

## ¿CÓMO AYUDAN LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO A LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL? UNA EXPERIENCIA DE COACHING LABORAL EN EMPLEO CON APOYO<sup>1</sup>

### **HOW DO EMPLOYEES HELP CO-WORKERS WITH INTELLECTUAL DISABILITIES? A WORK COACHING EXPERIENCE IN SUPPORTED EMPLOYMENT.**

María Teresa **Becerra Traver**<sup>2</sup>  
Manuel **Lucero Fustes**<sup>3</sup>  
Manuel **Montanero Fernández**<sup>4</sup>  
Universidad de Extremadura. España

#### **RESUMEN**

En este trabajo se analizan algunas características de la interacción verbal y el apoyo natural que los compañeros de trabajo proporcionan a otros trabajadores en prácticas con discapacidad intelectual, antes y después de un proceso de asesoramiento enmarcado en un contexto laboral de Empleo con Apoyo. Se seleccionaron dos tareas laborales de un puesto de auxiliar administrativo, que requerían un cierto grado de exigencia cognitiva: ensobrar y fotocopiar documentos. Los trabajadores con discapacidad realizaron una serie de demandas relacionadas con ambas tareas, con y sin la ayuda del compañero de trabajo. Posteriormente, dichos compañeros recibieron una sesión de asesoramiento por parte de un especialista en empleo con apoyo. Los resultados muestran mejoras tras la sesión de asesoramiento de las ayudas verbales

<sup>1</sup> *Agradecimientos.*- Este trabajo ha sido financiado por la Junta de Extremadura y Fondos FEDER en el marco del Proyecto de investigación "Empleo con apoyo. Estrategias de apoyo laboral a trabajadores con discapacidad intelectual en tareas que requieren autorregulación" (Ref.: IB10050), del IV Plan Regional de Investigación.

<sup>2</sup> *Correspondencia:* María Teresa Becerra Traver: Universidad de Extremadura. Facultad de Educación. Campus Universitario. Avda. de Elvas, s/n. 06006 Badajoz.

Correo-e: [mbectra@unex.es](mailto:mbectra@unex.es) , web: <http://www.unex.es/investigacion/grupos/gidex>

<sup>3</sup> *Correspondencia:* Manuel Lucero Fustes: Universidad de Extremadura. Facultad de Educación. Campus Universitario. Avda. de Elvas, s/n. 06006 Badajoz.

Correo-e: [mlucero@unex.es](mailto:mlucero@unex.es) , web: <http://www.unex.es/investigacion/grupos/gidex>

<sup>4</sup> *Correspondencia:* Manuel Montanero Fernández: Universidad de Extremadura. Facultad de Educación. Campus Universitario. Avda. de Elvas, s/n. 06006 Badajoz.

Correo-e: [mmontane@unex.es](mailto:mmontane@unex.es) , web: <http://www.unex.es/investigacion/grupos/gidex>

centradas en facilitar la autonomía del trabajador con discapacidad intelectual, así como una mayor participación verbal del propio trabajador con discapacidad en la interacción con el compañero. En cuanto a la realización autónoma de las demandas laborales, se registró también una mejora en la calidad, tanto de los productos, como del proceso llevado a cabo por dos de los trabajadores con discapacidad, aunque no en un tercer caso. Se discuten las implicaciones de estos resultados de cara a la formación de los agentes que realizan funciones de apoyo en el entorno laboral a trabajadores con discapacidad.

**Palabras clave:** Apoyo natural, discapacidad intelectual, interacción verbal, asesoramiento, empleo con apoyo.

## ABSTRACT

In this paper we analyze before and after a counseling session framed in a context of supported employment some characteristics of verbal interaction and natural support that a worker provides to trainees with intellectual disability. Two labour tasks of an administrative assistant position that required a certain degree of cognitive demand were selected: enveloping and photocopying documents. The disabled trainee carried out several demands that were closely related to both selected tasks, these demands were developed with and without the help of the worker. Later, these workers received a counseling session by a specialist in supported employment. The results show an increase of the helps that are focused on facilitate the autonomy of the worker with intellectual disability after counseling session, and also it is shown a higher verbal participation of the worker with disabilities in the interaction with the partner. As for labour demands performed autonomously we could see an improvement in the carried out process by two of the disabled workers, but not in third study case. We discuss the implications of these results in the training of the agents that perform support functions in the workplace to workers with disabilities.

**Key Words:** Natural support, intellectual disability, verbal interaction, counseling, supported employment.

## Introducción y objetivos

El empleo con apoyo es una modalidad de acceso laboral para las personas con discapacidad que tiene como finalidad la integración en el mercado ordinario de trabajo mediante un sistema de apoyo sistemáticamente dirigido, tanto a la persona con discapacidad, como a su entorno socio-familiar y laboral (Egido, Cerrillo y Camina, 2009; Pasillera, Fullana, Martín y Vilà, 2013; Polo y López, 2011; Vilà, Pallisera y Fullana, 2012). La estrategia más recurrente consiste en la supervisión inicial de las tareas laborales del trabajador con discapacidad por parte de un monitor ocupacional o preparador laboral en el propio puesto de trabajo, combinada con talleres de formación (Becerra, Montanero y Lucero, 2012). Entre otras, este preparador desarrolla funciones de orientación y asesoramiento laboral, principalmente durante el proceso de inserción del trabajador con discapacidad en el puesto de trabajo, hasta que alcanzan un suficiente nivel de autonomía (Verdugo y Jordán de Urríes, 2001).

En el contexto del empleo con apoyo entendemos por *asesoramiento laboral (job coaching)* la actividad profesional mediante la que un especialista, normalmente el propio preparador laboral, enseña habilidades laborales y proporciona durante un tiempo ayudas al trabajador con

discapacidad en su propio entorno laboral, no sólo para realizar las tareas que le fueron asignadas, sino también para interactuar adecuadamente con sus compañeros de trabajo, aceptar el feed-back de un supervisor, etc. (Graff, 2013). El *job coaching* permite emprender y facilitar la inclusión de la persona con discapacidad en el ambiente de trabajo, a la vez que facilita el proceso por el cual puede moverse hacia los objetivos deseados de una manera satisfactoria. En este sentido, su función no tiene que ver sólo con la productividad, sino también con el bienestar personal, social y profesional del trabajador con discapacidad (Gallwey, 2011). Se ha evidenciado que este tipo de asesoramiento, además de tener un efecto positivo en el rendimiento laboral (Wang, 2010; Kalkavan y Katrinli, 2014; McInnes, Ozturk, McDermott and Mann, 2016), aumenta la satisfacción personal y social (Elloy, 2006), así como la satisfacción con el propio desempeño laboral (Noelker, Memne and Bagakas, 2009; Kalkavan y Katrinli, 2014).

Tradicionalmente, sin embargo, el apoyo que proporciona el *job coach* se ha centrado casi exclusivamente en las habilidades del trabajador con discapacidad, proporcionando la instrucción y retroalimentación más adecuada de acuerdo con sus condiciones de discapacidad (Parsons, Reid, Green y Browning, 2001; Wehman, 2012). En los últimos años las funciones del *job coach* se han ido progresivamente ampliando a otras demandas del entorno laboral, tales como el uso de conexiones personales para mejorar el apoyo social, la adecuación de las preferencias y atributos individuales a los climas sociales del lugar de trabajo, la colaboración con el personal del lugar de trabajo para desarrollar adaptaciones y recursos de *apoyo natural*, etc. Diversos estudios han puesto de manifiesto, además, los efectos positivos de una reducción de la proximidad del *coach*, tanto para la interacción social del trabajador con discapacidad, como para su implicación en las tareas laborales (Gibson y Carter, 2016).

Los compañeros de trabajo (sin discapacidad) tienen un papel fundamental en esta nueva concepción del apoyo. A diferencia de los preparadores laborales, se trata de profesionales que pueden proporcionar un apoyo natural muy valioso en el propio entorno laboral (Wehman, 1981; Moon, Goodall, Barcus, y Brooke, 1986; Rusch y Minch, 1988; Hagner, Rogan y Murphy, 1992; Knox y Parmenter, 1993; Serra, 2004; Dunstan y MacEachen, 2013). Se han documentado, sin embargo, dos obstáculos fundamentales que pueden limitar la utilidad de este tipo de apoyo natural. Por un lado, los compañeros de trabajo sin discapacidad se encuentran con una carga física o mental extra, sobrevenida por la inclusión de una persona con discapacidad en el puesto de trabajo, que a menudo no saben gestionar; lo que les produce desilusión, abandono del puesto de trabajo y estrés emocional (Dunstan y MacEachen, 2013). Los compañeros de trabajo, por otro lado, pueden carecer de las competencias adecuadas para interactuar y ayudar a personas con discapacidad. Más específicamente algunos estudios han mostrado sus dificultades para proporcionar ayudas verbales que sean entendidas por los trabajadores con discapacidad y que faciliten un traspaso progresivo del control de las tareas laborales, hasta alcanzar un suficiente grado de autonomía y autorregulación (Mautz, Storey y Certo, 2001; Becerra, Montanero y Lucero, 2012, 2016; Lucero, Becerra y Montanero, 2014).

