



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de
proyecto de investigación previo a la obtención
del Título de Ingeniería de Empresas**

**TEMA: “La certificación de competencias laborales de
Abkrea Ingeniería Cía. Ltda., en la productividad del
personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato”.**

Autora: Shirley Marisela García Puca

Tutor: Ing. Roberto Manuel Soria Carrillo. Mg

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2020



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Manuel Roberto Soria Carrillo Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**La certificación de competencias laborales de Abkrea Ingeniería Cía. Ltda., en la productividad del personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato**” presentado por la Srta. **Shirley Marisela García Puca** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 05 de marzo de 2020



Ing. Roberto Manuel Soria Carrillo Mg.

C.I. 1803081296

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Shirley Marisela García Puca**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Shirley Marisela García Puca

C.I.1311451379

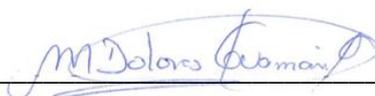
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. María Dolores Guamán Guevara Mg.

C.I. 1802831691



Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas Mg.

C.I.1 1802289320

Ambato, 05 de marzo de 2020

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Shirley Marisela García Puca

C.I.1311451379

DEDICATORIA

A mis Hermanos Alexandra, Miguel, Virginia, Yaritza, por brindarme su amor incondicional en cada una de las etapas de mi vida.

A mis primos, Sofía y Juan Pablo, que fueron parte esencial de mi crecimiento personal y profesional.

A mi padre, por su apoyo incommensurable y su fe en mí.

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a mi tía Fanny, que me acogió en el seno de su hogar y me hizo parte de una familia amorosa, íntegra y perseverante.

A mi hermana Alexandra, que formó mi carácter con disciplina.

A los buenos amigos que son mi respaldo en cada una de las decisiones trascendentes de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	IV
DERECHOS DE AUTOR	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes investigativos	1
1.2. Marco referencial	3
1.2.1certificación profesional.....	3
1.2.1.1.Niveles de la certificación profesional.....	3
1.2.1.2.Parámetros para analizar en un proceso de certificación	8
1.2.1.3.Requisitos para el proceso de certificación.....	13
1.2.1.4.Proceso de certificación	15
1.2.1.5.Responsabilidades de entidades certificadoras	16
1.2.1.6.Objetivos de la certificación.....	16
1.2.1.7.Beneficios de la certificación.....	17
1.2.2.Formación por competencias	17
1.2.3.Objetivos de la certificación según la agenda nacional	18
1.2.4.Elementos que conforman los procesos de certificación	20
1.2.4.1.Diagnóstico de talento humano en el Ecuador.....	20
1.2.5.Limpieza hospitalaria.....	24
1.2.5.1.Limpieza y desinfección	24
1.2.5.2.Áreas de limpieza.....	25

1.2.5.3. Parámetros de limpieza	26
1.2.5.4. Esterilización de materiales y equipos semi críticos.....	27
1.2.5.5. Desinfección de materiales y equipos semi críticos.....	27
1.3. Justificación.	29
1.4. Objetivos	30
1.4.1. Objetivo general.	30
1.4.2. Objetivos específicos.	30
CAPÍTULO II	31
METODOLOGÍA	31
2.1. Materiales	31
2.1.1. Encuesta	31
2.1.2. Cuestionario	31
2.2. Métodos.....	31
2.2.3. Enfoque	31
2.2.4. Modalidad básica de la investigación.	31
2.2.5. Nivel o tipo de investigación	33
2.2.6. Población y muestra	33
2.2.7. Planteamiento de la hipótesis	34
2.2.8. Plan de recolección de información	35
CAPÍTULO III.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
3.1. Análisis de resultados.....	36
3.1.1. Resultados de la encuesta realizado al personal encargado de la limpieza.....	36
3.1.2. Resultados de la encuesta realizado al jefe y supervisores	48
3.2. Verificación de la hipótesis.....	54
3.2.1. Hipótesis nula (h0):.....	54

3.2.2.Hipótesis alterna (h1):	54
3.2.3.Variable independiente	55
3.2.4.Variable dependiente.....	55
3.2.5.Verificación estadística	55
3.2.6.Nivel de significancia.....	55
3.2.6.1.Fórmula estadística	55
3.3.... Propuesta de proceso de certificación de personas perfil: operaciones auxiliares de limpieza en unidades de salud.	59
3.3.1.Acciones del candidato	59
3.3.2.Capacidades o habilidades del personal acceder a la certificación.....	60
3.3.2.1.Capacidades o habilidades	60
3.3.2.2.Conocimientos	60
3.3.3.Acciones del organismo evaluador de la conformidad.....	61
3.3.4.Proceso de examinación.....	62
3.3.5.Descripción de funciones del personal OEC.....	66
3.3.6.Definición de términos y abreviaturas	68
CAPÍTULO IV	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
4.1.conclusiones	74
4.2.recomendaciones	76
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Proyección de la población en el Ecuador hasta el 2020	20
Tabla 2. Población por nivel de instrucción en el Ecuador.....	21
Tabla 3. Modalidades para acceder a la capacitación en el Ecuador	21
Tabla 4. Beneficiarios de capacitación por sectores productivos en el Ecuador	21
Tabla 5. Beneficiarios de capacitación por provincias en el Ecuador.....	22
Tabla 6. Valor Z_{para} diferentes Niveles de Confianza.....	34
Tabla 7. Limpieza y manejo de desechos.....	36
Tabla 8. Protocolo de limpieza y desinfección	37
Tabla 9. Riesgos que origina los desinfectantes.....	38
Tabla 10. Capacitación sobre limpieza y desinfección en áreas hospitalarias.....	39
Tabla 11. Preparación de elementos de protección personal y equipos de trabajo	40
Tabla 12. Verificación del estado del uniforme.	41
Tabla 13. Operación de barrido.....	42
Tabla 14. Clasifica los desperdicios según el tipo de desecho.....	43
Tabla 15. Porcentaje de llenado de las bolsas de desechos.....	44
Tabla 16. Conocimiento de medidas de seguridad.....	46
Tabla 17. Clasificación de zonas de servicio de salud.....	47
Tabla 18. Conocimiento de la Normativa de seguridad de limpieza	49
Tabla 19. Protocolo de limpieza y desinfección del personal.....	50
Tabla 20. Certificación por competencias laborales	51
Tabla 21. Beneficios de la certificación por competencias laborales	52
Tabla 22. Mejora productiva del personal.....	53
Tabla 23. Frecuencia Observada	56
Tabla 24: Frecuencia Esperada	57
Tabla 25. Chi - cuadrado	57
Tabla 26. Tabla de Chi - cuadrado	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquematización de competencias profesionales en el Marco Europeo	2
Figura 2. Niveles de la certificación por conocimientos, destrezas y competencias ...	4
Figura 3. Niveles de la certificación profesional por titulación.....	6
Figura 4. Esquematización de competencias profesionales	10
Figura 5. Modelo de gestión por competencias	11
Figura 6. Procesos de evaluación por competencias.....	12
Figura 7. Instrumentos y estrategias de evaluación	13
Figura 8. Pasos para obtener una certificación.....	15
Figura 9. Objetivos de la certificación según la Agenda Nacional de Capacitación 2018 – 2021 ...	19
Figura 10. Elementos de los procesos de certificación	20
Figura 11. Perfiles aprobados en el catálogo Nacional de Profesiones.....	23
Figura 12. Número de organismos evaluadores de la conformidad por provincia	24
Figura 13. Esterilización de materiales y equipos semi críticos	27
Figura 14. Desinfección de materiales y equipos semi críticos	28
Figura 15. Mapa de procesos	32
Figura 16. Procesamiento de datos	35
Figura 17. Limpieza y manejo de desechos	36
Figura 18. Protocolo de limpieza y desinfección	37
Figura 19. Riesgos que origina los desinfectantes	38
Figura 20. Capacitación sobre limpieza y desinfección en áreas hospitalarias.....	39
Figura 21. Preparación de elementos de protección personal	41
Figura 22. Verificación del estado del uniforme.....	42
Figura 23. Operación de barrido	43
Figura 24. Clasifica los desperdicios según el tipo de desecho	44
Figura 25. Porcentaje de llenado de las bolsas de desecho	45

Figura 26. Conocimiento de medidas de seguridad	46
Figura 27. Clasificación de zonas de servicio de salud.....	47
Figura 28. Conocimiento de la Normativa de seguridad de limpieza.....	49
Figura 29. Conocimiento del protocolo de limpieza y desinfección.....	50
Figura 30. Certificación por competencias laborales.....	51
Figura 31. Beneficios de la certificación por competencias laborales	52
Figura 32. Mejora productiva del personal	53
Figura 33. Funciones del Coordinador del Comité de Certificación	66
Figura 34. Funciones del responsable de procesos	66
Figura 35. Funciones del responsable de procesos financieros - contables	67
Figura 36. Funciones del analista de certificación y control.....	67
Figura 37. Funciones del examinador	67
Figura 38. Funciones del responsable del proceso de certificación y control.....	68

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. Es una empresa que presta servicios de capacitación en la zona centro del País principalmente, con sede en la ciudad de Ambato, su servicio se enfoca en áreas técnicas, de docencia, salud, administrativas entre otras, se encuentra Calificada ante la Secretaria Técnica de Cualificación Profesional como Operador de Capacitación y Reconocida como Organismo evaluador de la Conformidad.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un amplio análisis de los procesos internos que realiza la empresa en la certificación de competencias laborales que está dirigida al personal que realiza limpieza hospitalaria en el IESS Ambato, para mejorar el acceso a la obtención de la certificación.

Los datos arrojados por la investigación de campo aplicada al personal involucrado tanto del IESS como de la empresa que presta los servicios nos indican que es importante realizar de manera frecuente la socialización de la certificación que faciliten el cumplimiento de los pre-requisitos y aprovechen la experiencia de los candidatos para facilitar el acceso y finalmente a la obtención de la certificación.

Así la propuesta resultante de la investigación me direccionó para sugerir la implementación de un programa de socialización impulsado por el sector público a través del IESS y la Secretaria de cualificación Técnica Profesional y Abkrea Ingeniería para finalizar el trabajo empírica que realiza el personal de limpieza y se pueda fomentar la formación continua que garanticen la estabilidad laboral y la seguridad y salud ocupacional de estas personas que realizan un trabajo de alto riesgo.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, OPERADOR, ORGANISMO, ESTABILIDAD, LIMPIEZA, FORMACIÓN

ABSTRACT

The company ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA It is a company that provides training services in the central area of the country mainly, with headquarters in the city of Ambato, its service focuses on technical, teaching, health, administrative areas among others, is Qualified before the Technical Secretary of Qualification Professional as a Training Operator and Recognized as a Conformity Assessment Body.

It is for this reason that the present research work has focused on carrying out a broad analysis of the internal processes that the company performs in the certification of labor competencies that is directed to the staff that performs hospital cleaning at the IESS Ambato, to improve access to obtain certification.

The data provided by the field research applied to the personnel involved in both the IESS and the company that provides the services indicate that it is important to frequently carry out the socialization of the certification that facilitates the fulfillment of the prerequisites and take advantage of the experience of candidates to facilitate access and finally to obtain certification.

Thus the proposal resulting from the research directed me to suggest the implementation of a socialization program promoted by the public sector through the IESS and the Secretary of Professional Technical Qualification and Abkrea Engineering to finalize the empirical work carried out by the cleaning staff and can promote continuous training that guarantees job stability and occupational safety and health of these people who perform high-risk work.

KEYWORDS: INVESTIGATION, OPERATOR, TECHNICAL SECRETARY OF PROFESSIONAL QUALIFICATION, CONFORMITY ASSESSMENT BODY, LABOR COMPETENCIES, HOSPITAL CLEANING.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

Según Ruiz (2016) en su tema de investigación titulado como “la certificación profesional; algunas reflexiones y cuestiones a debate”; Barcelona: Educar dice que:

La certificación de competencias influye de manera directa en la formación y el trabajo del personal, mejorando la calidad y justificando la movilidad laboral así como la formativa, mediante una articulación de procesos transparentes, coherentes y viables de evaluación y certificación, en los procesos evaluativos adquiriendo resultados afirmativos en situaciones formales y no formales, con modelos de tipo flexibles, efectuando con base en la evaluación de sus competencias en relación con una norma sujeto al proceso educativo, implicando la expedición por parte de la institución autorizada, fundamentada en tres sistemas que son: 1. GCSE (Certificado General de Educación Secundaria), 2. GNVQ (General National Vocational Qualifications) y 3. NVQ (National Vocational Qualifications), mediante una metodología de tipo cualitativa en base a observaciones definidas como factores medibles de manera directa, o con una combinación de ambas.

Según Paris (2014) en su tema titulado como “los profesionales de la formación profesional para el empleo: competencias y desarrollo profesional”; Lleida, Universitat de Lleida, dice que:

La profesionalización en Europa es cada vez más compleja, la cual requiere que los individuos vayan más allá de sus conocimientos adquiridos comúnmente, llegando hasta la actualización, así como la profundización, derivándose en nuevos procesos de identificación, evaluando, acreditando, reforzando los planes de formación acentuados, definiendo los papeles, funciones, competencias y perfiles, originando marcos de formación inicial así como continua, dividiéndose en Marcos Europeos de Cualificaciones, los cuales se dividen en: Marco de Cualificaciones del Espacio

Europeo de Educación Superior (QF-EHEA) y el Marco Europeo de Cualificaciones para el Aprendizaje a lo Largo de la Vida (EQF).

Según el Marco Europeo de Cualificaciones, la formación para el empleo y el desarrollo profesional, debe seguir el procedimiento de competencias, descrito a continuación.

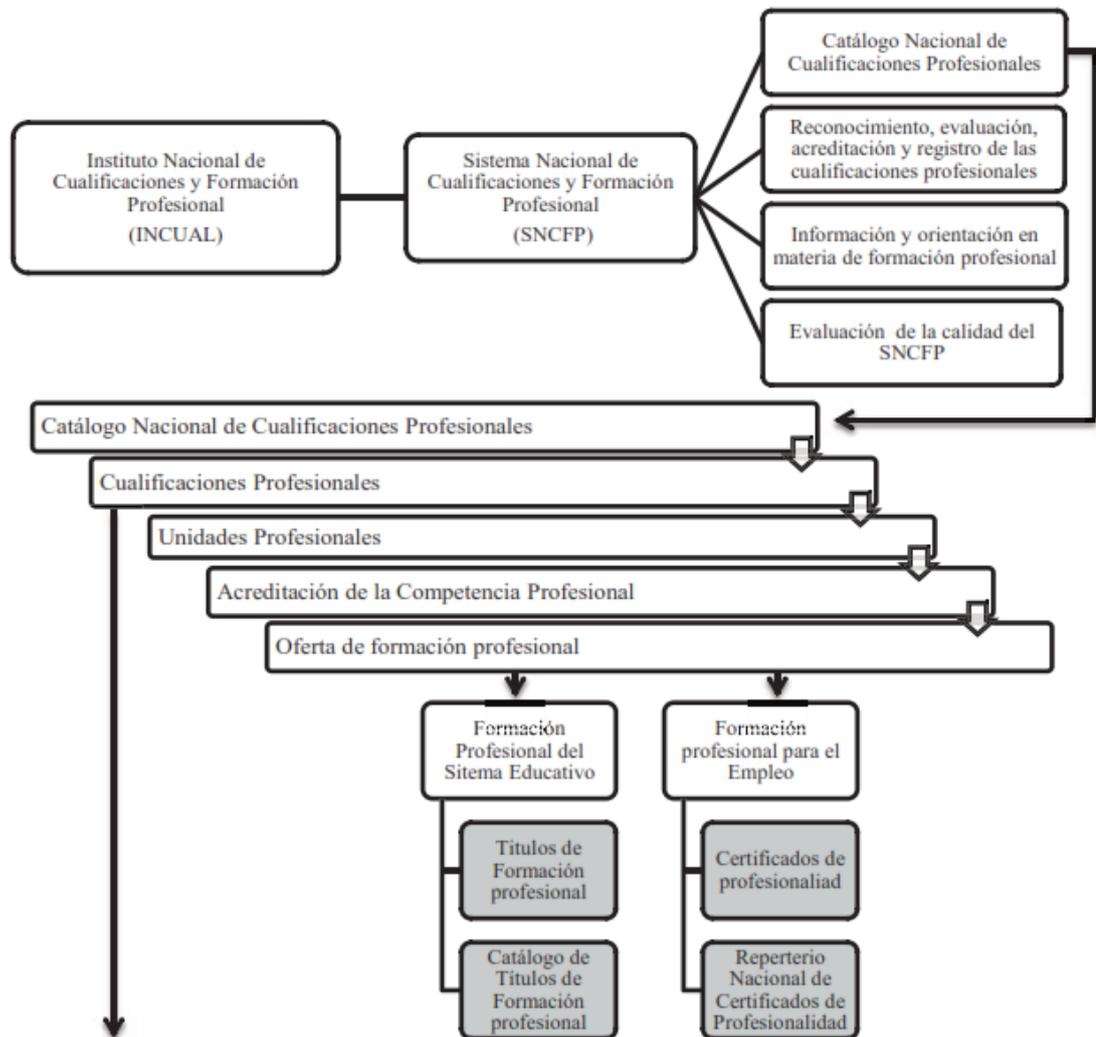


Figura 1. Esquematización de competencias profesionales en el Marco Europeo según el INCUAL
Fuente: (París, 2014)

Finalmente, según Agua & Aldás (2015), en su proyecto de titulación definido como “la acreditación y certificación en el comercio exterior del Ecuador y su incidencia con la competitividad”; Guayaquil: Universidad de Guayaquil, dicen que:

La certificación de calidad a nivel mundial es un tema específico para captar la atención de los empresarios, globalizando los procesos que contribuyan a elevar los estándares de calidad de un servicio o producto, generando mayor cantidad de oportunidades que posean un respaldo que garantice sus conocimientos, mediante un plan de acciones que permitan reconocer sus habilidades y contrarrestar sus fortalezas, a través del cumplimiento de las políticas bajo normas estrictas que pudieran evaluar dichos procesos, proponiendo una difusión de información que permitan analizar los actores principales que intervienen en un determinado procedimiento.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Certificación profesional

Es el proceso mediante el cual se aseguran las competencias y las habilidades de una persona en relación con una norma específica, de un nivel de conocimientos adecuados, asociándose a un proceso de reconocimiento a través de un sistema de aprendizaje formalizado (Ruiz, 2016).

1.2.1.1. Niveles de la certificación profesional

Los niveles de conocimientos, destrezas y competencias laborales, que ofrece una certificación son ocho, los cuales son:

Figura 2. Niveles de la certificación profesional por conocimientos, destrezas y competencias

Niveles	Conocimientos	Destrezas	Competencias
NIVEL 1	Conocimientos teóricos y prácticos básicos en un campo de trabajo concreto.	Destrezas cognitivas y prácticas básicas para efectuar tareas simples y resolver problemas con ayuda de reglas, métodos, herramientas, materiales e información básica.	Autonomía limitada. Trabajo bajo supervisión directa en un contexto estructurado.
NIVEL 2	Conocimientos en fundamentos técnicos y científicos amplios de su actividad, capacidades de comprensión y aplicación del proceso.	Destrezas cognitivas y prácticas en importantes y variadas actividades en diferentes contextos para resolver problemas específicos, algunos no rutinarios.	Autonomía específica en el uso de instrumentos y técnicas propias, en la ejecución de un trabajo un trabajo determinado y bajo supervisión.
NIVEL 3	Comprensión de fundamentos técnicos y científicos de las actividades y la evaluación de los factores del proceso y de sus repercusiones económicas.	Destrezas cognitivas y prácticas necesarias para evaluar tareas y resolver problemas específicos en un campo de trabajo concreto.	Supervisar y evaluar el trabajo rutinario de otras personas, asumiendo ciertas responsabilidades y autonomía respecto a la evaluación y mejora de actividades de trabajo.

NIVEL 4	Conocimientos técnicos, científicos, teóricos y prácticos especializados en un campo de trabajo, reconociendo los límites de esos conocimientos.	Destrezas cognitivas y prácticas técnicamente complejas para varios contextos, necesarias para encontrar soluciones creativas a problemas abstractos.	Autonomía y responsabilidad en labores de gestión, supervisión y evaluación del trabajo y desarrollo rendimiento propio y ajeno, en las que pueden producirse cambios imprevisibles.
NIVEL 5	Conocimientos técnicos, científicos, teóricos y prácticos avanzados en un campo de trabajo que requiere una comprensión crítica de teorías y principios.	Destrezas cognitivas y prácticas avanzadas que acrediten el dominio y dotes de innovación necesarias para resolver problemas complejos impredecibles, en una amplia variedad de contextos.	Gestión de actividades o proyectos complejos, asumiendo autonomía y responsabilidades por la toma de decisiones, de acuerdo al diagnóstico, análisis, diseño, planificación y evaluación de trabajo en contextos imprevisibles.

