREA: Manejo de inducción de parto y procesos post – parto.

ACCIÓN: procedimientos de concepciones y cuidados.

RESULTADOS: Brindar la atención más rápida y efectiva en casos de parto.

Entrevista 4

COMPETENCIA: Planificación y Manejo de tiempo

ÁREA: Gerencia de talento humano del hospital Monte Sinaí

SITUACIÓN Y COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES: Desarrollo de liderazgo y capacitación

Pregunta N°1:

¿Cómo usted determina personas con capacidades importantes para que puedan ser altos mandos?

Respuesta:

Programa de sucesión, en cada turno o área se identifica un posible líder dependiendo de sus aptitudes y personalidad, se le delegan pequeñas tareas de cargos superiores para poder observar su desempeño, capacidad resolutive, organización, distribución de las actividades diarias en los diferentes cargos, se compara al individuo con las competencias requeridas para el cargo, las habilidades medibles para estos cargos son habilidades blandas, más no habilidades duras, debido a que son actividades técnicas que todos los colaboradores deben tener el conocimiento técnico y académico necesario.

Pregunta N°2:

Describe el proceso de capacitación y desarrollo de aptitudes en los colaboradores

Respuesta:

Se les forma con capacitaciones, evaluaciones de desempeño y cursos que aporten a estas competencias, en el momento de las actividades diarias se puede observar las posibles falencias o debilidades de los individuos dentro de las actividades asignadas, de esta manera ya se puede determinar los posibles líderes y que se puede capacitar de cada uno.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: Alta

TAREA: Planeación estratégica del nivel gerencial (Desarrollo de Liderazgo y Capacitación)

ACCIÓN: procedimientos de desarrollo de aptitudes, capacidades y liderazgo

RESULTADOS: Brindar a la corporación personas con aptitudes adecuadas para los cargos y lograr identificar líderes que se ajusten a las necesidades de los respectivos puestos de trabajo.

Entrevista N°5

COMPETENCIA: Planificación y Manejo de tiempo

ÁREA: Gerencia de talento humano del hospital Monte Sinaí

SITUACIÓN Y COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES: Identificación de personal adecuado para cargos estratégicos

¿Cómo identifica a una persona adecuada para un cargo jerárquico dentro de la organización?

En un inicio se considera el tema académico y la formación profesional como principal requisito, con cierto nivel de experiencia, perfil psicológico, competencias necesarias para desempeñarse de manera adecuada y que estas se ajusten a los requerimientos de la corporación, (firmeza, capacidad de resolución de conflictos, apertura y nivel de escucha adecuado, responsabilidad, tolerancia a la presión) para comprobar estas capacidades se realiza un test psicológico y entrevistas con gerencia y coordinaciones relacionadas al cargo donde se va a desempeñar la persona. Una vez aprobados estos requerimientos, se pasa a un periodo de prueba donde se observa la convivencia y desarrollo de sus actividades con el ambiente laboral.

Pregunta N° 2:

¿Cómo maneja a un individuo con una personalidad compleja que pueda dificultar el flujo de trabajo y los tiempos para realizar las actividades en la organización?

Respuesta:

Para el manejo del personal conflictivo o que requiera desarrollo de sus aptitudes se realizan reuniones con las jefaturas involucradas y se procede a dar terapia psicológica, psiquiátrica, asesorías, en caso de ser necesario.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: Medio

TAREA: Identificación de personal adecuado para cargos estratégicos

ACCIÓN: procedimientos de identificación de personal adecuado para cargos estratégicos en la organización

RESULTADOS: Poder determinar a los mejores perfiles dentro de la organización para cargos importantes

Entrevista N°6

COMPETENCIA: Planificación y Manejo de tiempo

ÁREA: Talento humano del hospital Monte Sinaí

SITUACIÓN Y COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES: Manejo del archivo de recursos humanos

Pregunta N°1:

Describa el proceso de manejo de archivo de los empleados de la corporación

Respuesta:

Para el manejo de archivo en un inicio se abre la carpeta como tal de cada trabajador, esta carpeta debe contar con copia de cédula, récord policial, hoja de vida, tipo de sangre, este proceso tiene un tiempo de 8 días para poder ser completado, posteriormente estas carpetas se colocan en un armario organizadas por orden alfabético, en estas carpetas al momento de que una persona se vincula a la corporación, se adjuntan también lo que son solicitudes de vacaciones, permisos, roles de pago, contratos de trabajo y cuando se tiene alguna novedad como ascensos de puestos o llamados de atención.

Pregunta N°2:

¿Cada qué periodo de tiempo actualizan las bases de datos e información de los empleados?

Describa el proceso.

Respuesta:

Las carpetas permanecen en las oficinas de talento humano de la corporación mientras el trabajador este laborando en su cargo, en caso de desvinculación las carpetas permanecen por un periodo de dos años, por un tema de si se necesita alguna información sobre la persona o auditoria, pasado los dos años, van a un archivo que está en una bodega en las instalaciones del hospital y permanecen allí, no se destruyen por un tema de políticas de la empresa, solo se archivan.

NIVEL DE COMPLEJIDAD: Bajo

TAREA: Armar y archivar las carpetas con la información de los trabajadores de la corporación

ACCIÓN: manejo de información personal de los trabajadores

RESULTADOS: Mantener la información y archivo de información de manera adecuada.

- Desarrollar los estudios de casos para el manejo de tiempo y planificación, y compromiso con la calidad.

A continuación, se describen los estudios de casos de cada competencia y nivel de desarrollo

Estudios de casos

Caso N°1

Nombre	Toma de muestras
Instrucción principal	Se le pide al trabajador que realice el proceso con los pasos en orden al procedimiento que aplica la corporación
Principales competencias medidas	Compromiso con la calidad
Nivel de desarrollo de la competencia	Medio
Categoría del ejercicio	Interacción uno a uno
Duración	20 minutos
	Presentaciones con uso de material audiovisual.