A pesar de estas dificultades, hasta la fecha, apenas contamos con estudios que investiguen en qué medida puede ser eficaz un asesoramiento *in situ*, centrado en mejorar las competencias necesarias para proporcionar apoyo natural (Ellenkamp *et al.*, 2016). En España la mayoría de los programas de empleo con apoyo carecen, de hecho, de acciones suficientemente sistematizadas de asesoramiento a los compañeros de trabajo (Becerra, Montanero y Lucero, 2012). Parece necesario, por tanto, investigar en mayor profundidad en qué medida el *job coaching* puede contribuir a conseguir que los profesionales de la empresa que ejerzan funciones de apoyo natural se sientan seguros cuando deban apoyar a un empleado con discapacidad, tomen consciencia de las dificultades que deben afrontar en las situaciones de interacción y supervisión de dichos trabajadores, y desarrollen estrategias más eficaces, tanto desde el punto de vista tanto de su productividad, como de su integración.

En este sentido, como continuación de estudios anteriores (véase Lucero, Becerra y Montanero, 2014), el presente trabajo se encaminó a estudiar el impacto de un breve proceso de asesoramiento en un importante ámbito de la interacción que se establece entre los trabajadores con discapacidad intelectual y otros profesionales del centro de trabajo que ejercen funciones de apoyo natural: las instrucciones y la ayuda verbal que les proporcionan en tareas laborales concretas. Más específicamente el objetivo de esta investigación se centró en comparar, antes y después de una actividad de asesoramiento, la naturaleza de las ayudas que los compañeros verbalizaban para potenciar la autonomía en el manejo de aparatos de oficina, así como la calidad de las tareas laborales que los trabajadores con discapacidad realizaban con dichos aparatos.

## Método

### *Participantes y diseño*

En este estudio participaron tres funcionarios y tres trabajadores en prácticas con discapacidad intelectual que se encontraban realizando prácticas en la rama profesional de *Técnico en Gestión Administrativa* en una empresa pública (el Servicio de Orientación y Formación Docente de la Universidad de Extremadura), en virtud de un acuerdo de colaboración con la Asociación AFEDIBA (una asociación de formación y empleo para personas con discapacidad). Los investigadores obtuvieron el permiso de la dirección de las organizaciones para implementar y conducir la investigación. Ayudados por un empleado de la Asociación, se les ofreció suficiente información sobre el propósito y la naturaleza de la experiencia. Todos ellos voluntariamente consintieron en participar en la investigación y estuvieron muy motivados. En todo momento se garantizó la confidencialidad de los datos personales de los participantes.

Los trabajadores funcionarios en plantilla del personal de administración y servicios, con más de tres años de experiencia, habían aceptado colaborar voluntariamente proporcionando apoyo natural a los trabajadores en prácticas, que presentaban condiciones similares de discapacidad intelectual en el puesto de trabajo. Los apoyos naturales (AN) y los trabajadores en prácticas con discapacidad intelectual (TD) fueron emparejados al azar, como se muestra en la tabla 1.

**TABLA 1. Participantes**

Par	<i>Apoyo natural</i>		<i>Trabajador en prácticas</i>			
	Sexo	Edad	Sexo	Edad	Minusvalía	CI
1	Hombre	38	Hombre	29	40%	80
2	Mujer	45	Mujer	28	40%	80
3	Hombre	54	Mujer	29	45%	75

El estudio se fundamentó en un diseño observacional de caso múltiple. Cada caso se correspondió con una pareja, compuesta por un trabajador en prácticas con discapacidad intelectual y un profesional con experiencia que ejercía funciones de *apoyo natural*. Además, se seleccionaron dos tareas de manejo de aparatos de oficina (una fotocopidora y una plegadora) que los TD debían aprender a realizar durante las prácticas. Se esperaba que, con unas breves instrucciones, dichos trabajadores aprendieran a manejar estos materiales con autonomía y eficacia. Se evaluó la realización de dichas tareas en dos momentos consecutivos: con y sin apoyo del compañero de trabajo sin discapacidad. Posteriormente, tras una breve actividad de

asesoramiento al AN, se evaluaron de nuevo las tareas en las mismas condiciones (con y sin apoyo). Las tareas fueron balanceadas como se esquematiza en la tabla 2.

**TABLA 2. Tareas laborales evaluadas en el pretest y en el postest de cada caso TD-AN**

Caso	Pretest (antes del asesoramiento)		Postest (tras el asesoramiento)	
	Tarea con apoyo	Tarea sin apoyo	Tarea con apoyo	Tarea sin apoyo
1	Ensobrar (13' 10")	Ensobrar (7')	Fotocopiar (30' 26")	Fotocopiar (8' 27")
2	Ensobrar (9' 38")	Ensobrar (8' 45")	Fotocopiar (15' 16")	Fotocopiar (8' 43")
3	Fotocopiar (19' 30")	Fotocopiar (7' 20")	Ensobrar (23' 55")	Ensobrar (7' 15")

### *Materiales*

Las actividades de apoyo laboral estudiadas se centraban en dos tareas que los trabajadores debían realizar con frecuencia en las responsabilidades que tenían asignadas: fotocopiar y ensobrar documentos. La *fotocopiadora* era un aparato complejo, con múltiples funciones como encuadernar documentos, clasificarlos, agruparlos y graparlos. La *plegadora* era un aparato más pequeño (8,5 Kg) y con una instrumentación más simple. Tenía 4 formatos de plegado (plegado carta, en zig-zag, paralelo y doble plegado) y capacidad de 4000 hojas A4/hora.

Las grabaciones realizadas con la cámara utilizada fueron posteriormente transcritas a papel para facilitar su análisis.

### *Procedimiento*

El estudio se ubicó temporalmente en el primer mes de prácticas de los trabajadores con discapacidad. De acuerdo con el diseño que acabamos de explicar, el procedimiento de la investigación se desarrolló en las siguientes fases:

#### *1.- Realización de tareas con apoyo antes del asesoramiento*

En la sesión pretest los compañeros de trabajo seleccionados para suministrar apoyo natural (AN) fueron informados de que tenían que enseñar a un trabajador en prácticas con discapacidad intelectual (TD), que acababa de llegar al servicio, a utilizar la fotocopiadora o la plegadora, según procediera. Los aparatos se encontraban en una pequeña habitación cercana al puesto de trabajo del TD. Esto permitió que la sesión de instrucción se desarrollara en un ambiente relajado y cómodo tanto para el AN como para el TD, sin interrupciones ni ruidos. Los tres AN siguieron espontáneamente la misma secuencia de apoyo. En primer lugar, situaron al TD frente al aparato y explicaron superficialmente sus principales funciones. Posteriormente, hicieron ellos mismos un breve modelado, con uno o dos ejemplos de manipulación del aparato. Finalmente, solicitaron al TD una demanda sencilla para comprobar, si lo habían entendido.

Todas las sesiones fueron grabadas con una cámara digital. La duración de cada sesión aparece en la tabla 2.

#### *2.- Realización autónoma de tareas antes del asesoramiento*

Al día siguiente de llevar a cabo las tareas con apoyo, se solicitó a cada TD la realización de 3 peticiones de creciente dificultad relacionadas con la misma tarea en la que había sido instruido pero, en esta ocasión, sin la presencia del AN.

Una vez que el TD era informado de la demanda que debía realizar, se grabó cómo ejecutaba cada una de las peticiones solicitadas. Cuando el TD daba por finalizada la demanda que se le había requerido entregaba el producto (fotocopias o documentos plegados), que fue posteriormente evaluado.

### *3.- Asesoramiento a los compañeros que ejercía apoyo natural*

Durante la segunda y tercera semana de prácticas, los compañeros encargados de apoyar a los trabajadores con discapacidad participaron en un proceso de asesoramiento dirigido fundamentalmente a conseguir que incorporaran o potenciaron algunas estrategias de apoyo a las personas con discapacidad intelectual en la realización de las tareas laborales. Las sesiones de asesoramiento, de unos 30 minutos de duración cada una, se realizaron en días consecutivos (seis o siete días después del pretest) dentro del propio centro de trabajo. Consistieron en una entrevista individual de uno de los investigadores con cada trabajador, centrada en el análisis conjunto del registro audiovisual del apoyo prestado en la tarea pretest, así como en la discusión de propuestas de mejora en las habilidades de apoyo, de acuerdo con los principios que se han expuesto en el marco teórico de este trabajo. En todas ellas, se reprodujeron en vídeo y se comentaron fragmentos del pretest donde se ponían de manifiesto las dificultades de los trabajadores con discapacidad y la ayuda que se les había ofrecido. El asesoramiento se desarrolló en dos entrevistas que se describen a continuación.

En la primera entrevista de asesoramiento se revisó conjuntamente la estructura y características de las ayudas que el apoyo natural había desarrollado en la sesión (con el apoyo del visionado de algunos fragmentos). La reflexión abordó, por un lado, aspectos relacionados con las dificultades que se le podían presentar al trabajador con discapacidad en el desarrollo de otras tareas laborales. Por otro lado, se revisaron los conocimientos y habilidades necesarias, los apoyos suministrados y el grado de participación que se había otorgado al trabajador con discapacidad intelectual en el proceso de traspaso de control.