Fuente: (SETEC, 2018)

Figura 3. Niveles de la certificación profesional por titulación

Niveles	Conocimientos, destrezas y competencias	Titulación formal asociada	
NIVEL 1	Conocimientos teóricos y prácticos básicos en un campo de trabajo concreto. Destrezas cognitivas y prácticas básicas para efectuar tareas simples y resolver problemas con ayuda de reglas, métodos, herramientas, materiales e información básica. Autonomía limitada. Trabajo bajo supervisión directa en un contexto estructurado.	Ninguna	Formación No Formal
NIVEL 2	Conocimientos en fundamentos técnicos y científicos amplios de su actividad, capacidades de comprensión y aplicación del proceso. Destrezas cognitivas y prácticas en importantes y variadas actividades en diferentes contextos para resolver problemas específicos, algunos no rutinarios. Autonomía específica en el uso de instrumentos y técnicas propias, en la ejecución de un trabajo un trabajo determinado y bajo supervisión.	Bachillerato Técnico	Formación Formal
NIVEL 3	Comprensión de fundamentos técnicos y científicos de las actividades y la evaluación de los factores del proceso y de sus repercusiones económicas. Destrezas cognitivas y prácticas necesarias para evaluar tareas y resolver problemas específicos en un campo de trabajo concreto. Supervisar y evaluar el trabajo rutinario de otras personas, asumiendo ciertas responsabilidades y autonomía respecto a la evaluación y mejora de actividades.	Bachillerato Técnico Productivo	

<p>NIVEL 4</p>	<p>Conocimientos técnicos, científicos, teóricos y prácticos especializados en un campo de trabajo, reconociendo los límites de esos conocimientos. Destrezas cognitivas y prácticas técnicamente complejas para varios contextos, necesarias para encontrar soluciones creativas a problemas abstractos. Autonomía y responsabilidad en labores de gestión, supervisión y evaluación del trabajo y desarrollo rendimiento propio y ajeno, en las que pueden producirse cambios imprevisibles.</p>	<p>Técnico Superior</p>	
<p>NIVEL 5</p>	<p>Conocimientos técnicos, científicos, teóricos y prácticos avanzados en un campo de trabajo que requiere una comprensión crítica de teorías y principios. Destrezas cognitivas y prácticas avanzadas que acrediten el dominio y dotes de innovación necesarias para resolver problemas complejos impredecibles, en una amplia variedad de contextos. Gestión de actividades o proyectos complejos, asumiendo autonomía y responsabilidades por la toma de decisiones, de acuerdo al diagnóstico, análisis, diseño, planificación y evaluación de trabajo en contextos imprevisibles.</p>	<p>Tecnólogo Superior</p>	

Fuente: (SETEC, 2018)

1.2.1.2. Parámetros para analizar en un proceso de certificación

Los parámetros para analizar en un proceso de certificación son:

- **El modelo de certificación**

Es el principal parámetro que tener presente en el estudio de certificación, donde se define el modelo de evaluación, delimitando su objetivo, cualificando los procesos delimitados y evaluando sus procesos cualificados de manera continua (Trinidad, 2016).

Ruiz (2016), indica que los sistemas más comunes de certificación son:

- 1. Modelo de certificación inglés**, plantea un sistema de cualificaciones profesionales en el que se describe el conjunto de competencias pertenecientes a un empleo, para lo cual se fundamenta en tres sistemas que son:
 - a)** Este tipo de enseñanza incluye el GCSE (Certificado General de Educación Secundaria) y los GCE A y AS (Certificado General de Educación, nivel avanzado y suplementario avanzado).
 - b)** El siguiente tipo de enseñanza es el GNVQ (General National Vocational Qualifications).
 - c)** El tercer tipo incluyen las NVQ (Nacional Vocational Qualifications) bajo la autoridad de la NVQC (Nacional Vocational Qualification Council).
- 2. Modelo de certificación alemán**, se caracteriza por la implicación de las empresas en los procesos de Formación Profesional y certificación de dicha formación.
- 3. Modelo de certificación francés**, se caracteriza por la centralización de las decisiones originadas de la política educativa.

- **Certificación de competencias a partir de la experiencia laboral**

Otro parámetro a tener en cuenta es el proceso de certificación de competencias se define como la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia laboral, donde se consideran esencialmente como elementos fundamentales de trabajo (Rodríguez, 2016).

Rodríguez (2016), indican que la certificación de competencias se clasifica en:

1. Certificación ocupacional
2. Certificación de personas
3. Certificación profesional

- **Modalidad de formación**

París (2014), según las modalidades de formación más utilizadas a nivel mundial es:

1. La formación a demanda
2. La formación de oferta
3. La formación en alternancia

- **Competencia profesional**

París (2014), según las competencias profesionales más usadas es

1. Competencia técnica (saber)
2. Competencias metodológicas (saber hacer)
3. Competencia participativa (saber estar)
4. Competencia personal (saber ser)

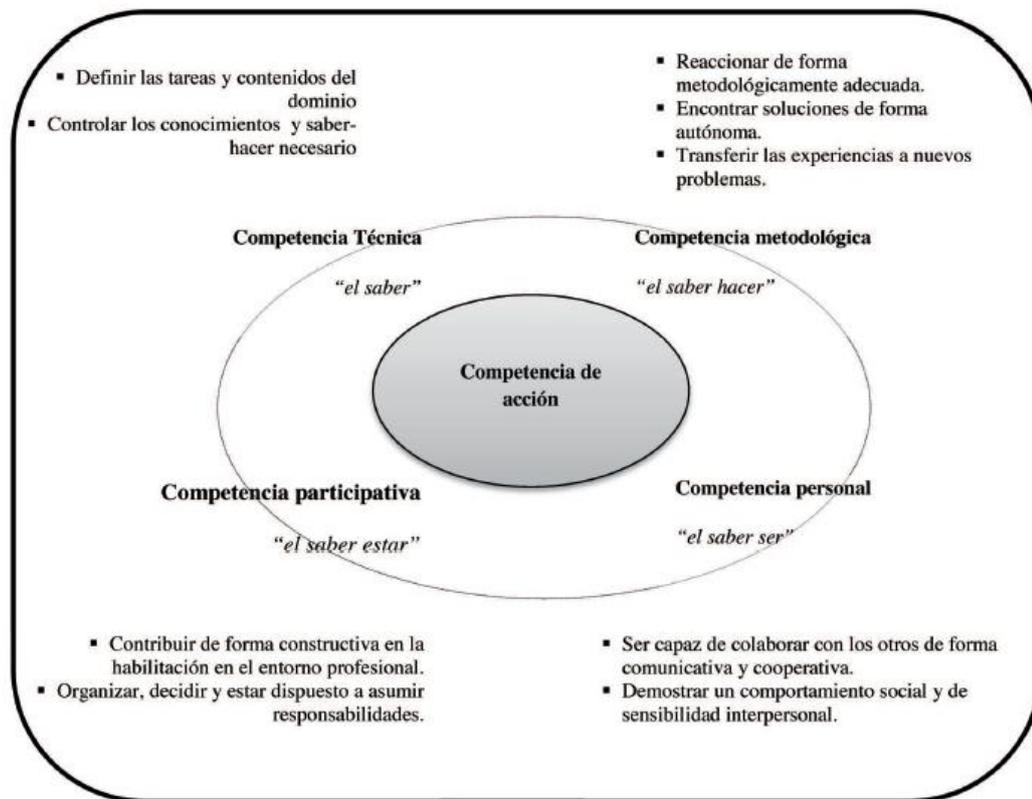


Figura 4. Esquematización de competencias profesionales
 Fuente: (París, 2014)

- **Tipos de competencias**

Según Parra & Pedreros (2016), los tipos de competencias son:

- Competencias Transversales: donde se aplica la adaptación, compromiso, empatía, pro - actividad, tolerancia a la frustración, ética, responsabilidad.
- Competencias específicas por cargo: aplicadas al liderazgo, comunicación efectiva, empowerment, negociación, planificación, gestión, iniciativa y autonomía, auto cuidado.
- Competencias específicas por área: aplicadas a la producción, finanzas, ventas, etc.
- Competencias laborales: se trata de la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja, donde abarca el (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer).

Por lo que las competencias laborales se dividen en:

1. Competencias básicas: son ejecutadas en la educación inicial, donde se tratan conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad.
2. Competencias conductuales: se tratan de habilidades y conductas desempeñadas superiormente, a nivel mundial.
3. Competencias funcionales: son desempeñadas en función laboral común, según estándares ofrecidos.

Según Peñaherrera & Villavicencio (2018), los tipos de competencia son:

- a) Competencia genérica, se trata de la competencia común en una determinada profesión.
- b) Competencia específica, vincula con diversos grupos de personas, clasificándose en:
 - Gerenciales, son las especificadas para personas que tienen personal a su cargo.
 - Área, se emplea según el área en el que labora.
 - Procesos, se ejecutan para aquellas instituciones que trabajan por proceso.

El modelo de gestión por competencia permite el desarrollo, las habilidades y destrezas para un delimitado puesto de trabajo, evaluándose en sus rasgos, actitudes y conocimientos (Peñaherrera & Villavicencio, 2018).



Figura 5. Modelo de gestión por competencias
Fuente: (Peñaherrera & Villavicencio, 2018)

Los procesos de evaluación según el análisis de competencias profesionales son:

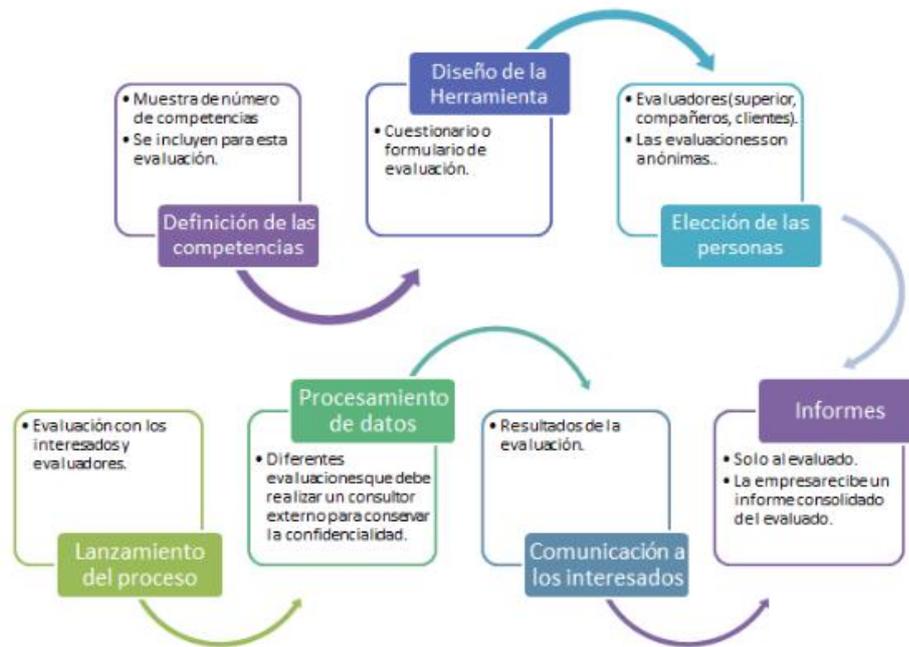


Figura 6. Procesos de evaluación por competencias
Fuente: (Peñaherrera & Villavicencio, 2018)

- **Planteamiento de un sistema de certificación centralizado – descentralizado**

Ruiz (2016), dice que el planteamiento de un sistema de certificación se basa en:

1. Identificación
2. Evaluación
3. Reconocimiento del aprendizaje forma, adquirida por una iniciativa sectorial, donde se ha definido sus ramas, complejidad y riqueza a la materia.

- **Dispositivo de evaluación de las competencias**

Ruiz (2016), indica que los dispositivos de evaluación permitirán evaluar, acreditar y reconocer el saber profesional de una persona.

Las evaluaciones pueden tomar forma de entrevista o de examen, donde se estipule y se evalúe una situación real, planteado una metodología cualitativa o cuantitativa medible.

Los instrumentos y estrategias de evaluación a utilizar son:

Figura 7. Instrumentos y estrategias de evaluación

Actividades de Evaluación ¿Qué voy a Evaluar?	Técnica ¿Qué haré para Evaluar?	Instrumento ¿Dónde registraré la Información?
Exposiciones orales	Observación	-Escala de Estimación -Lista de Cotejo -Registro Anecdótico -Registros Descriptivos -Diario de Clase -Guía de Observación
Redacciones, informes, trabajos escritos, carteleras, dramatizaciones y simulaciones, proyectos de trabajo.	Análisis de producción de los alumnos (escritas, orales, prácticas)	-Escala de Estimación -Lista de Cotejo -Registro Anecdótico -Registros Descriptivos -Diario de Clase -Guía de Observa
Debates, entrevistas, puestas en común.	Intercambios orales	-Escala de Estimación -Lista de Cotejo -Registro Anecdótico -Registros Descriptivos -Diario de Clase -Cuestionarios
Rendimiento	Pruebas Escritas	-Pruebas Objetivas -Pruebas tipo Ensayo -Pruebas Mixtas
Autoevaluación / Coevaluación	Sociométrica	-Diarios de Clase -Escala de Actitudes -Diferencial Semántico

Fuente: (Parra & Pedreros, 2016)

1.2.1.3. Requisitos para el proceso de certificación

El proceso de certificación evidenciado en el procedimiento interno del Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) para certificación de personas es:

Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC): Persona natural o jurídica, pública, priva o mixta, con o sin fines de lucro, que tenga entre sus objetivos la certificación de personas y que se encuentre reconocida por la SETEC para llevar a cabo procesos de certificación de personas, de acuerdo a la(s) unidad(es) de competencia respectiva(s) (SETEC, 2018).

Proceso de aplicación

El proceso de aplicación, es el procedimiento ejecutado por la persona interesada según el documento donde se verifica Si cumple con los requisitos correspondientes, se le comunica la Aceptación o no aceptación de la aplicación para la certificación mediante el documento respectivo (SETEC, 2018).

Proceso de examinación

El proceso de examinación según la SETEC (2018) está descrito en los siguientes documentos:

- Procedimiento de examinación de la competencia, la cual aplica a los examinadores de competencia y al personal del Comité de Certificación vinculado al proceso de certificación de personas, donde se tratan los siguientes términos que son:
 1. **Justo:** La examinación es transparente y libre de influencias y conflicto de interés.
 2. **Válido:** La examinación debe verificar lo que está indicado en el perfil respectivo o norma técnica.
 3. **Fiable:** Los procesos de examinación deben producir resultados consistentes, no obstante, del tiempo, examinador, o contexto.
- Procedimiento interno del OEC para certificación de personas, el cual aplica al personal involucrado en el proceso de certificación.
- Procedimiento de gestión de solicitudes, aplica para la gestión de solicitudes para la certificación de personas en competencias laborales.
- Procedimiento de resolución de quejas y apelaciones, aplica desde la facilitación de un medio efectivo de comunicación de quejas y apelaciones de parte de los usuarios hasta la resolución de las mismas.

- Procedimiento de renovación, suspensión, modificación del alcance o retiro de la certificación aplica desde la definición de causas que puedan llevar a otorgar, renovar, suspender o retirar la certificación, de forma que se asegure la integridad y confidencialidad del proceso.
- Procedimiento de concesión y mantenimiento de la certificación, aplica desde la revisión y validación de conformidad de los pre-requisitos y los resultados de las evaluaciones de acuerdo a lo previsto en el Esquema de Certificación respectivo, hasta la entrega del Certificado.

Pasos para obtener una certificación

Por lo que los pasos obtener una certificación son:



Figura 8. Pasos para obtener una certificación

Fuente: (SECAP, 2018)

1.2.1.4. Proceso de certificación

Corrales (2016), dice que el proceso de certificación puede otorgarse a los sistemas de gestión de productos o servicios, por lo que estos son:

- a) Definición de parámetros y aplicación de normas, los riesgos y principios de mejora.
- b) Establecimiento de políticas de control de la organización con el fin de lograr objetivos de tipo medibles y cuantificables.
- c) Implantación de procesos definidos
- d) Cumplimiento de los requisitos exigidos.

1.2.1.5. Responsabilidades de entidades certificadoras

Corrales (2016), dice que las responsabilidades que tienen las entidades certificadoras son:

- Asegurar y garantizar la confiabilidad y confidencialidad de las actividades llevadas a cabo.
- Avalar el cumplimiento con las verificaciones internas en el proceso de ejecución
- Garantizar un óptimo servicio a los usuarios
- Valorar la conformidad
- Certificar el cumplimiento de normativas y políticas

1.2.1.6. Objetivos de la certificación

Los objetivos principales de la certificación según el SECAP (2018) por competencias laborales son:

- Reconocer formalmente las competencias laborales de las personas.
- Favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo, su reconocimiento y valorización.
- Desarrollar el capital humano de las organizaciones

- Que las empresas cuenten con trabajadores con conocimientos y experiencia certificada.

1.2.1.7. Beneficios de la certificación

Los beneficios de la certificación según el SECAP (2018) son:

- Generar mayores oportunidades de empleo.
- Generar movilidad y estabilidad laboral.
- Otorgar mayor valor y reconocimiento de los servicios o productos prestados.
- Contribución al desarrollo personal y profesional.

1.2.2. Formación por competencias

La formación por competencias es una combinación dinámica de atributos, habilidades y actitudes de una persona (Parra & Pedreros, 2016).

Parra & Pedreros (2016), dicen que la formación por competencias depende de los siguientes parámetros que son:

- Adopción de un sistema de titulaciones fácilmente reconocibles y comparables.
- Adopción de un sistema de titulaciones basado esencialmente en dos ciclos: Grado y Postgrado.
- Establecimientos de un sistema común de créditos.
- Promoción de la movilidad.
- Promoción de la cooperación europea en el control de la calidad.
- Promoción de las dimensiones europeas en la enseñanza superior

Según Parra & Pedreros (2016), dicen que las obligaciones que tiene el personal asistente son:

- Mayor responsabilidad

- Trabajo continuo
- Trabajo coordinado
- Trabajo en grupo
- Distribución del tiempo
- Formación universitaria y realización personal
- Utilización de recursos y herramientas

De igual manera según Parra & Pedreros (2016), las obligaciones que tiene los instructores son:

- Seleccionar contenidos en función de las competencias
- Estructurar bien la materia
- Coordinarse con los demás docentes
- Orientar al estudiante hacia un futuro profesional
- Facilitar recursos y herramientas.