Procedimiento de una actividad esencial del cargo de laboratorista; antes de comenzar a realizar la extracción de muestras, el profesional en cuestión está sometido a un procedimiento de seguridad por lo que comienza por aplicarse los insumos de seguridad como los guantes, facial, dos mascarillas, bata anti fluidos, posterior a esto se da lugar a desinfectar totalmente el área, para luego proceder a tomar la muestra. Luego de esto el laboratorista procede a digitar los datos del paciente mediante los códigos de barra de la orden de la muestra para obtener un registro claro y luego procede a colocar las muestras en los lugares de almacenamiento respectivo. Por último, el laboratorista debe enviar los resultados del examen de sangre al cliente utilizando un canal de comunicación seguro, como

correo electrónico cifrado o un portal en línea protegido por contraseña. Antes de enviar los resultados, debe verificar la identidad del cliente para garantizar que la información llegue a la persona adecuada.

Contexto

La persona evaluada se encuentra en su estación de trabajo (el área de recolección de muestras de laboratorio Monte Sinaí, tiene una silla, tiene un cubículo de muestras). El paciente toca el timbre del laboratorio, tiene un turno específico que es entregado por las secretarías, posteriormente en el momento de ser atendido el laboratorista procede a:

Instrucciones para el participante

- Usted es el laboratorista de la corporación médica Monte Sinaí
- La empresa mantiene protocolos de bio - seguridad y unos pasos marcados para garantizar el compromiso con la calidad en el momento de tomar las muestras
- Debe atenderle respetando los protocolos y el orden de los pasos, en los pasos antes mencionados

Tiempo y tareas

1. Máximo dos minutos para planificar como debería actuar ante la toma de muestras.
2. Cuando haya finalizado su preparación por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 20 minutos.

Indicaciones

Recuerde que debe crear la interacción utilizando todas las partes que a continuación se describen:

Desarrollo:

Paciente se presenta a la toma de muestras llega su turno, el primer paso a tomar del laboratorista es:

- Tomar directamente la muestra
- Colocarse visor y mascarilla, luego tomar la muestra
- **Aplicarse los guantes, facial, dos mascarillas, bata anti fluidos, desinfectar totalmente el área y tomar la muestra**

Retroalimentación: Existe un protocolo de bio-seguridad específico para la prevención del COVID-19, por lo tanto, el laboratorista debe tener todos los instrumentos de seguridad para la prevención de contagios.

Al momento de obtener las muestras el laboratorista debe:

- Cuando se toma la muestra de sangre, es aceptable llenar solo parcialmente el tubo de recolección, ya que el laboratorio puede completarlo más tarde.
- **Digitar los datos del paciente mediante los códigos de barra de la orden de la muestra y colocar las muestras en los lugares de almacenamiento respectivo.**
- Después de la extracción de sangre, el laboratorista puede sellar el tubo de recolección con una tapa que no sea estéril, ya que la sangre dentro del tubo ya está protegida.

Retroalimentación: Al momento de agendar la cita la corporación genera el código de barras que es el único registro con los datos del paciente para poder procesar la toma de muestras y su posterior resultado.

Tiempo adecuado para examinar y presentar las muestras al cliente.

- **El tiempo de la evaluación depende de la complejidad del examen, y al finalizar la evaluación se envía por correo electrónico los resultados del examen con la interpretación del laboratorista.**

- El laboratorista puede proporcionar los resultados del examen de sangre por teléfono sin verificar la identidad del cliente, ya que es un proceso rápido y conveniente.
- Se exige al cliente que este dentro de 24 horas en el laboratorio para recibir los exámenes y en ese momento se da una interpretación del laboratorista.

Retroalimentación: El laboratorista debe enviar los resultados del examen de sangre al cliente utilizando un canal de comunicación seguro, como correo electrónico cifrado o un portal en línea protegido por contraseña. Antes de enviar los resultados, debe verificar la identidad del cliente para garantizar que la información llegue a la persona adecuada. Además, el laboratorista debe proporcionar una explicación clara y comprensible de los resultados, así como estar disponible para responder a las preguntas y preocupaciones del cliente. Esto asegura una comunicación segura y una comprensión adecuada de los resultados por parte del paciente.

Caso N°2

Nombre	Manejo de recetas y medicamentos de farmacia
Instrucción principal	Se le pide al becario que realice la atención al cliente con los procedimientos respectivos
Principales competencias medidas	Compromiso con la calidad
Categoría del ejercicio	Interacción uno a uno
Duración	15 minutos
Nivel de desarrollo de la competencia	Baja
	Presentaciones con uso de material audiovisual.

Procedimiento: Una de las funcionales principales del farmacéutico es realizar un inventario diario para poder comprobar el buen estado de los medicamentos y entregar de manera correcta los mismos. En el momento en que llega el cliente, el farmacéutico lo recibe cordialmente, luego atiende las necesidades del cliente, procede a revisar cuidadosamente la receta médica para asegurarse de que esté completa y legible, consulta sobre su sintomatología y estado, verificar la fecha de emisión y la autoridad (firma o sello) del médico. El farmacéutico no puede recomendar ni entregar ningún medicamento que no sea el

recetado por el medico bajo ninguna circunstancia. Luego proceder a entregar el medicamento y facturarlos, si es que es primera vez llena los datos del paciente para poder tener registros en el sistema del paciente.

Contexto

La persona evaluada se encuentra en el muestrario de la farmacia (incluye computadora, mesón, caja registradora, almacenador de medicamentos). El cliente procede a la caja con su receta médica, el colaborados procede a:

Instrucciones para el participante

- Usted es farmacéutico de la corporación medica Monte Sináí
- La empresa mantiene protocolos para la revisión de recetas, almacenamiento de medicamentos y entrega de productos.
- Debe atenderle respetando los protocolos y el orden de los pasos, además de tener un buen trato con el cliente.