Cuando el profesional tomaba consciencia de las características del apoyo que había suministrado al trabajador con discapacidad y las dificultades que le podían surgir, se discutían posibles alternativas y se le proponían algunos cambios para la siguiente sesión. Se propusieron varias estrategias de apoyo, en función de las dificultades detectadas en las diferentes operaciones de cada tarea.

- *Operaciones de comprensión y planificación.* Los compañeros de trabajo que realizaban funciones de apoyo natural recibieron orientación sobre cómo utilizar un registro sencillo en papel de las variables más relevantes de la demanda, en caso de que el trabajador con discapacidad *no comprendiera o no planificara la tarea* a realizar.
- *Operaciones de ejecución y manipulación del aparato.* El apoyo natural recibió también asesoramiento sobre cómo actuar ante dos dificultades, relacionadas con errores que los TD cometían a menudo en la *ejecución de la tarea*. En primer lugar, se les sugirió que cuando observaran dificultades para ejecutar en el orden adecuado las operaciones que habían planificado, modelaran y supervisaran la secuencia de pasos y decisiones, incrementando progresivamente el control y la responsabilidad que el trabajador con discapacidad asumía. Al igual que en la situación anterior, se les asesoró en el uso de un apoyo gráfico, fácil de manipular, que reflejaba esquemáticamente la secuencia de instrucciones para el uso de

ambos aparatos. En segundo lugar, cuando los trabajadores en prácticas mostraran dificultades a la hora de seleccionar las teclas o botones que debían accionar en la fotocopidora, por ejemplo, se les sugirió utilizar como apoyo un papel con una leyenda de los símbolos que se debían interpretar.

- *Operaciones de evaluación.* En el caso de que el trabajador con discapacidad *no evaluara el resultado de la tarea* se propuso utilizar el registro de planificación como guía para evaluar si el producto (tipo de fotocopias, sobres, etc.) se correspondía con el contenido exacto de la demanda.

La segunda entrevista de asesoramiento consistió en simular la puesta en práctica de las ayudas ofrecidas en una tarea diferente a la que se había realizado y a la que se realizaría en el postest. El aparato utilizado fue un fax de oficina. El contenido de la segunda sesión de asesoramiento estaba centrado en atender otras demandas similares, por lo que el apoyo natural debía transferir autónomamente las ayudas aprendidas en la sesión de asesoramiento anterior con la ayuda del investigador.

#### *4.- Realización de tareas con apoyo después del asesoramiento*

Durante la sesión del postest, solicitamos a los apoyos naturales que volvieran a enseñar al mismo trabajador en prácticas con discapacidad intelectual, con el que habían realizado la sesión anterior, a utilizar un aparato distinto, haciendo uso de lo aprendido en el proceso de asesoramiento. En tabla 2 puede verse la tarea laboral correspondiente a cada caso.

#### *5.- Realización autónoma de tareas antes del asesoramiento*

Nuevamente, al día siguiente de llevar a cabo las tareas con apoyo, se solicitó a cada TD la realización de tres peticiones relacionadas con la misma tarea en la que había sido instruido pero, en esta ocasión, sin la presencia del AN.

#### *6.- Evaluación de las tareas*

En primer lugar, se delimitaron las diferentes operaciones implicadas en las tareas de fotocopiar y ensobrar. Como se muestra en el anexo.

Teniendo en cuenta este modelo, se analizaron tanto las ayudas proporcionadas por el AN en las tareas con apoyo, como la calidad de la tarea realizada posteriormente sin apoyo por el TD.

##### *6.1. Evaluación de la ayuda*

Para evaluar en qué medida el apoyo natural fomentaba la autonomía del TD se analizaron las transcripciones verbales, derivadas de las grabaciones audiovisuales de las tareas realizadas con apoyo. Dicho análisis se hizo desde dos perspectivas. Por un lado, se identificaron y categorizaron las ayudas verbales centradas en facilitar la autorregulación de la tarea (véase García y Montanero, 2004; Montanero y García, 2005).

Por otro lado, se analizó el grado de responsabilidad o autonomía que el aprendiz asume en la elaboración de una determinada operación. Para ello, categorizamos cada una de las anteriores ayudas en función del nivel de participación verbal (Sánchez *et al.*, 2008) que asumía el TD. Esto nos permite inferir diferentes niveles de traspaso del control o apropiación de los procesos

implicados en la ejecución de las operaciones, es decir, la implicación del aprendiz en la autorregulación de las tareas de fotocopiar y ensobrar. Por ejemplo, categorizar un enunciado como una instrucción verbal con un nivel de participación bajo del trabajador con discapacidad reflejaría una interacción directiva en la que dicho trabajador no muestra autonomía. En cambio, su categorización como participación alta conllevaría que la instrucción es verbalizada por el propio aprendiz (a modo de *autoinstrucción*), lo que supone un evidente indicio de autorregulación (Tabla 3).

**Tabla 3.- Sistema de categorías de análisis de las ayudas verbales**

<i>Categorías</i>	<i>Descripción</i>	<i>Ejemplos</i>	
Ayudas de autorregulación	Instrucciones	Solicitudes o indicaciones directas sobre cómo realizar una operación concreta	Y después lo vamos a meter en sobres, pero no hacen falta que sean de ventanilla.
	Planificación	Solicitudes o preguntas centradas en que el TD verbalizara o registrara por escrito lo que quería hacer antes de hacerlo y los pasos que iba a seguir	Vamos a ver, puede ser que algún día te pidan hacer unas copias. Lo primero ya sabes lo que tienes que hacer, tienes que organizarte primero lo que tú... Primero si vamos a manejar la máquina, asegurarte bien que tengas papel [...]
	Transferencia	Preguntas o comentarios sobre cómo adaptar una determinada operación de la tarea ante una demanda sensiblemente diferente	Y si en vez de pedirte las fotocopias a una cara, te la pidieran a dos caras, ¿qué tendrías que hacer?
	Indagaciones	Preguntas dirigidas a que el sujeto evalúe o reflexione sobre la acción realizada	Esta casilla, por ejemplo [...], ¿cuándo se podría utilizar?
Nivel de participación	Bajo	El AN verbaliza él mismo toda la información, o dirige imperativamente la actuación del TD	Te viene aquí, quieres hacer esta doblez. Aquí arriba.
	Medio	El TD responde a preguntas abiertas planteadas por el AN	Venga, sigue tú, ¿qué tenemos que hacer? Tenemos que ver en la bandeja uno... Ajam
	Alto	El TD pregunta o verbaliza por propia iniciativa y autónomamente una idea o acción	Entonces, primero ha sido en la primera posición y después en la de atrás.

El principal indicador que se tomará para documentar los cambios en el apoyo a la autorregulación, después de la actividad de asesoramiento, es la cantidad de las ayudas verbales de *planificación*, *transferencia*, *indagación* e *instrucción* con grado de participación verbal medio o alto; así como la concentración de este tipo de ayuda en las fases de planificación y evaluación de la tarea.

## 6.2. Evaluación de la calidad de la tarea

Los datos relativos a la calidad de las tareas laborales (realizadas sin ayuda, antes y después del asesoramiento) se planteó nuevamente desde dos perspectivas.

Por un lado, realizamos una *evaluación global del producto* que el trabajador con discapacidad entregaba. Consideramos que la ejecución de una tarea era correcta si el producto final (por ejemplo las fotocopias) se adecuaba, en todas sus variables, al contenido de la demanda (en el caso de la tarea de fotocopiar, si dicho producto reflejaba el número de copias, grapado, etc., que se había solicitado).

Por otro lado, se evaluó *la ejecución de la tarea* a partir del análisis de las grabaciones audiovisuales. Para esta segunda perspectiva, se confeccionaron dos rúbricas basadas en los diferentes grados de calidad e de ejecución de cada una de las operaciones de la tarea (que aparecen en el anexo). Ello requería, no sólo describir como deberían realizarse las diferentes operaciones de manipulación de los dos aparatos de oficina, sino también la toma de decisiones estratégica que dichas operaciones conllevaban, en función de condicionantes específicos. Cada uno de los criterios se operativizó de acuerdo con una escala *ordinal* de tres grados de realización (Bien, Regular y Mal), que fueron detalladamente descritos en las correspondientes.

### Fiabilidad

Tras un proceso de entrenamiento, en el que los investigadores afinaron el sistema de categorías y el grado de apertura de las mismas, se obtuvieron medidas de fiabilidad bastante altas. La tabla 4 muestra los índices de *acuerdo interjueces* obtenidos en la categorización una muestra de los registros verbales obtenidos en las grabaciones de vídeo. Para este acuerdo intervinieron tres jueces.