1.2.3. Objetivos de la certificación según la Agenda Nacional de Capacitación.

Los objetivos de la certificación según la Agenda Nacional de Capacitación 2018 – 2021, son los siguientes:

Figura 9. Objetivos de la certificación según la Agenda Nacional de Capacitación 2018 – 2021

OBJETIVO	DETALLE
<p>Certificar las competencias laborales en la industria y levantar perfiles de cualificaciones ante la futura demanda de profesionales.</p>	<p>A partir de la identificación de perfiles necesarios para impulsar el cambio de matriz productiva, se levantarán los perfiles adecuados que requiere la industria a partir de los desafíos que plantea la presente política industrial, que se complementan con los ya levantados por la SETEC. Posteriormente, se procederá a la certificación por competencias de los trabajadores de la industria para identificar la necesidad de los cursos de capacitación a dictarse.</p>
<p>Fortalecer y desarrollar capacidades del talento humano en el sector agroindustrial a nivel de especialización y formación técnica.</p>	<p>El sector agroindustrial requiere de mayor especialización de su personal profesional y de las capacidades de su mano de obra técnica, para mejorar su oferta y satisfacer las necesidades cada vez más específicas de los consumidores. Se plantea implementar centros de formación técnica especializada utilizando la infraestructura ya existente perteneciente a SETEC y Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP). Será necesario un diseño de los perfiles y mallas curriculares para que se ajusten al requerimiento de la industria.</p>
<p>Certificar y desarrollar competencias con el fin de generar trabajadores competentes en los diferentes subsectores focalizados.</p>	<p>Generar los mecanismos de articulación para que los trabajadores de los subsectores focalizados, cuenten con un programa de capacitaciones, previa certificación de competencias. Para esto, inicialmente se procederá, en conjunto con la academia, el Sector privado y la SETEC, al levantamiento de los perfiles que permitan alimentar el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.</p>
<p>Crear programas de formación especializada para complementar la educación de los profesionales del sector de Logística y Transporte.</p>	<p>Se propone trabajar con la SETEC en la oferta y ejecución de programas actualizados y de alto impacto para el sector, a través de ofertas de capacitación en línea o cursos presenciales de hasta máximo mes y medio, en temas como manejo de carga, cadena de abastecimiento, logística, gestión de inventarios, gestión de almacenes, trazabilidad, <u>crossdocking</u>, entre otros.</p>

Fuente: (Barrera, 2018)

1.2.4. Elementos que conforman los procesos de certificación

Los elementos que conforman los procesos de certificación son:



Figura 10. Elementos de los procesos de certificación

Fuente: (Barrera, 2018)

1.2.4.1. Diagnóstico de talento humano en el Ecuador.

El diagnóstico de talento humano en el Ecuador, según Barrera (2018), la proyección de la población originada hasta 2020 es:

Tabla 1. Proyección de la población en el Ecuador hasta el 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
De 0 a 14 años	4'997.851	5'008.965	5'016.099	5'019.608	5'019.811	5'016.961
De 15 a 64 años	10'172.002	10'376.271	10'579.934	10'782.514	10'983.752	11'183.385
De 65 años y mas	1'108.991	1'143.494	1'180.944	1'221.286	1'264.423	1'310.297
Total	16'278.844	16'528.730	16'776.977	17'023.408	17'267.986	17'510.643

Fuente: (Barrera, 2018)

El grado de instrucción del talento humano en el Ecuador, según Barrera (2018), es:

Tabla 2. Población por nivel de instrucción en el Ecuador

NIVEL DE INSTRUCCIÓN (SISTEMA DE EDUCACIÓN ACTUAL)	MUJERES		HOMBRES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Ninguno	369.164	5,6	288.518	4,4
Preescolar	69.237	1,1	71.564	1,1
Educación Básica	3'712.921	56,4	3'743.766	58,2
Educación Media/Bachillerato	1'288.451	19,6	1'272.147	19,8
Superior y/o postgrado	971.021	14,7	874.217	13,6
Ignora	177.050	2,7	186.166	2,9
Total	6'587.844	100,1	6'436.378	100

Fuente: (Barrera, 2018)

Las modalidades para acceder a la capacitación en el Ecuador según Barrera (2018), son las siguientes:

Tabla 3. Modalidades para acceder a la capacitación en el Ecuador

MODALIDAD	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL BENEFICIARIOS
Demanda en línea	349.497	346.998	286.822	101.930	—	1'085.247
SECAP	192.542	87.229	88.534	27.435	—	395.740
Cooperación	3.270	29.097	7.090	6.175	625	46.257
Demanda a través de la SETEC	—	—	8.015	18.120	5.121	31.256
Demanda General	4.582	3.541	435	435	200	9.193
Cursos Permanentes	—	1.000	1.000	—	—	2.000
Concursables Sectoriales	1.312	—	—	—	—	1.312
TOTAL	551.203	467.865	391.896	154.095	5.946	1'571.005

Fuente: (Barrera, 2018)

Los beneficiarios de capacitación por sectores productivos en el Ecuador son:

Tabla 4. Beneficiarios de capacitación por sectores productivos en el Ecuador

SECTOR PRODUCTIVO	2011	2012	2013	2014	2015	% PARTICIPACIÓN
Otros (salud, educación, petróleo, electricidad, servicios complementarios, entre otros)	84.388	191.028	12.305	57.700	100	24,99%
Alimentos frescos y procesados	58.984	80.408	83.701	37.873	600	18,91%
Floricultura	—	25.569	55.609	500	—	5,91%
Construcción	10.313	24.669	18.221	3.678	—	4,11%
Turismo	6.313	27.913	25.414	18.957	5.246	6,06%
Transporte y logística	20.690	10.860	7.754	5.017	—	3,21%
Productos farmacéuticos y químicos	—	10.586	11.349	2.232	—	1,75%
Confecciones y calzado	—	19.472	16.092	6.591	—	3,05%
Vehículos, automotores, carrocerías y partes	177.615	20.062	8.721	3.551	—	15,18%
Tecnología, Hardware y software	—	20.914	17.565	7.632	—	3,33%
Plásticos y cauchos sintéticos	—	7.236	4.970	2.549	—	1,07%
Minería	4.292	5.925	55.609	500	—	4,80%
Cadena agroforestal sustentable y sus productos elaborados	—	7.555	4.485	1.785	—	1,00%
Metalmecánica	—	13.065	10.668	3.430	—	1,96%
Servicios ambientales	459	2.256	2.497	566	—	0,42%
Energías renovables	—	297	1.327	1.034	—	0,19%
Artesanías	—	50	55.609	500	—	4,06%
Total general	363.054	467.865	391.896	154.095	5.946	100%

Fuente: (Barrera, 2018)

Los beneficiarios de capacitación por provincia en el Ecuador son:

Tabla 5. Beneficiarios de capacitación por provincias en el Ecuador

PROVINCIA	TOTAL BENEFICIARIOS	% DE PARTICIPACIÓN
Pichincha	532.583	33,90%
Guayas	375.124	23,88%
Manabí	136.274	8,67%
El Oro	59.993	3,82%
Azuay	43.752	2,78%
Imbabura	43.166	2,75%
Tungurahua	40.854	2,60%
Esmeraldas	31.409	2,00%
Interprovinciales	31.305	1,99%
Cotopaxi	31.226	1,99%
Santo Domingo de los Tsáchilas	29.044	1,85%
Los Ríos	26.760	1,70%
Pastaza	24.479	1,56%
Chimborazo	20.728	1,32%
Sucumbíos	20.509	1,31%
Galápagos	19.117	1,22%
Bolívar	18.008	1,15%
Loja	17.224	1,10%
Santa Elena	14.796	0,94%
Carchi	13.977	0,89%
Orellana	13.950	0,89%
Zamora Chinchipe	10.497	0,67%
Napo	5.880	0,37%
Cañar	3.829	0,24%
Morona Santiago	1.939	0,12%
TOTAL EJECUTADO	1 571.005	100,00%

Fuente: (Barrera, 2018)

Los perfiles aprobados en el catálogo nacional de cualificaciones profesionales según Barrera (2018) son:

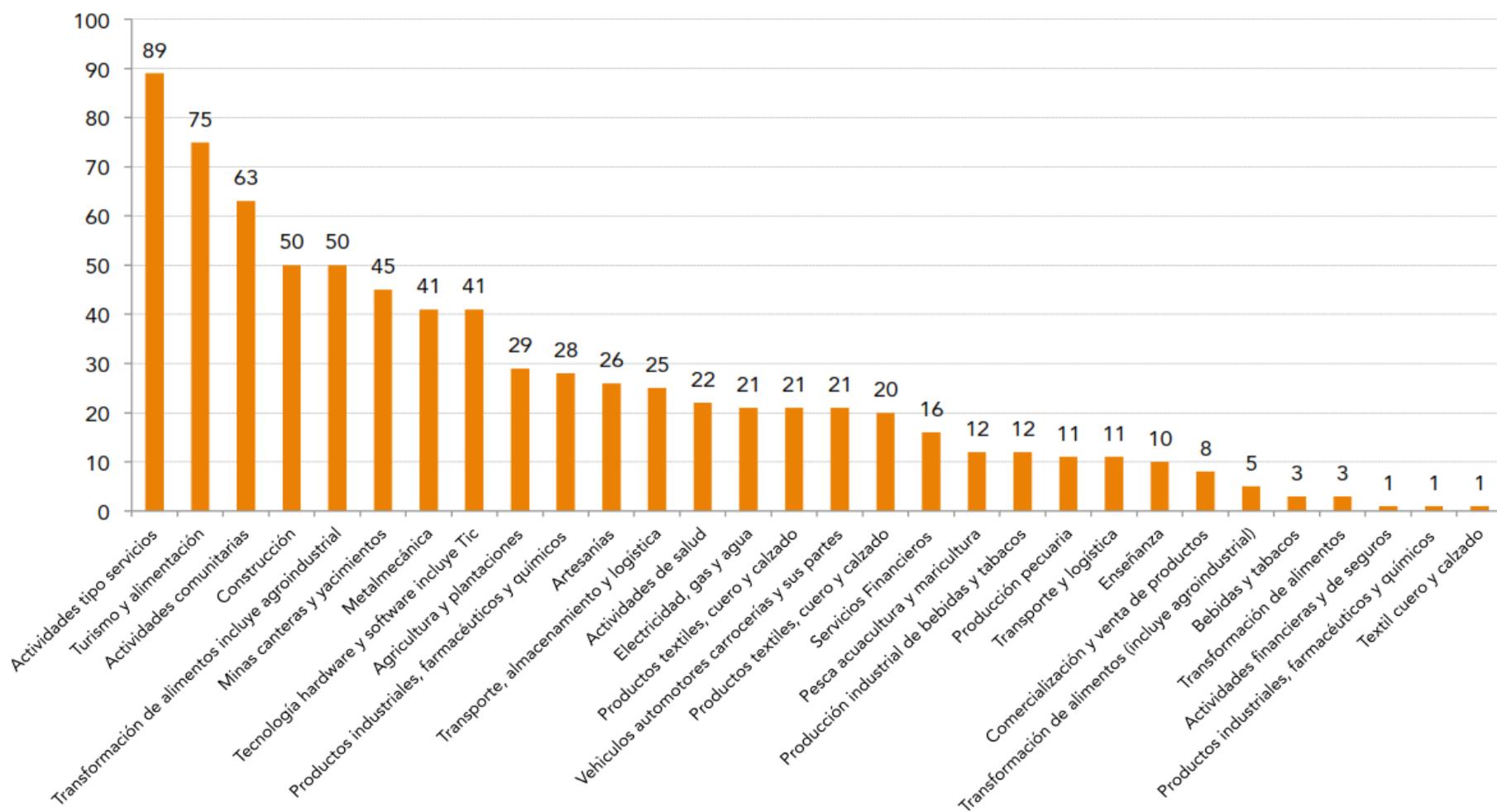


Figura 11. Perfiles aprobados en el catálogo Nacional de Profesiones

Fuente: (Barrera, 2018)

Los números de organismos evaluadores de la conformidad por provincia es:

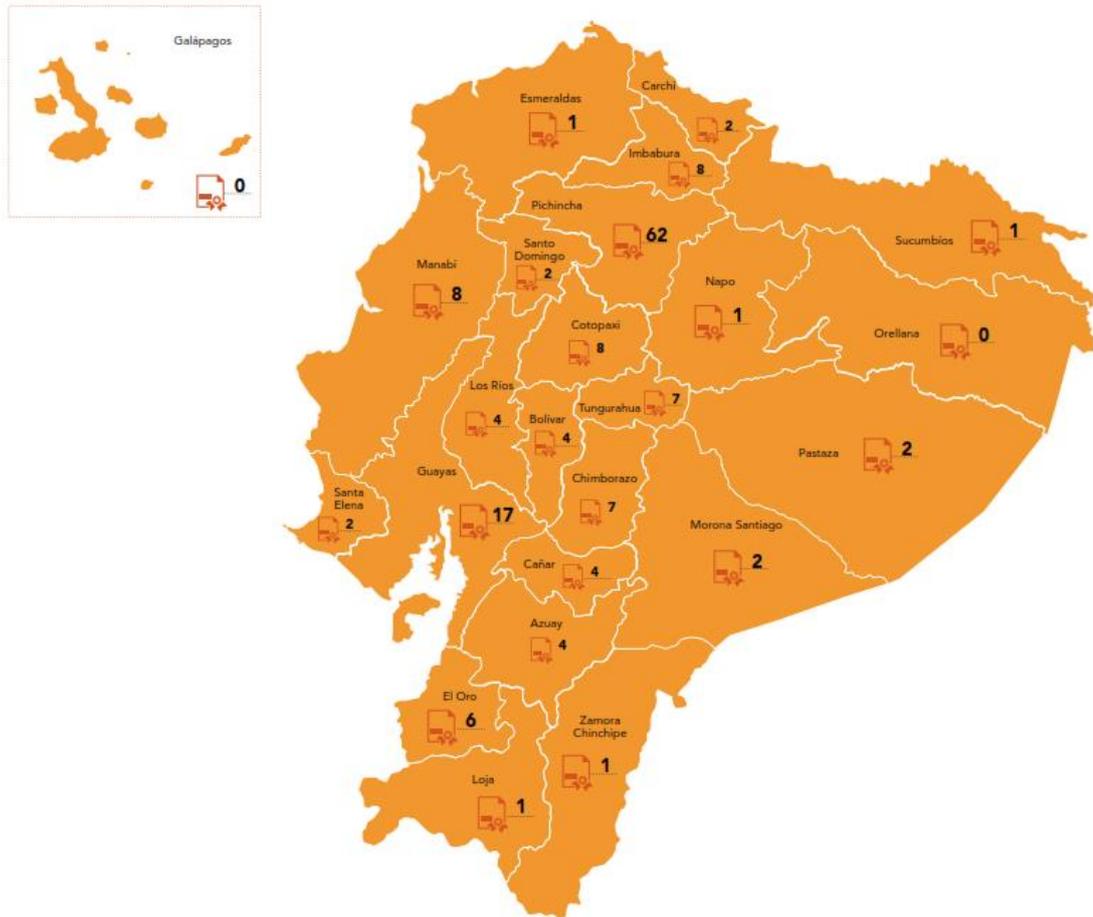


Figura 12. Número de organismos evaluadores de la conformidad por provincia

Fuente: (Barrera, 2018)

1.2.5. Limpieza hospitalaria

1.2.5.1. Limpieza y desinfección

La limpieza, se conceptualiza como la acción de limpiar y desinfectar una unidad de tipo médica vinculado por los conocimientos fisiopatológicos de las enfermedades que pueden originarse (Tupiza & Vilatuña, 2015).

Según Tupiza & Vilatuña (2015) los procesos de limpieza tienen el objetivo de preparar el ambiente para determinadas actividades, en base al orden, equipamiento y conservación; definiendo los cuidados a tener en los procesos de limpieza y desinfección, en base a los siguientes parámetros que son:

- Higiene frecuente de las manos

- No uso de joyas
- Recogimiento de cabello
- No barrer en seco
- Técnicas de barrido para limpiar el piso
- Uso de desinfectantes en superficies delimitados por materia de tipo orgánica.
- Productos de desinfección registrados
- Disponibilidad de limpieza y baldes para emplear en la limpieza y desinfección.
- Señalización de corredores
- Desinfección periódica de los instrumentos de la institución médica.

El personal de limpieza debe tener el siguiente perfil.

- Facilidad de comprensión ante instrucciones recibidas.
- Seguimiento de un plan de trabajo
- Facilidad de comprensión y adaptación a nuevos métodos, así como formas de limpieza de tipo tecnológica.
- Responsabilidad para cumplir su trabajo
- Organizado
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Uso del Equipamiento de Protección Individual (EPI) como son gafas, gorro, mascarillas, guantes, gafas y botas.

1.2.5.2. Áreas de limpieza

Según Tupiza & Vilatuña (2015), las áreas de limpiezas se dividen en:

- Áreas críticas, son las zonas conocidas como salas, quirófanos de recuperación, unidad de cuidados intensivos de tipo adulto, así como neonatal.
- Áreas semi – críticas, son los lugares donde los enfermos pueden permanecer por grandes periodos como los pasillos.
- Áreas no críticas, son las secciones donde la población no se encuentra en contacto directo con los enfermos como son sala de espera, escaleras, áreas administrativas entre otros.

1.2.5.3. Parámetros de limpieza

Quiminet (2017), dice que la limpieza del hospital es distinta a la que se hace en cualquier lugar.

Por lo que se debe regir en base a varios parámetros que se tiene:

- **Asepsia:** la cual se trata de la ausencia de microorganismos patógenos.
- **Antisepsia:** se refiere al proceso de destrucción de los microorganismos contaminantes de los tejidos vivos.
- **Antiséptico:** es la sustancia germicida para la desinfección de los tejidos vivos que hace inocuos a los microorganismos.
- **Sanitización:** se refiere a la reducción sustancial del contenido microbiano.
- **Esterilización:** es el proceso de destrucción y eliminación de todos los microorganismos, tanto patógenos como no patógenos.
- **Bactericida:** son los agentes que destruye a las bacterias.
- **Fungicida:** son los elementos que destruye a los hongos.
- **Hospitalismo:** Es el paso de una infección de una persona a otra.

1.2.5.4. Esterilización de materiales y equipos semi críticos

Según el Código de Práctica Ecuatoriano CPE INEN 20:2001, la esterilización de materiales y equipos semi críticos son:

Figura 13. Esterilización de materiales y equipos semi críticos

Instrumento	Producto	Tiempo
Objetos lisos de superficies duras	Formaldehido (8%)/alcohol (70%) Oxido de etileno Formaldehido 8% Glutaraldehido 2% Calor seco Peróxido de hidrógeno 6%	RF* 18h 12h 10h RF* 1 h en máquina 6 h en inmersión
Catéteres	Oxido de etileno Calor seco Peróxido de hidrógeno 6% Vapor húmedo	RF* RF* 1 h en máquina 6 h en inmersión RF*
Tubos, catéteres de polietileno	Oxido de etileno Formaldehido 8% Glutaraldehido 2% Calor seco Peróxido de hidrógeno 6%	RF* 12 h 10 h RF* 6 h
Instrumentos con lentes	Oxido de etileno Formaldehido 8% Peróxido de hidrógeno 6%	RF* 12 h 6 h
Instrumentos articulados	Oxido de etileno Formaldehido 8% Glutaraldehido 2% Calor seco Vapor húmedo	RF* 12 h 10 h RF* RF*
Equipo de inhalación y anestesia	Oxido de etileno Glutaraldehido 2% Peróxido de hidrógeno 6%	RF* 10 h 6 h

Fuente: (CPE INEN 20:2001)

1.2.5.5. Desinfección de materiales y equipos semi críticos

Según el Código de Práctica Ecuatoriano CPE INEN 20:2001, la desinfección de materiales y equipos semi críticos son:

Figura 14. Desinfección de materiales y equipos semi críticos

Instrumento	Producto	Tiempo
Objetos lisos de superficies duras	Alcohol etílico/isopropílico (70-90%)	>30 minutos
	Formaldehido (8%)/ alcohol (70%)	>30 minutos
	Yodóforos 0,2% de yodo (2000 ppm)	>30 minutos
	Fenol (solución acuosa 3%)	>30 minutos
	Hipoclorito de sodio (500 - 1500 ppm)	>30 minutos
	Formaldehido 8%	>30 minutos
	Glutaraldehido 2%	>30 minutos
	Peróxido de hidrógeno 6 - 8%	>20 minutos
	Dióxido de Cloro 10% (10% S/M)	>20 minutos
Catéteres	Glutaraldehido 2%	>30 minutos
	Peróxido de hidrógeno 6 - 8%	>30 minutos
Tubos, catéteres de polietileno	Alcohol etílico/isopropílico (70-90%)	>30 minutos
	Glutaraldehido 2%	20 a 50 minutos
	Dióxido de cloro 10% (10% S/M)	>20 minutos
	Peróxido de hidrógeno 6%	>30 minutos
Instrumentos con lentes	Formaldehido 8%	>30 minutos
	Glutaraldehido 2%	>30 minutos
	Peróxido de hidrógeno 6 - 8%	>30 minutos
Termómetros (oral / rectal)	Alcohol etílico / Isopropílico (70-90%)	>30 minutos
Equipo de inhalación y anestesia	Glutaraldehido 2%	>30 minutos
	Peróxido de hidrógeno 6 – 8%	>30 minutos
	Dióxido de cloro 10% (10% S/M)	>20 minutos

Fuente: (CPE INEN 20:2001)

1.3. Justificación.

El trabajo de investigación presente propone pautas, para la certificación laboral de personas, donde se reconocen las habilidades, destrezas y saberes adquiridos por la experiencia originada por el día a día, en el perfil de operaciones auxiliares de limpieza, siendo uno de los perfiles, más críticos que certifica la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC).

Lo que se quiere hacer con este perfil, es mejorar las oportunidades laborales de las personas beneficiarias, estableciendo las condiciones adecuadas de trabajo para la limpieza de las unidades de salud, preparando los elementos de protección personal, maquinarias e insumos de limpieza en base normativas vigentes que deben saber; evaluando sus capacidades de comprensión oral, escrita, así como su tipo de expresión, reconocimientos de problemas y destreza manual de las personas que laboran en estas áreas.