Tiempo y tareas

1. Máximo dos minutos para planificar como debería actuar ante la revisión de inventario diario.
2. Cuando haya finalizado su preparación por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 15 minutos.

Indicaciones

Recuerde que debe crear la interacción utilizando todas las partes que a continuación se describen:

Desarrollo:

Paciente se presenta con una receta médica para la obtención de los medicamentos requeridos, usted procede a:

- El farmacéutico puede dispensar cualquier medicamento, incluso si la receta médica está vencida o si el médico ya no está en la práctica.
- El farmacéutico puede dispensar una dosis diferente de la recetada si cree que es más adecuada para el paciente. Este puede ser con diferente nombre o un medicamento genérico
- **El farmacéutico debe revisar cuidadosamente la receta médica para asegurarse de que esté completa y legible, verificar la fecha de emisión y la autoridad del médico. Luego proceder a entregar el medicamento y facturarlos.**

Retroalimentación: Las recetas deben ser comprobadas como legítimas, y se deben entregar los medicamentos tal cual el doctor las haya asignado.

Al momento de revisar los medicamentos, el farmacéutico debe proceder a:

- Revisar que el empaque o caja del medicamento se encuentre en buen estado
- Revisar semanalmente el estado de los medicamentos, su caducidad, y lote.
- **Revisar diariamente el estado del envase del medicamento, la fecha de caducidad y el lote**

Retroalimentación: Se debe tener un inventario diario para poder comprobar el buen estado de los medicamentos y entregar de manera correcta los mismos.

Cuando llega un cliente el farmacéutico debe realizar las siguientes acciones:

- **Dar una bienvenida calidad, comprobar los datos personales y los antecedentes de sintomatología del paciente, en caso de que sea primera vez que el paciente compra en la farmacia completar esta información, brindar los medicamentos prescritos en la receta y facturar.**
- Revisar la receta, brindar los medicamentos y facturar.
- Brindar medicamentos más económicos o genéricos, luego revisar la sintomatología del paciente completar la información y brindar los medicamentos.

Retroalimentación: El farmacéutico debe brindar los medicamentos correctos, además de revisar la sintomatología del paciente y completar los datos personales, para tener un registro claro de la persona.

Caso N.3

Nombre	Primeros auxilios en casos de trabajos de parto
Instrucción principal	Se le pide al trabajador que realice el proceso con los pasos en orden al procedimiento que aplica la corporación
Principales competencias medidas	Compromiso con la calidad
Nivel de desarrollo de la competencia	Alta
Categoría del ejercicio	Interacción uno a uno
Duración	40 minutos
	Presentaciones con uso de material audiovisual.

Una de las actividades esenciales de un médico residente se produce en el momento en que una mujer llega a emergencia a punto de dar a luz, es esencial que el médico a cargo siga el protocolo de atención correcta seguido por el monte Sinaí que comienza por evaluar la etapa de parto en el que se encuentra, además de revisar los signos vitales de la madre y del feto, y la necesidad de intervención. Al comenzar este proceso si es que existe alguna complicación el medico debe recomendar las acciones medicas pertinentes en base a su experiencia como pueden ser recomendar un parto por medio de cesaría en caso de que sea lo más adecuado en

lugar de un parto natural. Sin embargo, se deben tener presentes las consideraciones y preferencias de la madre para poder actuar de manera correcta y consensuada. El médico debe estar presente en todas las etapas del proceso y tener en cuenta los siguientes riesgos durante el proceso: Una hemorragia durante el parto, problemas con el cordón umbilical, infecciones post parto, complicaciones con la placenta, revisión de signos vitales de la madre y el feto, preeclampsia, gestión de dolor y ansiedad de la paciente.

Contexto

La persona evaluada se encuentra en el área de emergencias del hospital (camillas, sillas de ruedas, instrumentos quirúrgicos, insumos médicos, medicamentos, enseres de primeros auxilios). Llega la paciente al área de primeros auxilios y el médico residente procede a:

Instrucciones para el participante

- Usted es médico residente de primeros auxilios de la corporación medica Monte Sinaí
- La empresa mantiene protocolos de bio - seguridad y unos pasos marcados para garantizar el compromiso con la calidad en el momento de gestionar los partos
- Debe atenderle respetando los protocolos y el orden de los pasos garantizando el bienestar de la madre y el recién nacido.

Tiempo y tareas

1. Máximo cinco minutos para planificar como debería actuar ante la situación de un parto de emergencia.

2. Cuando haya finalizado su preparación por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 40 minutos.

Indicaciones

Recuerde que debe crear la interacción utilizando todas las partes que a continuación se describen:

Desarrollo:

Llega la paciente que está en labor de parto y el médico procede a:

- **Seguir el protocolo de atención específica que comprende evaluar la condición de la madre y el feto para determinar la etapa del trabajo de parto y la necesidad de intervención.**
- Seguir el protocolo de atención específica que comprende evaluar la condición de la madre para determinar la etapa del trabajo de parto y la necesidad de intervención.
- Comenzar a realizar las labores de parto utilizando los instrumentos médicos asignados.

Retroalimentación: Se debe considerar un protocolo de atención adecuada tanto de la madre como del feto, ya que existen varios riesgos en el proceso de parto si es que no se considera su situación actual.

Al momento del trabajo de parto, con respecto a las acciones que incluyan la opinión de la madre se debe:

- Acatar a cabalidad las preferencias de la madre o familiares presentes de la paciente
- **Recomendar las acciones medicas pertinentes en base a la experiencia del médico como pueden ser recomendar un parto por medio de cesaría en caso de que se lo más adecuado en lugar de un parto natural. Sin embargo, se deben tener presentes las consideraciones y preferencias de la madre.**

- Realiza acciones únicamente tomando en cuenta lo aprendido y la experiencia del médico sin importar las preferencias de la madre.