**TABLA 4. Análisis del acuerdo interjueces**

<i>Evaluación</i>	<i>Coincidencia</i>	<i>Índice de Kappa</i>	<i>Sign.</i>
Categorización de fases y operaciones	92,8%	0,82	p<0,01
Categorización de la función de ayuda	82,8%	0,80	p<0,05
Categorización del grado de participación verbal	90 %	0,80	p<0,01
Evaluación de la calidad del producto	100%	1	p<0,01
Evaluación de la calidad del proceso de ejecución	85,7%	0,75	p<0,01

## Resultados

A continuación se analizan las interacciones que se produjeron entre el trabajador con discapacidad (TD) y el correspondiente compañero de trabajo que ejercía funciones de apoyo natural (AN) en las situaciones de apoyo (manejo de un aparato de oficina). Para cada caso, comenzaremos con una descripción de la interacción registrada a lo largo de la sesión de apoyo, de forma general y teniendo en cuenta aspectos cualitativos.

Posteriormente, a partir de cada diálogo, compuesto por dos turnos, se analizó la parte de la tarea que se apoyaba, el tipo de ayuda que se suministraba y la participación verbal. En este último nivel de análisis se expondrán los datos relativos a los indicadores de apoyo a la autorregulación, que justificamos anteriormente. Por un lado, analizaremos en qué grado los trabajadores con discapacidad reciben en cada caso una ayuda efectiva para realizar una *toma de decisiones estratégica*. Por otro lado, analizaremos los procesos de *traspaso del control* que se ponen de manifiesto en las actividades de apoyo.

Para terminar la exposición de cada caso, presentaremos los resultados de la evaluación de las tareas realizadas autónomamente por el TD después de la sesión de apoyo. Esto se mostrará a partir de un análisis comparativo entre los resultados del pretest y del postest.

**Caso 1**

*Apoyo natural*

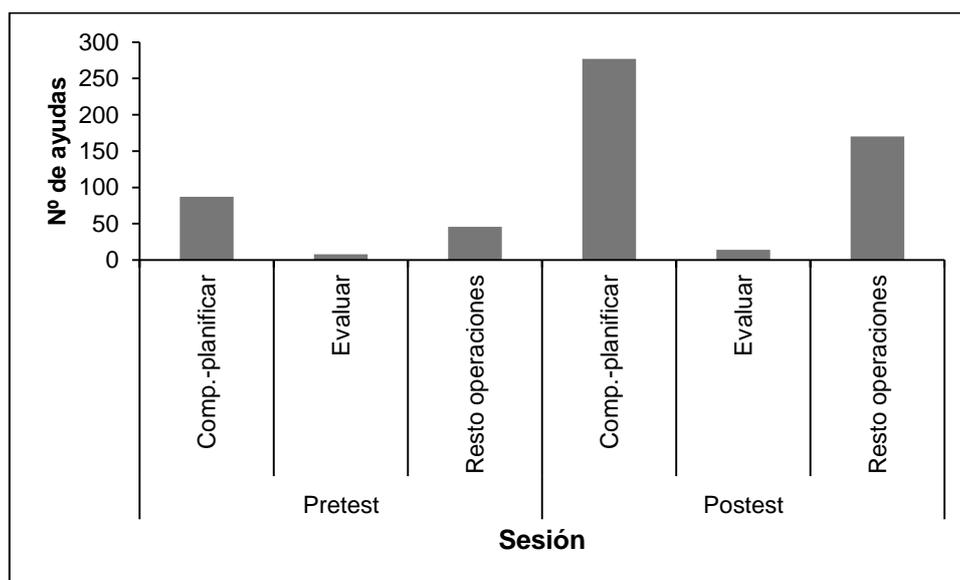
Como puede verse en la tabla 5, en la evaluación posttest del apoyo que el compañero de trabajo proporcionó antes y después del asesoramiento se aprecia que las planificaciones, indagaciones e instrucciones aumentan en los tres tipos de participación verbal (baja, media y alta). Cabe destacar que se registraron un total de 15 indagaciones más en el posttest con participación verbal alta. También encontramos apoyos de autorregulación con participación verbal media, que anteriormente no se habían dado.

**TABLA 5. Diferencias entre el pretest y posttest en los apoyos centrados en la autorregulación con diferente grado de participación verbal**

Caso 1	Baja		Media		Alta	
	Pretest	Posttest	Pretest	Posttest	Pretest	Posttest
Planificación	4	5	0	2	0	0
Indagación	6	12	0	6	5	20
Transferencia	0	0	0	0	0	0
Instrucción	9	44	0	1	3	4
Otros	89	295	19	18	6	54

Otra evidencia que nos permite analizar qué medida los compañeros de trabajo incidieron sobre el aprendizaje autorregulado del TD es la concentración de apoyos en las operaciones de planificación-comprensión, y evaluación. Como se puede observar en el gráfico 1 el número de apoyos centrados en las fases de *comprender-planificar* y evaluar aumentó con respecto a la sesión pretest.

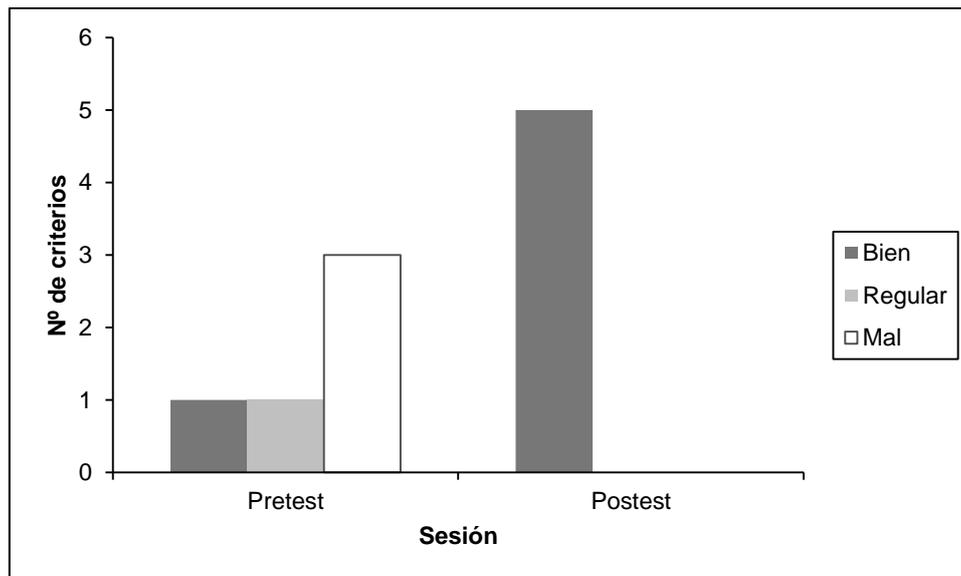
**GRÁFICO 1. Diferencias entre el pretest y posttest del número de apoyos en las operaciones de *planificación-comprensión* y *evaluación* del caso 1**



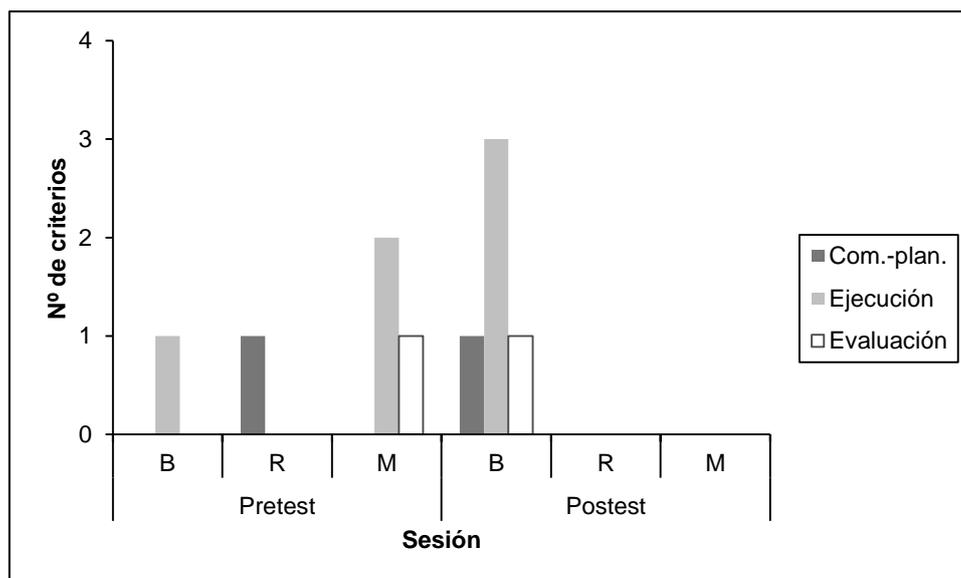
*Calidad de las tareas realizadas sin apoyo*

Del análisis de los productos de las tareas laborales realizadas sin ayuda se dedujo que el TD del caso 1 llegó a realizar correctamente las tres peticiones de fotocopiar solicitadas en el postest, mientras que en pretest consiguió realizar correctamente sólo dos de las tres peticiones de ensobrar. Por otro lado, los resultados de la aplicación de las correspondientes rúbricas muestran que el, TD 1 consigue realizar bien todos los criterios únicamente en el postest realizado tras el asesoramiento.

**GRÁFICO 2. Número de criterios realizados bien, regular y mal en el pretest y postest por el TD 1**



**GRÁFICO 3. Número de criterios realizados bien (B), regular (R) y mal (M) por fases por el TD 1**



## Caso 2

### *Apoyo natural*

Los resultados de este caso son similares a los del caso 1. En el caso 2 se registra también un aumento del número de apoyos de autorregulación en el postest. La transferencia tampoco es empleada en el postest en ningún tipo de participación verbal. Sí se encuentran un aumento de apoyos en el postest de participación verbal media, destacando sobre todo las *indagaciones*.