Se escogió el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ambato, porque es un centro de salud que brinda atención diaria a pacientes de toda índole social de diversas provincias, en distintas áreas, atendiendo a miles de personas mensualmente.

Con la investigación propuesta, se pretende además dejar una base fija, para la ejecución de proyectos similares, donde se especifica su dificultad y facilidad para certificar a personas en el perfil de Operaciones de Limpieza en unidades de salud de la empresa Abkrea Ingeniería Cía. Ltda.

El proyecto presente propuesto resulta atractivo, desde el punto de vista de investigación y así como económico; debido a la metodología empleada; demostrando su factibilidad por contarse con la colaboración de los directivos a cargo del área de limpieza en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ambato, así como con la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC), Abkrea Ingeniería Cía. Ltda, de libros, manuales, internet y guías necesarios para ejecutar este tipo de proyectos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General.

Analizar los procedimientos para certificar de manera profesional a personas en el perfil de Operaciones Auxiliares de Limpieza en unidades de salud de la empresa Abkrea Ingeniería Cía. Ltda., y su incidencia en la productividad del personal de limpieza hospitalaria del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ambato

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Describir los parámetros que requiere las personas para optar por la certificación profesional de personas en el perfil de Operaciones Auxiliares de Limpieza.
- Definir las capacidades y habilidades requeridas para certificar profesionalmente en el área de salud.
- Establecer los procesos que se deben cumplir para certificar personas como operadores auxiliares en limpieza de unidades de salud.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Materiales

2.1.1. Encuesta

La encuesta es un instrumento de recolección de datos de información mediante el uso de un cuestionario aplicado a cierto número de personas (Alvira, 2011).

2.1.2. Cuestionario

Es una técnica útil para la recolección de datos generado por un banco de preguntas direccionados sobre el tema planteado o propuesto (Troncoso & Amaya, 2017).

2.2. Métodos

2.2.3. Enfoque

El enfoque por utilizar es el descriptivo el cual a través de la descripción se identificará los objetivos planteados, caracterizado por estar concentrado en el paradigma cualitativo por permitir analizar las ideas de forma clara obtenidas de los instrumentos de recolección usados (Tapia, 2019).

2.2.4. Modalidad básica de la investigación.

En la modalidad básica de investigación a aplicar se tienen:

- **Investigación bibliográfica - documental**

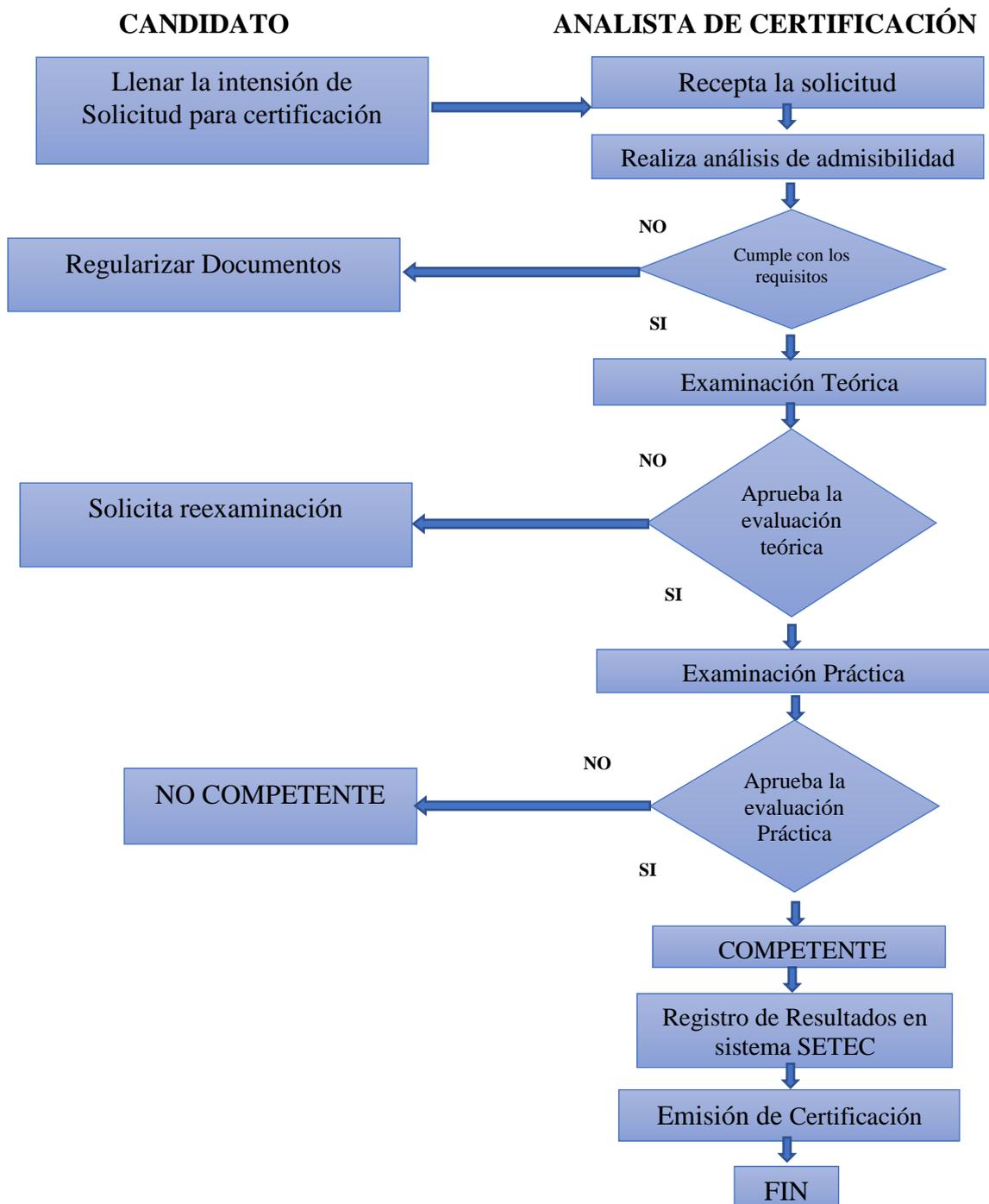
Este tipo de investigación permite cotejar, conocer, aumentar, ahondar y deducir el concepto de varios autores mediante la utilización de libros, artículos científicos, revistas técnicas entre otros, con relación a la certificación profesional de personas en el perfil de Operaciones Auxiliares de Limpieza en Unidades de Salud (Tapia, 2019).

- **Investigación descriptiva**

Con este tipo de investigación se podrá describir las situaciones que influyen y están vinculados de manera directa con el tema descrito, manejado sobre lo ocurrido para poder interpretar los datos recolectados (Paredes, 2019).

- **Procesos a cumplir para certificar personas.**

Figura 15. Mapa de procesos



2.2.5. Nivel o tipo de investigación

- **Exploratoria**

Este tipo de estudio permite explorar la investigación en un contexto especial, analizarlo y plantear sus tipologías (Paredes, 2019).

- **Explicativa**

Se detalla por ser el fenómeno y estudio referente al tema titulado a investigar donde se permite conocer sus fundamentos y estructura (Paredes, 2019).

2.2.6. Población y Muestra

Población

La población se trata de un conjunto de personas u objetos, de los que se desea conocer temas específicos, relacionados sobre una determinada investigación (Aguilar, 2015).

La población sería todas las personas encargadas de limpieza, así como del personal médico y administrativo que labora en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ambato.

Muestra

Es una parte representativa de la población en que se llevará a cabo la investigación (Aguilar, 2015).

Por lo que:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + (N - 1) e^2}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- Z = Valor crítico (Tabla 12)
- p = Probabilidad de éxito (0.5)
- q = Probabilidad de fracaso (0.5)
- N = Población = 60 personas encargadas de limpieza
- e = Error = 5 % = 0.05

Tabla 6. Valor Z para diferentes Niveles de Confianza.

% Error	Nivel de Confianza	Valor de Z calculado en tablas
1	99 %	2.58
5	95 %	1.96
10	90 %	1.645

Fuente: (Aguilar, 2005)

Por lo que el número de muestras es:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 60}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (60 - 1) * 0.05^2}$$

$$n = 52 \text{ personas}$$

2.2.7. Planteamiento de la hipótesis

La certificación de competencias laborales de Abkrea Ingeniería Cía. Ltda., contribuirán en la productividad del personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato.

2.2.8. Plan de recolección de información

Según Galeano (2004), dice que el plan de recolección de información son mecanismos correctos según la vinculación ejecutada, así como el tiempo de disponibilidad que tiene el investigador, bajo condiciones analizadas (Bautista & Tisalema, 2019).

Figura 16. Procesamiento de datos

Preguntas básicas	Detalle
¿Para qué?	Para conocer si la certificación de competencias laborales de Abkrea Ingeniería Cía. Ltda., contribuirán en la productividad del personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato.
¿A qué personas?	Al personal de limpieza del IESS Ambato, al jefe y supervisores encargados de la limpieza, así como al personal médico responsable de la seguridad y salud ocupacional de la institución.
¿Sobre qué aspecto?	Certificación de Competencias Laborales en el perfil de Limpieza Hospitalaria del área del IESS Ambato
¿Quién lo ejecuta?	Shirley Marisela García Puca
¿Cuándo lo ejecuta?	Mes de Diciembre del año 2019
¿En qué lugar?	Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
¿Con qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué instrumentos?	Cuestionario
¿En qué situación?	Investigación de campo

Fuente: García Shirley

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de resultados

3.1.1. Resultados de la encuesta realizado al personal encargado de la limpieza del IEES – Ambato.

Encuesta ejecutada al personal de limpieza

1. Realiza la limpieza y manejo de desechos bajo Normativas de seguridad de la institución.

Tabla 7. Limpieza y manejo de desechos

Selección	Cantidad
Siempre	35
Nunca	5
Depende los desechos	12
Total	52

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

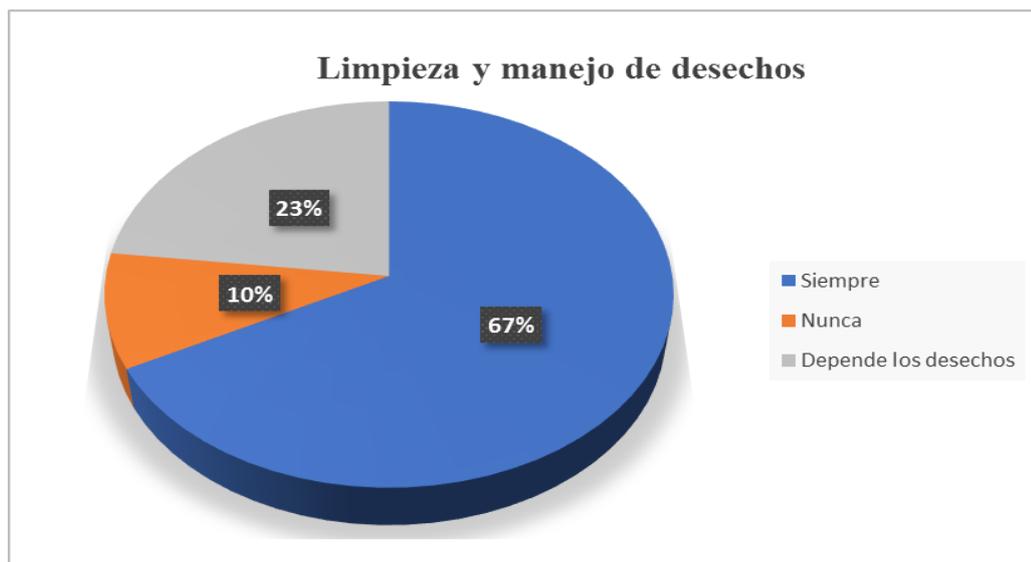


Figura 17. Limpieza y manejo de desechos

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

Análisis:

De las encuestadas ejecutadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, dicen que 35 encuestados correspondientes al 67% indican que siempre el personal realiza la limpieza y manejo de desechos bajo Normativas de seguridad de la institución, en tanto que 12 personas representados en el 23% se inclinan por la opción que manejan los desechos y ejecutan la limpieza según el tipo de desecho actuando en el crítico y semi crítico, en tanto que las 5 personas restantes que representan al 10% señalan que nunca.

Interpretación de resultados

Según la encuesta ejecutada se dice que el personal de limpieza sigue una normativa de seguridad para la limpieza y manejo de desechos, el cual se da en la inducción y capacitación continua, bajo la supervisión de personas externas e internas, encargados de controlar que cumplan con las medidas de seguridad que tiene el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato.

2. Conoce los protocolos de limpieza y desinfección.

Tabla 8. Protocolo de limpieza y desinfección

Selección	Cantidad
SI	35
NO	17
Total	52

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

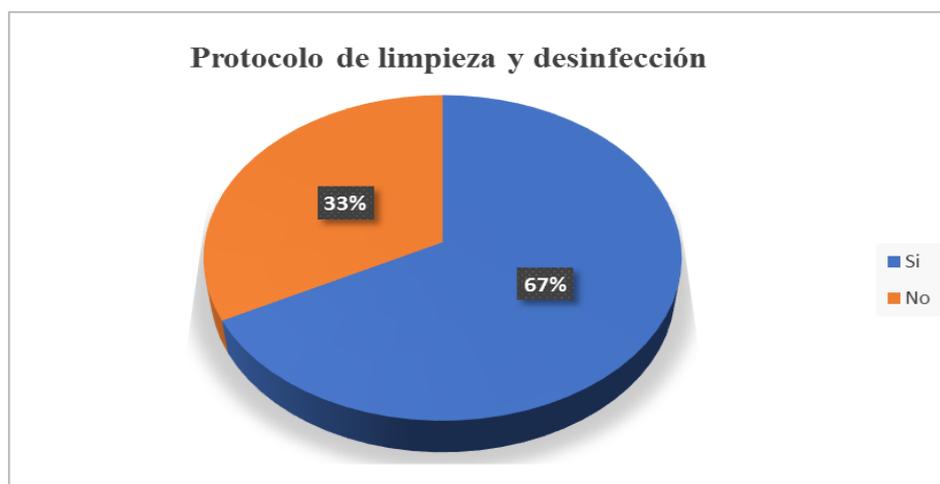


Figura 18. Protocolo de limpieza y desinfección

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas ejecutadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, dicen 35 correspondientes al 67% que si conocen los protocolos de limpieza y desinfección; en tanto que los 17 restantes que conforman al 33% se inclinan por que no conocen o saben de ningún tipo de protocolo.

Interpretación de resultados

Según la encuesta ejecutada se dice que el personal de limpieza si conocen los protocolos de limpieza y desinfección, el cual se da la inducción por parte de sus superiores.

3. Tiene conocimiento de los riesgos que producen los desinfectantes para su salud.

Tabla 9. Riesgos que origina los desinfectantes

Selección	Cantidad
SI	32
NO	20
Total	52

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta



Figura 19. Riesgos que origina los desinfectantes
Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas ejecutadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, dicen 32 correspondientes al 62% que si tienen conocimientos de los riesgos que producen los desinfectantes para su salud, en tanto que la población restante fijadas en 20 personas que conforman el 38% se inclinan por qué no saben los riesgos a que se someten, al manipular los elementos de tipo desinfectantes en su organismo.

Interpretación de resultados

Según la encuesta ejecutada se dice que el personal de limpieza dice que, si tienen conocimientos de los riesgos que producen los desinfectantes para su salud, iniciando por la toxicidad que puede producir, al llegar a inhalar sin querer, así como quemaduras e irritaciones que se dan por los daños al estar en contacto de manera directa con la piel.

4. Ha recibido capacitación sobre la temática de limpieza y desinfección en áreas hospitalarias.

Tabla 10. Capacitación sobre limpieza y desinfección en áreas hospitalarias

Selección	Cantidad
SI	40
NO	12
Total	52

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta



Figura 20. Capacitación sobre limpieza y desinfección en áreas hospitalarias
Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas ejecutadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, 40 correspondientes al 77%, que ya trabajan un tiempo suficiente dicen que, si han recibido la capacitación sobre la temática de limpieza y desinfección en áreas hospitalarias; mientras que el resto de personal delimitados en 12 representados en el 23%, que son personal recién ingresados indican que no les han dado ninguna clase de capacitación.

Interpretación de resultados

Según la encuesta ejecutada, se dice que el personal de limpieza, si han recibido la capacitación sobre la temática de limpieza y desinfección en áreas hospitalarias donde se destacan temas como son:

- Limpieza y desinfección de salas de neonatología
- Manejo de residuos sólidos contaminados
- Manejo de residuos sólidos no contaminados
- Productos químicos útiles para desinfección
- Distribución de áreas de servicio de salud
- Bioseguridad de las áreas de limpieza.

5. Prepara los elementos de protección personal y equipamiento de trabajo, según el área de empleo.

Tabla 11. Preparación de elementos de protección personal y equipos de trabajo

Selección	Cantidad
SI	45
NO	7
Total	52

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

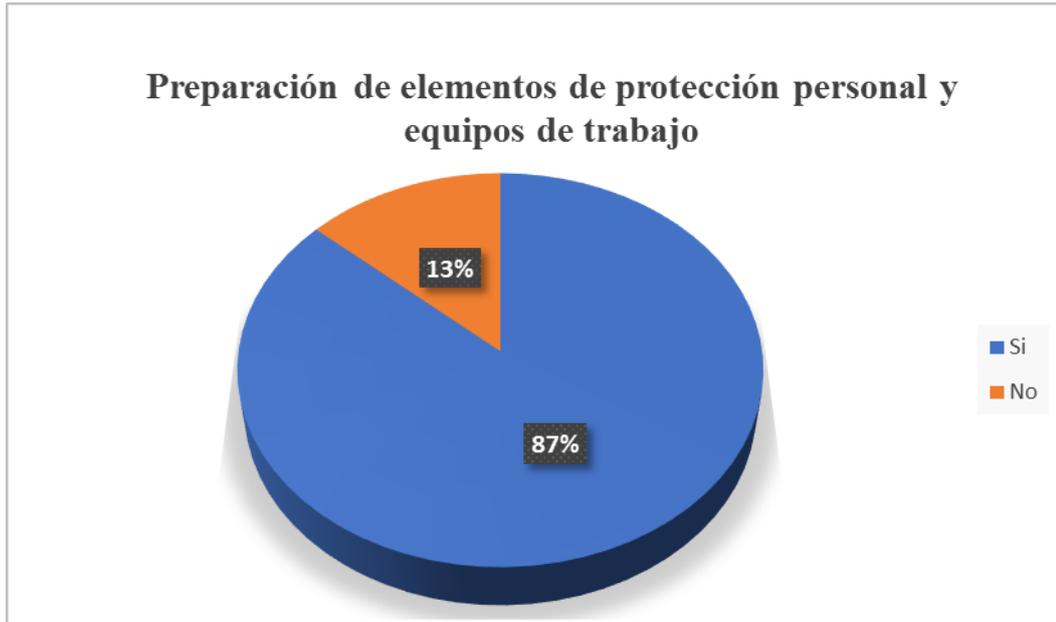


Figura 21. Preparación de elementos de protección personal
 Elaborado por: García Shirley
 Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas realizadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, 45 correspondientes al 87% dicen que, si preparan los elementos de protección personal así como los equipos de trabajo, en tanto que 7 que representan al 13% se pronuncian que no saben cómo preparar o que se les olvida.

Interpretación de resultados

Según la encuesta realizada se dice que el personal de limpieza dice que, si preparan los elementos de protección personal y equipos de trabajo como las máquinas lavadoras extractoras, las barredoras automáticas, las gafas de seguridad, entre otras.

6. Verifica el estado de su uniforme de trabajo y prendas de protección personal.

Tabla 12. Verificación del estado del uniforme y equipamiento de protección personal.

Selección	Cantidad
SI	50
NO	2
Total	52

Elaborado por: García Shirley
 Fuente: Encuesta



Figura 22. Verificación del estado del uniforme y equipamiento de protección personal
Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas realizadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, 50 correspondientes al 96% dicen que, si verifican el estado del uniforme y del equipo de protección personal que se les provee, en tanto que los 2 restantes representados en el 4% dicen no realizan ninguna verificación.

Interpretación de resultados

Según la encuesta realizada se dice que el personal de limpieza verifica el estado de los uniformes y equipamiento de protección personal, antes y después de la jornada de trabajo, donde se inspecciona si hay rotos, descocidos, o si es necesario cambiar el elemento.