Retroalimentación: En una situación tan estresante el profesional debe saber manejar el procedimiento en base a su experiencia, lo aprendido en la cátedra de medicina y saberlo llevar en conjunto con las preferencias de la madre para obtener un proceso satisfactorio.

El médico residente debe actuar en caso de:

- **Una hemorragia durante el parto, problemas con el cordón umbilical, infecciones post parto, complicaciones con la placenta, revisión de signos vitales de la madre y el feto, preeclampsia, gestión de dolor y ansiedad de la paciente**
- Una hemorragia durante el parto, problemas con el cordón umbilical, infecciones post parto, complicaciones con la placenta, preeclampsia preclamsia, gestión de dolor.
- Una hemorragia durante el parto, problemas con el cordón umbilical, infecciones post parto, preeclampsia, revisión de signos vitales de la madre, gestión de dolor y ansiedad de la paciente

Retroalimentación: El médico residente debe estar presente en todas las etapas y posibles complicaciones de la madre sin excepción alguna, además de tener presente los signos vitales del bebe y la madre en todo momento.

Caso N°4

Nombre	Desarrollo de liderazgo y capacitación
Instrucción principal	Se le pide al trabajador que realice el proceso con los pasos en orden al procedimiento que aplica la corporación
Principales competencias medidas	Planificación y Manejo de tiempo
Categoría del ejercicio	Interacción uno a uno
Duración	Alta, 30 minutos
	Presentaciones con uso de material audiovisual.

Procedimiento: Cuando en una organización se requiere de cargos jerárquicos y que cumplan cierto nivel de formación, aptitudes y capacidades; los altos mandos de talento humano deben integrar el desarrollo de liderazgo y capacitación en los colaboradores de la organización garantizando el manejo del tiempo y planificando de manera acertada los pasos para llegar a cumplir de manera satisfactoria esta actividad, en la corporación médica Monte Sinaí se realiza de la siguiente manera, se determina en cada turno o área un posible líder dependiendo de sus aptitudes y personalidad, se le delegan pequeñas tareas de cargos superiores para poder observar su desempeño, capacidad resolutive, organización, distribución de las actividades diarias en los diferentes cargos, posteriormente se compara al individuo con las competencias requeridas para el cargo que están previamente descritas en el manual de perfil por competencias que es una especie de manual donde se describen las cualidades que debe tener una persona para un cargo en específico , las habilidades medibles para estos cargos son

habilidades blandas, más no habilidades duras, debido a que son actividades técnicas (profesionales) que todos los colaboradores deben tener el conocimiento técnico y académico necesario. En el momento de observar las actividades diarias se puede determinar las posibles falencias o debilidades de los individuos dentro de las actividades asignadas, de esta manera ya se puede comprobar a los posibles líderes y que se puede capacitar de cada uno en caso de ser necesario.

Contexto

La persona evaluada se encuentra en el área de talento humano (escritorios, computadoras, sillas, enseres de papelería). Llega la persona a evaluar para el cargo, el jefe/a de talento humano procede a:

Instrucciones para el participante

- Usted es jefe/a de talento humano de la corporación medica Monte Sinaí
- La empresa mantiene protocolos de talento humano y unos pasos marcados para los procesos de identificación de desarrollo de liderazgo y capacitación
- Debe seleccionar el candidato adecuado respetando los pasos y procedimientos antes descritos.

Tiempo y tareas

1. Máximo cinco minutos para planificar como debería actuar ante la selección de un líder (cargo de importancia) para el área de enfermería.
2. Cuando haya finalizado su preparación por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 30 minutos.

Indicaciones

Recuerde que debe crear la interacción utilizando todas las partes que a continuación se describen:

Desarrollo:

Usted se encuentra ante 3 personas que van a ser posibles candidatos para el cargo de jefatura de enfermería, su primera actividad es:

- Entrevistarlos personalmente para conocer si desean mejorar su cargo actual.
- **Asignar tareas específicas que corresponden al cargo superior al cual aspiran los trabajadores, estas actividades serán desarrolladas paralelamente al trabajo que desarrollan actualmente.**
- Ascender al trabajador que cumpla con los requisitos del cargo y que tenga más años en la empresa.

Retroalimentación: El jefe de talento humano debe asignar tareas diariamente a los posibles aspirantes para que estos se familiaricen con estas actividades y se pueda observar su rendimiento y como se desenvuelven ante las mismas.

Usted tiene al potencial colaborador que puede ascender a un cargo superior, en este caso usted procede a:

- Ascenderlo directamente al cargo que estaba postulando
- **Comparar sus aptitudes de acuerdo al perfil por competencias para poder corroborar que sea la opción que más se ajusta al cargo y ascenderlo**
- Brindarle retroalimentación del proceso en el que participó y ascenderlo directamente

Retroalimentación: El jefe de talento humano debe comparar las aptitudes del colaborador de acuerdo al perfil para buscar la persona que sea más adecuada para poder cumplir con sus actividades.

Usted desea asignar a los trabajadores nuevas tareas, para poder evaluar su desempeño y como se están desarrollando usted debe:

- Pedir un informe de la persona a cargo del área para conocer como está realizando las actividades nuevas.

- **Observar directamente las actividades realizadas conjuntamente con el encargado del área para corroborar el desempeño del colaborador.**

- Realizar una encuesta a los trabajadores y clientes para comprobar el desempeño.

Retroalimentación: El jefe de talento humano debe observar personalmente cual es la manera de trabajar de sus colaboradores y conjuntamente con un experto o encargado en el área debe evaluar el desempeño de las actividades asignadas.

Caso N°5

Nombre	Identificación de personal adecuado para cargos estratégicos
Instrucción principal	Se le pide al trabajador que realice el proceso con los pasos en orden al procedimiento que aplica la corporación
Principales competencias medidas	Planificación y Manejo de tiempo
Categoría del ejercicio	Interacción uno a uno
Duración	Media, 30 minutos
	Presentaciones con uso de material audiovisual.