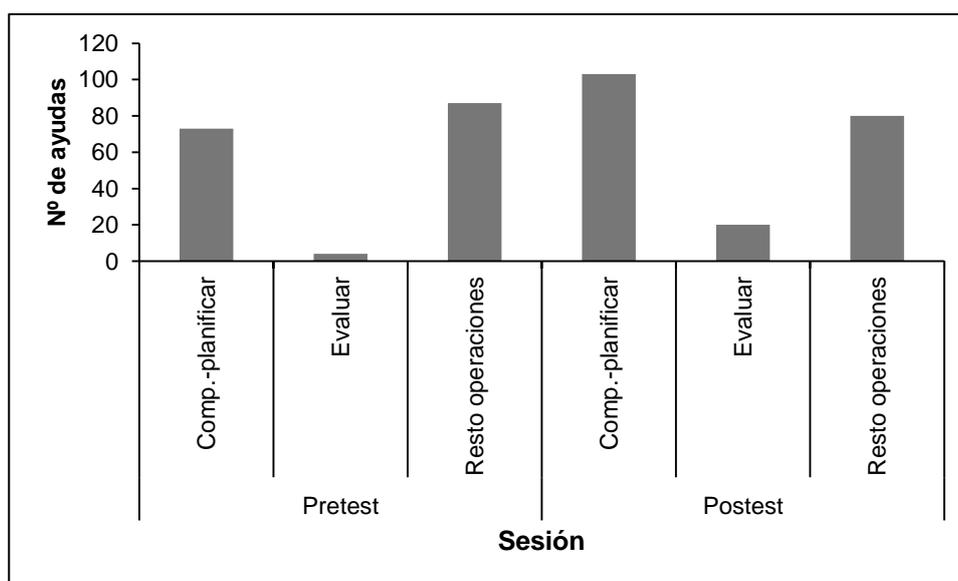
En la tabla 6 observamos que en el postest el número de apoyos centrados en la autorregulación es inferior que otros tipos de apoyos independientemente del grado de participación. Sin embargo, se aprecia que los apoyos centrados en la autorregulación han aumentado en la sesión postest con respecto a la sesión pretest, independientemente del grado de participación verbal.

**TABLA 6. Diferencias entre el pretest y postest en los apoyos centrados en la autorregulación con diferente grado de participación verbal**

Caso 2	Baja		Media		Alta	
	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest
Planificación	0	2	1	2	0	0
Indagación	4	6	9	16	5	8
Transferencia	0	0	0	0	0	0
Instrucción	15	14	0	1	5	3
Otros	75	104	25	25	25	22

En la sesión postest como se puede observar en el gráfico 4 el número de apoyos centrados en las fases de *comprender-planificar* y *evaluar* también aumentaron con respecto a la sesión pretest mientras que los apoyos dedicados al *resto de operaciones* disminuyeron.

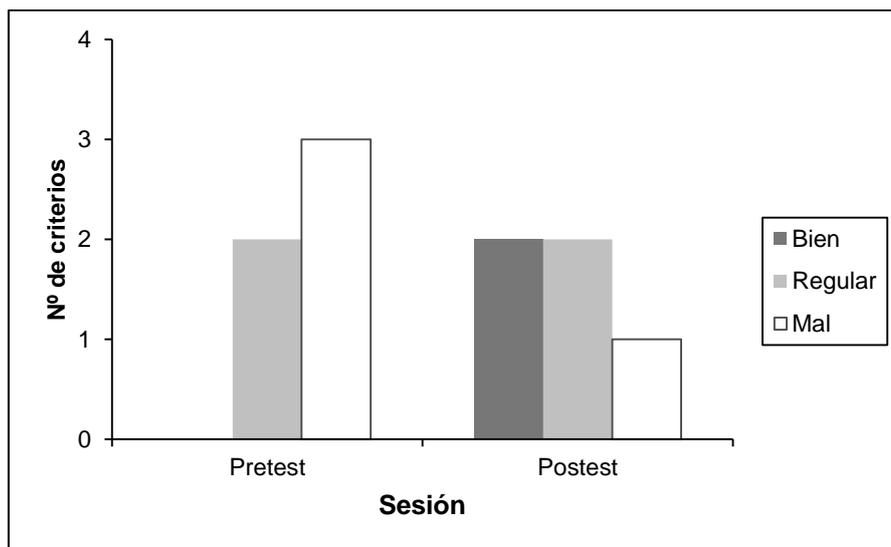
**GRÁFICO 4. Diferencias entre el pretest y postest del número de apoyos en las operaciones de planificación-comprensión y evaluación del caso 2**



*Calidad de las tareas realizadas sin apoyo*

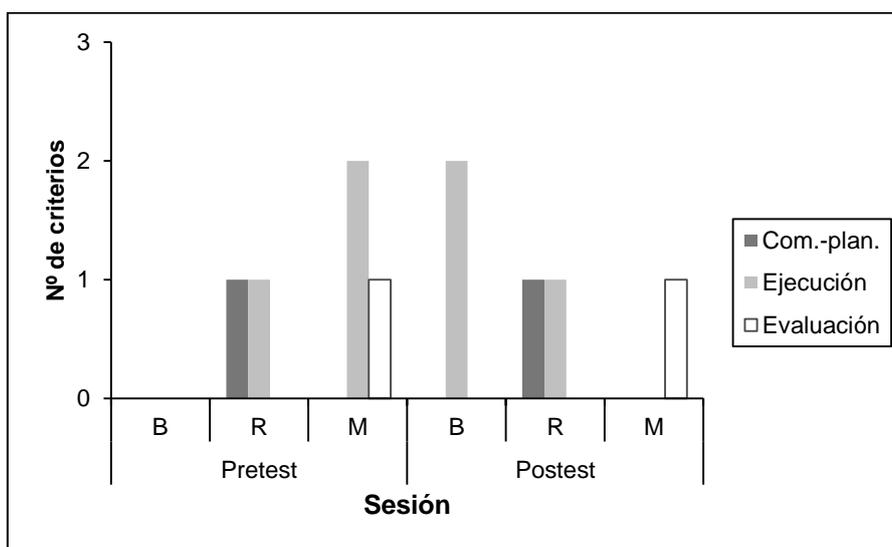
El TD2 llegó a realizar correctamente las tres peticiones solicitadas en la tarea de ensobrar (postest), mientras que en el pretest (fotocopiar) no realizó ninguna. Además, de acuerdo con los resultados de la rúbrica, consigue aumentar los criterios bien realizados, mantiene el número de valoración “regular” y disminuyen las “mal” (gráfico 5).

**GRÁFICO 5. Número de criterios realizados bien, regular y mal en el pretest y postest por el TD 2**



En lo que respecta al número de criterios realizados bien, regular y mal, el caso 2 ha mejorado en la fase de ejecución, pasando de tener dos mal a dos bien (gráfico 6).

**GRÁFICO 6. Número de criterios realizados bien (B), regular (R) y mal (M) por fases por el TD 2**



**Caso 3**

*Apoyo natural*

En este último caso, las ayudas verbales que proporciona el AN parecen más repartidas entre las diferentes operaciones (siendo la operación *comprender-planificar* donde se concentran más ayudas, al igual que ocurría en el pretest). Sin embargo, en dicha operación aparecen también nuevas funciones de ayuda que no se registraron en el pretest como *planificación, ejemplificación e instrucción*.

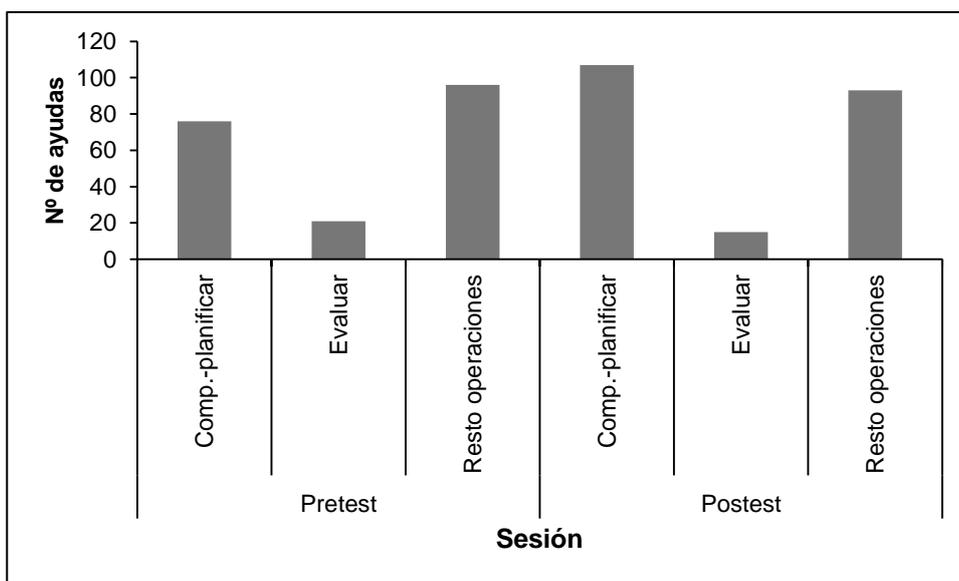
Por otro lado, se observa un incremento de los apoyos centrados en la autorregulación y que otorgan un cierto grado de participación al TD. En particular, hay que destacar que aparecen indagaciones con participación alta (tabla 7).