7. Ejecuta el barrido en húmedo o seco.

Tabla 13. Operación de barrido

Selección	Cantidad
Húmedo	40
Seco	12
Total	52

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta



Figura 23. Operación de barrido
Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas efectuadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, 40 correspondientes al 77% dicen que, la operación de barrido lo hacen en húmedo; mientras que los 12 restantes que representan al 23% se inclinan por seco.

Interpretación de resultados

Según la encuesta realizada se dice que el personal de limpieza ejecuta la operación de barrido en húmedo, porque de esta forma evitan que se genere polvos infectando otros dispositivos o utensilios de la zona donde se ejecute la limpieza.

8. Clasifica los desperdicios según el tipo de desecho.

Tabla 14. Clasifica los desperdicios según el tipo de desecho

Selección	Cantidad
SI	51
NO	1
Total	52

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta



Figura 24. Clasifica los desperdicios según el tipo de desecho

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas efectuadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, 51 correspondientes al 98% dicen que, si clasifican los desperdicios según el tipo de desecho, en tanto que el 2% correspondiente a 1 sola persona dice que no.

Interpretación de resultados

Según la encuesta realizada se dice que el personal de limpieza sí clasifica los desperdicios según el tipo de desecho, como son en orgánicos, inorgánicos e infecciosos.

9. En qué porcentaje de capacidad recoge las bolsas de desechos de los recipientes.

Tabla 15. Porcentaje de llenado de las bolsas de desechos

Selección	Cantidad
hasta el 30 %	0
hasta el 50 %	2
hasta el 80 %	15
hasta el 100 %	30
Total	52

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

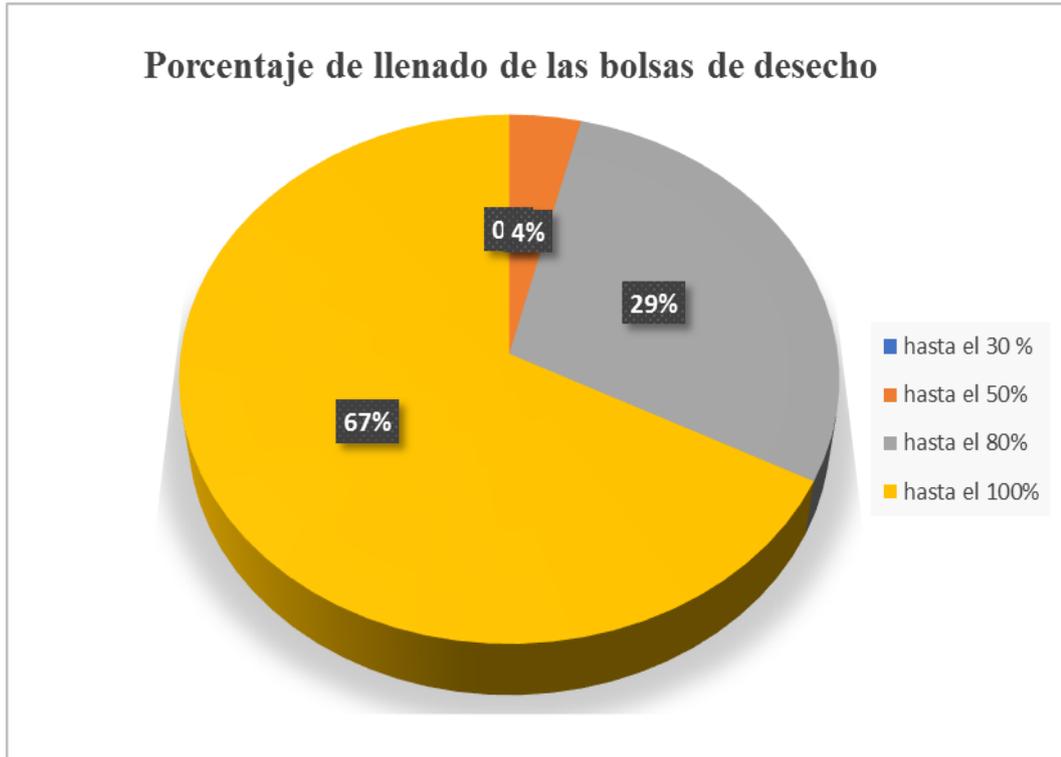


Figura 25. Porcentaje de llenado de las bolsas de desecho
 Elaborado por: García Shirley
 Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas efectuadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, 2 que corresponden al 4% dicen que el porcentaje de llenado de las bolsas de desecho deben ser hasta el 50%, mientras que 15 representados en el 29% dicen que se debe completar hasta el 80% de la capacidad de los recipientes, mientras que 30 representados en el 67% dicen que se debe llenar por completo.

Interpretación de resultados

Según la encuesta analizada se dice que el personal de limpieza llena las bolsas de desecho hasta en un 100%, lo que es erróneo porque se debe llenar según el catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales de hasta el 80%.

10. Conoce que medidas de seguridad deben tener el personal de limpieza para prevenir la transmisión de infecciones.

Tabla 16. Conocimiento de medidas de seguridad

Selección	Cantidad
Si	40
No	12
Total	52

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

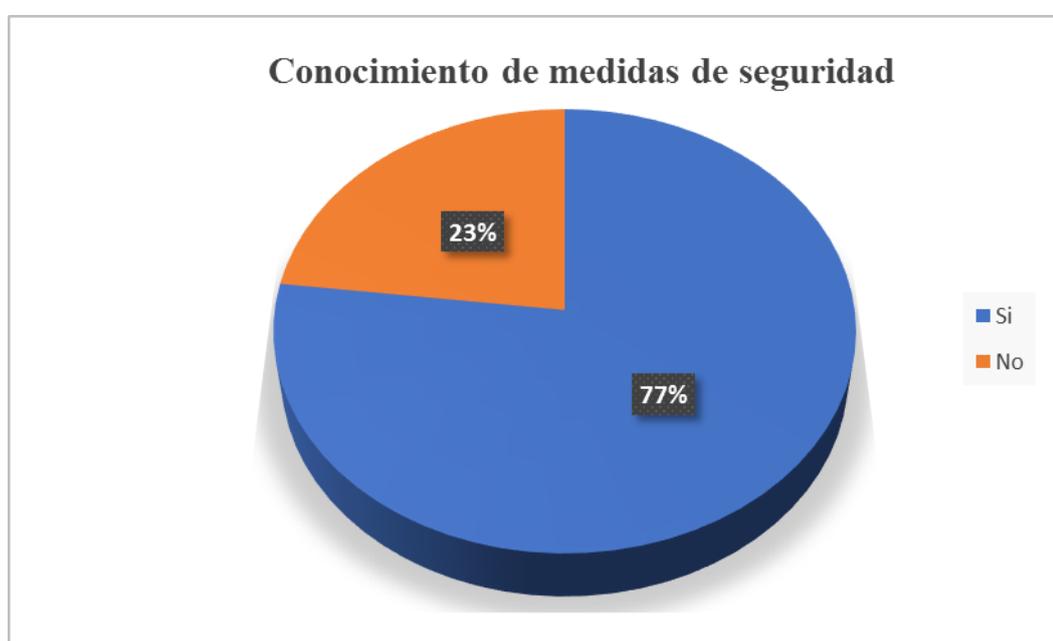


Figura 26. Conocimiento de medidas de seguridad

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas realizadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, 40 que corresponden al 77%, dicen que si tienen basto conocimiento de medidas de seguridad que debe tomar para evitar contagiarse de alguna enfermedad, mientras que los 12 restantes correspondientes al 23% se inclinan por el no.

Interpretación de resultados

Según la encuesta efectuada se dice que el personal de limpieza tiene basto conocimiento de medidas de seguridad que debe tomar para evitar contagiarse de alguna enfermedad, como evitar la remoción de la materia orgánica en las superficies, uso de mascarilla que evite la transpiración de partículas orgánicas afectadas, evitar de manera directa el contacto con los elementos infecciosos, entre otros.

11. Sabe en cuantas áreas se clasifica las zonas de servicio de salud

Tabla 17. Clasificación de zonas de servicio de salud

Selección	Cantidad
En 1 área	15
En 3 áreas	15
En 6 áreas	15
En 9 áreas	7
Total	52

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

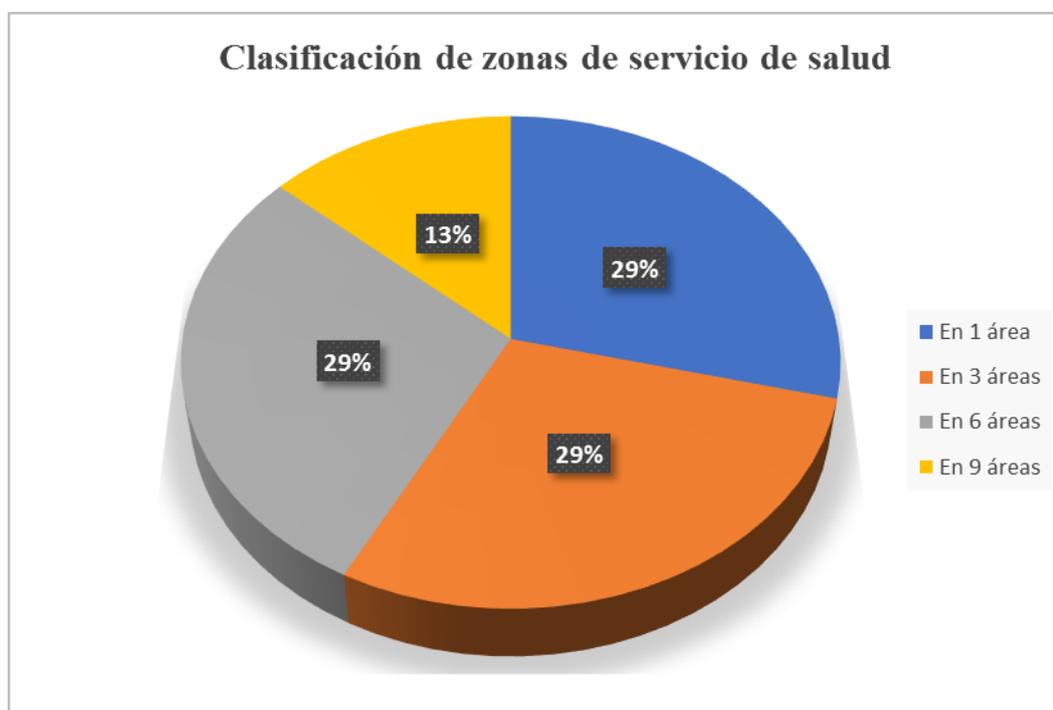


Figura 27. Clasificación de zonas de servicio de salud

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestadas realizadas al personal de limpieza del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ambato, del total de 52 personas, 15 correspondiente al 29%, dicen que se dividen en 1 área, el mismo número y porcentaje se pronuncian que se dividen en 3 y 6 áreas, y los 7 restantes representados en el 13%, dicen que 9.

Interpretación de resultados

Según la encuesta efectuada al personal de limpieza dice que se clasifican en 1, 3 y 6 áreas, no teniendo claro la división de las zonas empleadas, siendo la respuesta correcta en 3 como son: crítica, semi - crítica y no crítica.

3.1.2. Resultados de la encuesta realizado al jefe y supervisores encargados de la limpieza, así como al personal médico responsable de la seguridad y salud ocupacional del IESS – Ambato.

Encuesta ejecutada al jefe y supervisores encargados de la limpieza, así como al personal médico responsable de la seguridad y salud ocupacional del IESS – Ambato.

Como son un total de 7 personas, repartidas en distintos puestos de trabajo, encargadas de velar por la limpieza y supervisión del sitio, se hace la encuesta a todos, como son:

- Jefe de Limpieza = 1
- Supervisor de Limpieza = 3
- Jefe de seguridad e higiene industrial = 1
- Supervisor de Limpieza = 2

1. Conoce la Normativa de seguridad de la institución para realizar la limpieza y manejo de desechos.

Tabla 18. Conocimiento de la Normativa de seguridad de limpieza y manejo de desechos

Selección	Cantidad
Si	7
No	0
Total	7

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

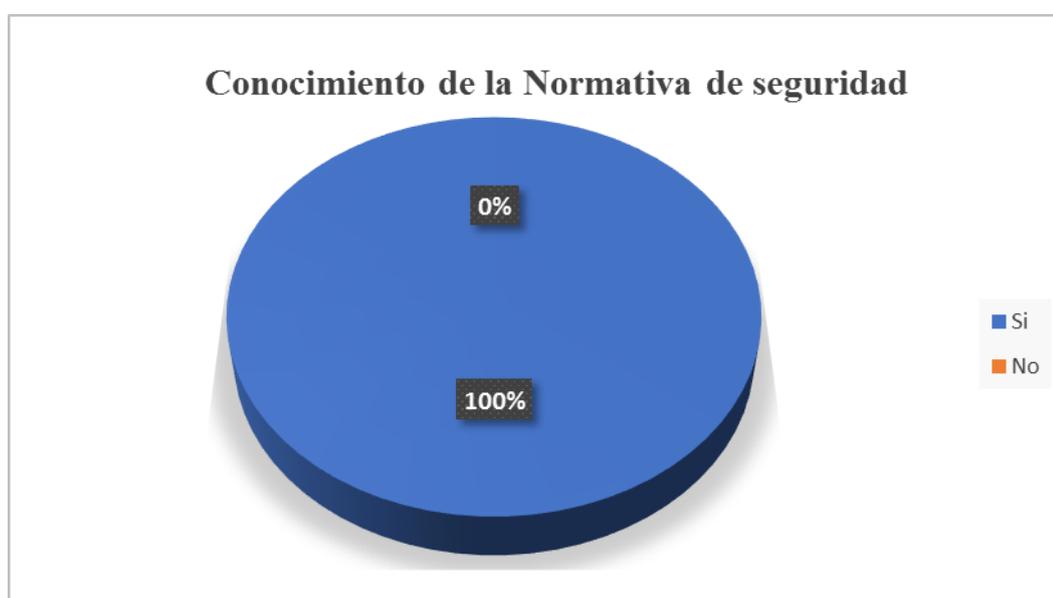


Figura 28. Conocimiento de la Normativa de seguridad de limpieza y manejo de desechos

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

Análisis:

De las encuestas ejecutadas al jefe y supervisores encargados de la limpieza, así como al personal médico responsable de la seguridad y salud ocupacional, se definió que las 7 personas en un porcentaje marcado del 100%, dicen que si tienen conocimientos sobre las Normativas a seguir.

Interpretación de resultados

Según las encuestas ejecutadas se dice que el personal encargado por velar en la supervisión y jefatura del personal de limpieza, están perfectamente capacitados en la Normativa de seguridad de la institución a seguir en la limpieza y manejo de desechos hospitalarios.

2. Conoce los protocolos de limpieza y desinfección que debe seguir el personal.

Tabla 19. Protocolo de limpieza y desinfección del personal

Selección	Cantidad
SI	7
NO	0
Total	7

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta



Figura 29. Conocimiento del protocolo de limpieza y desinfección
Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestas ejecutadas al jefe y supervisores encargados de la limpieza, así como al personal médico responsable de la seguridad y salud ocupacional, del total de 7 personas, dicen en su totalidad que tienen un amplio conocimiento de los protocolos que deben seguir el personal al realizar la limpieza y desinfección de una determinada área.

Interpretación de resultados

Según las encuestas ejecutadas se dice que el personal encargado por velar en la supervisión y jefatura del personal de limpieza, poseen un amplio conocimiento sobre los protocolos de limpieza y desinfección de las áreas.

3. Conoce de que se trata la certificación por competencias laborales.

Tabla 20. Certificación por competencias laborales

Selección	Cantidad
SI	5
NO	2
Total	7

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta



Figura 30. Certificación por competencias laborales
Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestas ejecutadas al jefe y supervisores encargados de la limpieza, así como al personal médico responsable de la seguridad y salud ocupacional, del total de 7 personas, 5 representadas en el 71%, dicen que si tienen conocimiento de que se trata la certificación por competencias laborales, mientras que los 2 restantes que ocupan el 29% especifica que no sabe de qué se trata.

Interpretación de resultados

Según las encuestas ejecutadas se dice que el personal encargado por velar en la supervisión y jefatura del personal de limpieza y seguridad de la institución, dice que

saben que el objetivo principal es reconocer y valorizar; el capital humano por su experiencia, independientemente que se tenga o no un grado académico.

4. Conoce usted que beneficios genera la certificación por competencias laborales.

Tabla 21. Beneficios de la certificación por competencias laborales

Selección	Cantidad
SI	5
NO	2
Total	7

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta



Figura 31. Beneficios de la certificación por competencias laborales

Elaborado por: García Shirley

Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestas ejecutadas al jefe y supervisores encargados de la limpieza, así como al personal médico responsable de la seguridad y salud ocupacional, del total de 7 personas, 5 representadas en el 71%, dicen que si saben los beneficios que genera la certificación por competencias laborales, mientras que los 2 restantes que ocupan el 29% especifica que no sabe qué beneficios origina.

Interpretación de resultados

Según la encuesta ejecutada se dice que el personal encargado por velar en la supervisión y jefatura del personal de limpieza y seguridad de la institución, dice que los beneficios que genera la certificación por competencias laborales es:

- Incentivo al personal
- Avalar mano de obra
- Reconocer la experiencia
- Reconocimiento de tipo social
- Mejorar la productividad
- Mejorar la empleabilidad del personal

5. Cree que la certificación de competencias laborales mejoraría la productividad del personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato

Tabla 22. Mejora productiva del personal

Selección	Cantidad
SI	5
NO	2
Total	7

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta



Figura 32. Mejora productiva del personal
Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

Análisis

De las encuestas realizadas al jefe y supervisores encargados de la limpieza, así como al personal médico responsable de la seguridad y salud ocupacional, del total de 7 personas, 5 representadas en el 71%, dicen que piensan que la certificación de competencias laborales mejoraría la productividad del personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato, en tanto que las 2 personas restantes representadas en el 29%, indican que como no saben del tema no pueden dar su opinión.

Interpretación de resultados

Según la encuesta realizada se dice que el personal encargado por velar en la supervisión y jefatura del personal de limpieza y seguridad de la institución, dice que piensan que la certificación mejoraría la productividad del personal de limpieza, mejorando e incentivando al personal que está bajo su cargo, armonizando la organización bajo su calidad y reconociendo la experiencia de sus colaboradores.

3.2. Verificación de la Hipótesis

El siguiente paso es la verificación de la hipótesis

3.2.1. Hipótesis Nula (H0):

La certificación de competencias laborales de Abkrea Ingeniería Cía. Ltda., no contribuirá en la productividad del personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato.

3.2.2. Hipótesis Alterna (H1):

La certificación de competencias laborales de Abkrea Ingeniería Cía. Ltda., contribuirá en la productividad del personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato.

3.2.3. Variable independiente

La certificación de competencias laborales de Abkrea Ingeniería Cía. Ltda.

3.2.4. Variable dependiente

Productividad del personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato.

3.2.5. Verificación estadística

La verificación se realizará a través del Chi - Cuadrado, la cual permitirá demostrar si la hipótesis descrita es o no válida.

3.2.6. Nivel de significancia

Para la comprobación de la hipótesis se ejecutará con un nivel de significación del 5%

$$\alpha = 0.05$$

3.2.6.1. Fórmula estadística

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

X^2 = Chi – cuadrado

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

- **Frecuencia Observada**

Tabla 23. Frecuencia Observada

		Conoce los protocolos de limpieza y desinfección.		Total
		SI	NO	
Ha recibido capacitación sobre la temática de limpieza y desinfección en áreas hospitalarias.	SI	30	10	40
	NO	5	7	12
Total		35	17	52

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

- **Frecuencia Esperada**

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

$$Fe = \frac{\text{Total de columna} \times \text{Total de fila}}{n}$$

$$Fe (1.1) = \frac{40 \times 35}{52} = 26.92$$

$$Fe (2.1) = \frac{12 \times 35}{52} = 8.08$$

$$Fe (1.2) = \frac{40 \times 17}{52} = 13.08$$

$$Fe (2.2) = \frac{12 \times 17}{52} = 3.92$$

Por lo que:

Tabla 24: Frecuencia Esperada

		Conoce los protocolos de limpieza y desinfección.		Total
		SI	NO	
Ha recibido capacitación sobre la temática de limpieza y desinfección en áreas hospitalarias.	SI	26.92	13.08	40.00
	NO	8.08	3.92	12.00
Total		35.00	17.00	52.00

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

- **Chi – cuadrado**

Por lo que el Chi – cuadrado es:

Tabla 25. Chi - cuadrado

Alternativas	Frecuencias Observadas (O)	Frecuencias Esperadas (E)	(O – E)	(O – E) ²	(O – E) ² /E
Si	30	26.92	3.08	9.49	0.3525
No	5	8.08	-3.08	9.49	1.1745
Si	10	13.08	-3.08	9.49	0.7255
No	7	3.92	3.08	9.49	2.4209
Total, Chi - Cuadrado					4.6734

Elaborado por: García Shirley
Fuente: Encuesta

- **Determinación de grados de libertad**

Los grados de libertad se determina de la siguiente manera:

$$gl = (f-1)(c-1)$$

$$gl = (2-1)(2-1)$$

$$gl = 1$$

- $\alpha = 0.05$

Tabla 26. Tabla de Chi - cuadrado

g.d.l	χ^2															g.d.l
	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	15,491	10,997	9,210	7,879	7,378	7,015	6,315	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,480	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,805	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
60	99,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,135	60
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,565	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,761	90

Fuente: (Hernández, 2014)

- **Regla de decisión**

1. X^2 Calculado $\geq X^2$ Teórico: Se rechaza H_0
2. X^2 Calculado $\leq X^2$ Teórico: Se rechaza H_1

- **Toma de decisiones**

$$X^2 \text{ Calculado} = 4.6734 \geq X^2 \text{ Teórico} = 3.841$$

Por lo que según las decisiones se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la Alternativa, la cual es:

La certificación de competencias laborales de Abkrea Ingeniería Cía. Ltda., contribuirá en la productividad del personal de limpieza hospitalaria del IESS Ambato.

