



*UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO*

---

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
División de Estudios Profesionales

**CAPACITACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
INTELLECTUAL PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DESDE LA  
PERSPECTIVA PSICOLÓGICA**  
**INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

**MARIA ALEJANDRA MARTÍNEZ GARCÍA**

NO. DE CUENTA: 307238717

**DIRECTORA:**MTRA. CONCEPCIÓN CONDE ÁLVAREZ

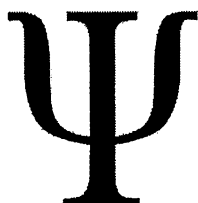
**REVISOR:**LIC. ADRIANA MARTÍNEZ PÉREZ

**SINODALES**

MTRA. MARÍA DEL SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS

DRA. MARÍA DEL CARMEN GERARDO PÉREZ

MTRA. ISaura ELENA LÓPEZ SEGURA.



Octubre, 2015



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## ÍNDICE

1. Resumen	5
2. Datos Generales del Programa de Servicio Social	7
3. Antecedentes Contextuales	8
3.1 Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual, CONFE	8
3.2 Agencia de Integración Laboral	10
3.3 Descripción de actividades realizadas en el Servicio Social	12
4. Objetivo y antecedentes teóricos	15
4.1 Objetivo del Informe Profesional de Servicio Social	15
4.2 Antecedentes Teóricos	17
4.3 Discapacidad Intelectual: Definición y Clasificación	25
4.4 La sociedad ante la discapacidad intelectual	35
4.5 La formación ocupacional de las personas con discapacidad intelectual	45
4.6 Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual en México	61
4.7 Federick Winslow Taylor: Administración Científica; Teoría sobre tiempos y movimientos	69
5. Capacitación	77
5.1 Técnicas de Enseñanza-Aprendizaje	79
5.2 Conceptos	84
5.3 El aprendizaje del adulto	86
5.4 Métodos de Capacitación	88

5.5 Proceso de Capacitación	90
6. Resultados	97
6.1 Guía de Capacitación para la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad Intelectual	98
6. Recomendaciones	124
7. Referencias	127

## 1. Resumen

En el presente trabajo, encontrará una guía de capacitación de las Personas con Discapacidad Intelectual para su inclusión laboral desde la perspectiva psicológica. Esto basado en antecedentes contextuales de la Institución donde se realizó el Servicio Social, como antecedentes teóricos, partiendo de varias posturas de diferentes autores de la psicología laboral como ciencia y parte medular en la elaboración de este informe.

El diseño está basado en el proceso de capacitación y el estudio de tiempos y movimientos de Taylor; dada las inconscistencias en el proceso del mismo en el área en el cual se realizó el Servicio Social; por lo que se propone una Guía de Capacitación en una serie de sesiones, donde se refleja el desarrollo en la capacitación de las personas con discapacidad con base a teorías psicológicas del área laboral donde se regulará principalmente el área social, emocional y conductual y los avances que puede tener cada una de las personas con Discapacidad si se miden con la teoría de tiempos y movimientos.

El objetivo de este trabajo, es conseguir mejores resultados y una estructura en el proceso de capacitación para la inclusión laboral de esta población mediante el diseño de una guía de capacitación sistemática y con ello un mejor funcionamiento de la Agencia de Integración Laboral para que, por un lado su rentabilidad como área sea conveniente, y por el otro, que los objetivos de la misma se alcancen partiendo que, el Servicio Social busca a profesionales de la Psicología para mejorar la calidad de vida de la persona con discapacidad intelectual, tomando en cuenta que el trabajo es una actividad humana que trae consigo varios aspectos positivos para las personas en el área emocional, econónima, social y cultural.

**Palabras Clave: Personas con Discapacidad Intelectual, Inclusión Laboral, Proceso de Capacitación, Área socio-emocional y conductual de la Persona con Discapacidad Intelectual, Psicología Laboral.**

## 2. Datos Generales del Programa de Servicio Social

El Servicio Social se llevó a cabo en un programa de la Universidad Nacional Autónoma de México denominado "Aportes a la Mejora de la Calidad de Vida de Personas con Discapacidad Intelectual" en una Institución llamada Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de la Persona con Discapacidad Intelectual, A.C., CONFE con clave 2013-12/23248 durante el período comprendido del 26 de agosto de 2013 al 18 de abril de 2014.

El objetivo general y los objetivos específicos son los siguientes:

Objetivo general: El prestador de servicio social contribuirá de manera responsable y eficiente a mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual a través de la acción directa, la convivencia y la reflexión.

Objetivos específicos:

- a) Realizar todas las actividades descritas al inicio del programa de servicio social, mediante la supervisión constante.
- b) Apoyar a la docencia de manera recíproca; es decir, de psicólogo a personas con discapacidad y en el desarrollo de él con base en tareas y desarrollo de habilidades en la práctica profesional.
- c) Contribuir al desarrollo de las personas tratadas, mediante programas ya establecidos o bien en nuevas propuestas hechas por el profesional.
- d) Aprender la práctica profesional de la inclusión laboral mediante acciones directas con el área en la que estará apoyando, pero también con las personas con discapacidad.
- e) Ofrecer asesoría a padres de familia, personas con discapacidad intelectual, profesionistas y a toda persona interesada en el tema.
- f) Formar grupos de personas con discapacidad intelectual que se constituyan como autogestores y representantes de sí mismos.

### 3. Antecedentes Contextuales

#### 3.1 CONFE

Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de la Persona con Discapacidad Intelectual o CONFE es fundada en 1978, por la iniciativa de un grupo de padres de familia con hijos con discapacidad intelectual y profesionistas, con el fin de establecer una confederación que se constituyera en una Red de Apoyos y Servicios entre asociaciones de y para personas con discapacidad intelectual a nivel nacional.

Es una institución dedicada a la promoción y respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias en nuestro país, donde de acuerdo a las cifras oficiales de la OMS, esta población corresponde al 4% del total de sus habitantes.

Está conformada por una red nacional de 160 asociaciones en 28 estados de la República, con las que se articula y coordina esfuerzos dirigidos a promover una cultura de respeto a la diversidad y una estructura social más equitativa y con igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos en materia de legislación, salud, educación, información, tutela, trabajo, deporte, arte, vivienda, entre otras.

Los servicios que ofrece son los siguientes:

- **Movimiento Asociativo:** área dedicada a fomentar y apoyar la unión de las familias, profesionales y personas con discapacidad intelectual, la formación de organizaciones civiles en todo el país, con el fin de trabajar en conjunto para que las personas con discapacidad intelectual y sus familias tengan una vida digna y que sus derechos sean respetados.
- **Deporte, Arte y Recreación:** con el fin de favorecer y estimular el desarrollo e integración social de las personas con discapacidad intelectual, es un área dedicada a realizar eventos, viajes que implican habilidades artísticas, deportivas, culturales y recreativas, que permiten la autonomía e independencia de las personas con Discapacidad Intelectual.

- **Intervención Temprana:** dedicada a atender a niños con discapacidad intelectual desde los 45 días de nacidos hasta los 5 años, brinda talleres de sensibilización e información a sus padres con el propósito de promover su participación activa en los procesos de desarrollo y aprendizaje de sus hijos con Discapacidad.
- **Capacitación Laboral:** área donde se capacitan a jóvenes mayores a 17 años en un modelo mixto compuesto por personas con y sin discapacidad. De esta forma favorecemos el desarrollo de habilidades para el trabajo y las socio-adaptativas, las cuales les permiten integrarse y permanecer en el medio laboral y social, a través de la Agencia de Integración Laboral.

#### a) Misión

Contribuir a lograr una calidad de vida digna y justa de la persona con discapacidad intelectual y sus familias impulsando su plena inclusión a la sociedad.

#### b) Visión

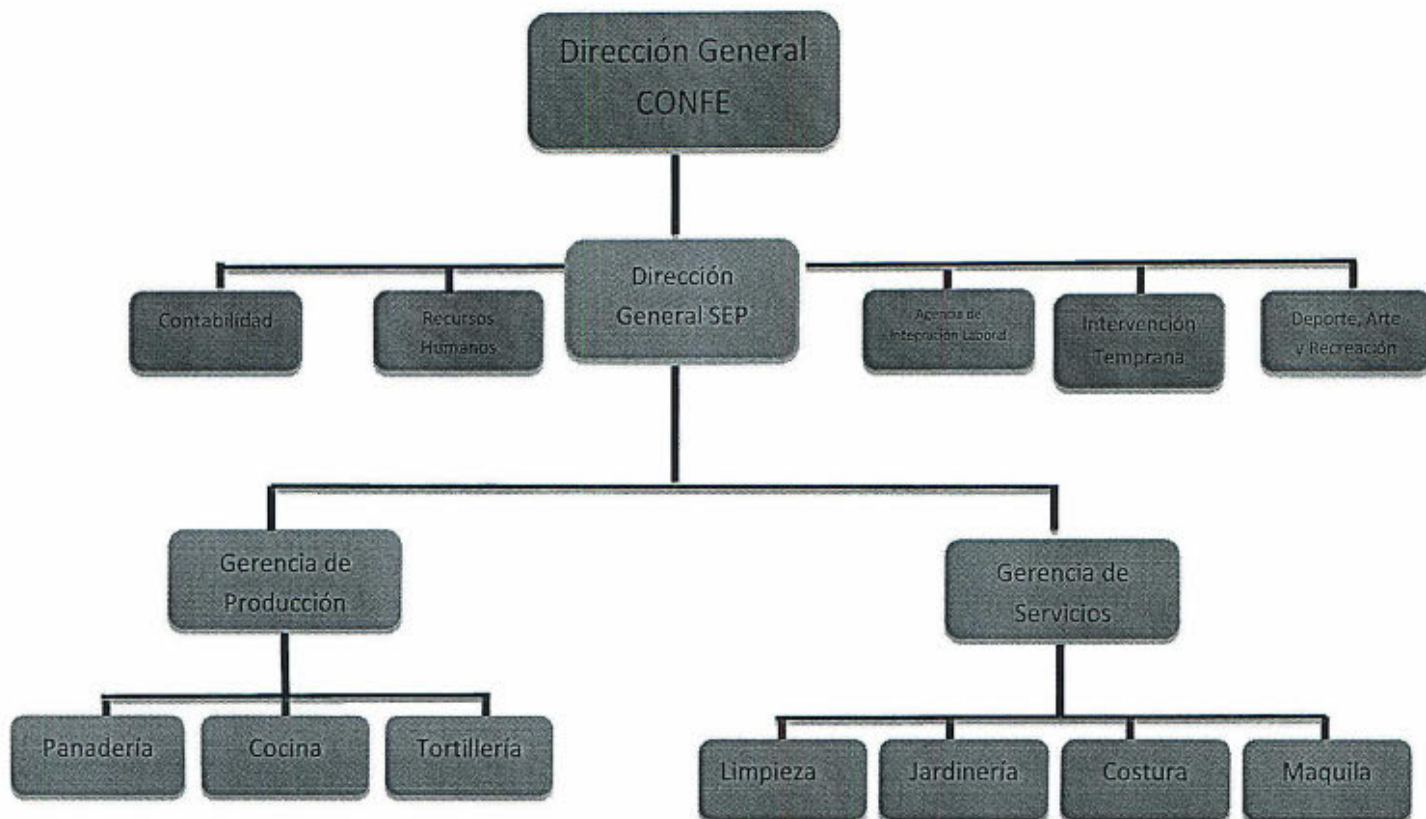
Querer una sociedad basada en la equidad, la justicia, la igualdad y la interdependencia que asegure una mejor calidad de vida para todos sin discriminación de ningún tipo, que reconozca y acepte la diversidad como fundamento para la convivencia social. Una sociedad donde primero sea la condición de personas de todos sus integrantes; que garantice su dignidad, sus derechos, su autodeterminación, su contribución a la vida comunitaria y su pleno acceso a los bienes sociales.