**TABLA 7. Diferencias entre el pretest y posttest en los apoyos centrados en la autorregulación con diferente grado de participación verbal**

Caso 3	Baja		Media		Alta	
	Pretest	Posttest	Pretest	Posttest	Pretest	Posttest
Planificación	1	2	0	1	0	0
Indagación	13	13	4	11	0	2
Transferencia	0	0	0	0	0	0
Instrucción	28	36	0	9	2	3
Otros	123	124	9	10	13	4

En la sesión posttest como se puede observar en el gráfico 7, el número de apoyos centrados en la operación *comprender-planificar* aumentó con respecto a la sesión pretest, lo mismo que sucedía con los casos anteriores. En cambio, en el caso 3 se registra una cierta disminución de los apoyos dedicados a *evaluar*, al igual que ocurre con el *resto de operaciones*.

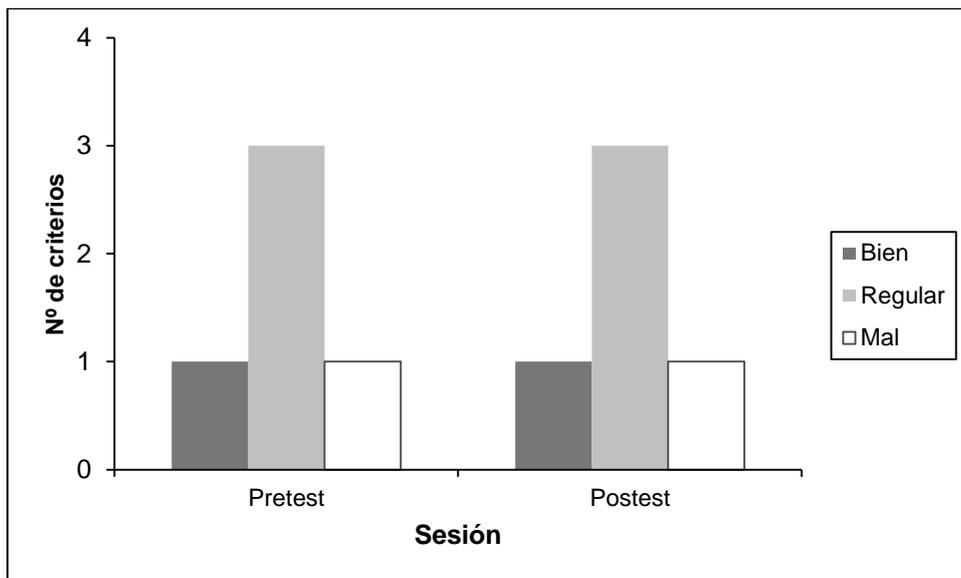
**Gráfico 7. Diferencias entre el pretest y posttest del número de apoyos en las operaciones de *planificación-comprensión y evaluación* del caso 3**



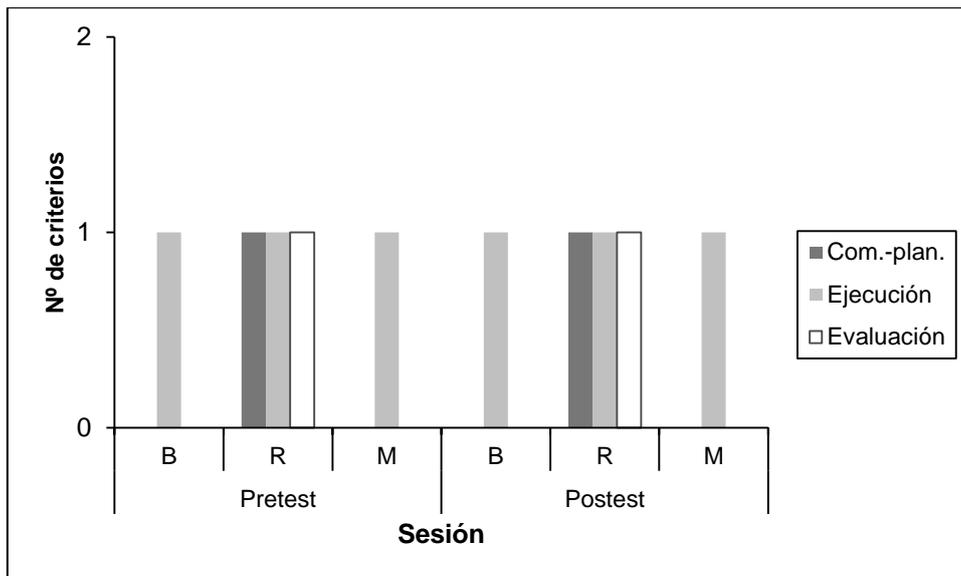
*Calidad de las tareas realizadas sin apoyo*

El caso 3 mostró el mismo número de peticiones ejecutadas correctamente en la sesión anterior y posterior al asesoramiento (dos peticiones correctas y una incorrecta). La rúbrica registró también en el postest el mismo número de criterios bien, regular y mal realizados que en la sesión pretest (gráfico 8). Además, si nos fijamos en el gráfico 9 podemos comprobar que el caso 3 comete los mismos errores en cada fase.

**GRÁFICO 8. Número de criterios realizados bien, regular y mal en el pretest y postest por el TD 3**



**GRÁFICO 9. Número de criterios realizados bien (B), regular (R) y mal (M) por fases del TD 3**



## Conclusiones

Los resultados anteriores muestran que los compañeros de trabajo con funciones apoyo natural (AN) proporcionaron inicialmente pocos apoyos específicamente centrado en facilitar la autonomía y la autorregulación del aprendizaje en tareas, sino que dirigen estrechamente la actuación de los trabajadores con discapacidad en prácticas (TD). En este sentido, cabe particularmente destacar la escasa importancia que los AN parecen otorgar a la evaluación de los productos de las tareas, lo cual se ve reflejado en los escasos apoyos que se proporcionan en esa última fase.

Tras un breve proceso de asesoramiento, los resultados de la evaluación de las tareas posteriores indican que las personas con discapacidad en los casos 1 y 2 fueron capaces de realizar correctamente la totalidad de las peticiones planteadas en relación a las tareas de ensobrar y fotocopiar. Así mismo, de acuerdo con los criterios de las correspondientes rúbricas, se constató un incremento de la calidad del proceso de realización de las tareas.

En el caso 1, el compañero de trabajo, que apenas había prestado atención a la planificación de la tarea antes de recibir asesoramiento, centró por el contrario su ayuda en el postest en la utilización de un recurso gráfico (una sencilla tabla) que facilitaba, tanto planificar, como evaluar la demanda. Una prueba de la eficacia de la ayuda es que el TD consigue utilizarlo después autónomamente en la tarea sin apoyo. Por otro lado, aparecen más ayudas verbales que otorgan una participación media o incluso alta al TD. Este hecho implica que es el TD quien verbaliza el procedimiento que debe seguir para realizar la tarea, lo que puede considerarse un indicio de empleo de acciones de autorregulación. El incremento del apoyo a la toma de decisiones estratégica parece tener efectos positivos en la realización autónoma de la tarea por parte del TD.

En el AN 2 las operaciones más apoyadas siguen siendo comprender-planificar y seleccionar operaciones. No obstante, al igual que ocurre en el caso 1, también aparecen nuevas ayudas que no se habían ofrecido antes centradas en la autorregulación. Dicho apoyo parece tener también una repercusión en los resultados de la sesión sin apoyo, ya que el TD realiza correctamente todas las peticiones a diferencia de la sesión pretest.

En el tercer caso el TD3, en cambio, no varió el número de peticiones ejecutadas correctamente ni el grado de ejecución de los criterios de realización después de haberse producido el asesoramiento. Una posible explicación de este resultado se relaciona con el dato de la baja participación verbal que el AN otorga al TD, tanto antes como después del asesoramiento.

En síntesis, los casos que han obtenido mejores resultados en la sesión sin apoyo son los que han conseguido niveles más altos de participación verbal de los TD en las fases de planificación y evaluación de las tareas laborales. En este sentido, nuestros resultados son congruentes con trabajos anteriores, que sugerían que la conveniencia de un entrenamiento previo en autoinstrucciones puede facilitar que los trabajadores con discapacidad intelectual mejoren su capacidad de autorregulación en diferentes tareas laborales (Hale y Borkowski, 1991).

También podemos apuntar que el AN1 es el único que ha llegado a crear un recurso gráfico para la tarea sin apoyo y el único que ha conseguido una valoración positiva de la calidad del producto y del proceso de ejecución autónoma de la tarea (véase gráfico 2).