Procedimiento: En un inicio se considera el tema académico y la formación profesional como principal requisito, con cierto nivel de experiencia, perfil psicológico, competencias necesarias para desempeñarse de manera adecuada (revisar manual de perfil por competencias) y que estas se ajusten a los requerimientos de la corporación, (firmeza, capacidad de resolución de conflictos, apertura y nivel de escucha adecuado, responsabilidad, tolerancia a la presión) para comprobar estas capacidades se realiza un test psicológico y entrevistas con gerencia y coordinaciones relacionadas al cargo donde se va a desempeñar la persona. Una vez aprobados estos requerimientos, se pasa a un periodo de prueba donde se observa la convivencia y desarrollo de sus actividades con el ambiente laboral.

Para el manejo del personal conflictivo o que requiera desarrollo de sus aptitudes se realizan reuniones con las jefaturas involucradas y se procede a dar terapia psicológica, psiquiátrica, asesorías, en caso de ser necesario.

Contexto

La persona evaluada se encuentra en el área de talento humano (escritorios, computadoras, sillas, enseres de papelería). Llega la persona a evaluar para el cargo, el jefe/a de talento humano procede a:

Instrucciones para el participante

- Usted es jefe/a de talento humano de la corporación medica Monte Sinaí
- La empresa mantiene protocolos de talento humano y unos pasos marcados para los procesos de identificación de personal adecuado para cargos estratégicos
- Debe seleccionar el candidato adecuado respetando los pasos y procedimientos antes descritos.

Tiempo y tareas

1. Máximo cinco minutos para planificar como debería actuar ante la selección de un cargo estratégico.
2. Cuando haya finalizado su preparación por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 20 minutos.

Indicaciones

Recuerde que debe crear la interacción utilizando todas las partes que a continuación se describen:

Desarrollo:

Usted se encuentra ante 3 personas que aspiran a una jefatura del área de contabilidad de la corporación, ordene los pasos del 1 al 3 para completar el proceso:

1-Revisar las competencias necesarias para el cargo.

2-Revisar el nivel de experiencia y perfil psicológico

3-Revisar la información personal, el tema académico y la formación profesional

Retroalimentación: 3-2-1

Usted tiene al potencial colaborador que puede aspirar a un cargo potencial, la persona en cuestión debe cumplir con ciertos aspectos en su personalidad como lo son:

- Firmeza, comprensión, buena escucha.
- **Firmeza, capacidad de resolución de conflictos, apertura y nivel de escucha adecuado, responsabilidad, tolerancia a la presión**
- Apertura, tolerancia a la presión, responsabilidad, buena escucha.

Retroalimentación: El jefe de talento humano debe considerar todas las aptitudes mencionadas, debido a que forman parte de la identidad de la institución como tal y son indispensables para garantizar un buen desempeño en todas las áreas de la corporación.

Usted debe poner a prueba a los colaboradores que desean ocupar un cargo estratégico, para esto usted debe:

-Aplicar un test que se ajuste a las necesidades de las áreas en las que se requiera un cargo estratégico.

- Aplicar un test que corrobore las aptitudes requeridas por la empresa, posteriormente una entrevista con gerencia y coordinaciones de las áreas donde se requiera el personal y pasar al periodo de prueba.

- Realizar un periodo de prueba con actividades que se puedan observar directamente por parte del jefe de recursos humanos y del área donde se requiera el personal.

Retroalimentación: El jefe de talento humano debe aplicar un test que ayude a evidenciar si la persona cumple con los requerimientos de la corporación en el apartado de aptitudes, posteriormente si los cumple debe ser entrevistado por gerencia y las coordinaciones de área donde estas aprobaran al candidato para el periodo de prueba.

Caso N°6

Nombre	Manejo del archivo de recursos humanos
Instrucción principal	Se le pide al trabajador que realice el proceso con los pasos en orden al procedimiento que aplica la corporación
Principales competencias medidas	Planificación y Manejo de tiempo
Categoría del ejercicio	Interacción uno a uno
Duración	Baja, 20 minutos
	Presentaciones con uso de material audiovisual.

Procedimiento: Para el manejo de archivo en un inicio se abre la carpeta como tal de cada trabajador, esta carpeta debe contar con copia de cédula, récord policial, hoja de vida, tipo de sangre, este proceso tiene un tiempo de 8 días para poder ser completado, posteriormente estas carpetas se colocan en un armario organizadas por orden alfabético, en estas carpetas al momento de que una persona se vincula a la corporación, se adjuntan también lo que son solicitudes de vacaciones, permisos, roles de pago, contratos de trabajo y cuando se tiene alguna novedad como ascensos de puestos o llamados de atención. Las carpetas permanecen en las oficinas de talento humano de la corporación mientras el trabajador este laborando en su cargo, en caso de desvinculación las carpetas permanecen por un periodo de dos años, por un tema de si se necesita alguna información sobre la persona o auditoria, pasado los dos años, van a un archivo que está en una bodega en las instalaciones del hospital y permanecen allí, no se destruyen por un tema de políticas de la empresa, solo se archivan.

Contexto

La persona evaluada se encuentra en el área de talento humano (escritorios, computadoras, sillas, enseres de papelería). Llega la persona a evaluar para el cargo, el jefe/a de talento humano procede a:

Instrucciones para el participante

- Usted es asistente/a de talento humano de la corporación medica Monte Sinaí
- La empresa mantiene protocolos de talento humano y unos pasos marcados para los procesos de manejo del archivo de los trabajadores
- Debe seleccionar los pasos y como se maneja adecuadamente esta información

Tiempo y tareas

1. Máximo cinco minutos para planificar como debería actuar ante el manejo de archivo.
2. Cuando haya finalizado su preparación por favor elija una respuesta de cada apartado abajo descrito, para ello tendrá 20 minutos.