#### c) Política de Inclusión

Se impulsan políticas, culturas y prácticas inclusivas que permitan a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias, la posibilidad de participar de manera efectiva en nuestra sociedad. De manera específica, trabajamos en la inclusión educativa y laboral.



#### d) Organigrama



### 3.2 Agencia de Integración Laboral

La Agencia de Integración Laboral es el departamento dentro de CONFE donde se realizó el Servicio Social. Su objetivo como área es mejorar la calidad de vida de las Personas con Discapacidad Intelectual, mediante la integración de las mismas al medio laboral con todas las prestaciones de ley.

La integración laboral se sustenta en el artículo 27 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el cual expresa que *“El derecho a trabajar y ganarse la vida con el trabajo que elijan, sin discriminación, con igualdad de condiciones, mismos derechos, con apoyos (si son necesarios)”*.

El proceso por el cual la Agencia tiene que pasar para poder integrar a una Persona con Discapacidad Intelectual es el siguiente:

1. Enlace y sensibilización con las empresas.
2. Visitas de las empresas a CONFE.
3. Análisis del puesto con la empresa.
4. Reclutamiento y selección de los candidatos.
5. Taller "*Preparación para el Empleo*" brindado al candidato.
6. Orientación a los padres del candidato.
7. Acompañamiento a la entrevista del candidato ya en la empresa y si es posible, su contratación.
8. Contratación de un candidato.
9. Alejamiento de la Agencia para su adaptación al nuevo empleo.
10. Seguimiento al trabajador durante todo el tiempo que él esté trabajando en dicha empresa, mediante evaluaciones y observaciones.

Dicho proceso puede durar por varios años y la Agencia de Integración Laboral reconoce a todas las empresas que incluyen a personas con Discapacidad Intelectual:

- Starbucks
- Domino's Pizza
- Burger King
- Italiannis
- Chilli's
- California Pizza Kitchen
- Beer Factory
- Sanborn's
- IGSA
- El Globo
- Wal-mart
- UNAM
- Hospital ABC
- Cielito Querido Café
- ADO

- Grupo BIMBO
- PRET
- Club de Empresarios

Entre otras.

### 3.3 Descripción de Actividades realizadas en el Servicio Social

1. Conocer la Institución: Misión, Visión, Objetivos, Departamentos y Programas.
2. Conocer el trabajo que se desarrolla en el Departamento de la Agencia de Integración Laboral de CONFE, así como sus objetivos, organización y formas de operación.
3. Colaborar con la Agencia de Integración en la parte de capacitación laboral de las personas con Discapacidad Intelectual.
4. Brindar apoyo psicológico a las personas con Discapacidad Intelectual que tenían contacto con la Agencia de Integración Laboral.
5. Diseñar formatos de uso cotidiano para apoyar la organización de la Agencia de Integración Laboral.
6. Realizar entrevistas laborales a candidatos capacitados en CONFE para ser contratados en empresas con las que se tiene convenio y elaborar los informes correspondientes.
7. Acompañar a candidatos a entrevistas de contratación en las empresas.
8. Realizar visitas de seguimiento a las empresas y áreas específicas de trabajo donde las personas capacitadas se encontraban integradas laboralmente.
9. Formar parte del equipo de profesionales que realizan visitas a nuevas empresas para buscar nuevas oportunidades de empleo.

10. Apoyar en la presentación de juntas mensuales que se hacen con los padres de familia.
11. Elaborar material de difusión, videos, presentaciones, carteles que la Agencia requiere a manera de difusión del área.
12. Llevar a cabo lecturas de material bibliográfico relacionado con los temas de Discapacidad Intelectual, Inclusión y Formación Laboral.

## 4. Objetivo del Informe Profesional de Servicio Social

### 4.1 Objetivo

Demostrar la importancia de la intervención del psicólogo laboral dentro de los procesos de capacitación en la inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual, mediante una propuesta de una guía de capacitación basado en teorías y posturas de varios estudios y autores que demuestren la relevancia de los mismos en las áreas tanto social, emocional y conductual de dicha población, con ello lograr los objetivos directos de la Agencia de Integración Laboral, de la Institución, pero sobre todo de la mejora en la calidad de vida de las Personas con Discapacidad Intelectual.(Figura 1)

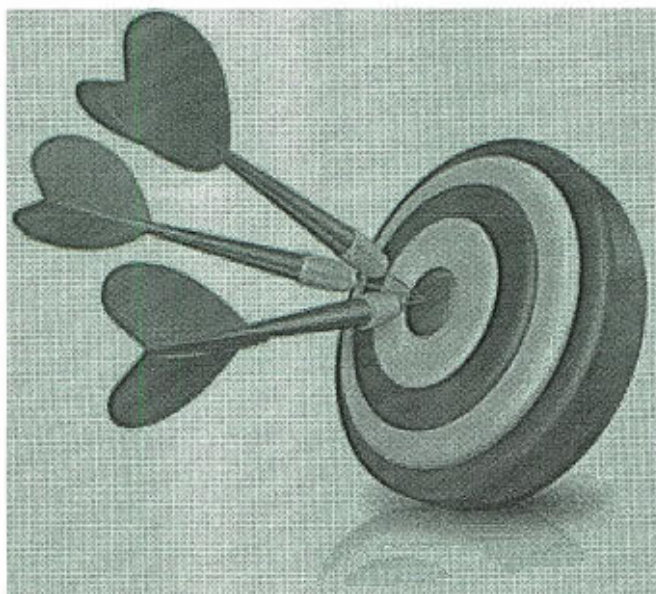


Figura1: Objetivo.

## 4. 2 Antecedentes teóricos

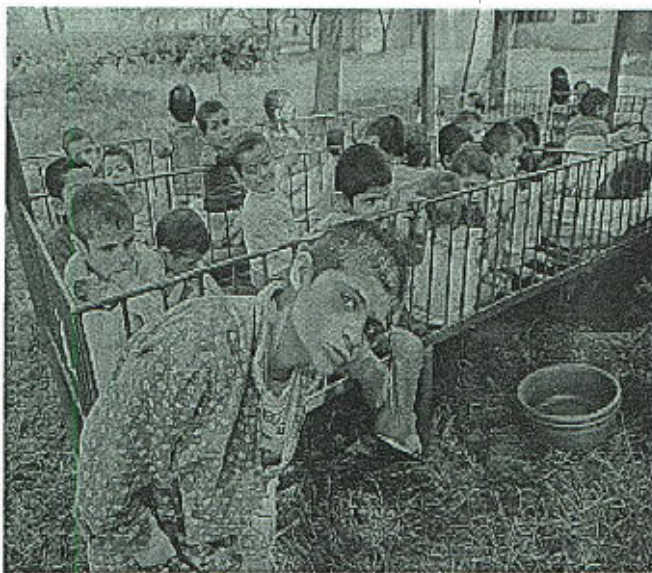


Figura 1.1: Forma de apartar a las personas con algún tipo de discapacidad.

*“En su culto a la belleza y a la perfección física a los discapacitados los expulsaban de la ciudades o los exterminaban” Grecia 323 A. C. (Figura 1.1)*

Hacer un análisis de la formación ocupacional de las personas con discapacidad supone, forzosamente, a partir de su génesis, atendiendo a las variables de tiempo y espacio. De esta manera, el recurso a la historia resulta de fundamental importancia para comprender mejor la evolución y los condicionantes de la formación. El momento histórico en el que se estructura un modelo más diferenciado y sistemático de esta formación podemos decir que se produce ya en el siglo XX, encontramos antecedentes claros en épocas pasadas y lejanas que hacen alusión al trabajo y a la formación laboral de personas con discapacidad psíquica, y que son verdaderos precursores de esta formación, si bien con una orientación y un sentido diferente actual.