Tras participar en la actividad de asesoramiento, tanto AN1 como AN2 re-enfocaron su ayuda hacia algunas de las operaciones *vinculadas más estrechamente a la autorregulación de las tareas laborales*, obviando otras más simples como *colocar papel/colocar documentos originales o encender y sacar bandeja/encender y poner usuario*.

Las conclusiones finales de nuestro estudio inciden, por tanto, en la conveniencia de revisar algunas funciones y estrategias de actuación de los *job coach* en el proceso de adaptación del trabajador con discapacidad a las demandas laborales. La presencia de un especialista en empleo, lejos de obstaculizar la integración social de las personas con discapacidad en el entorno laboral (puede ejercer un interesante papel en el asesoramiento a los compañeros de trabajo sobre cómo mejorar el apoyo natural que proporcionan. Más específicamente, los resultados de este estudio exploratorio aportan indicios de que el preparador laboral puede incidir en que las ayudas verbales que los TD reciben de sus compañeros de trabajo mejoren rápidamente, incorporando estrategias que potencian la progresiva autonomía del TD en el manejo de aparatos de oficina.

Estas conclusiones deben tomarse, no obstante, con prudencia debido a limitaciones metodológica de este tipo de estudios. La observación de los procesos de inserción laboral de personas con discapacidad es muy costosa, debido principalmente a la dificultad de acceso a un número amplio de casos, así como realizar una observación rigurosa en entornos laborales. De ahí que hayamos optado por diseños metodológicos de caso múltiple que presentan algunas amenazas, entre las que podemos destacar dos.

Por un lado, no controlamos la historia de adaptación del trabajador al puesto de trabajo a lo largo de las tres semanas que duró el estudio; de modo que no podemos descartar que la evolución positiva observada en las tareas laborales realizadas por dos de los trabajadores con discapacidad no se debiera tanto a los apoyos proporcionados por los compañeros de trabajo, como a un proceso natural de familiarización del TD con dichas tareas laborales o su entorno.

Por otro lado, la interpretación de los cambios en las ayudas proporcionadas por los compañeros de trabajo, deriva únicamente del análisis de los registros de la interacción verbal con los TD. Creemos que la aplicación de técnicas sociolingüísticas de análisis del discurso es original en la investigación sobre empleo con apoyo, y nos ha proporcionado datos interesantes para describir prácticas laborales de apoyo natural. Puesto que la ayuda verbal es el instrumento fundamental de este tipo de apoyo, el método escogido nos ha permitido aproximarnos y entender y a documentar algunos cambios producidos en dichas prácticas, después de una sesión de asesoramiento. No obstante, es difícil precisar hasta qué punto las diferencias observadas son realmente significativas y obedecen a cambios en las concepciones o en las habilidades de los apoyos naturales, como consecuencia del asesoramiento. En futuros trabajos sería necesario incorporar otros tipos de análisis que permitan evidenciar mejoras significativas en las prácticas de apoyo. Se trataría, en primer lugar, de especificar una serie de posibles contenidos de mejora, que se esperan teóricamente del asesoramiento, así como una serie de criterios operacionales que permiten delimitar en qué grado se producen. En segundo lugar, serían necesario obtener datos de dos o tres actividades de apoyo, antes y después del asesoramiento. Si los cambios se mantienen en más de un indicador podríamos concluir con más seguridad y objetividad que se ha producido una mejora, así como precisar su grado de significatividad.

## Referencias bibliográficas

- Becerra, M. T., Montanero, M. y Lucero, M. (2012). *Empleo normalizado con apoyo. Investigación de diferentes recursos de apoyo natural a trabajadores con discapacidad intelectual en tareas laborales que requieren autorregulación*. Olivenza: FUTUEX, Observatorio Estatal de la Discapacidad.
- Becerra, M. T., Montanero, M. y Lucero, M. (2016). Graphic support resources for workers with intellectual disability engaged in office tasks: a comparison with verbal instructions from a work mate. *Disability and Rehabilitation*. 1-9. doi:10.1080/09638288.2016.1258739

- Dunstan, D., y Maceachen, E. (2013). Bearing the Brunt: Co-workers' Experiences of Work Reintegration Processes. *Journal Of Occupational Rehabilitation*, 23 (1), 44-54. doi:10.1007/s10926-012-9380-2
- Egido, I., Cerrillo, R. y Camina, A. (2009). La inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual mediante los programas de empleo con apoyo. Un reto para la orientación. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, 2(2), 135-146.
- Ellenkamp, J. J. H., Brouwers, E. P. M., Embregts, P., Joosen, M. y van Weeghel, J. (2016). Work Environment-Related Factors in Obtaining and Maintaining Work in a Competitive Employment Setting for Employees with Intellectual Disabilities: A Systematic Review. *Journal of Occup Rehabilitation*, 26, 56-69.
- Elloy, D.F. (2006). Superleader behaviors and self managed work team: perceptions of supervisory behaviors, satisfaction with growth an team fuctions. *Journal of business & economics research*, 4(12), 97-102.
- Gallwey, T. (2011). *The inner game of work. Focus, learning, pleasure, and mobility in the workplace*. Random House.
- García, G. y Montanero, M. (2004). Comunicación verbal y actividad conjunta en el aula de apoyo. Un análisis comparativo entre profesores expertos y principiantes. *Revista Española de Pedagogía*, 229, 541-560.
- Gilson, C. B. y Carter, E. W. (2016). Promoting Social Interactions and Job Independence for College Students with Autism or Intellectual Disability: A Pilot Study. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 46 (11), 3583-3596.
- Graff, R. B. (2013). Job coach. En F. R. Volkmar (Ed.), *Encyclopedia of Autism Spectrum Disorders* (pp. 1655-1656). New York: Springer
- Hagner, D., Rogan, P. y Murphy, S. (1992). Facilitating natural supports in the workplace: Strategies for support consultants. *Journal of Rehabilitation*, 58 (1), 29-34.
- Hale, C. A. y Borkowski, J. G. (1991). Attention, Memory and Cognition. En J. Matson y J. A. Mulick (comps.), *Handbook of Mental Retardation*. Nueva York: Pergamon Press.
- Kalkavan, S. y Katrinli, A. (2014). The effects of managerial coaching behaviors on the employees' perception of job satisfaction, organizational commitment, and job performance: case study on insurance industry in Turkey. In 10th Intenational *Strategy Management Conference. Social and Behavioral Sciences*, 150, 1137-1147.
- Knox, M., y Parmenter, T. R. (1993). Social networks and support mechanisms for people with mild intellectual disability in competitive employment. *International Journal of Rehabilitation Research*, 16(1), 1-12.
- Lucero, M., Becerra, M. T. y Montanero, M. (2014). Análisis de las ayudas verbales de un apoyo natural antes y después de una actividad de asesoramiento. Estudio de un caso. *Siglo Cero*, 45(3), 62-76.
- Mautz, D., Storey, K. y Certo, N. (2001). Increasing integrated workplace social interactions: The effects of job modification, natural supports, adaptive communication instruction, and job coach training. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 26(4), 257-269. doi:10.2511/rpsd.26.4.257
- McInnes, M., Ozturk, O., McDermott, S. y Mann, J. (2016). Improved Targeting of Social Programs: An Application to a State Job Coaching Program for Adults with Intellectual Disabilities. *Eastern Economic Journal*, 42 (2), 252-269 doi:10.1057/ej.2014.45
- Montanero, M. y García, G. (2005). ¿Qué hacen los profesores cuando los alumnos se equivocan? Un análisis de la interacción en el aula de apoyo. *Infancia y aprendizaje*, 28(2), 141-157.

- Moon, M. S., Goodall, P., Barcus, M., y Brooke, V. (1986). *The supported work model of competitive employment for citizens with severe handicaps: A guide for job trainers*. Richmond, VA: Virginia Commonwealth University, Rehabilitation Research and Training Center.
- Noelker, L., Ejaz, F., Menne, H. y Bagakasis, J. (2009). Factors affecting frontline workers' satisfaction with supervision. *Journal of aging and health, 21*(1), 85-101.
- Parsons, M. B., Reid, D. H., Green, C. W. y Browning, L. B. (2001). Reducing job coach assistance for supported workers with severe multiple disabilities: An alternative off-site/on-site model. *Research in Developmental Disabilities, 21*, 151-164. doi:10.1016/S0891-4222(01)00064-6
- Pasillera, M., Fullana, J., Martín, R. y Vilà, M. (2013). Transición a la vida adulta de jóvenes con discapacidad intelectual. La opinión de los profesionales de servicios escolares y postescolares. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP), 24*(2), 100-115.
- Polo, M. T. y López, M. D. (2011). Transición al mundo laboral de estudiantes universitarios con discapacidad: experiencia de un programa formativo. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP), 22*(3), 302-313.
- Rusch, F. R. y Minch, K. E. (1988). Identification of co-worker involvement in supported employment: A review and analysis. *Research in Developmental Disabilities, 9*(3), 247-254. doi:10.1016/0891-4222(88)90003-0
- Sánchez, E., García, J. R., Rosales, J., de Sixte, R. y Castellano, N. (2008). Elementos para analizar la interacción entre estudiantes y profesores: ¿qué ocurre cuando se consideran diferentes dimensiones y diferentes unidades de análisis? *Revista de Educación, 346*, 105- 136.
- Serra, F. (2004). *La presència del suport natural en els processos d'inclusió laboral mijançant el model de treball amb suport (supported employment)*. Palma: Universidad de las Islas Baleares.
- Verdugo, M. A. y Jordán de Urríes, F. B. (2001). *Panorámica del empleo con apoyo en España*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Vilà, M., Pallisera, M. y Fullana, J. (2012). La inclusión laboral de los jóvenes con discapacidad intelectual: un reto para la orientación psicopedagógica. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP), 23*(1), 85-93.
- Wang, Y. T. (2010). Job coach factors associated with community-based employment service programme outcome measures for people with disabilities - a Taiwan case study. *Disability and rehabilitation, 32*(19), 1547-1557.
- Wehman, P. (1981). *Competitive employment: New horizons for severely disabled individuals*. PH Brookes.
- Wehman, P. (2012). Supported Employment: What is it? *Journal of Vocational Rehabilitation, 37*, 139-142. doi: 10.3233/JVR-2012-0607