Indicaciones

Recuerde que debe crear la interacción utilizando todas las partes que a continuación se describen:

Desarrollo:

Usted se encuentra ante un nuevo trabajador y debe iniciar con el proceso de recolección de información, seleccione las dos respuestas correctas:

- Entrevistarlos personalmente y recibir su hoja de vida y abrir una nueva carpeta en el archivo.

- **Abrir una carpeta nueva en el archivo y solicitar copia de cédula, récord policial, hoja de vida, tipo de sangre.**
- Abrir una carpeta nueva en el archivo y solicitar copia de cédula, récord policial, hoja de vida, tipo de sangre
- **El periodo para completar esta información es de 8 días**
- El periodo para completar esta información es de 10 días

Retroalimentación: Como se menciona en el procedimiento se debe contar con todos los documentos en un tiempo establecido para poder mantener los procesos posteriores a de acuerdo a lo establecido.

Usted tiene las carpetas de todos los trabajadores de la corporación, para poder tener esa información a mano usted debe colocarlas de la siguiente manera:

- Por orden de antigüedad.
- **Por orden alfabético.**
- Por orden jerárquico de cargos.

Retroalimentación: El orden de las carpetas es de gran importancia para tener un acceso rápido a la información, de esta forma se puede acceder a los documentos de una forma ordenada.

Auditoria se acerca a talento humano para solicitar información de un trabajador que dejó la empresa hace cuatro años, esa información usted la debe recuperar de:

- Las carpetas que se encuentran en las oficinas de talento humano.
- **Las carpetas que se encuentran en el archivo del hospital.**
- Esa información fue eliminada debido a que el trabajador salió de la empresa hace más de dos años.

Retroalimentación: Esa información no puede ser eliminada, por tanto, está ubicada en un archivo dentro del hospital y no en las oficinas debido a que ha pasado un periodo superior a dos años.

Discusión

David McClelland (2020) menciona que el objetivo de evaluar habilidades, conocimientos, actitudes y valores en situaciones específicas del mundo laboral es de suma importancia, con esto podemos corroborar la necesidad de tener herramientas e instrumentos que nos permitan valorar la capacidad de las personas al momento de que estas busquen aplicar a algún cargo en específico y con la adaptación a la discapacidad podemos confirmar que, los estudios de caso son la clave para poder ajustar los diferentes criterios de evaluación de las empresas en personas que no poseen una discapacidad en aquellas que si la poseen. Si bien estas herramientas son relativamente nuevas, brindan un gran aporte en la evaluación de capacidades, aptitudes y necesidades de cada cargo y permite una amplia inclusión con el grupo de personas discapacitadas.

Según Martha Alles (2005) las competencias son habilidades, personalidad y comportamientos que tiene una persona hacia un puesto de trabajo específico, esto lo pudimos evidenciar en los estudios de casos mediante las entrevistas, aquí se segmentaron los procesos para construir y dividir en tres niveles de complejidad en alto, medio, bajo en las dos competencias seleccionadas. Con los casos podemos evaluar las habilidades, y aptitudes de las personas que pongan en práctica el simulador.

En el caso N°1 como menciona Cerezo (2006), para el proceso toma de muestras en el área de laboratorio existen unos pasos y procesos marcados en lo que corresponde a un manejo de muestras, pasos que se siguen para poder tomar los diferentes tipos de muestras, como estas son procesadas y su información es enviada a los pacientes, esta información

concuenda con la levantada con el experto laboratorista del hospital Monte Sinaí, a su vez Aspegc (2021) menciona la importancia de la sanitización y control de limpieza lo que concuerda con los procesos señalados también por el entrevistado para garantizar el servicio con la calidad, por tanto podemos afirmar que el estudio de caso tiene una información apta para que se pueda crear el simulador con la información levantada y concuerda con los criterios que se buscan evaluar con la competencia de compromiso con la calidad.

Para el caso N°2 como afirma Babativa (2019), en farmacia es de suma importancia mantener los protocolos y pasos de manejo de medicinas para que el compromiso con la calidad no se vea afectado de ninguna manera y todos los medicamentos que se almacenan puedan ser suministrados y usados sin riesgo alguno, esta información concuerda con la levantada con la persona entrevistada para el estudio de caso, por tanto, podemos afirmar que en el caso del procedimiento de manejo y almacenamiento de medicamentos, los resultados son aptos para que se pueda crear el simulador y se evalúe la competencia de compromiso con la calidad.

Para el caso N°3, según menciona Vásquez et al. (2012), los procedimientos de primeros auxilios en el área de emergencia para un parto, son protocolos sumamente técnicos que tienen que ser aplicados minuciosamente para poder garantizar el compromiso con la calidad con la paciente y el recién nacido, si bien el entrevistado no detalló el nombre algunos insumos o evaluaciones que se menciona en la literatura, la información es similar en la mayoría de pasos y protocolos, con esto podemos aseverar que la información levantada es apta para que el estudio de caso pueda ser aplicado en el simulador y se pueda evaluar la competencia de compromiso con la calidad.

En el caso N°4, según la Universidad Internacional de Valencia (2022), el proceso de desarrollo de liderazgo y capacitación brinda buenas herramientas y conocimientos que son importantes para que los colaboradores de una organización se mantengan motivados y

puedan desarrollar sus talentos y tengan un buen rendimiento en la empresa, cumpliendo con los objetivos propuestos en el tiempo establecido, estos conceptos concuerdan con la información levantada con la persona entrevistada en el área de talento humano de la corporación médica Monte Sinaí, con esto podemos afirmar que el estudio de caso de desarrollo de liderazgo y capacitación es apto para que se pueda generar el simulador y se pueda evaluar el desempeño en la competencia de planificación y manejo de tiempo.