Si nos trasladamos a estos primeros momentos, siguiendo la tradición demonológica que consideraba a estas personas fruto del pecado y del demonio, encontramos que éstas eran apartadas o abandonadas en instituciones, hospitales, asilos o pasaban al servicio de las autoridades eclesiásticas hasta bien entrado el siglo XV y XVI. También efectuaban trabajos sencillos en el campo o se dedicaban a tareas y cuidados domésticos.<sup>1</sup>

Las prácticas adoptadas durante esos años siguieron manteniéndose en los siglos XVI y XVII en los que se constata la existencia de una serie de instituciones como el Hospital General de París (1656), las Casas de Trabajo Inglesas (1670) o las Casas de Reclusión y trabajo alemanas (1620) donde también se utilizaba el trabajo, aunque no con una finalidad terapéutica, asistencial, sino como una medida de orden público en un momento de crisis económica y mendicidad. Por lo tanto en estas instituciones no existía un tratamiento diferenciado de las personas con discapacidad, ya que en ellas se atendía, además, a mendigos, delincuentes, locos, etc.<sup>2</sup>

Una de las primeras escuelas especiales o auxiliares para retrasados mentales la encontramos en 1859 en Halle, Sajonia (Alemania), en la que además de las materias educativas tradicionales se atendía a la preparación de los alumnos para desempeñar un oficio útil para la sociedad.

Por otro lado, los efectos de la revolución industrial y la urbanización tuvieron grandes consecuencias en tanto que eso hizo necesaria una mayor especialización y cualificación, así como una mayor complejidad social que contribuyó a segregar más a aquellos individuos que no se adaptaban a las condiciones sociales. Así, el siglo XIX estará marcado por la institucionalización, siendo constantes las referencias que hacen alusión al trabajo, e incluso “se comienza a entrenar a los residentes en tareas de servicios, no con finalidad rehabilitadora, sino para hacerlos menos gravosos a la sociedad. De este modo,

---

<sup>1</sup>AGUADO DÍAZ, A. (1995). Historia de las deficiencias. Madrid. Escuela Libre Editorial, p63.

<sup>2</sup>PALLISERA, DÍAZ, M. (1996): Transición a la edad adulta y vida activa de personas con discapacidad psíquica. Barcelona, EUB. Pp 5-6.

aunque en sus inicios la finalidad de la formación ocupacional estaba más encaminada a fines sociales que terapéuticos o rehabilitadores, son importantes las continuas referencias a la instrucción laboral de las personas con discapacidad psíquica como medida de intervención.

Encontramos, por lo tanto, menciones acerca de una serie de oficios o “perfiles profesionales” concretos, relacionados fundamentalmente con el adiestramiento en actividades o habilidades manuales, sencillas y bastantes mecánicas. Éstas se corresponden a enseñanzas profesionales de perfil y calificación bajos, en los sectores de industria, agricultura y servicios principalmente y que, aún continúan su tradición y práctica en nuestros días. Se aprecia, pues, que los aspectos relacionados con las actividades laborales son un referente claro de los contenidos y de la formación que se proporcionaba a las personas con discapacidad psíquica.

Tras la Segunda Guerra Mundial y dada la necesidad de la mano de obra mencionada, éstos se convirtieron en “eficaces obreros industriales”. Empezó a producirse, entonces, un cambio de actitudes que junto a los avances técnicos y científicos, la organización de los primeros grupos de padres y los cambios, acrecentaron una mayor atención y consideración de los ámbitos referidos a la educación e instrucción laboral y al desarrollo de programas post-escolares, especialmente talleres protegidos.

Así, los cambios en la concepción del retraso mental, en el que éste no se considera como un trastorno de la persona, sino como una falta de entrenamiento adecuado y falta de oportunidades, fueron produciendo un progresivo reconocimiento de sus derechos y un avance en el tratamiento y atención a este colectivo. A partir de los años 60 y 70, los ideales democráticos y la filosofía de la normalización y la integración que va surgiendo en los contextos nacionales e internacionales, va a dar lugar al desarrollo de experiencias y normativas, marcando ciertos cambios en los modelos y concepciones acerca no sólo de la discapacidad sino también de la formación ocupacional.



Desde la perspectiva de la Organización Internacional de Trabajo (1983), las personas con discapacidad se definían como: “aquellas personas cuyas posibilidades de obtener y conservar un empleo adecuado y de progresar en el mismo queden sustancialmente reducidas a causa de una deficiencia de carácter físico o mental debidamente reconocida”,<sup>3</sup> por lo que llamaba la atención a aspectos que iban más allá de las limitaciones propias de la discapacidad y apuntaban otros factores como la falta de empleo y de oportunidades, por ejemplo, produciéndose una atención y un interés mayor acerca de la formación profesional y ocupacional.

En síntesis, podemos convenir que los primeros inicios de la formación ocupacional y del tratamiento de los aspectos relacionados con las cuestiones que de ella se derivan han venido marcados por experiencias muy heterogéneas y difusas, de desigual alcance y bastante sujetas a las variaciones económicas, políticas, culturales, sociales de los momentos y situaciones históricas a las que hacen referencia. De este modo, encontramos que es en el siglo XIX donde se va dibujando un modelo de la formación ocupacional, que irá evolucionando progresivamente hasta el siglo XX, donde los efectos de la industrialización, las dos guerras mundiales y las transformaciones políticas, económicas e ideológicas que suceden, son responsables de consolidar y configurar un desarrollo más formal, institucional y diferenciado de la misma.

Se observa, además, que la noción y la consideración social resulta distinta cuando se trata de personas con discapacidades físicas o psíquicas: asistencia cuando se refiere al ámbito de los psíquicos, y recuperación y rehabilitación en el caso de los físicos. Resultan también interesantes las diferentes denominaciones que se hacen de las instituciones, por ejemplo estableciendo diferencias entre residencias de trabajo subnormal y/o instituciones de reeducación cuando se trata de personas con discapacidad física, revelando más una preocupación por la institucionalización en el caso de las personas con discapacidad psíquica, y por la

---

<sup>3</sup> Organización Internacional del Trabajo (1983) Recomendación sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas. Pp.23.

readaptación y reinserción profesional en el caso de otras discapacidades. Algunos hechos que van a marcar la posterior evolución se pueden observar enseguida:

- 1949: La creación del Patronato de Lucha contra la Invalidez, con representantes de los Ministerios de Educación Nacional, Trabajo, Interior, Instituto Nacional de Reeducción de Inválidos, dedicados a la asistencia al inválido, entre cuyos fines estaban en colaboración con otros Ministerios para reeducación y distribución de las personas con discapacidad.
- 1956: El informe de los expertos Safort y Jansen enviados por la Organización Mundial de la Salud acerca de la puesta en marcha de programas de rehabilitación que dio paso a la creación de las primeras Escuelas de Fisioterapia y Terapia Ocupacional.
- 1957: Creación de la Oficina Sindical de Formación Profesional Acelerada dependiente de la Organización Nacional de Sindicatos a la que se le encomendó la misión de especializar obreros no calificados y entre los sectores poblacionales que incluía existía un apartado referido a la Adaptación de Inválidos. Organización de la Sección Social de Cáritas Nacional que impulsa un sistema de servicios y programas especializado entre los que encontraban también centros de formación profesional.
- 1958: Creación de la Asociación Nacional de Inválidos Civiles (ANIC), autorizada por Orden de Ministerio de la Gobernación.
- 1959: Creación del Patronato de Rehabilitación (que alcanzó gran prestigio en los ámbitos relacionados con la rehabilitación y que, en 1968, se integrará en el Servicio Nacional de Hospitales)
- 1960: Creación de los Fondos Nacionales para la Aplicación Social del Impuesto y el Ahorro en la que se incluirá el Fondo Nacional para el Fomento del Principio de igualdad de Oportunidades, el Fondo Nacional de Protección del Trabajo y el de Asistencia Social son los que más incidieron en el sector de los servicios sociales.

Creación de la Formación Intensiva Profesional que posteriormente se denominó cursos de formación del Patronato de Protección al Trabajo, sobre todo después de la creación del Servicio de Promoción Obrera.

- 1960: Creación de las primeras Asociaciones pro-deficientes mentales, y cuya Federación con ámbito nacional se constituyó en 1954.
- 1963: Ley de bases de la Seguridad Social que marcará el paso de las prestaciones de los servicios sociales para las áreas de “Higiene y Seguridad del Trabajo”, “Medicina Preventiva” y “Reeducación de Minusválidos”
- 1964: Se crea el programa de Promoción Profesional Obrera que incluía un capítulo para la promoción profesional de minusválidos que comenzó a funcionar en 1965, denominándose desde entonces Servicio de acción Formativa- Programa de Profesional obrera y que en 1982 se convertirá en el Instituto Nacional de Empleo.
- 1965: Elaboración del Plan de de Rehabilitación del Instituto Nacional de Previsión, que potenció la creación de servicios y centros más destinados a la rehabilitación médico-funcional que a la rehabilitación profesional.
- 1968: Creación del Servicio Social de Asistencia a Subnormales, y en 1970 del Servicio Social de Recuperación y Rehabilitación de Minusválidos que contemplaba medidas de formación profesional, rehabilitación y atención sanitaria.
- 1974: Creación de la Dirección general de Auxilio Social y nueva denominación como Instituto Nacional de Asistencia Social que por Decreto 986/1974, de 5 de abril, asume funciones del Antinguo Auxilio Social. Abordando problemas de la deficiencia en la edad adulta.
- 1975: Creación del Instituto Nacional de Educación Especial que deberá elaborar el Plan Nacional de Educación Especial.
- 1976: Creación del Real Patronato de Educación Especial que modificará su denominación por la de Real Patronato de Educación y Atención a Deficientes en 1978 y que mediante sucesivos reales

Decretos ha ido viendo nuevas etapas en su organización y funcionamiento pasando a denominarse en la actualidad Real Patronato sobre Discapacidad.

- 1978: Creación del Instituto Nacional de Servicios Sociales como entidad gestora de la seguridad social, que asumirá las funciones del extinguido Real Decreto.
- 1982: Ley de Integración Social de Minusválidos. Plan Nacional de Empleo para Deficientes.

De forma resumida se podría decir que aunque existen referencias acerca de la instrucción y rehabilitación a través del trabajo, fundamentalmente desde los siglos XVIII y XIX, no es hasta el XX cuando encontramos referentes más sistemáticos y estructurados de la formación ocupacional de la población referida, aunque siempre se ha admitido la crucial importancia que esta formación tiene para la intervención y el tratamiento a este colectivo.