3.3. Propuesta de proceso de Certificación de Personas perfil: Operaciones Auxiliares de Limpieza en Unidades de Salud.

3.3.1. Acciones del candidato

- 1 Ingreso de pre-requisitos:
 - **Nivel de Formación:** Educación General Básica
 - **Experiencia:** 6 meses en actividades relacionadas al perfil
 - **Capacitación:** 60 horas en temas relacionados al perfil
 - Cedula y Papeleta de votación
- 2 Ingreso de Formulario C001, ingreso de solicitud (Anexo 1)
- 3 Firma de Código de Ética y Conducta para el Candidato C004
- 4 Examinación de la Competencia (Examen teórico y práctico descargado del sistema para el proceso de certificación de cualificaciones)
- 5 Notificación de certificación o no certificación (ABK-OEC-C008)

3.3.2. Capacidades o habilidades del personal acceder a la certificación

3.3.2.1. Capacidades o habilidades

Las capacidades requeridas en las personas que desean acceder a la certificación son:

- Comprensión oral
- Comprensión escrita
- Expresión oral
- Expresión escrita
- Reconocimiento de problemas
- Ordenar información
- Memorizar
- Destreza manual
- Visión Cercana
- Firmeza de brazo mano

3.3.2.2. Conocimientos

Los conocimientos que deben tener las personas que desean acceder a la certificación son:

- Manejo y uso de productos químicos
- Manejo y utilización de maquinaria, equipos, insumos y materiales
- Manejo de desechos.

3.3.3. Acciones del Organismo Evaluador de la Conformidad

- 1 Recepción de documentación habilitante
- 2 Análisis de cumplimiento de pre requisitos
- 3 Elaboración de la Evaluación diagnóstica de lecto-escritura y cálculo básico de ser requerida
- 4 Elaboración de notificación de aceptación o no aceptación de solicitud de ingreso a la certificación de personas
- 5 Registro en el sistema de la información a sistema de certificación
- 6 Elaboración de Código de ética y conducta para el examinado
- 7 Elaboración de la Declaración de imparcialidad en la examinación de competencia
- 8 Elaboración de Lista verificación del lugar de examinación
- 9 Elaboración de Lista de asistencia a la examinación
- 10 Elaboración de Notificación de certificación o no certificación
- 11 Elaboración de Acuerdo de cumplimiento con los lineamientos para personas certificadas
- 12 Elaboración de Encuesta de satisfacción para el examinado
- 13 Formulario para quejas y apelaciones
- 14 Registro de ausencia y solicitud de cambio de fecha de la examinación
- 15 Lista de verificación del proceso de examinación
- 16 Notificación de suspensión o retiro de la certificación

3.3.4. Proceso de examinación

- 1 La Responsable de Certificación y control es el garante de la seguridad y protección de los exámenes o bancos de preguntas, por tanto, el manejo del mismo será restringido.
- 2 La Analista de Certificación tendrá acceso a la carpeta digital en dónde se ubicarán los exámenes o bancos de preguntas en formato PDF(con restricción de escritura), para lo cual la Responsable de Certificación y control entregará de forma documentada la clave de acceso a la carpeta de los exámenes; la analista debe firmar para acreditar su responsabilidad y confidencialidad en el uso de los exámenes y en los formularios: Acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de la información (ABK-OEC-T006) y Responsabilidad y normas de uso de la clave de acceso a exámenes digitales (ABK-OEC-T008).
- 3 La Responsable de Certificación y control y la Analista de Certificación designados tendrán acceso a los formatos y exámenes en PDF para preparar el material de la examinación y llevarlos en sobre cerrado al sitio acordado para la examinación.
- 4 Se examinará primero lo teórico y luego lo práctico, por separado. La examinación teórica aprobada habilita al candidato para rendir la evaluación práctica.
- 5 El supervisor será responsable de la vigilancia del proceso de examinación.
- 6 La Documentación que el Responsable de Certificación y Control y el o la Analista de Certificación necesitan llevar a la examinación es:
 - 6.1 Código de Ética y Conducta para el Personal Involucrado en el Proceso de Certificación de personas (ABK-OEC-T007).
 - 6.2 Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia (ABK-OEC-C005)
 - 6.3 Aplicación para la certificación de Personas (ABK-OEC-C001)

- 6.4 Lista de Verificación del Lugar de Examinación (ABK-OEC-C006)
- 6.5 Examinación de la Competencia (Examen teórico y práctico descargado del sistema para el proceso de certificación de cualificaciones)
- 6.6 Código de Ética y Conducta para el examinado (ABK-OEC-C004)
- 6.7 Notificación de certificación o no certificación (ABK-OEC-C008)
- 6.8 Encuesta de Satisfacción del examinado (ABK-OEC-C010)
- 7 Documentación que debe presentar el examinado al ingresar a la examinación
- 7.1 Cédula de ciudadanía, pasaporte o licencia de conducir.
- 8 La Responsable de Certificación y control y/o el Analista de Certificación se asegurará que el sobre con los exámenes o bancos de preguntas e instrumentos necesarios para la examinación (anexos, etc.) se mantengan en sobre cerrado desde el ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA., hasta el momento de tomar la examinación.
- 9 Para el transporte del sobre cerrado se tomarán las debidas medidas de seguridad de custodia de la documentación.
- 10 El candidato será convocado por dos ocasiones para ser examinado tanto en la prueba teórica como en la práctica, si el candidato no se presenta a la examinación en la/s fecha/s estipuladas en el cronograma establecido, ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. lo convocará por segunda y última vez y de no asistir a la misma, el proceso se cerrará definitivamente y el candidato será notificado vía correo electrónico o de forma presencial. Para acceder nuevamente al proceso de examinación de la competencia deberá presentar nuevamente el formato de aplicación debidamente lleno y con los respectivos documentos habilitantes actualizados en seis semanas, contadas desde la Notificación de no certificación.

- 11 Para registrar la asistencia de los candidatos a las exámenes programadas se utilizará el formulario Lista de Asistencia a la Examinación (ABK-OEC-C007), para constancia.
- 12 Una vez que se ha comprobado la identidad del candidato y haber firmado el formulario Lista de Asistencia a la Examinación (ABK-OEC-C007), de requerirlo, la persona a examinarse podrá solicitar el cambio de alcance de las unidades de competencia a ser evaluadas, señaladas en el formulario Aplicación para la certificación de Personas (ABK-OEC-C001), mediante oficio simple firmado.
- 13 El supervisor y/o el examinador, verificarán las seguridades, la operatividad y funcionamiento adecuado de los equipos y herramientas requeridos en la(s) Examinación(es), para lo cual utilizará la lista de chequeo de los mismos Lista de Verificación del Lugar de Examinación (ABK-OEC-C006). Así mismo verificarán que no existan conflictos de interés real o percibido con el candidato.
- 14 Para salvaguardar la confidencialidad, conducta, ética e imparcialidad en el desarrollo de la Examinación, el candidato debe firmar el Código de Ética y Conducta para el Examinado (ABK-OEC-C004), de igual forma el examinador debe firmar el Código de Ética y Conducta para el Personal Involucrado en el Proceso de Certificación de personas (ABK-OEC-T007) y la Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia (ABK-OEC-C005).
- 15 El supervisor notificará al responsable del proceso cualquier conflicto de interés, real o percibido, Un conflicto de interés existe por ejemplo cuando el candidato a examinar ha sido alumno, compañero de trabajo, subordinado o supervisor del examinador en los últimos dos años, o cuando es un familiar directo o indirecto.
- 16 El examinador llevará a cabo la Examinación de acuerdo a los esquemas de certificación del perfil que le fueron proporcionados, con el fin de asegurar que la Examinación sea justa, válida y fiable. El examinador se comportará en todo momento con profesionalismo, con un trato cordial y de respeto a los

candidatos, y su conducta corresponderá al Código de Ética y Conducta para el Personal Involucrado en el Proceso de Certificación (ABK-OEC-T007). Cualquier irregularidad o insatisfacción que se genere durante el proceso deberá ser notificada por el candidato, aplicando el Procedimiento Resolución de Quejas y apelaciones (ABK-OEC-F018).

- 17 El examinador, al término de la examinación, efectuará la recomendación como “competente” o “no competente” del candidato para su certificación en el esquema del perfil o unidades de competencia aplicadas en los formatos establecidos.
- 18 Al término de la examinación se procederá a aplicar la Encuesta de Satisfacción del examinado (ABK-OEC-C010) al examinado. La Analista de Certificación una vez terminada la examinación emitirá la Notificación de certificación o no certificación (ABK-OEC-C008).

19 Re-examinación:

En el caso de que el candidato sea declarado “No Competente” NC de acuerdo a la evaluación de cumplimiento de los criterios del Esquema de Certificación respectivo, la Responsable de Certificación y Control, emitirá la Notificación de certificación o no certificación (ABK-OEC-C008); el candidato solicitará la re-examinación. La fecha para la re-examinación será establecida entre el OEC y el candidato a certificar. El candidato podrá solicitar una reexaminación, y esta será tanto en la examinación teórica, como práctica.

El resultado de la re-examinación se emitirá en el documento Notificación de certificación o no certificación (ABK-OEC-C008).

Si el candidato resultó “No Competente” en la re-examinación, en una o varias de las unidades de competencia obligatorias definidas en el Esquema de Certificación al que aplicó, se da por terminado el proceso, en este caso el candidato debe ingresar nuevamente su aplicación en 45 días.

20 La Responsable de Certificación será la responsable de realizar anualmente el seguimiento y monitoreo de los exámenes, con los examinadores/as de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.

3.3.5. Descripción de funciones del personal que integra el Comité de Certificación del Organismo Evaluador de la Conformidad OEC

Coordinador del Comité de Certificación del Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC)

Figura 33. Funciones del Coordinador del Comité de Certificación

Políticas y procedimientos en relación a la operación del Comité de certificación	Aprobar políticas (resoluciones), objetivos del proceso interno de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.
	Aprobar procedimientos y demás documentación del proceso interno de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.
Actividades de Certificación	Dar seguimiento de la ejecución del cronograma del Comité de Certificación
	Decidir sobre el reconocimiento de la certificación, incluyendo el otorgamiento, mantenimiento, ampliación, renovación o retiro de la certificación
	Aprobar la certificación de los usuarios, incluyendo el otorgamiento, mantenimiento, ampliación, renovación, suspensión o retiro de la certificación
Procesos contractuales	Aprobar los procesos contractuales y envía al representante legal del OEC (De ser el caso)

Elaborado por: García Shirley

Supervisor

Figura 34. Funciones del responsable de procesos

Actividades de Certificación	Supervisa la aplicación de exámenes y el proceso definido para tal efecto.
	Emitir informe de resultados de la examinación
	Supervisar que la examinación sea justa, válida y fiable.
	Controlar la asistencia de los participantes mediante el Formulario Lista de asistencia a la Examinación (ABK-OEC-C007)
	Evaluar el desempeño de los examinadores para asegurar que las examinaciones sean justas, válidas y fiables, y se cumpla en todo momento con los principios de conducta y ética profesional del ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.

Elaborado por: García Shirley

Responsable de procesos financieros – contables

Figura 35. Funciones del responsable de procesos financieros - contables

Políticas y procedimientos en relación a la operación del Comité de certificación	Administrar los recursos económicos para las actividades de certificación
Actividades de Certificación	Establece el contenido de los acuerdos contractuales
	Realizar el análisis de costo sobre los procesos de certificación

Elaborado por: García Shirley

Analista de certificación y control

Figura 36. Funciones del analista de certificación y control

Actividades de Certificación	Receptar, revisar y aceptar las aplicaciones de los solicitantes en base al cumplimiento de los requisitos establecidos en el proceso de certificación
	Verificar la integridad del expediente de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Lista de verificación del proceso de examinación (ABK-OEC-C013), según el Procedimiento interno del OEC para certificación de personas (F017)
	Proponer cambios por actualización del cronograma del Comité o la reprogramación justificada
	Utilizar la Lista de Verificación del proceso de Examinación (ABK-OEC-C006)
	Custodiar de la documentación concerniente al proceso de certificación conforme a los procedimientos establecidos por el OEC

Elaborado por: García Shirley

Examinador

Figura 37. Funciones del examinador

Políticas y procedimientos en relación a la operación del Comité de certificación	Dar cumplimiento con los requisitos para los examinadores que establece la Norma e instrumentos a ser utilizados durante el proceso de evaluación a su cargo
	Contar con la capacidad para aplicar los procedimientos, esquemas e instrumentos durante el proceso de evaluación a su cargo
Actividades de Certificación	Realizar el proceso de examinación al candidato (aplicar el examen teórico y práctico brindando acompañamiento al candidato)
	Verificar las seguridades, la operatividad y funcionamiento adecuado de los equipos y herramientas requeridos en la(s) examinación(es)
	Efectuar la recomendación como “competente” o “no competente” del candidato para su certificación en el perfil o unidades de competencia aplicadas en los formatos establecidos

Elaborado por: García Shirley

Responsable del proceso de certificación y control

Figura 38. Funciones del responsable del proceso de certificación y control

Políticas y procedimientos en relación a la operación del Comité de certificación	Elaborar resoluciones del proceso interno de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.
	Elaborar procedimientos y demás documentación del proceso interno del OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.
	Documentar políticas y procedimientos para asegurar el mantenimiento y confidencialidad de la información durante el proceso de certificación
	Mantener un registro documentado de las responsabilidades del personal que intervenga en el proceso de certificación, así como realizar el seguimiento respectivo de su desempeño
	Asegurar que los examinadores contratados sean competentes
	Definir mecanismos de control para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de registros sobre el proceso de certificación
	Realizar auditorías internas planificadas por el OEC (Semestralmente)
	Monitorear el desempeño de los examinadores para asegurar que las exámenes sean justas, válidas y fiables, y se cumpla en todo momento con los principios de conducta y ética profesional de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.
Actividades de Certificación	Proponer cambios para la actualización del cronograma del Comité o la reprogramación justificada
	Implementar las debidas medidas de seguridad de custodia de la documentación concerniente al proceso de certificación
	Realizar trimestralmente el seguimiento y monitoreo de los exámenes, con los examinadores/as

Elaborado por: García Shirley

3.3.6. Definición de términos y abreviaturas

Términos

- **Análisis funcional:** Herramienta o metodología utilizada para describir de manera sistemática el trabajo que sustenta un proceso productivo mediante la identificación de funciones productivas que se expresan en términos de resultados; parte de la "misión" de una empresa, negocio o actividad productiva, que después se subdivide en funciones y sub-funciones hasta llegar a las actividades que pueden ser desempeñadas por un trabajador o un equipo; para cada actividad se describen las evidencias de desempeño

(realizaciones Profesionales), los criterios de desempeño (o de realización) y el campo de aplicación.

- **Apelación:** solicitud presentada por un candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el OEC relacionada con el estado de certificación deseado.
- **Aspirante:** Persona que aplica para la certificación por competencia.
- **Calificación:** demostración de atributos personales, educación, formación y/o experiencia laboral.
- **Candidato:** Persona solicitante que ha cumplido con los requisitos establecidos en el esquema de certificación, para ingresar al proceso de evaluación de una o varias unidades de competencia.
- **Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:** Conjunto de cualificaciones Profesionales reconocidas a nivel nacional y ordenadas en una estructura organizada por áreas de competencia y niveles de cualificación.
- **Certificado:** Documento expedido por un OEC luego de una evaluación al candidato, conforme los lineamientos que para el efecto determine la SETEC. Este documento otorga un reconocimiento formal de que el candidato ha cumplido con los requisitos para la certificación de una o varias unidades de competencia.
- **Comité.** - Cuerpo colegiado interinstitucional, cuyas funciones son de coordinación estatal y gubernamental, sobre temas específicos (Ejecutiva, 2015)
- **Competencia:** Conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas que se dominan y se emplean en un contexto específico, sea éste un empleo u ocupación determinada.
- **Competencia Laboral:** Aplicación de conocimientos, destrezas y actitudes para realizar los roles y situaciones de trabajo a los niveles requeridos en la

producción y el empleo, obteniéndose los resultados esperados. **Nota:** el concepto "Competencia Profesional" implica acción o aplicación; no es una mera capacidad que se le supone al individuo, sino que debe acreditarse o demostrarse, esto es, implica acciones que consiguen una evidencia de resultados esperados.

- **Conocimiento:** Noción, idea, información. Es el saber.
- **Criterios de Desempeño:** Componentes de un elemento de competencia que expresan en forma medible los resultados esperados en un candidato para demostrar el cumplimiento de una o varias unidades de competencia.
- **Dueño o propietario del esquema:** organización responsable del desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación, en el presente caso es la SETEC.
- **Elemento de Competencia:** Componente de una unidad de competencia que enuncia las funciones, acciones o comportamientos esperados de un candidato respecto de un empleo u ocupación determinada.
- **Elemento de Competencia o de Realización Profesional:** Componente de una Unidad de Competencia (expresión mínima de la competencia) que enuncia respecto a una ocupación o campo ocupacional determinado las funciones, acciones o comportamientos esperados de las personas en forma de consecuencias o resultados de las actividades de trabajo.
- **Esquema de certificación de cualificaciones:** Registro que comprende los requisitos que deberá cumplir el OEC en relación con las cualificaciones a certificar para garantizar credibilidad en la certificación.
- **Estándar de Competencia:** Enunciado de competencia que expresa, en forma de los resultados requeridos, las acciones o comportamientos esperados en las situaciones de trabajo de un campo ocupacional determinado; está constituido por un Elemento de Competencia o Realización Profesional, unos Criterios de Realización y una especificación de Campo Ocupacional o descripción del Contexto; los Estándares de Competencia se deben establecer

de forma que sean potencialmente válidos en todos los contextos y para todas las organizaciones productivas con propósitos similares. La agrupación de varios Estándares de Competencia constituye una Unidad de Competencia.

- **Evaluación de la Competencia:** Proceso que permite verificar el cumplimiento de un candidato, demostrando evidencias o ejecutando simulaciones que son valoradas por un evaluador autorizado por un OEC de conformidad con los requisitos del esquema de certificación. El resultado de la evaluación indicará si el candidato está en condiciones de obtener una certificación de una o varias unidades de competencia
- **Examinación:** mecanismo que mide la competencia de un candidato por uno o varios medios tales como escritos, orales, prácticos y por observación permitiendo evidencias el cumplimiento con los requisitos del esquema que conduce a una decisión sobre la certificación.
- **Examinador:** Persona competente para llevar a cabo el proceso de certificación de una o varias unidades de competencia a un candidato, a través de los instrumentos de evaluación definidos por el OEC.
- **Imparcialidad:** Medidas necesarias que debe gestionar el OEC para evitar o subsanar conflictos de intereses.
- **Instrumentos de Evaluación:** Registros que evidencian el proceso de certificación para medir las competencias de un candidato, ya sea por medios: escritos, orales, prácticos y/u observación, de acuerdo al esquema de certificación correspondiente.
- **Interesado:** Persona que pide información sobre el proceso de certificación.
- **Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC):** Persona natural o jurídica, pública, priva o mixta, con o sin fines de lucro, que tenga entre sus objetivos la certificación de personas y que se encuentre reconocida por la SETEC para llevar a cabo procesos de certificación de personas, de acuerdo a la(s) unidad(es) de competencia respectiva(s).