En el caso N°5, como menciona López (2010), para que una organización funcione de una manera adecuada, es esencial que cuente con personal apto en cada una de sus áreas y para esto menciona diferentes procesos y estrategias donde se detallan las actividades, perfiles de cargo, aptitudes, actitudes y como se evalúan a los individuos para que se pueda cumplir con los objetivos planteados en los tiempos establecidos, estos procesos se alinean con la información levantada con la persona entrevistada en el área de recursos humanos de Monte Sinaí, con esto podemos afirmar que el estudio de selección de personal para cargos estratégicos es apto para que se pueda dar paso al desarrollo del simulador y se pueda evaluar la competencia aplicada de planificación y manejo de tiempo.

Para el caso N°6, como menciona Santos (2021), el manejo de archivo o la gestión documental es un proceso esencial dentro de las organizaciones, y mantiene unos pasos que facilitan el manejo de la información y el archivo de la misma, lo que concuerda con la información obtenida por parte de la persona entrevistada en el área de talento humano de la corporación Monte Sinaí, con esto podemos afirmar que el estudio de caso de manejo de archivo es idóneo para que se pueda dar paso a la creación del simulador y se pueda aplicar y evaluar la competencia de planificación y manejo de tiempo.

Conclusión y Recomendaciones

De acuerdo con el desarrollo del marco teórico se pudo evidenciar de cierta manera que existe problemas para los estudiantes con discapacidad en la educación superior por la falta de recursos materiales, económicos y de aprendizaje, ya que las diferentes universidades no cuentan con los recursos pedagógicos, tecnológicos, digitales necesarias para desarrollar competencias genéricas.

Aplicando la entrevista STAR se comprobó que es posible describir casos laborales reales que permitan apoyar al desarrollo de las competencias manejo - planificación del tiempo, y compromiso con la calidad y sus indicadores de conducta; siendo estos insumos para el proceso de ajuste y validación a discapacidad física, visual, auditiva e intelectual leve.

Finalmente se recomienda tanto para los centros de educación superior y para las organizaciones utilizar diferentes metodologías y herramientas que permitan formar constantemente a las personas con discapacidad en competencias laborales, y así puedan desarrollar destrezas que les permita acceder, permanecer, ascender en el mundo laboral.

Referencias

Hernández, M. I. (2015). El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos. *Revista CES Derecho Volumen 6*, 46-59.

<https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/3661/2441>

INEC. (19 de 02 de 2010). *Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos*.

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-de-poblacion-y-vivienda-2010/>

Marcos, E., & Gallegos, D. (2018). Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en Ecuador. *Revista Espacios*, 3.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p03.pdf>

Mundial, B. (03 de abril de 2023). *Banco Mundial*. Obtenido de

<https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#:~:text=Asociados-,El%2015%20%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20mundial%2C%20es%20decir%2C%201000,en%20los%20pa%C3%ADses%20en%20desarrollo>

Ocampo, J. C. (2018). Discapacidad, Inclusión y Educación Superior en Ecuador: El Caso de la Universidad Católica de Santiago. *Revista Latinoamericana de*

Educación Inclusiva, 97-114. <https://www.scielo.cl/pdf/rlei/v12n2/0718-7378-rlei-12-02-00097.pdf>

Ortiz, J. (2013). LA DISCAPACIDAD EN EL ECUADOR EN CIFRAS, AÑO 2010. *Revista de la facultad de ciencias médicas de la Universidad de Cuenca*, 74-81. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/20629>

Rodríguez, D. (12 de marzo de 2020). *Información y TIC*. https://informacionytic.com/es_ar/2020/12/03/las-tecnologias-asistivas-algunas-de-las-clasificaciones-vigentes/

Villegas, J. D. (2013). El Teletrabajo: una forma de inclusión de las personas en situación de discapacidad al mundo laboral y la gestión de sus riesgos laborales. *Dialnet*. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElTeletrabajo-4863661%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElTeletrabajo-4863661%20(1).pdf)

Castrillón, J., Cabeza, L., & Lombana, J. (2015). Competencias más importantes para la disciplina administrativa en Colombia. *Contaduría y Administración*, 8-9. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v60n4/0186-1042-cya-60-04-00776.pdf>

- Navarro, D. R. (2017). La accesibilidad de las TIC en Costa Rica: Un cambio disruptivo en la mente de la sociedad costarricense. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 193.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/derechoshumanos/article/view/9660/11844>
- Bunk, G. P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y el perfeccionamiento profesional en la RFA. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8-14. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaTransmisionDeLasCompetenciasEnLaFormacionYPerfec-131116.pdf>
- Le Boterf, G. (2001). Ingeniería de las competencias. *Ediciones Gestión 2000*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=25483>
- Alles, M. A. (2005). Gestión por competencias: El diccionario (2a ed., 2a reimp.). *Granica*.
https://books.google.co.ve/books?id=L0FK1111OkoC&hl=es&lr=&source=gbs_citations_module_r&cad=2
- Charria Ortiz, V.H., Sarsosa Prowesk, K.V., Uribe Rodríguez, A.F., López Lesmes, C.N., & Arenas Ortiz, F. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales: Las competencias del

psicólogo en Colombia. *Psicología desde el Caribe*, 28, 133-165.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2011000200007&lng=en&tlng=es.

Ramírez-Díaz, J. L. (2020). El enfoque por competencias y su relevancia en la actualidad: Consideraciones desde la orientación ocupacional en contextos educativos. *Educare*, 3-6.

<https://www.redalyc.org/journal/1941/194163269023/194163269023.pdf>

Mengual Recuerda, A. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. 3

Ciencias. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet->

<LaGestionDelTiempoComoHabilidadDirectiva-4817920.pdf>

Pinto Salvatierra, C. A. (2022). Análisis de las competencias laborales en Chile:

Historia e importancia. *Universidad de Valparaíso, Chile*.

<https://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc1/4545>

Chiavenato. (2009). *Gestión del talento humano*. *Mc Graw Hill*.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/411a2cf692b9cf71fcd1e983948aa0de.pdf>

Herrero-Blasco, P.-M. R.-G. (2019). La planificación y gestión del tiempo:

Competencia transversal con. *Universitat Politècnica de València*.