### 4.3 Discapacidad: Definición y clasificación

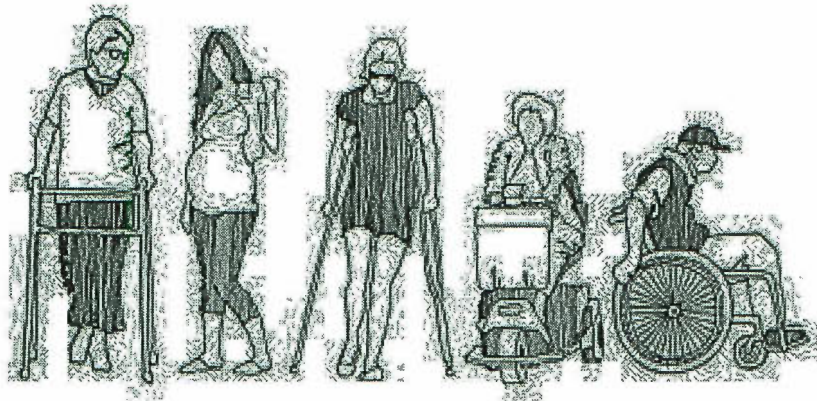


Figura 1.3: Las diferentes tipos de Discapacidad.

*“La discapacidad es parte de la diversidad, esa de la cual todos somos parte”*

CONFEE, 2008 (Figura 1.3)

Cada persona tiene potencialidades y limitaciones que le hacen única e irreplicable. La discapacidad intelectual no es una enfermedad, es una condición de vida que se manifiesta principalmente con limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y las habilidades socio-adaptativas que incluyen por ejemplo: el razonamiento, la comprensión y la toma de decisiones. Es una característica que los define como personas y que sólo nos indica que requieren apoyo. Es decir, las personas con discapacidad, son aquellas que tienen una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que al interactuar con distintos ambientes del entorno social pueden impedir su participación plena y efectiva en igualdad de condiciones a las demás, debemos tener claro que su discapacidad no es una enfermedad, es una condición de vida en la cual deben aprender a convivir con una sociedad que no está preparada para tratar a estas personas, el resto de la población, la cual representa la mayoría, le cuesta trabajo entender su forma de vivir, mucho de ello depende o es a consecuencia de la poca o nula información que se tiene sobre el tema; luego entonces, la inclusión de las

personas con Discapacidad, en cualquier aspecto, llámase educación, familiar, laboral etc. depende en gran medida de cada uno de nosotros como parte de su entorn.

Ahora bien, es importante tener en cuenta los tipos de discapacidad que existen y con cuál de éstas, es la población con la que se trabajó en la realización del Servicio Social:

- **Discapacidad Motora:** conjunto de alteraciones que afectan a la ejecución de movimiento, a la motricidad en general, el desplazamiento y equilibrio en la totalidad o en una parte del cuerpo, independientemente de la causa o hecho desencadenante. Incluye la discapacidad del lenguaje. Por otro lado, se presentan dificultades en el control del movimiento y la postura de la persona en determinados grupos musculares y en diferentes niveles (ligera, moderada o total). Esta discapacidad no afecta el rendimiento intelectual de la persona.
- **Discapacidad Auditiva:** Restricción en la percepción de los sonidos externos, alteración de los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, que a su vez pueden limitar la capacidad de comunicación. La deficiencia abarca el oído, pero también las estructuras y funciones asociadas a él.
- **Discapacidad visual:** deficiencia del órgano de la visión, de las estructuras o funciones asociadas a él; es un alteración de la agudeza visual, campo visual, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia en la visión y que, a su vez corregida en el mejor de los casos, el campo visual es menor a 20 grados. Esta se clasifica en ceguera que es la ausencia de la percepción luminosa y baja visión que es la función visual inferior a los límites de normalidad, que ofrece dificultades para un normal desarrollo de las funciones vitales.
- **Discapacidad Intelectual:** Función intelectual que se encuentra significativamente por debajo del promedio y que coexiste con limitaciones de las áreas de habilidades adaptativas, como son: la

comunicación, autocuidado, habilidades sociales, participación familiar y comunitaria, autonomía, salud y seguridad, funcionalidad académica, de ocio y trabajo. Se manifiesta antes de los 18 años de edad. Este tipo de población es con la que trabaja CONFE.

Para referirse a las personas con discapacidad intelectual se utilizaba el término retraso mental, sin embargo se cambia el término por discapacidad intelectual, esto se logró gracias a varias organizaciones entre ellas la Asociación Americana de Discapacidad Intelectual y Discapacidades de Desarrollo (AAISS).

La importancia que tiene el cambio de término de retraso mental a discapacidad intelectual es para que no sea considerada únicamente como rasgo absoluto, invariablemente de la persona (Dekraai, 2002; Devileger, Rusch y Pfeiffer, 2003; Greenspan, 1999 en Schalock).

El nuevo constructo de la discapacidad intelectual ejemplifica la interacción entre las personas y su ambiente; se centra en el apoyo individualizado para el mejor funcionamiento de la persona; tiene en cuenta la búsqueda y comprensión de la "identidad de discapacidad" (Schalock, 2007).

Hay diversos criterios y razones por las cuales utilizar el término discapacidad intelectual que retraso mental.

Los criterios:

- El término se refiere a una identidad única, que permite una diferenciación de otras entidades.
- Los distintos grupos implicados que utilizan el término lo deben utilizar de forma consistente.
- El término representa de forma adecuada el conocimiento actual y la incorporación de los avances científicos.
- Refleja un componente esencial del hecho de poner nombre a un grupo de personas.

Las razones:

- Refleja el cambio de constructo de discapacidad descrito por AAIDD y la OMS.
- Se alinea mejor a las prácticas profesionales actuales que se centran en las conductas funcionales y los factores contextuales.
- Proporciona una base lógica para la provisión de apoyos individualizados.
- Es menos ofensivo para las personas con discapacidad y es más consistente con la terminología internacional (Schalock, 2007)

Por tanto el constructo sobre la definición actual de discapacidad se centra en la expresión de limitaciones en el funcionamiento individual, en un contexto social que representa una desventaja substancial para el individuo.

La discapacidad, entonces puede definirse, por un lado, desde la perspectiva del modelo médico o rehabilitador. En este modelo, las causas que originan la discapacidad son científicas (la discapacidad es producto de la limitación física, psíquica, mental o sensorial), por tanto se percibe a la discapacidad como un problema de la persona, directamente ocasionado por una enfermedad, accidente, o condición de su salud, que requiere de cuidados médicos prestados por profesionales en forma de tratamiento individual. El tratamiento de la discapacidad se encuentra encaminado a conseguir la cura, una mejor adaptación de la persona, o un cambio en su conducta. (Convención, 2008)

Por otro lado, se tiene el concepto de discapacidad desde el modelo social donde la discapacidad ya no se le concibe de la misma manera que la del modelo médico rehabilitador, en esta perspectiva la discapacidad es “lo que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. La discapacidad, entonces, requiere de la presencia de tres elementos. En primer lugar, el de una deficiencia en las funciones corporales (fisiológicas o psicológicas) o la estructura corporal



(órganos, extremidades y componentes). En segundo lugar, que dichas deficiencias interactúen con barreras de actitud y entorno. En tercer y último lugar, que tal interacción evite la participación social plena y efectiva de las personas con deficiencia en igualdad de condiciones que los demás (Convención, 2008).

A pesar de que se considera a la discapacidad como algo en constante interacción con el entorno, las personas que tienen discapacidad siguen siendo segregados con etiquetas de inhabilitados, lo que afecta de manera negativa su desarrollo, por tanto, siguen siendo vulnerables, ya que padecen la marginación y la exclusión por parte de la sociedad (Arnau, 2003).

Las dimensiones por las cuales está compuesta la definición de discapacidad intelectual son: (Verdugo y Schalock, 2010)

- a) La primera dimensión es la de habilidades intelectuales que tienen que ver con la capacidad general que incluye el razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia.
- b) Por otro lado, tenemos a la salud entendida como un estado completo de bienestar físico, mental y social.
- c) La participación implica el desempeño de la persona en actividades reales, en ámbitos reales y de la vida social que se relacionan con su funcionamiento en la sociedad.
- d) En cuanto al contexto, las condiciones interrelacionadas en las que viven las personas su vida cotidiana; que incluye factores como los son las personas éste representa el ambiente completo de la vida de un individuo.

La dimensión de los apoyos implica los recursos y estrategias que se dirigen a promover el desarrollo, educación, intereses y bienestar personal de un individuo. Un sistema de apoyos planifica e integra las estrategias de apoyo individualizadas y de los recursos que acompañan el funcionamiento de la persona (Verdugo y Schalock, 2010). El paradigma de los apoyos, el cual puede tomarse en cuenta al proyectar programas de educación especial o desarrollo de habilidades

específicas. Este paradigma propone describir cualitativamente a las personas en función de sus diferencias, para identificar el tipo de apoyos que se le debe brindar. El tipo de apoyo es un recurso y/o estrategia que cumpla las siguientes tres funciones: promover los intereses y metas de las personas con o sin discapacidad, posibilitar el acceso a recursos y relaciones propias del ambiente de vida integrados, incrementar la independencia, productividad laboral, integración comunitaria y la satisfacción subjetiva (Aguirre, 2003).

El concepto de apoyo, como nos refiere el Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE, 2011), es la relación con la distancia entre los problemas que una persona resuelve de manera independiente y los que debe resolver con ayuda. Por tanto existen diferentes tipos de apoyo:

- Apoyos naturales. Recursos y estrategias facilitados por personas dentro de su propio ambiente y que posibilitan resultados personales y de rendimiento deseado.
- Apoyos de servicio. Son proporcionados por trabajadores de instituciones de salud, educativa, de rehabilitación o de desarrollo social y organismos no gubernamentales de la sociedad civil.