**Fecha de entrada:** 27 marzo 2016  
**Fecha de revisión:** 29 agosto 2016  
**Fecha de aceptación:** 6 marzo 2017

**ANEXO. Rúbricas de evaluación de las tareas laborales****Rúbrica de evaluación de la tarea de *fotocopiar*.**

<b>Fase</b>	<b>Operaciones</b>	<b>Criterios (niveles de ejecución)</b>
<b>1.- Comprensión -planificación</b>	1. Escuchar y, si es necesario, registrar la demanda	1.- No mantiene el contacto ocular o no presta atención. Continúa o interrumpe la escucha con otra actividad. Ante una demanda compleja y/o demorada, no toma nota. 2.- Escucha pero, tratándose de una demanda compleja y/o demorada, no utiliza ningún tipo de anotación. 3.- Escucha pero, se equivoca al registrar la información, lo hace sólo parcialmente o invierte demasiado tiempo. 4.- Escucha y, tratándose de una demanda compleja y/o demorada, la registra rápida y correctamente.
	2. Comprobar la información y, en su caso, solicitar de nuevo la información necesaria	1.- No solicita de nuevo alguna información, ni comprueba o parafrasea el contenido de la demanda. 2.- Se equivoca o no solicita con claridad la información necesaria. 3.- Realiza muy lentamente la comprobación, 4.- Comprueba correcta y ágilmente la información y, en su caso, solicita de nuevo la información necesaria.
	3. Planificar el momento para realizar la tarea	1.- Se olvida de llevar a cabo la tarea. 2.- No es capaz de realizar la tarea en el tiempo convenido. 3.- Realiza la tarea antes de tiempo (interrumpiendo otra más urgente). 4.- Realiza la tarea en el tiempo convenido.
<b>2.- Ejecución</b>	4. Recordar e interpretar la demanda	1.- Se olvida del contenido de la demanda (y no consulta la hoja de registro). 2.- Recuerda el contenido de la demanda pero no sabe cómo interpretar las instrucciones que se ofrecen, ni tampoco pide ayuda a sus compañeros. 3.- Interpreta erróneamente la información de la hoja de registro, pero pide ayuda a su compañero. 4.- Recuerda e interpreta correctamente la demanda.
	5. Encender y poner código	1.- No enciende o no recuerda el código e invierte demasiado tiempo en pedir ayuda. 2.- No recuerda el código y solicita ayuda 3.- No recuerda el código e invierte demasiado tiempo en consultar dónde lo tiene. 4.- Recuerda el código o lo consulta rápida y autónomamente.
	6. Colocar papel en bandeja de entrada	1.- No recuerda cómo es la posición de los papeles en la bandeja de entrada y quedan mal fotocopiados. 2.- No recuerda cómo es la posición de los papeles en la bandeja de entrada e invierte demasiado tiempo en pedir ayuda. 3.- No recuerda cómo es la posición de los papeles en la bandeja de entrada y solicita ayuda. 4.- Coloca correctamente los papeles en la bandeja de entrada.
	7. Seleccionar las funciones adecuadas en el cuadro de mandos	1.- Se equivoca al seleccionar las funciones adecuadas de la fotocopidora. 2.- Se equivoca al seleccionar alguna/s función/es adecuada/s de la fotocopidora y no pide ayuda. 3.- Se equivoca al seleccionar alguna/s función/es adecuada/s de la fotocopidora pero pide ayuda. 4.- Selecciona las funciones adecuadas a la demanda.
	8. Revisar si el material se ajusta a la demanda	1.- No revisa si las fotocopias están bien hechas y ajustadas a la demanda. 2.- Revisa si están bien hechas y ajustadas a la demanda, pero se equivoca 3.- Revisa si están bien hechas y ajustadas a la demanda, pero invierte demasiado tiempo. 4.- Revisa adecuadamente si están bien hechas y ajustadas a la demanda.
<b>3.- Evaluación y entrega del producto</b>	9. Entregar el material solicitado adecuadamente	1.- No se acuerda de entregar las fotocopias. 2.- Entrega las fotocopias demasiado tarde y en el lugar o a la persona inadecuada. 3.- Las entrega en el lugar y a la persona adecuada, pero no a tiempo. 4.- Las entrega adecuadamente.

**Rúbrica de evaluación de la tarea de *plegar-ensobrar*.**

<b>Fase</b>	<b>Operaciones</b>	<b>Criterios (niveles de ejecución)</b>
<b>1.- Comprensión -planificación</b>	1. Escuchar y, si es necesario, registrar la demanda	1.- No mantiene el contacto ocular o no presta atención. Continúa o interrumpe la escucha con otra actividad. Ante una demanda compleja y/o demorada, no toma nota. 2.- Escucha pero, tratándose de una demanda compleja y/o demorada, no utiliza ningún tipo de anotación. 3.- Escucha pero, se equivoca al registrar la información, lo hace sólo parcialmente o invierte demasiado tiempo. 4.- Escucha y, tratándose de una demanda compleja y/o demorada, la registra rápida y correctamente.
	2. Comprobar la información y, en su caso, solicitar de nuevo la información necesaria	1.- No solicita de nuevo alguna información, ni comprueba o parafrasea el contenido de la demanda. 2.- Se equivoca o no solicita con claridad la información necesaria. 3.- Realiza muy lentamente la comprobación, 4.- Comprueba correcta y ágilmente la información y, en su caso, solicita de nuevo la información necesaria.
	3. Planificar el momento para realizar la tarea	1.- Se olvida de llevar a cabo la tarea. 2.- No es capaz de realizar la tarea en el tiempo convenido. 3.- Realiza la tarea antes de tiempo (interrumpiendo otra más urgente). 4.- Realiza la tarea en el tiempo convenido.
<b>2.- Ejecución</b>	4. Recordar e interpretar la demanda	1.- Se olvida del contenido de la demanda (y no consulta la hoja de registro). 2.- Recuerda el contenido de la demanda pero no sabe cómo interpretar las instrucciones que se ofrecen, ni tampoco pide ayuda a sus compañeros. 3.- Interpreta erróneamente la información de la hoja de registro, pero pide ayuda a su compañero. 4.- Recuerda e interpreta correctamente la demanda.
	5. Seleccionar la opción adecuada y manejar correctamente las funciones de la plegadora	1.- No sabe cómo utilizarla, ni pide ayuda a sus compañeros. 2.- Selecciona la opción adecuada para el tipo de doblez exigido pero no maneja correctamente las funciones de la plegadora, ni pide ayuda. 3.- Selecciona la opción adecuada para el tipo de doblez exigido pero no maneja correctamente las funciones de la plegadora, y sí pide ayuda. 4.- Maneja correctamente los elementos de la plegadora.
	6. Colocar y plegar los papeles correctamente en la plegadora	1.- La posición de los papeles no es la correcta y quedan mal doblados. 2.- La posición de los papeles es la correcta pero quedan mal doblados, sin hacer una prueba. 3.- La posición de los papeles es la correcta pero quedan mal doblados a pesar de haber hecho una prueba previamente con documentos originales. 4.- Coloca correctamente los papeles y quedan bien doblados.
	7. Ensobrar	1.- No introduce los documentos en los sobres. 2.- No selecciona los sobres adecuados al tipo de demanda. 3.- Selecciona los sobres adecuados pero introduce mal el documento. 4.- Introduce correctamente los documentos en el sobre adecuado.
<b>3.- Evaluación y entrega del producto</b>	8. Revisar si el material se ajusta a la demanda	1.- No revisa si las dobles están bien hechas y ajustadas a la demanda. 2.- Revisa si están bien hechas y ajustadas a la demanda, pero se equivoca 3.- Revisa si están bien hechas y ajustadas a la demanda, pero invierte demasiado tiempo. 4.- Revisa adecuadamente si están bien hechas y ajustadas a la demanda.
	9. Entregar el material solicitado adecuadamente	1.- No se acuerda de entregar la demanda. 2.- Entrega la demanda demasiado tarde y en el lugar o a la persona inadecuada. 3.- La entrega en el lugar y a la persona adecuada, pero no a tiempo. 4.- La entrega adecuadamente.