[https://www.researchgate.net/profile/M-Rosario-Perello-](https://www.researchgate.net/profile/M-Rosario-Perello-Marin/publication/336416441_La_planificacion_y_gestion_del_tiempo_Comp)

[Marin/publication/336416441_La_planificacion_y_gestion_del_tiempo_Comp](https://www.researchgate.net/profile/M-Rosario-Perello-Marin/publication/336416441_La_planificacion_y_gestion_del_tiempo_Comp)
[encia_transversal_con_punto_de_control_en_la_asignatura_Direccion_de_R](https://www.researchgate.net/profile/M-Rosario-Perello-Marin/publication/336416441_La_planificacion_y_gestion_del_tiempo_Comp)
[ecursos_Humanos_en_cuarto_de_ADE/links/5dceca5992851c382f408199/La-](https://www.researchgate.net/profile/M-Rosario-Perello-Marin/publication/336416441_La_planificacion_y_gestion_del_tiempo_Comp)
[planificacion-y-gestion-del-tiempo-Competencia-transversal-con-punto-de-](https://www.researchgate.net/profile/M-Rosario-Perello-Marin/publication/336416441_La_planificacion_y_gestion_del_tiempo_Comp)
[control-en-la-asignatura-Direccion-de-Recursos-Humanos-en-cuarto-de-](https://www.researchgate.net/profile/M-Rosario-Perello-Marin/publication/336416441_La_planificacion_y_gestion_del_tiempo_Comp)
[ADE.pdf](https://www.researchgate.net/profile/M-Rosario-Perello-Marin/publication/336416441_La_planificacion_y_gestion_del_tiempo_Comp)

Guenaga, M., Barbier, A., & Eguíluz, A. (2017). La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación. *TRANS. Revista de Traductología*, 0(11), 155– 169. <https://doi.org/10.24310/TRANS.2007.v0i11.3104>

Thomas, H. (2012). *Tecnologías para la inclusión social en América Latina: De las tecnologías apropiadas a los sistemas tecnológicos sociales. Problemas conceptuales y soluciones estratégicas*. ESCT/UNQ CONICET.
<http://www.transitsocialinnovation.eu/content/original/Book%20covers/Local%20PDFs/175%20Chap%20%20Thomas%20Tec%20para%20la%20soc%20inclus%20en%20LA%202012.pdf>

Samaniego, P., Laitamo, S., Valerio, E., & Francisco, C. (2013). Informe sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la educación para personas con discapacidad. UNESCO y TRUST For The Americas.

<http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3589>

Bijker, W. E. (2005). ¿Cómo y por qué es importante la tecnología? *Redes*, 11(21), 19-53. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes

<http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/578>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2022). Total de personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad.

<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Garousi, V., Felderer, M. and Mäntylä, M. V. 2019. Guidelines for including grey literature and conducting multivocal literature reviews in software engineering. *Information and Software Technology*. 106, (2019), 101–121.

https://eva.fing.edu.uy/pluginfile.php/318065/mod_resource/content/1/ISE%20-%207%20-%20Revisiones%20Sistem%C3%A1ticas%20v%200.1%20%281%29.pdf

Martínez, L. J. (2013). *Cómo buscar y usar información científica. Santander:*

Biblioteca de la Universidad de Cantabria.

https://eva.fing.edu.uy/pluginfile.php/318065/mod_resource/content/1/ISE%20-%207%20-%20Revisiones%20Sistem%C3%A1ticas%20v%200.1%20%281%29.pdf

Cerezo, A., (2006). Extracción de sangre venosa. *Gerencia del Área de salud de*

Placencia, 18 (3-6),

<https://www.areasaludplacencia.es/wasp/pdfs/7/711092.pdf>

ASPEGC, (17 de septiembre de 2021), *Una evaluación de riesgos de laboratorio*

durante la pandemia de coronavirus (COVID-19). [https://aspegc.org/una-](https://aspegc.org/una-evaluacion-de-riesgos-de-laboratorio-durante-la-pandemia-de-coronavirus-covid-19/)

[evaluacion-de-riesgos-de-laboratorio-durante-la-pandemia-de-coronavirus-covid-19/](https://aspegc.org/una-evaluacion-de-riesgos-de-laboratorio-durante-la-pandemia-de-coronavirus-covid-19/)

Babativa, P., Procedimiento de almacenamiento y conservación de medicamentos,

dispositivos e insumos médicos. *E.S.E. Hospital San José de la Palma y*

Yacopí, 16 (4-8), [https://www.esehospital-lapalma.gov.co/0-documentos/AT-](https://www.esehospital-lapalma.gov.co/0-documentos/AT-PR06_Procedimiento_Almacenamiento_Conservaci%C3%B3n_Medicamentos_HSJDLP.pdf)

[PR06_Procedimiento_Almacenamiento_Conservaci%C3%B3n_Medicamentos_HSJDLP.pdf](https://www.esehospital-lapalma.gov.co/0-documentos/AT-PR06_Procedimiento_Almacenamiento_Conservaci%C3%B3n_Medicamentos_HSJDLP.pdf)

Vásquez, J., Rodríguez, L., Palomo, R., Manual de atención al parto en el ámbito extrahospitalario. *Instituto Nacional de Gestión Sanitaria*, 81 (34-40),
https://www.chospab.es/biblioteca/libros/manual_atencion_al_parto_en_elambito_extrahospitalario.pdf

Universidad Internacional de Valencia (22 de junio de 2022). *El proceso de desarrollo personal y liderazgo*.
<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/el-proceso-de-desarrollo-personal-y-liderazgo>

López, R., (2010). LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL. *PERSPECTIVAS*, (26), 129-152.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>

Santos, S. (18 de marzo de 2021). Los 7 procesos de la gestión documental en empresas y organizaciones. *Comunidad Baratz*.
<https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>

Discapacidad. (s. f.). OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud.
<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>