Ahora bien, las habilidades adaptativas son un elemento central de varias disciplinas, una de ellas es la Antropología que hace a las culturas humanas de la sociedad como “el medio que que éstas emplean para superar con éxito las limitaciones que impone el hábitat” o enfocado al proceso de socialización donde “los individuos de una sociedad adquieren las conductas y valores propios de ella”(Montero, 2005 p.41)

La conducta adaptativa es el conjunto de habilidades conceptuales, sociales y prácticas que se han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana (Verdugo & Schalock, 2010), sin embargo este tipo de habilidades deben ser guiadas en personas con discapacidad intelectual.

La Asociación Americana de Retraso Mental (AARM) plantea que las habilidades adaptativas son definidas de la siguiente manera:

1. Académicas-funcionales: Están relacionadas con habilidades cognitivas y habilidades de aprendizajes instrumentales, que tienen además una aplicación directa en la vida cotidiana. Por ejemplo: escribir, leer, utilizar de un modo práctico los conceptos matemáticos básicos y el manejo del sistema monetario actual, y todo aquello relacionado con el conocimiento del entorno físico y la propia salud y sexualidad.
2. Autodirección: se fomentan los aprendizajes orientados a realizar elecciones, aprender a seguir un horario, iniciar actividades adecuadas a sus necesidades e intereses personales.
3. Comunicación: Habilidades que incluyen la capacidad de comprender y transmitir información a través de comportamientos simbólicos (por ejemplo, la palabra hablada, palabra escrita, símbolos gráficos, lenguaje de signos) o compartamientos no simbólicos (por ejemplo, la expresión facial, movimiento corporal, tocar, gestos).
4. Habilidades sociales y emocionales: se tratan de habilidades relacionadas con intercambios sociales con otros individuos, incluyendo variables de comunicación verbal y no verbal.
5. Autocuidado: son habilidades implicadas en el cuidado de sí mismo, en los referente a aspectos de higiene personal, hábitos alimenticios saludables, vestido e imagen exterior ajustada a la persona.
6. Vida en el hogar: Aplicación de habilidades académicas funcionales en el hogar y aprendizaje así como asumir responsabilidades y tareas implicadas en el mismo. La importancia de mostrar un comportamiento idóneo en el hogar y en el vecindario.
7. Utilización de la comunidad: Se incluyen competencias y destrezas relacionadas con el uso y disfrute adecuado de los recursos de la comunidad incluyendo el transporte, las compras en tiendas, grandes almacenes y supermercados así como otros servicios de la sociedad.
8. Salud y seguridad: hace referencia a las habilidades relacionadas con el mantenimiento de la salud, la prevención de los accidentes y el tratamiento de enfermedades respetando los comportamientos saludables que

intervienen en la protección de la salud, como la propia valoración de la importancia de estos hábitos.

9. Ocio y tiempo libre: relacionado con los intereses de tiempo libre y ocio tanto individual como grupal, considerando las preferencias y elecciones personales, fomentando la utilización y disfrute de las posibilidades de ocio tanto en el hogar como de las alternativas que ofrece la comunidad en la cual reside.
10. Trabajo y ocupación: se trata de desarrollar las competencias requeridas para desenvolverse y ejecutar apropiadamente un empleo u ocupación. Las habilidades sociales en el entorno ocupacional/laboral, la autogestión eficaz de sus propias actividades, el manejo de los medios de transporte, etc. Son ejemplos de algunas destrezas que serán fundamentales para desarrollarse profesionalmente o en un ambiente laboral.

En la actualidad su uso no sólo se limita en la evaluación de personas, sino además se utilizan en el diseño de planes de intervención individualizada (Cone, 1987; Morreau, Bruininks y Montero, 2002, citados en Montero 2005).

Retomando el concepto de habilidad social como parte de las conductas adaptativas se enfatiza el planteamiento que hace Verdugo en 1997, que destaca el incremento de la competencia social y de adaptación al medio. Las habilidades sociales implican diversos tipos de destrezas, una de ellas son las denominadas como habilidades instrumentales, (Verdugo, 1997) se refiere a ellas como el conocimiento y uso del dinero, aportación y obtención de información de diversos medios, para favorecer el desempeño autónomo en el medio social.

Completamente autores como López Carpintero, Campo, Lázaro y Soriano (citados en Barrera, 2008) se refieren a ellas como favorecedoras de la eficacia social si se entrena en ellas, los individuos serán capaces de favorecer sus relaciones sociales.

Mientras que Peñate 2004 (citado en Barrera, 2008) menciona que son aquellas que capacitan a las personas para obtener independencia y beneficios materiales (dinero, servicios, bienes).

#### 4.4 La sociedad ante la Discapacidad Intelectual



Figura 1.4: Descripción de las complicaciones con las que se puede encontrar una persona con algún tipo de discapacidad.

*“La sociedad no está preparada para incluir a una persona con discapacidad intelectual” CONFE, 2010 (Figura 1.4)*

El problema del deficiente mental en particular, y de todo discapacitado, es un problema social. Estos sujetos son minusválidos, puesto que la sociedad pone barreras para su integración social por causa de unos trastornos o déficits en su funcionamiento sensorial, físico o psíquico. La OMS (1983) define las minusvalías como la socialización de una deficiencia o de una discapacidad se trata de:

*“Una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales)”*

Este contexto nos descubre la relevancia del aspecto social en el problema de la deficiencia mental, pues la sociedad, bien por causas históricas, o por causas pragmáticas o de competitividad coloca una gruesa barrera que distingue

al sujeto “normal” del “anormal” o excepcional, lo cual siempre provoca la marginación, la inadaptación y la segregación de éstos últimos.

La definición del sujeto excepcional es todo aquel individuo que se aparta de la norma en alguna dimensión de su conducta, ya sea por su límite superior o en su límite inferior, nos introduce en la definición del concepto de normalidad, como eje sobre el que gira la problemática de las diferencias entre “normal-anormal”. En este sentido, la normalidad-anormalidad son los polos extremos de un continuum, en las dimensiones del comportamiento humano, en el que situaríamos a cada individuo siempre según un criterio de valoración y de evaluación determinado, si bien, norma y normalidad son dos conceptos arbitrarios, pues no existe un concepto rigurosamente científico para establecer las diferencias.

Existen, pues, diversos criterios para evaluar la normalidad-anormalidad, nos indica García (1987), entre los que podemos destacar los siguientes:

1. Criterio Estadístico. Los individuos o las conductas se consideran anormales, si se desvían del valor medio de la población de referencia, en el continuo que representa la campana de Gauss. El criterio estadístico establece lo normal como lo más frecuente sin entrar en otro tipo de consideraciones.
2. Criterio Clínico. La normalidad se define como salud y la anormalidad como estado de enfermedad, que tiene una etiología de carácter biológico y se manifiesta a través de síndromes; es decir, un conjunto de síntomas y signos. La diferencia entre normal y anormal viene determinada en función de contexto y las circunstancias. Cualquier síntoma puede ser considerado como normal o anormal en condiciones concretas.
3. Criterio sociocultural. La normalidad social se define como adaptación o adaptabilidad al medio social. Normal es quien se atiene a las normas y pautas de comportamiento vigente en cada sociedad. Las personas o las conductas son evaluadas desde unas pautas establecidas por el grupo social dominante.

4. Criterio escolar. La normalidad se define por el seguimiento del currículo escolar sin presentar problemas de adaptación al medio escolar y a sus exigencias.

El deficiente mental presenta una problemática de características sociales, basada en su “anormalidad” intelectual, que le provoca dificultades y trastornos tanto en su relación con los demás, según los valores y las demandas de la propia sociedad, como en su conducta individual. Esta situación ha provocado históricamente una marginación y una desadaptación de estos individuos, pues la sociedad no acepta las diferencias, incluso puede verlas como un peligro para su propia integridad. En este ambiente social se ha desarrollado el tratamiento del deficiente mental, que atraviesa por diversas fases en su atención, pero siempre con las ideas de “diferencia e inferioridad” presentes.

- El principio de la normalización y sus repercusiones

A finales de la década de los cincuenta en Escandinavia, N.E. Bank-Mikkelsen, director del servicio danés para la deficiencia mental, definió un concepto, que implicaba toda una filosofía. La idea de normalización revolucionó, definitivamente, la perspectiva social de la deficiencia mental, primero y de todas las minusvalías, más tarde Bank-Mikkelsen fue quien propugnó el principio de “normalización” que definió como:

*“La posibilidad de que los deficientes mentales lleven una existencia tan próxima a lo normal como sea posible” (Bank-Mikkelsen, 1975)*

Este principio quedó incorporando a la legislación danesa en 1959, representando un cambio radical en la concepción social de los minusválidos, puesto que rompe la acepción tradicional y dominante del término, tanto a sus posibilidades como a sus relaciones sociales.

Este principio fue enriquecido y sistemáticamente formulado, principalmente por otros autores Nirje y Wolfensberger en 1981.



- Rasgos significativos

B. Nirje en 1969 reformuló el principio de normalización aportando tres rasgos muy significativos:

- a) Se centra, una vez más, en las personas deficientes mentales.
- b) Pone especial énfasis no tanto en los resultados de la aplicación de este principio, sino más bien en los medios, métodos y recursos para conseguir sus objetivos.
- c) Se refiere no a la normalización de la persona, sino a la normalización de las condiciones de vida, lo cual implica un cambio mental como uno más dentro del grupo.

En la década de los setentas, este principio de normalización se extiende por el resto de Europa y llega a Estados Unidos y Canadá, de la mano de W. Wolfensberger, el cual redefine y abre nuevas perspectivas tanto al concepto en sí mismo, como en relación a sus objetivos, lo que podemos resumir en tres apartados:

- a) Este principio es fácilmente generalizable a todas las personas minusválidas y no se limita sólo a los deficientes mentales.
- b) Se deben contemplar de forma conjunta y consecuente tanto los medios y métodos como los resultados en la aplicación de la normalización.
- c) El principio de normalización no es un recetario de actuaciones, sino que lleva implícitos unos principios rectores dirigidos a modificar el sistema de vida, y éste se refiere tanto al propio sujeto minusválido como a la sociedad en que vive.