- **Perfil de examinación (examen):** establece los criterios de examinación para determinar si un candidato es competente con base en conocimientos, habilidades y actitudes. Por cada unidad de competencia existe un perfil de examinación.
- **Perfil ocupacional:** Conocimientos, habilidades y actitudes específicos que son requeridos para el desempeño de una ocupación u oficio. Este perfil comprende varias unidades de competencia.
- **Perfil, Figura o Cualificación Profesional:** Especificación oficial de competencia profesional constituida por un conjunto o agregado de Unidades de Competencia con valor y significado en el empleo, que describe los conocimientos, destrezas y actitudes requeridos para el desempeño de puestos de trabajo en un campo ocupacional determinado.
- **Proceso de certificación de personas:** Actividades mediante las cuales un OEC debidamente reconocido por la SETEC, determina que una persona cumple con los requisitos para obtener la certificación de una o varias unidades de competencia.
- **Queja:** Insatisfacción (distinta de una apelación) presentada por una persona al OEC, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la cual se debe emitir una respuesta.
- **Requisitos de certificación:** Conjunto de requerimientos determinados que deben ser cumplidos por parte de un candidato para otorgar o mantener la certificación de una o varias unidades de competencia
- **Sistema de certificación:** conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación, que concluye en la emisión de un certificado de competencia, incluyendo el mantenimiento.
- **Supervisor:** Persona autorizada por un OEC que observa el desarrollo de la evaluación de competencias, pero que no interviene dentro de la misma. Aplica examinación teórica.

- **Tareas o Actividades:** Resultados que el/la candidato debe lograr en relación con la/s unidad/es y elemento/s de competencia. Orientan el accionar del trabajador en su situación concreta de trabajo.
- **Unidad de Competencia:** Conjunto de estándares de competencia con valor y significación en el empleo, susceptible de certificación dentro de un proceso de evaluación. De las Unidades de competencia se desprenden los elementos de competencia.

Abreviaturas

OEC. - Organismo evaluador de la conformidad para la certificación de personas.

SETEC. - Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

SGCP. - Sistema de Gestión de Certificación de Personas.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- El perfil de Certificación de competencias laborales exige pre-requisitos que un candidato debe cumplir para acceder a la certificación, el organismo evaluador de la conformidad identifica si un candidato es apto para acceder a la certificación basado en el esquema que proporciona el Catálogo Nacional de Cualificaciones.

Se identificó que para que un candidato acceda a la certificación de competencias laborales en el perfil de Operaciones auxiliares en Unidades de Salud, debe cumplir con tres aspectos Nivel de Formación, Experiencia y Capacitación, la Secretaría Técnica del Sistema de Cualificaciones Profesionales, habilita este perfil únicamente para personas que cumplan con los parámetros antes mencionados, se puede decir que a las certificaciones únicamente pueden aplicar personas que cuenten con experiencia laboral de al menos seis meses en áreas relacionadas al perfil, que cuenten con capacitación de al menos 60 Horas y que hayan cumplido con el nivel de Formación Básica, todo esto debe contar con documentos de respaldo que puedan ser verificables.

Si un candidato no cumple con lo antes mencionado no podrá acceder a la certificación, excepto en el caso de nivel de formación, que cuando se exige como mínimo formación básica y no la cumpla con un documento formal que lo evidencie el organismo evaluador de la conformidad puede realizar la evaluación de lectura escritura, previamente definido en su sistema de gestión de certificación de personas

- Otra conclusión se evidencia en la experiencia originada en el área, si un candidato que aplica para la certificación por competencias laborales en el

perfil de operaciones auxiliares de limpieza de unidades de salud posee las capacidades y habilidades que requiere el perfil, esto define las ocupaciones y puestos de trabajo a las que un candidato puede acceder según las unidades de competencia que habilita el perfil.

Las capacidades y habilidades de las personas requeridas para certificar profesionalmente en el área de salud son, manejo adecuado de la comprensión oral y escrita; expresión oral y escrita correcta; poder reconocer problemas existentes con facilidad, ordenar información adecuadamente, poder memorizar la información recibida, tener buena destreza manual, tener conocimientos del manejo y uso de productos químicos, utilización de maquinaria, equipos, insumos y materiales; saber cómo manejar los desechos según su tipo.

- Finalmente como última conclusión se puede detallar que el proceso de certificación de una persona se evidencia mediante el SGCP, el cual consta en formularios que pertenecen en exclusividad al OEC, cumpliéndose con el correcto manejo de estos documentos, los cuales se incluyen para la certificación únicamente los habilitantes para crear el expediente del candidato.

De esta manera se conoce que tanto los procedimientos internos del OEC, como del candidato a certificarse y del personal involucrado en la certificación, permiten acceder al a examen teórica y práctica, hasta llegar al punto donde un determinado candidato es declarado competente o no competente para la obtención de la certificación.

4.2. Recomendaciones

- Es importante que los organismos públicos involucrados en el proceso de certificación (IESS y SETEC) en conjunto con la empresa privada socialicen el esquema y perfil de competencia laboral al personal encargado de la limpieza Hospitalaria, ya que la mayor parte de ellos no está formado en carreras afines y laboran de manera empírica, de esta manera se lograra con la certificación ejercer actividades con respaldo profesional para una actividad que debe cumplir con la normativa vigente solicitada por el IESS.
- Fomentar la capacitación continua en el personal que realiza la limpieza Hospitalaria tanto pública como privada es una forma de garantizar que se cumplan con las habilidades y conocimientos que requiere el puesto de trabajo, de igual manera realizar evaluaciones externas que garanticen que el servicio que brindan las organizaciones que trabajan en las unidades de Salud cumplan con los parámetros requeridos por el IESS y no pongan en peligro a los usuarios del mismo.
- Las auditorias de la SETEC para los OECs con los procesos de certificación deben ser mucho más frecuentes e indispensable para garantizar que se cumplan con los procesos del SGCP, que se presenten documentos no alterables y que sea una información de acceso público.

Bibliografía

- Agua, E., & Aldás, A. (2015). LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN EL COMERCIO EXTERIOR DEL ECUADOR Y SU INCIDENCIA CON LA COMPETITIVIDAD. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Aguilar, S. (2015). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Salud en Tabasco, 333 - 338.
- Alvira. (2017). La encuesta: una perspectiva general metodológica. España: CIS.
- Barrera, A. (2018). Agenda Nacional de Capacitación - 2018 - 2021. Quito: Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- Bautista, P., & Tisalema, J. (2019). El cooperativismo como herramienta de economía social: Análisis del gobierno cooperativo en la provincia de Tungurahua. En Galeano, Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO - FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.
- Corrales, A. (2016). Implantacion de un sistema de gestion de la calidad segun ISO 9001 en empresa de certificacion en Ensayos No Destructivos. Madrid: Universidad Politecnica de Madrid.
- CPE INEN 20:2001. (s.f.). CÓDIGO DE PRACTICA PARA LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD. Quito: INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN.
- Ejecutiva, F. (2015). Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva .
- Hernández, S. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Paredes, M. (2019). Caracterización del proceso de gestión de los centros de formación del idioma Inglés de la ciudad de Ambato. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

- París, G. (2014). Los profesionales de la Formación Profesional para el Empleo: competencias y desarrollo profesional. Lleida: Universitat de Lleida.
- Parra, Y., & Pedreros, D. (2016). Evaluación por Competencias en la carrera de Trabajo Social: una mirada desde sus actores. . Concepción: Universidad del Bío-Bío .
- Peñaherrera, A., & Villavicencio, E. (2018). ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES ESTRATÉGICAS EN EL MERCADO DE TRABAJO ECUATORIANO. Quito: UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO.
- QuimiNet. (15 de Octubre de 2017). Otros conceptos básicos de limpieza hospitalaria. Obtenido de <https://www.quiminet.com/articulos/otros-conceptos-basicos-de-limpieza-hospitalaria-2782319.htm>
- Rodríguez, G. (2016). Contribuciones a la Economía. eumed.net, 1 - 39.
- Ruiz, C. (2016). La certificación profesional: algunas reflexiones y cuestiones a debate. España: Educar.
- SECAP. (2018). Certificación por Competencias Laborales. Obtenido de <https://www.secap.gob.ec/certificacion-por-competencias-laborales/>
- SETEC. (2018). PROPUESTA DE NIVELES DE COMPETENCIA PARA EL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES. Ecuador.
- Tapia, S. (2019). Capital intelectual como ventaja competitiva del sector hotelero de la provincia de Tungurahua. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Trinidad, Y. (2016). Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02. Sevilla: PROGRAMA DE DOCTORADO - UNIVERSIDAD DE SEVILLA.

Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. ARTÍCULO DE REFLEXIÓN, 329 - 332.

Tupiza, & Vilatuña. (2015). EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE UCI DE NEONATOLOGÍA DEL H.G.O.I.A., QUITO JUNIO – AGOSTO 2015. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.

Anexos

Anexo 1 APLICACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

File C001

	ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.		Código:	ABK-OEC-C001
	APLICACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS		Fecha de emisión:	20/06/2019
			Fecha de revisión:	28/06/2019
			Versión:	DCR.V02-2018
		N° Pág:	Página 1 de 3	
		File:	C001	

Formulario N°	002	CÓDIGO	E-FF-2018228001
Fecha ingreso:	06/09/2019		

DATOS PERSONALES DEL CANDIDATO

Nombres y Apellidos: _____
 Cédula o pasaporte: _____
 Correo electrónico: _____
 Edad - años cumplidos: _____

DATOS DE DOMICILIO DEL CANDIDATO

Provincia: _____
 Ciudad (Parroquia): _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____ Celular: _____

1. Seleccione el/los Perfiles de Competencia y Unidades de Competencia para los que desea aplicar:

Puede elegir una, varias o todas las unidades de competencia por el esquema de certificación del Perfil
 La información sobre cada uno de los perfiles de competencia así como los pre-requisitos para la certificación se encuentra en la página web de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificación Profesionales SETEC (www.setec.gob.ec)

1.1. Seleccione el sector; perfil y la(s) unidades de competencia (UC) en las que se quiere certificar:

Sector	Perfil Profesional	Unidades de Competencia <small>*marque con una X las UC correspondientes al Perfil</small>				
		UC1	UC2	UC3	UC4	UC5

1.2. Indique el lugar dónde desea ser examinado

Empresa o lugar: Abkrea Ingeniería Cia. Ltda
 Dirección: Av. Pedro Vazcones Sevilla y Puerto Barrios
 Sector: Izmaba
 Teléfono: 32854983

2. Proporcione datos sobre su educación, formación y experiencia laboral:

2.1 Nivel de Educación

NIVEL DE EDUCACIÓN	INSTITUCIÓN EDUCATIVA			
	Nombre Institución	País	Ciudad	Título Obtenido
Primaria				
Secundaria				
Técnico, Tecnólogo o Artesano				
Tercer nivel				
Cuarto nivel				

2.2 Capacitación o formación recibida

Nombre del curso	Nombre de la institución que impartió el curso	Fechas del curso	Horas del Curso

2.3 Experiencia laboral

Fecha ingreso al trabajo		Datos de la Empresa			Funciones que desempeñó
Desde	Hasta	Nombre	Dirección	Teléfono	

3. Presentar como anexo a la aplicación los siguientes documentación (copias):

Copia de cédula y papeleta de votación
 Autorización suscrita por el representante legal, en caso de ser menor de edad.
 Copia del certificado de estudios
 Copia del certificado de trabajo
 Copia del Pago de las Tasas de acuerdo a la certificación solicitada
 Declaración de acuerdo para el cumplimiento de requisitos de certificación y toda información necesaria para la evaluación.
 Solicitud para necesidades especiales para grupos de atención prioritaria (de ser requerido).
 En el caso de solicitar ampliar las unidades de competencia de los esquemas se deberá alimentar este formulario especificando los requerimientos del perfil (de ser el caso)

4. Al firmar esta solicitud, me someto a las reglas y reglamentos del OEC (ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.) como organismo de certificación de personas.

Declaro bajo prevenciones de Ley que la información aquí consignada es verídica y de mi entera responsabilidad; por lo cual, el OEC (ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.) podrá verificar esta información en cualquier momento, y en caso de comprobarse falsedad en la misma, podrán iniciarse las acciones administrativas, civiles y penales que ampara la legislación ecuatoriana vigente, así como también el retiro de la certificación otorgada.

Firma del candidato
0

Este formulario debe ser entregado en la oficina matriz de la OEC (ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.) (Pedro Vásconez y Puerto Barrios)

Anexo 2. EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA DE LECTO-ESCRITURA Y CÁLCULO BÁSICO

File C002

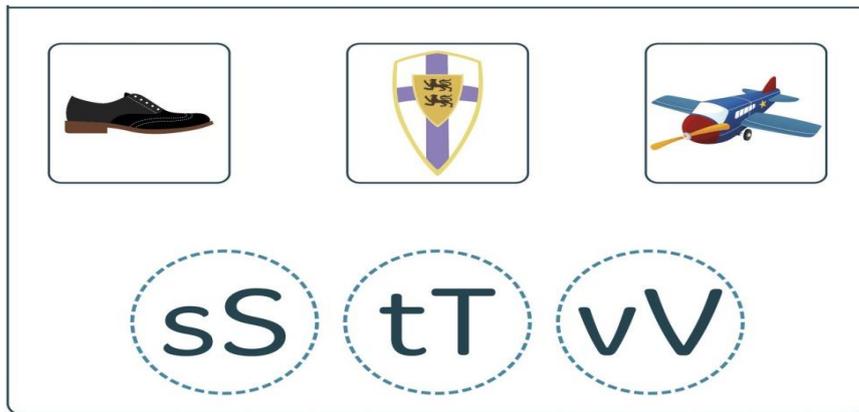
Nombres y Apellidos: _____

Nº de Cédula: _____

1. LECTO-ESCRITURA

1.1. PROCESOS MOTORES (Motricidad fina)

Una cada imagen con la letra que contiene.



1.2. PROCESOS LÉXICOS

Lea el siguiente texto y explique lo que entendió

El aguacate es un alimento muy saludable y está buenísimo si lo añades cortado en taquitos a las ensaladas. Además, con él puedes preparar una deliciosa receta mexicana de la que habrás oído hablar: la salsa guacamole. Cuando la pruebes acompaña de unas tortillitas de maíz que se llaman nachos o totopos ¡Te encantará!

1.3. PROCESOS DE ESTRUCTURACIÓN MORFOSINTÁCTICO

Ordene las siguientes oraciones:

Pedro un muy tiene perro grande _____

La vende señora frutas _____

1.4. PROCESO DE COMPRENSIÓN Y PLANIFICACIÓN

Marca con una X la casilla donde está el nombre del recipiente.

	<input type="radio"/> Cubo <input type="radio"/> Vaso <input type="radio"/> Jarrón		<input type="radio"/> Barril <input type="radio"/> Barreño <input type="radio"/> Cubo
	<input type="radio"/> Barreño <input type="radio"/> Bote <input type="radio"/> Barril		<input type="radio"/> Jarra <input type="radio"/> Taza <input type="radio"/> Vaso

DE USO EXCLUSIVO PARA EL OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.

PUNTAJE OBTENIDO PARTE LECTO-ESCRITURA					
PROCESO LECTO-ESCRITURA	SUBPROCESO	PUNTAJE OBTENIDO	PROCESO LECTO-ESCRITURA	SUBPROCESO	PUNTAJE OBTENIDO
PROCESOS MOTORES (Motricidad fina)	Número de Preguntas		PROCESOS DE ESTRUCTURACIÓN MORFOSINTÁCTICO	Número de Preguntas	
PROCESOS LÉXICOS	Número de Preguntas		PROCESO DE COMPRENSIÓN Y PLANIFICACIÓN	Número de Preguntas	
	SUBTOTAL 1			SUBTOTAL 2	
TOTAL (SUBTOTAL 1 + SUBTOTAL 2)					

2. CÁLCULO BÁSICO

2.1. Operaciones Matemáticas Básicas

Resuelva los siguientes ejercicios

- $5 \cdot 3 =$
- $10 / 2 =$
- $25 - 10 =$
- $50 + 38 =$
- $2 + 14 =$

2.2. Razonamiento Lógico Matemático

Una persona tiene 5 terneros, cada uno cuesta \$300.00 dólares, si vende 3 ¿cuánto dinero obtendría de la venta?

DE USO EXCLUSIVO PARA EL OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.:

PUNTAJE OBTENIDO PARTE CÁLCULO BÁSICO		
PROCESO CÁLCULO BÁSICO	SUBPROCESO	PUNTAJE OBTENIDO
Operaciones matemáticas básicas	<i>Número de Preguntas</i>	
Razonamiento lógico matemático	<i>Número de Preguntas</i>	
	TOTAL	

Nombres del Aspirante: _____

Firma del Aspirante: _____

Cédula de ciudadanía: _____

DE USO EXCLUSIVO PARA EL OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.:

PONDERACIÓN TOTAL

PROCESO	TOTAL, PUNTOS ALCANZADO POR SECCIÓN	TOTAL, MÁXIMA	PASA CON EL 70 % DEL TOTAL
LECTO-ESCRITURA		<i>Depende del número de preguntas generadas</i>	
CÁLCULO BÁSICO		<i>Depende del número de preguntas generadas</i>	
SUMA DE PUNTOS ALCANZADOS		<i>Depende del número total de preguntas generadas</i>	
PORCENTAJE ALCANZADO		100%	

Nombres del Analista: Ing. Sofía Muquinche

Cédula de ciudadanía: _____

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ing. Sofía Muquinche	Shirley García	Ing. Juan Muquinche
Cargo	Analista de certificación y control	Responsable de procesos de certificación y control	Coordinador del comité de certificación del OEC
Firma			

Anexo 3. ACEPTACIÓN O NO ACEPTACIÓN DE LA APLICACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN

File C003

Ambato,

Expediente No. ABK-PRE-001 Aplicación N°:003

Fecha de aplicación:

Estimado Sr./Sra. _____

A fin de acceder como candidato al proceso de certificación deberá cumplir con los siguientes criterios:

PRE REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO	NO APLICA	CUMPLE	NO CUMPLE
Entrega copia de cédula de ciudadanía y/o papeleta de votación (actualizadas)			
Entrega los documentos que aseguren un grado de experiencia laboral necesarios para la aplicación (de ser el caso)			
Entrega la documentación referente al nivel de educación mínimo para dar paso a la solicitud (de ser el caso)			
Entrega la documentación referente a las horas de capacitación mínimo para dar paso a la solicitud (de ser el caso)			

Observaciones

El (OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.) le notifica que su aplicación para la certificación de personas del/de los perfil/es de competencia laboral _____ en la/s unidad/es de competencia: _____ ha sido:

<input type="checkbox"/>	ACEPTADO
<input type="checkbox"/>	NO ACEPTADO

Si su aplicación ha sido aceptada, se detalla la/s fecha/s, hora y dirección/es de donde se llevará/n a cabo la/s examinación/es de acuerdo a cada unidad de competencia del perfil que ha aplicado.

(Marcar con una X en las celdas pintadas según corresponda, de ser necesario se continuará con la examinación en otras fechas programadas)

UC 1	Fecha:		Sitio de Trabajo	Dirección:
UC 2				
UC 3				
UC 4	Hora:		Instalaciones establecidas por el (OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.)	Dirección:
UC 5				
UC 6				

****Cuando se realicen las examinaciones fuera de las instalaciones del OEC anexar fotografías**

Para la examinación teórica y práctica es necesario que lleve consigo lo siguiente

- Cédula de ciudadanía (original):
- Por favor llegue 15 minutos antes.

Le deseamos mucho éxito.

Sinceramente,

Ing. Sofía Muquinche
Analista de Certificación

Anexo 4. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA EL EXAMINADO

File C004

Para cumplir con las políticas de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA., como Organismo Evaluador de la Conformidad y garantizar altos estándares de conducta ética propuestos por el mismo, Yo _____, reconozco que:

1. Seré honesto, imparcial, justo y transparente, en todas las actividades relacionadas con las exámenes y certificaciones de competencia de personas de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. No cometeré actos fraudulentos durante el proceso de examen, para lo cual me comprometo a no llevar ayudas no autorizadas. En el caso de incumplir este apartado, se procederá con el retiro y calificación inmediata del examen.
2. Me comportaré con profesionalismo en todo momento.
3. No divulgaré información relacionada con los asuntos confidenciales de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA., ni sus procesos técnicos, así como de los resultados de las evaluaciones y certificaciones de los usuarios.
4. Informaré a ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. de todas las conexiones, intereses o afiliaciones que puedan influir en el proceso de certificación del cual me encuentro participando como candidato.
5. Promoveré la confiabilidad de los servicios de certificación de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. para el uso de entidades públicas y privadas.
6. Cumpliré con las políticas de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. y los procedimientos de operación del modelo de evaluación de una forma no discriminatoria.
7. Informaré en el momento de la evaluación cualquier tipo de conflicto de interés, relacionado con el examinador.
8. Declaro no conocer al examinador y además de ello, no haber recibido capacitación alguna por parte de él durante los dos últimos años.
9. Declaro estar de acuerdo y me comprometo a cumplir el código de ética y conducta para el examinado de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.