El principio de normalización conlleva una nueva ideología, una nueva perspectiva filosófica, que rompe y recubre con todos los planteamientos anteriores; así mismo con todos los aspectos relacionados con la atención a los minusválidos.

Presenta una doble cara de una misma actuación, indica Nirje (1969):

- Por una parte, para el minusválido, porque se pone a su alcance las formas de vida y condiciones de la existencia cotidiana tan cercana como sea posible a las circunstancias y géneros de vida de la sociedad;
- Por otra parte, a la sociedad que le ofrece la oportunidad de conocer y respetar a los minusválidos en la vida corriente, reduciendo los temores y mitos que han impulsado a la sociedad, en otras ocasiones, a marginar a estas personas.

Ideas falsas acerca de la normalización.

La revolución que implica la puesta en práctica del principio de normalización ha sido generalmente mal entendida, tanto por sus defensores como por sus críticos y detractores. Ello ha provocado interpretaciones erróneas, que incluso han ocasionado programas y actuaciones directamente opuestos a la verdadera filosofía de la integración. Por esta razón, para clarificar definitivamente las aportaciones de esta nueva forma de enfocar las relaciones sociales de los minusválidos, nos servirá para identificar algunas de esas ideas falsas que socialmente consiguen ensombrecer el espíritu de la normalización (Perrín, 1989)

1. “La normalización significa hacer que las personas sean normales”. Esta interpretación errónea es la más común, puesto que se confunde normalización con normalidad. Normalización no significa normalidad, no significa que deba forzarse la conducta de nadie para adaptarla a un patrón concreto, no significa que hay que esperar que las personas con alguna deficiencia se hagan “normales” o actúen con las demás personas. Sí significa que deben proporcionarse oportunidades y apoyo para permitir un estilo de vida similar en su naturaleza al de los demás miembros de la sociedad. Normalización no significa la aceptación de las personas con su deficiencia dentro de la sociedad, con los mismos derechos, responsabilidades y oportunidades a disposición del resto de los ciudadanos.

2. Los servicios especiales están en contradicción con el principio de normalización, que apoya el paso de las personas de las instituciones a la comunidad sin apoyo. Se ha interpretado la normalización como la colocación de las personas deficientes mentales en la comunidad sin apoyo ni asistencia. Cuando en realidad significa un apoyo para que se presten todos los servicios, formaciones y soportes necesarios para permitir condiciones de vida y rutinas similares a las que reciben todos los miembros de la comunidad. El principio de normalización indica que las personas con deficiencia mental deberían tener acceso a las formas de asistencia “no normales” que necesiten para tomar parte de la vida normal, por la misma razón que se proporcionan los servicios “especiales” a otros miembros de la sociedad, aunque siempre que sea posible deberían utilizarse servicios genéricos.
3. La normalización es un concepto del “todo o nada”, y se aplica solamente a las personas deficientes mentales moderadas. Por el contrario, la normalización se aplica a todos y hay grados de normalización; el principio implica proveer una variedad de soportes y estructura, según las necesidades de cada persona.
4. Los deficientes mentales se sienten mejor si están rodeados de personas que tengan una situación similar a la de ellos, protegidos de los ataques de la sociedad en general. Esta idea ha promovido una subestimación de las aptitudes y de las capacidades de las personas deficientes mentales. Si se les da formación adecuada y oportunidades, pueden funcionar a niveles que antes no se consideraban posibles.
5. La normalización es un concepto escandinavo inaplicable a otros lugares. Las implicaciones específicas de la normalización son diferentes para cada cultura, ya que lo constituye unos modelos de vida y oportunidades normales varía de una sociedad a otra.
6. La normalización es un concepto humanista, pero utópico e inviable. Por el contrario, uno de los principales beneficios del principio es que es viable, ya

que proporciona una guía en el modo de contemplar y tratar a las personas deficientes junto con muchas implicaciones específicas para la acción.

Normalizar no es pretender convertir en normal a una persona minusválida, sino reconocerle los mismos derechos fundamentales que los demás ciudadanos de su mismo país y de su misma edad. Un conocimiento y una comprensión adecuados de este principio básico no resolverán todos los problemas, pero ayudarán a mejorar los servicios y las condiciones de vida de las personas minusválidas. En este sentido, Sánchez Asín (1993), señala que la aplicación del principio de normalización podría modificar el ambiente empobrecido del individuo y propiciar un mejor auto-concepto, lo cual redundará en el desarrollo de sus capacidades preparándole para hacer unos aprendizajes de mayor eficacia de casa a su rendimiento laboral y autonomía personal dentro la sociedad.

- Exigencias de la normalización

La aplicación y desarrollo del principio de normalización aporta unas exigencias para su correcta puesta en práctica, tal como escribe Toledo (1984);

- Convencimiento absoluto de que toda persona es capaz de aprender y enriquecerse en su desarrollo humano.
- Toda persona tiene la misma dignidad y los mismos derechos que el resto de los ciudadanos.
- La integración social en un grupo pasa primero, imprescindiblemente, por la integración física.
- Descentralización y dispersión de los servicios necesarios para aplicarlos donde están las personas que los necesitan.

#### Principios Complementarios

Estas exigencias, comportan dos nuevos principios que complementan y representan el brazo ejecutor del principio de normalización, nos referimos al principio de integración y al principio de sectorización. Analizamos a continuación, brevemente, estos dos principios necesarios para conseguir la normalización.

- Principio de integración

La normalización se objetiviza con la consecución de una integración social de los niños y adultos minusválidos en todos los aspectos de su entorno. La integración no debe entenderse como sinónimo de colocación, sino con el significado de participación y de cooperación con los demás.

El principio de integración es en su origen una cuestión social, que debe afrontar la sociedad en conjunto. Este concepto hace referencia a todo el entramado comunitario, del cual forman parte todas las instituciones y niveles de relación social, tanto la familia, como la escuela, como el puesto de trabajo o el tiempo de ocio. Esta integración exige una interacción entre el sujeto minusválido y su comunidad en cualquiera de los ambientes posibles de la vida ordinaria de un individuo.

- Principio de sectorización

Como consecuencia del principio de normalización debe aplicarse el de sectorización de servicios como el ideal para responder a las demandas que requiere el minusválido en el entorno donde vive.

El sector es la unidad geográfica y de población en la que se considera posible, de manera adecuada y eficaz, evaluar las necesidades, programar los servicios, coordinar las competencias, prestar las atenciones requeridas y estar sujetos a control de calidad. Se trata de prestar servicios a quienes lo necesitan: en su ambiente físico, familiar y/o social.

En resumen, se puede señalar que el principio de la normalización representa un nuevo concepto global donde situar la atención al deficiente mental, en particular, y al minusválido, en general, el cual modifica los planteamientos sociales referidos a estos sujetos: se trata de revalorizar el término "persona" sobre el "minusválido" o "discapacitado". Este cambio de carácter eminentemente social, debe efectuarse con la aplicación de los principios de integración y de

sectorización, en todos los niveles de la comunidad, actuando sobre la sociedad en conjunto.

#### 4.5 La Formación Ocupacional de las Personas con Discapacidad Intelectual.



Figura 1.5: Agustín; un trabajador de maquila en CONFÉ.

*“El vestido que traes puesto, lo puedo hacer yo” Agustín, Trabajador CONFÉ, 2014. (Figura 1.5)*

El paso de la infancia, a través de la adolescencia, a la vida adulta es un periodo de transición, que ha de considerarse como un proceso global, que garantice la continuidad desde el final de su escolaridad hasta el inicio de su vida activa y el acceso a una vida independiente, señala la OCDE (1987).

El proceso educativo y formativo que cubre este periodo de transición no es una etapa aislada, sino que participa como un periodo más en el proceso global de formación del deficiente mental, por ello debemos tener presente dos aspectos capitales:

- La formación profesional es el eje de esta última etapa de formación, pero debe estar presente en las etapas anteriores de la educación del deficiente para garantizar su continuidad.

- Este periodo de transición debe incluir además de la formación profesional otros planos para completar la preparación del sujeto para su vida adulta.

La formación profesional pretende proporcionar al deficiente mental una educación que le ayude a conformar una personalidad bien adaptada a la vida en sociedad, revalorizando y desarrollando para ello todas sus capacidades. Por ello representa un escalón más en la trayectoria educativa del sujeto como una continuación de su proceso formativo.

Esta formación, que cubre el periodo de transición, debe programar un currículo bien equilibrado que compense las dificultades particulares de cada sujeto. La formación profesional, indica el Consejo de Europa (1984), se debe favorecer la adquisición en particular por el individuo joven, del mayor nivel posible de cultura general, de formación polivalente y de conocimientos técnicos o científicos.

El currículo de esta formación profesional no tiene como único objetivo la preparación para el trabajo de una determinada materia o módulo profesional, sino que la preparación de estos jóvenes debe abarcar diversos planos de actuación, señala Chaumon (1982, p.21): individual, profesional y social, pues debemos tener presente que el acceso a un puesto de trabajo requiere no sólo un dominio de las habilidades y técnicas profesionales precisas, sino además un comportamiento, ritmo y convivencia necesarios para mantener este puesto de trabajo y establecer unas relaciones normalizadas con sus compañeros.

- Área individual

Debemos preparar al deficiente para dirigir su propia vida con el mínimo de ayuda y asesoramiento posible. El currículo de formación profesional deberá contemplar un área dedicada a reforzar e incrementar las conductas autónomas y las habilidades comunicativas que le permitan alcanzar un máximo de autonomía personal.



- Área profesional

Abarca unos objetivos que se definen por los comportamientos profesionales a desarrollar por cada individuo para poder realizar un trabajo idóneo a sus posibilidades y destrezas, el cual será remunerado siempre que sea posible. En este sentido, la formación profesional debe dirigirse a formar una serie de habilidades y aptitudes que capaciten al sujeto para desempeñar las tareas propias de una ocupación laboral y que sean de utilidad polivalente para permitir una adaptación del deficiente mental a los posibles cambios tecnológicos que puedan producirse.

Este plano profesional exige cometer un estudio de las características laborales de cada puesto de trabajo y de cada rama profesional en un doble aspecto (Corral, 1984, p.191):

1. Realizar un análisis de tareas para conocer las operaciones generales polivalentes precisas para realizar cada actividad laboral. Es decir, es importante determinar los conocimientos, habilidades y destrezas que se requieren para cada puesto de trabajo.
2. Analizar las características y condiciones de cada sujeto para adaptarse a cada demanda laboral. Debe existir una auténtica orientación de tipo multiprofesional que permita tener presente los intereses, necesidades y aptitudes de cada individuo.

Esta formación laboral de las personas con discapacidad intelectual debe responder también a las necesidades actuales de la economía y su entorno, por ello se requiere un análisis previo de las demandas profesionales que encontramos en el ámbito geográfico donde debe integrarse; sería muy negativo orientar a los deficientes mentales hacia actividades profesionales desarraigadas de su propio medio o de difícil continuidad fuera del periodo de aprendizaje.

- Área Social

La formación profesional del deficiente mental debe contemplar una acción educativa dirigida a desarrollar sus habilidades y conocimientos sociales, pues todo empleo requiere el dominio y un control del ambiente en el que ha de realizarse el trabajo. Por ello, estos aspectos complementarios no pueden quedar al margen de este currículo, puesto que juegan un papel relevante en el marco de su formación integral.

Este currículo debe desarrollarse por medio de estrategias funcionales y normalizadas, como escriben Brown, Certo y Grunewald (1979, p.83). Las habilidades funcionales son aquellas que normalmente se requieren en los entornos naturales de la vida del adulto: doméstico, laboral y comunitario. Esta estrategia evita la realización de una instrucción artificial e inapropiada a la situación cotidiana en que debe desenvolverse el sujeto deficiente mental en su vida social.

La formación profesional pretende, pues, proporcionar al alumno una calificación técnica a la vez que una formación integral con el fin de conseguir una inserción en su entorno más próximo. Este periodo educativo plantea la necesidad de elaborar un currículo equilibrado entre tres niveles de actuación mencionados para alcanzar los objetivos planteados.

Destacar, por último, la importancia que para completar este proceso formativo profesional tienen los periodos de prácticas en empresas ordinarias o los aprendizajes en situaciones de trabajo real. Por ello, la posibilidad de realizar desde la formación profesional prácticas en alternancia en empresas con las que se hubiera establecido un acuerdo previo, representa un elemento clave para completar la formación del deficiente mental y prepararle de forma idónea para su inclusión en la vida activa.

- El Mundo Laboral

Las personas con discapacidad intelectual exigen una participación activa en el mundo laboral. El trabajo representa para cualquier persona un elemento básico en el desarrollo de su vida personal y social. En el caso de estas personas, además, representa un recurso insustituible para conseguir su autonomía y es la máxima vía de normalización y de plena inserción social.

Esta afirmación se fundamenta en cuatro pilares, que siempre deben tenerse presentes para reconocer al deficiente mental como sujeto capaz de trabajar (Pineda, 1989).

1. Reconocimiento explícito de la capacidad laboral de las personas con discapacidad intelectual.
2. Reconocer que, para ejercer cualquier trabajo es necesaria una preparación adecuada, fundamentada en las propias capacidades del sujeto en cuestión.
3. Reconocer la capacidad integradora del trabajo y su función normalizadora.
4. Reconocer la prioridad de la política de ocupación de los deficientes mentales en relación a la de subsidios y pensiones, siempre menos normalizadora.

Este derecho al trabajo de las personas con discapacidad, este derecho a intervenir en el proceso productivo en un plano de igualdad con el resto de la población normal, le conduce hacia la plenitud y constituye una condición esencial para alcanzar una integración social completa, como indica Bissonier (1977, p.90):

“Trabajar será sentirse útil, poder ser reconocido como útil ante sus semejantes, puede ser finalmente reconocido por él mismo como un derecho a vivir, teniendo una razón para ello y teniendo su propia identidad”

El trabajo da a nuestra actual sociedad un prestigio y es una demostración de validez, por todo lo que las personas con discapacidad reclaman su derecho a un trabajo digno, es decir justo.

El cumplimiento de este derecho al trabajo posibilita que se cumpla una triple finalidad, afirma Berg (1981):

1. La finalidad objetiva del derecho al trabajo de las personas con alguna discapacidad.
2. La finalidad integradora, ofreciendo la posibilidad de un aprendizaje social que redundará en una mayor calidad de vida y le permitirá ser útil y vivir con independencia en un ambiente normalizado tanto a nivel de vivienda como de actividad.
3. La finalidad socio-económica, que le permitirá contribuir al producto social, en un doble sentido: a través de su propia producción, y por la aportación de los otros miembros de su familia, que se liberan de su custodia y pueden ocuparse de su trabajo.

El problema principal se centra ahora en las posibilidades de acceso de las personas con discapacidad a un puesto de trabajo. Este acceso estará directamente relacionado con sus capacidades y con el tipo y grado de habilidad que presente cada caso concreto; en este sentido, la formación profesional ejecuta una labor fundamental para conseguir una integración laboral en las condiciones menos restrictivas y más productivas posible.

El mundo laboral presenta tres grandes alternativas para estas personas en su búsqueda del puesto de trabajo:

1. Ocupación libre en el mercado competitivo en empresas ordinarias.
2. Trabajo en Centros Especiales de Empleo.
3. Trabajo en Centros Ocupacionales.

- Ocupación Libre

La progresiva aceptación del principio de normalización hace que se tenga como objetivo reducir, en lo posible, los mecanismos de protección en el trabajo del minusválido, por lo cual existen distintas alternativas que posibilitan la incorporación de las personas con discapacidad a empresas y trabajos ordinarios. Así podemos agrupar estas posibilidades en tres grandes bloques:

1. Trabajo en condiciones totalmente normales y sin ningún tipo de apoyo. Evidentemente, esta es la situación ideal, pero que en muy pocos casos llega a producirse.
2. Ocupación subvencionada en empresa ordinarias: siempre que la persona con discapacidad este capacitado para desarrollar una tarea laboral en el mercado libre y competitivo debe tener las mismas posibilidades que las demás personas y debe recibir una remuneración igual a la de los otros trabajadores por un trabajo del mismo valor. Ahora bien, debido a las resistencias sociales y a los prejuicios históricos todavía vigentes, deben adoptarse medidas para favorecer, estimular y ayudar a la integración profesional de los minusválidos en general y de los deficientes mentales en particular en el medio económico normal. Estas medidas de fomento y protección del empleo de las personas con discapacidad puede afirmarse sin atisbo de duda, nos recuerdan Villa y Sagardoy (1988, p.9), no son discriminatorias, ni vulneran el principio de igualdad constitucional, lo que permite que comprendan dispositivos de fomento, reserva o preferencia en el empleo.

Por último, reseñar que todas estas medidas e incentivos mencionados para el fomento del empleo a personas con discapacidad no establecen ninguna distinción entre las distintas categorías que éstos puedan presentar y se aplican con independencia del grado de minusvalía laboral de los sujetos. Esta situación pone en clara desventaja a las personas minusválidas que,

a causa de su baja rentabilidad, difícilmente pueden competir con otros minusválidos en el mercado ordinario de trabajo si no se compensa de algún modo esta baja productividad.

3. Ocupación protegida en empresas ordinarias: una fórmula intermedia, que permite ajustar más las condiciones de trabajo: horarios, instrumental, ritmo, etc. A las posibilidades laborales de las personas minusválidas, es la ocupación de puestos de trabajo en empresas ordinarias, que disponen de alguna forma de apoyo y control externo a la propia empresa. Existen dos modelos principales para poner en práctica esta alternativa: los “Encalves” y el “Empleo con apoyo”.

Los encalves son un grupo de personas con discapacidad que trabajan juntas bajo una supervisión especial en un ambiente de trabajo ordinario e indiferenciado. El entorno en el cual se desarrolla la actividad laboral de los encalves es igual a la del resto de los trabajadores de la empresa. Esta fórmula facilita la concentración de los soportes laborales y de ayuda.

El empleo con apoyo surge ante la necesidad de buscar alternativas al trabajo protegido para los minusválidos, su objetivo es alcanzar que estos sujetos trabajen integrados en empresas ordinarias y reciban un apoyo por parte de personal especializado que les permita desarrollar a plena satisfacción su labor. Este apoyo redundará en beneficio tanto de la propia persona con discapacidad, como para el empresario y demás trabajadores que tendrán un alto grado de seguridad en los resultados tanto de las relaciones como del producto realizado.

Las fases del empleo con apoyo son básicamente cuatro, señalan Verdugo y Jenaro (1993, 9)

1. Planificación laboral. Implica el establecimiento de los resultados que se esperan obtener a través del empleo, orientados a la mejora de la calidad de vida. Es importante identificar en esta

fase los objetivos que persigue cada individuo en su integración laboral.

2. Desarrollo laboral. El equipo debe analizar críticamente varios posibles trabajos, para determinar cuál cubrirá mejor las necesidades de una persona. Se trata de proceder a un análisis de la compatibilidad entre un trabajador y varios trabajos, hasta localizar un empleo concreto.
3. Instrucción. El trabajador debe incorporarse al puesto de trabajo y durante esta fase aprende, no sólo las habilidades requeridas para el trabajo concreto, sino otras habilidades relacionadas con él. La instrucción variará en función de los progresos de cada trabajador.
4. Apoyo continuado. El empleo con apoyo se basa en la premisa de que el trabajador recibirá apoyo durante tanto tiempo como sea necesario. Esto supone que muchos trabajadores recibirán un apoyo continuado a lo largo de su vida para asegurar el éxito de la experiencia laboral. No obstante, en la mayoría de los casos la intensidad del apoyo disminuirá a lo largo del tiempo, a medida que el trabajador vaya adquiriendo mayor dependencia.