NOMBRE DEL EXAMINADO

FIRMA DEL EXAMINADO

FECHA

Anexo 5. DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD EN LA EXAMINACIÓN DE COMPETENCIA

File C005

Fecha de la examinación: 10/09/2019	Perfil a examinar: Formación de Formadores
Nombre Examinador: Elizabeth Jijon	Nombre Candidato:

ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA está comprometido a mantener la imparcialidad en sus procesos de examinación y certificación, por lo que es importante que se declare cualquier conflicto de interés real o percibido con el candidato a examinar antes de llevar a cabo la examinación.

Un conflicto de interés real o percibido puede existir a través de cualquier de las siguientes situaciones:

1. Haber impartido algún curso de capacitación o formación al candidato durante los últimos dos años.
2. Tener algún tipo de relación personal directa o indirecta con el candidato.
3. Haber sostenido alguna relación profesional directa (por ejemplo jefe directo o subordinado directo) con el candidato durante los últimos dos años.
4. Intereses personales o beneficio propio.
5. Amenazas o intimidación en relación a la examinación de este candidato.
6. Intereses financieros de mi persona o de la institución que represento.
7. Cualquier situación que puede afectar el juicio objetivo del examinador y poner en riesgo que el proceso de examinación sea justo, fiable y objetivo.

Por lo tanto, declaro bajo juramento que:

	NO MANTENGO NINGÚN CONFLICTO DE INTERÉS REAL O PERCIBIDO CON EL CANDIDATO A EXAMINAR; ó
	EXISTE UN CONFLICTO DE INTERÉS REAL O PERCIBIDO CON EL CANDIDATO A EXAMINAR DEBIDO A LA SIGUIENTE SITUACIÓN: _____ (La situación será analizada por parte de personal de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA para determina si es necesario conseguir otro examinador):

NOMBRE EXAMINADOR/A

FIRMA

FECHA

Anexo 7. LISTA DE ASISTENCIA A LA EXAMINACIÓN

File C007

	ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.			Código:	ABK -OEC-C007
				Fecha de emisión:	20/06/2019
	LISTA DE ASISTENCIA A LA EXAMINACIÓN			Fecha de revisión:	28/06/2019
				Versión:	DCR-V02-2018
				N° pág:	Page 1 of 1
			File:	C007	

LUGAR DE LA EXAMINACIÓN: _____

EXAMINACIÓN: PRÁCTICA TEÓRICA

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	Nº CEDULA	CORREO ELECTRÓNICO	TELEF. CONVENCIONAL	TELEF. CELULAR	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

Analista de certificación y control
 Nombre: Ing. Sofía Muquinche
 C.C.:

Anexo 8. NOTIFICACIÓN DE CERTIFICACIÓN O NO CERTIFICACIÓN

File C008

Ambato, 10 de Septiembre de 2019

Sr/Sra/Srta. _____

Candidato/a certificar

Presente

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE CERTIFICACIÓN

De nuestra consideración:

Por este medio tenemos el agrado de comunicarle que exitosamente ha demostrado su competencia y, por lo tanto, de acuerdo a los procedimientos establecidos por el OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. **SE OTORGA** la Certificación de Competencias Laborales en el siguiente ESQUEMA: _____ DEL PERFIL _____ con las siguientes Unidades de Competencia _____

Examinación Teórica (mínimo ____% de acuerdo al esquema): Puntaje obtenido ____%,

Examinación Práctica (100%) Puntaje obtenido _____%

Posteriormente se le hará la entrega de su Certificado, el mismo que es propiedad del OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. hasta la fecha de su prescripción. El OEC se reserva el derecho de suspenderlo/retirarlo de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Se le recuerda que la obtención del certificado conlleva la responsabilidad de representar a su profesión con una conducta que demuestre ética y profesionalismo, por lo cual usted firmará el Acuerdo de cumplimiento con los lineamientos para personas certificadas (ABK-OEC-C009).

Se le recuerda también, que el usuario del Certificado descarga y libera al OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. de toda responsabilidad administrativa, civil o penal, que se pudieren derivar del uso del mismo. El usuario declara además que es de su exclusiva responsabilidad el uso del Certificado, siendo Usted el/la único/a responsable en la ejecución de las actividades que realice como resultado de la obtención del referido instrumento. De igual forma, el usuario, así como sus familiares, herederos o administradores, renunciarán a instaurar cualquier tipo de demanda o acción legal similar contra el OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA., originada en las actividades que trata la Certificación.

Atentamente,

Elaborado por: Shirley García

Responsable de certificación y control

Aprobado por: Ing. Juan Muquinche

**Coordinador de procesos de
certificación y control**

Anexo 9. ACUERDO DE CUMPLIMIENTO CON LOS LINEAMIENTOS PARA PERSONAS CERTIFICADAS

File C009

Nombre de la persona certificada:	
Cédula de Ciudadanía:	
Fecha:	
Dirección:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	

El presente acuerdo compromete a la persona certificada a cumplirlo durante el período de vigencia de su certificación:

1. El logotipo de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.no puede ser usado bajo ningún concepto, ni en tarjetas de presentación de la persona certificada, ni en papelería, etc.
2. No está permitido el uso del logotipo de la SETEC o cualquier otra organización relacionada con la certificación.
3. ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.y la SETEC no serán responsables de cualquier costo ocasionado por el mal uso de sus logotipos, certificados o marcas.
4. Cuando se haga referencia a la certificación siempre debe apegarse estrictamente al alcance de la misma (Unidades de competencia o el esquema del perfil con el cual fue certificado).
5. No se pondrá en riesgo de perjudicar el nombre de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.y de la SETEC a través de actos o hechos referentes al proceso de certificación.
6. No se podrá usar el certificado o hacer referencia a la certificación en el caso de suspensión o revocación del mismo.
7. En el caso de revocación de la certificación o cambio del alcance, el certificado debe ser devuelto a ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.
8. La persona certificada tiene la obligación de notificar por escrito a ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. de manera inmediata cualquier aspecto que pueda

afectar su capacidad de cumplir con los requisitos de competencia bajo los cuales fue certificado (accidentes, etc.).

9. ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. podrá tomar las acciones jurídicas que sean pertinentes ante cualquier mal uso y no cumplimiento con lo establecido en este acuerdo.
10. El usuario del Certificado (persona certificada) descarga y libera a ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. de toda responsabilidad administrativa, civil o penal, que se pudieren derivar del uso del mismo. El usuario declara además que es de su exclusiva responsabilidad el uso del Certificado, siendo el único responsable en la ejecución de las actividades que realice como resultado de la obtención del referido instrumento. De igual forma, el usuario, así como sus familiares, herederos o administradores, renuncian a instaurar cualquier tipo de demanda o acción legal similar contra ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA., originada en las actividades que trata la Certificación.

Firma de la persona certificada

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ing. Sofía Muquinche	Shirley García	Ing. Juan Muquinche
Cargo	Analista de certificación y control	Responsable de procesos de certificación y control	Coordinador del comité de certificación del OEC
Firma			

Anexo 10. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL EXAMINADO

File C010

	ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.		Código:	ABK-OEC-C010															
			Fecha de emisión:	28/06/2019															
			Fecha de revisión:	28/06/2019															
			Versión:	DCR-V02-2018															
			N° página:	Page 1 of 2															
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL EXAMINADO			File:	C010															
<p>Nos interesa su opinión sobre el servicio que ha recibido por parte del OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. en relación a su proceso de certificación. Agradeceremos que llene esta encuesta con la verdad. Sus respuestas serán analizadas cuidadosamente con el fin de determinar oportunidades para mejorar los procesos al servicio de la comunidad.</p> <p>Por favor, califique los servicios en relación a la certificación en una escala del 1 al 5, donde:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>1</td><td>=</td><td>NO SATISFACTORIO</td></tr> <tr><td>2</td><td>=</td><td>POCO SATISFACTORIO</td></tr> <tr><td>3</td><td>=</td><td>MEDIANAMENTE SATISFACTORIO</td></tr> <tr><td>4</td><td>=</td><td>SATISFACTORIO</td></tr> <tr><td>5</td><td>=</td><td>MUY SATISFACTORIO</td></tr> </table> <p>Para comentarios utilice el espacio designado al final de la encuesta.</p>					1	=	NO SATISFACTORIO	2	=	POCO SATISFACTORIO	3	=	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	4	=	SATISFACTORIO	5	=	MUY SATISFACTORIO
1	=	NO SATISFACTORIO																	
2	=	POCO SATISFACTORIO																	
3	=	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO																	
4	=	SATISFACTORIO																	
5	=	MUY SATISFACTORIO																	
APLICACIÓN																			
1. ¿Le fue fácil encontrar o recibir la información que necesitaba para iniciar su aplicación?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
2. ¿Le fue fácil entender la información proporcionada sobre el proceso de aplicación?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
3. ¿Cómo evaluaría al personal que le prestó el servicio?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
4. ¿Las instrucciones para llenar la aplicación fueron claras?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
EXAMINACIÓN																			
5. ¿Se le proporcionó/existía todo el material, maquinaria, equipo y herramientas necesarias para llevar a cabo la examinación del perfil al cual aplicó?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
6. ¿El lugar (sítio de trabajo/ instalaciones de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA) donde usted fue examinado/a fue apropiado?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
7. ¿Las preguntas e instrucciones durante el proceso fueron claras y de fácil comprensión?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
8. ¿Se respetó el tiempo estipulado para la examinación?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
EXAMINADOR/A																			
9. ¿El examinador/a asistió puntualmente a la examinación?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
10. ¿El examinador/a se dirigió a Ud. de manera profesional con cordialidad y respeto?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
11. ¿El examinador/a demostró conocer a profundidad (dominio) las áreas en las que se desarrolló su examinación?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
12. ¿Siente que el examinador/a fue justo/a e imparcial?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
13. ¿El examinador satisfizo sus expectativas y necesidades durante el proceso de examinación?																			
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>																			
USO EXCLUSIVO PARA EL OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.																			
		Puntaje para satisfacción del servicio total (PS): 40 (Se tomará en cuenta para esta puntuación desde la pregunta 1 hasta la pregunta 8)																	
		Puntaje para examinador total (PE): 25 (Se tomará en cuenta para esta puntuación desde la pregunta 9 hasta la pregunta 13)																	
		Puntaje General (PG): 65		0															
		Calificación mínima: 70/100% del total de preguntas evaluadas		0%															
		Puntaje que se debe trasladar al Formulario T011 numeral 10		0,00%															
COMENTARIOS																			
LUGAR DE LA EXAMINACIÓN				FECHA															
NOMBRE DEL EXAMINADO				FIRMA															
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN																			

Anexo 11. FORMULARIO PARA QUEJAS Y APELACIONES

File C011

ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. y la SETEC ponen a disposición de los usuarios este instrumento, para comunicar quejas y apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas.

Cada queja o apelación debe ser presentada por escrito y firmada por el interesado, entregada vía oficio, correo electrónico, fax u otros medios en la oficina de certificación de:

ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.:

- Dirección física: Ambato; Izamba / Pedro Vásconez y Puerto Barrios
- Teléfono: 03-2854983
- Correo electrónico: asistencia@abkrea.com

SETEC

- Dirección física: Av. Amazonas N38-42 y Villalengua Quito - Ecuador
- Teléfono: 02-2257802 – 02-2257803
- Correo electrónico: contacto.ciudadano@setec.gob.ec

ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. Y LA SETEC se comprometen a investigar y resolver las quejas y apelaciones, comunicando oportunamente las conclusiones a los peticionarios.

Todas las quejas y apelaciones serán manejadas de manera confidencial, justa, imparcial, constructiva y oportuna.

ENTREGUE UN EJEMPLAR EN EL OEC Y UN EJEMPLAR EN LA SETEC

Marque lo que corresponde:

<input type="checkbox"/> <u>Queja</u> <ul style="list-style-type: none">• Si usted es usuario de los servicios de Certificación de Personas por competencias laborales del OEC ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. (Postulante, candidato a la certificación o persona certificada) y desea expresar una <u>insatisfacción</u> a ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. en relación al servicio prestado.• Si usted es una persona natural o jurídica y desea expresar una <u>insatisfacción a</u> ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. <u>en relación a las actividades y/o conducta de una persona certificada</u> o de un proceso de certificación en cualquiera de sus procesos
<input type="checkbox"/> <u>Apelación</u> <ul style="list-style-type: none">• Si usted es usuario de los servicios de Certificación de Personas por competencias laborales de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. (Postulante, candidato a la certificación o persona certificada) y desea solicitar la <u>reconsideración</u> de cualquier decisión en relación a su estado deseado de certificación.

Nombre de la autoridad a quien se dirige la queja o apelación:

XXXXXXXXXX

2. Datos de identificación de quien presenta la queja o apelación:

Nombres completos:		Número de cédula de ciudadanía o pasaporte:
Lugar de domicilio:		
Nacionalidad:	Edad:	Profesión u ocupación:
Teléfonos de contacto:	Domicilio	Celular/es

3. Detalle del acto o acción motivo de la queja o apelación; mismo que, deberá contener el correspondiente respaldo documental (puede anexar otra hoja con la descripción detallada de su queja o apelación).

4. Lugar en donde recibirá las notificaciones respectivas:

Ciudad y dirección domiciliaria:	
Teléfono(s):	Dirección de correo electrónico:

5. Descripción de los anexos que se adjuntan (puede anexar otra hoja con la descripción detallada de los anexos que se adjuntan a su queja o apelación como respaldos).

Nombre:	Número de cédula de ciudadanía:
Firma:	Fecha:

PERSONAL QUE RECEPTA LA QUEJA:

Nombre:

Cargo:

Firma:

Fecha:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ing. Sofía Muquinche	Shirley García	Ing. Juan Muquinche
Cargo	Analista de certificación y control	Responsable de procesos de certificación y control	Coordinador del comité de certificación del OEC
Firma			

Anexo 12. REGISTRO DE AUSENCIA Y SOLICITUD DE CAMBIO DE FECHA DE LA EXAMINACIÓN

File C012

REGISTRO DE AUSENCIA A LA EXAMINACIÓN

El Sr./a/Srta.

Candidato/a:.....,con

Expediente N°:, convocado para la examinación del
esquema de certificación: del

perfil.....

en las unidades de competencia (UC):

..... para la examinación TEÓRICA

..... PRÁCTICA..... el día:, de de 20....., a las

.....h....., en: (lugar/dirección..... con el

Examinador/a:

<input type="checkbox"/>	NO ASISTIÓ
<input type="checkbox"/>	SOLICITA CAMBIO DE FECHA

Cabe recalcar que de ser el caso podrá abrirse un nuevo proceso de examinación de la competencia, si el candidato/a así lo requiere, siguiendo nuevamente todo el proceso para la certificación.

Fecha: ____ de _____ de, 20____

Para constancia

Nombre: Tnlgo. Jacobo Orozco

C.I.: 1803066156

Supervisor

Nombre:

C.I.:

Examinador/a

SOLICITUD DE CAMBIO DE FECHA POR AUSENCIA A LA EXAMINACIÓN.

Ambato, _____ de _____ de _____

Coordinador de comité de certificación

ASUNTO: Solicitud de cambio de fecha.

Por medio del presente, Yo xx candidato para la examinación solicito se asigne lugar y fecha para rendir la examinación correspondiente al siguiente esquema de certificación: del Perfil:
 en las unidades de competencia (UC):

Atentamente,

Firma: _____

Nombre:

Candidato para la examinación

USO EXCLUSIVO (ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.) Notificación de nueva fecha para examinación debido a la ausencia y/o cambio de fecha			
Se acepta la solicitud: SI..... NO.....		Firma: _____ Analista de Certificación Nombre: Ing. Sofía Muquinche	
FECHA DE NUEVA EXAMINACIÓN			
FECHA	HORA	Ciudad y Dirección	En el caso de tener alguna duda, favor comunicarse lo antes posible con ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ing. Sofía Muquinche	Shirley García	Ing. Juan Muquinche
Cargo	Analista de certificación y control	Responsable de procesos de certificación y control	Coordinador del comité de certificación del OEC
Firma			

Anexo 13. LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE EXAMINACIÓN

File C013

NOMBRE CANDIDATO:

CÉDULA DE CIUDADANÍA:

NÚMERO DEL EXPEDIENTE:

FECHA APLICACIÓN RECIBIDA:.....

FECHA APLICACIÓN ACEPTADA:

N °	REGISTROS	N/A	CUMPLE	NO CUMPLE
1)	Aplicación para la certificación de personas (ABK-OEC-C001) debidamente llena y firmada			
2)	Copias de Cédula de Ciudadanía y/o Papeleta de Votación (actualizadas)			
3)	Copia de los documentos que respalden la solicitud (pre-requisitos)			
4)	Copia del Pago de las Tasas de acuerdo a la certificación solicitada (de ser el caso)			
5)	Evaluación diagnóstica de lecto-escritura y cálculo básico (ABK-OEC-C002) (de ser el caso)			
6)	Aceptación o no aceptación de la aplicación para la certificación (ABK-OEC-C003)			
7)	Código de Ética y Conducta para el Examinado (ABK-OEC-C004) (original)			
8)	Código de Ética y Conducta para el personal involucrado en el proceso de Certificación de Personas (ABK-OEC-T006) (solo del examinador)			
9)	Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia (ABK-OEC-C005) (original)			
10)	Lista de verificación del lugar de examinación (ABK-OEC-C006) (Por lugar de examinación, de ser el caso)			
11)	Lista de asistencia a la examinación ABK-OEC-(C007)			
12)	Registro de personas descargado del Sistema para el proceso de certificación de cualificaciones			
13)	Examinación de la competencia (examen teórico, examen práctico, registro de resultados y preguntas - respuestas de la examinación por competencias)			
14)	Notificación de certificación o no certificación (ABK-OEC-C008)			
15)	Acuerdo de cumplimiento con lineamientos para personas certificadas (C009)			

N °	REGISTROS	N/A	CUMPLE	NO CUMPLE
16)	Encuesta de Satisfacción del examinado (ABK-OEC-C010) (original)			
17)	Formulario para quejas y apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas (ABK-OEC-C011) (de ser el caso)			
18)	Registro de ausencia y solicitud de cambio de fecha de la examinación (ABK-OEC-C012) (de ser el caso)			
19)	Certificado de competencia laboral			
20)	Evaluación de desempeño al examinador (ABK-OEC-T011)			

ULTIMA FECHA DE VERIFICACIÓN: _____

EXPEDIENTE REVISADO POR: Analista de certificación y control

Firma: _____

Anexo 14. NOTIFICACION DE SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

File C014

Ambato, _____ de _____ del 20_____

Sr.

Presente

ASUNTO: Notificación de Suspensión o retiro de la certificación obtenida en una o varias unidades de competencia.

De nuestra consideración:

Por este medio le informamos que su Certificación por Competencias Laborales ha sido, suspendida o retirada por el/los siguientes/s motivos:

SUSPENSIÓN

- Actos que puedan poner en riesgo la reputación de ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA. como cuerpo certificador o de la SETEC como entidad que otorgo el reconocimiento.
- No presentar en los plazos establecidos la información requerida para la vigilancia.
- Quejas con fundamento sobre la conducta ética o profesional de la persona certificada.
- En los casos de que la Persona Certificada no cumpla con los criterios de vigilancia de acuerdo al esquema de certificación.
- Presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.

RETIRO

- Por solicitud escrita del Titular (persona certificada)
- Mal uso del certificado, entendiéndose que es el uso no adecuado o distinto al objeto del Certificado de Competencia otorgado por ABKREA INGENIERÍA CIA. LTDA.
- Incumplimiento comprobado del Acuerdo de Cumplimiento con los lineamientos para personas Certificadas (ABK-OEC-C009).
- En los casos de que la Persona Certificada no cumpla con los criterios de vigilancia de acuerdo al esquema de certificación.
- Incapacidad notificada y/o demostrada de la persona certificada en relación a la competencia laboral certificada.
- Otros
(especificar): _____