- Centros especiales de empleo

Son empresas cuyos trabajadores presentan una minusvalía, pero el trabajo se desarrolla de una forma similar a la de una empresa ordinaria y el minusválido contratado tiene los mismos derechos y deberes básicos en el Estatuto de los trabajadores.

El artículo 42.1 de la ley de integración Social del Minusválido (LISMI) y el Real Decreto 2273/1985 de 4 de diciembre, definen estos Centros Especiales de Empleo del modo siguiente: "Centro cuyo objetivo principal sea la realización de un trabajo productivo, participando de las operaciones de mercado y teniendo como finalidad asegurar un empleo remunerado y la prestación de servicios

de ajuste personal y social que requieran sus trabajadores minusválidos, a la vez que sea un medio de integración del mayor número posible de minusválidos al régimen de trabajo normal”.

Las características de estos Centros Especiales de empleo son las siguientes:

1. Estructura de ocupación ordinaria. Se trata de empresas que deben competir en el mercado libre y sus productos deben tener una salida comercial, pues se trata de verdaderas empresas en el más amplio sentido del término.
2. Su objetivo es realizar un trabajo productivo y competitivo. Los trabajadores deben estar preparados para rendir de manera similar a la de cualquier empresa, tanto en ritmo como en calidad de su labor.
3. Su finalidad es asegurar la ocupación para los minusválidos. La mayoría de sus trabajadores serán minusválidos, pues son empresas pensadas y dirigidas a ofrecer puestos de trabajos para estas personas, pero siempre cumpliendo los requisitos anteriores.
4. La existencia de una relación laboral ordinaria entre minusválido y empresa. Tratamos un tema importante, pues la relación laboral tiene los mismos derechos y los mismos deberes por ambas partes, como si se tratara de cualquier otra empresa, y estas relaciones se rigen por los mismos parámetros y reglamentos.
5. Se pagan salarios y Seguridad Social para todos los trabajadores quienes cobrarán al menos el salario mínimo interprofesional o nivel técnico y cotizarán a la Seguridad Social.
6. Las empresas reciben subvenciones y ayudas oficiales para su creación. Estos apoyos complementan las aportaciones de los propios centros y posibilitan la apertura de empresas con estas características. Las subvenciones provienen de un doble frente: para su creación, de los programas de fomento del empleo; para



su mantenimiento, de ayudas por ocupación de un puesto de trabajo por parte de minusválidos, bonificaciones en la cuota empresarial de la Seguridad Social o por adaptaciones de los puestos de trabajo. Además debe existir asistencia técnica y contratos de formación.

Los Centros Especiales de Empleo cumplen una misión intermedia entre los distintos niveles de protección al trabajo de los minusválidos, y a pesar de la críticas que puedan haber recibido por su posible carácter discriminatorio, pensamos que representan un papel muy significativo para conseguir mejorar la calidad de vida de estos trabajadores y abren una posibilidad muy importante de participación laboral y social.

- Centros Ocupacionales

La legislación vigente que marca los límites de estos centros asistenciales viene determinada por un doble vertiente:

1. La ley 13/1.982, de 7 de abril, la Integración Social de los Minusválidos, que en su artículo 41.2 señala: “Cuando la capacidad residual de los minusválidos no alcanzara el porcentaje establecido en el apartado anterior (referido a las características de los trabajadores minusválidos empleados en Centros Especiales de Empleo”), accederán en su caso a Centros Ocupacionales previstos en el título VIII de esta Ley”. De este modo, el artículo 53 hace referencia a los Centros Ocupacionales y señala: “Los Centros Ocupacionales tienen como finalidad asegurar los servicios de terapia ocupacional y ajuste personal y social de los minusválidos cuya acusada minusvalía temporal o permanente les impida su integración en un empresa o en un Centro Especial de Empleo”.

2. Por último el Real Decreto 2271/ 1985 de 4 de diciembre del mismo año, por el que se regulan los Centros Ocupacionales para minusválidos determina los aspectos que destacamos a continuación:

- Artículo 2º “Los Centros Ocupacionales constituyen un servicio social para el desarrollo personal de los minusválidos en orden a lograr, dentro de las posibilidades de cada uno, la superación de los obstáculos que la minusvalía les supone, para la integración social”.
- “Tendrán la consideración de Centros Ocupacionales aquellos establecimientos que tengan como finalidad asegurar los servicios de terapia ocupacional y de ajuste personal y social a los minusválidos, cuando por el grado de su minusvalía no pueden integrarse en un empresa o en un Centro Especial de Empleo”.
- “Los Centros Ocupacionales no tendrán, en ningún caso, carácter de centros de trabajo para los minusválidos de este servicio social”
- Artículo 3º. “A los efectos del presente Real Decreto se entenderá por terapia ocupacional aquellas actividades o labores, no productivas, realizadas por minusválidos, de acuerdo con sus condiciones individuales, bajo la orientación del personal técnico del centro encaminadas a la obtención de objetos, productos o servicios que no sean regularmente, objeto de operaciones de mercado”.
- Artículo 4º. “Por servicio de ajuste personal y social se entenderán aquellos que procuran a los minusválidos en los Centros Ocupacionales una mayor habilitación personal y una mejor adaptación en su relación social”.
- Artículo 7º. “La organización y métodos de las actividades o labores a desarrollar en los Centros Ocupacionales tenderán a favorecer la futura incorporación de los minusválidos al trabajo productivo”.

Estos planteamientos teórico-legislativos referidos a los Centros Ocupacionales nos permiten determinar las características que deben tener:

1. Constituyen un servicio social destinado a potenciar el desarrollo personal de los minusválidos con el objetivo de facilitar su integración social.
2. Se configuran como centros de formación, lo más parecido posible a empresas ordinarias, donde se ofrece una ocupación no rentable que sirve como medio para preparar a estos minusválidos para una futura integración en Centros Especiales de Empleo o cualquier otro sistema de trabajo.
3. Están destinados a minusválidos con acusados déficits físicos, sensoriales o psíquicos que no pueden obtener o conservar un empleo productivo.
4. Su estructura organizativa combina las tareas laborales con los servicios complementarios de adaptación personal y social.
5. Estos Centros ocupan el minusválido para que se sienta útil y realizado en la medida de sus posibilidades; por otra parte, se aplican las directrices del principio de normalización en el minusválido adulto y se potencia su integración social.

Estos Centros Ocupacionales tienen, pues, una doble misión en el engranaje global de la atención a los minusválidos:

1. Por una parte, atender a los jóvenes y adultos que al acabar su etapa escolar (alrededor de los 19 años) no pueden incorporarse al sistema ordinario de trabajo, ni a un Centro Especial de Empleo, porque no alcanzan un determinado nivel de capacitación productiva.
2. Por otra parte, atienden a aquellos minusválidos que, acabada su etapa escolar, precisan todavía de cierta formación personal, social y/o laboral para alcanzar los niveles que les permitan lograr su integración laboral. Estos centros ofrecen una formación para estas personas, estableciendo fórmulas de relación y de vinculación con los Centros Especiales de Empleo de su zona o sector o con las

empresas ordinarias que lo permitan, para la realización de prácticas u otras alternativas de formación y cooperación.

Los Centros Ocupacionales presentan por su propia organización y finalidad una serie de dificultades y problemas, que pueden llegar a provocar un funcionamiento con un alto grado de estancamiento y rutina, contra lo que debe lucharse y buscar soluciones. Entre estos problemas se destacan los siguientes:

- La edad de permanencia de los minusválidos en el Centro.
- La coordinación entre las actividades laborales, formativas y complementarias.
- El trabajo a realizar: ocupaciones rutinarias o estériles.
- La relación comercial de los objetos elaborados.

Las personas atendidas en el Centro Ocupacional por sus características no tienen, en la mayoría de casos, ninguna otra alternativa de atención, por lo cual su estancia en el Centro es indefinida. El problema surge con la posible saturación de individuos en el local del Centro y la necesidad de cerrar el cupo de plazas de atención en la zona; o bien, provocar un crecimiento desmesurado de éstas que cause una baja en la calidad del servicio ofrecido en cada centro.

El Centro Ocupacional tiene una triple función:

1. Mantener los aprendizajes ya asumidos por cada individuo en su etapa escolar.
2. Promover aprendizajes nuevos tanto en el ámbito personal, como social y laboral.
3. Realizar actividades laborales encaminadas a obtener productos u objetos bien realizados, atendiendo a las exigencias del entorno laboral y de mercado.

Estos tres tipos de actividad deben combinarse y organizarse de tal forma que puedan realizarse para todos los sujetos de manera periódica, atendiendo a sus necesidades y potencialidades individuales. Se precisa una excelente

coordinación entre las tareas de carácter pedagógico y las de tipo técnico, lo cual obliga a mantener relación tanto con los Centros Educativos de procedencia, como con los Centros especiales de empleo o empresas ordinarias para combinar todo el abanico de posibilidades formativas de estas personas.

Esta estructura interrelacionada representa un elemento clave en la dinamización y en el enriquecimiento cotidiano y duradero de las actividades del Centro Ocupacional.

Si nos regimos por el principio de normalización no podemos olvidar, que tratamos con personas adultas, en el momento de proponer y planificar las actividades a desarrollar en el Centro. Y que las personas adultas asisten al trabajo diariamente y realizan actividades útiles y con un rendimiento.

Estos planteamientos nos proporcionan dos aspectos claves a tener en cuenta en la planificación de cualquier Centro Ocupacional:

1. Por una parte, estos centros, que no tienen oficialmente carácter de centros de trabajo, deben potenciar esta idea y proponer una estructura como si en realidad lo fuesen.
2. Por otra parte, las actividades a desarrollar deben tener un resultado; no podemos decir que trabajamos para almacenar para siempre los objetos o productos realizados, o destruirlos para volver a empezar de nuevo su elaboración. Deben promocionarse productos con una salida comercial o alguna forma de intercambio de utilidad, de normalidad en cualquier taller o empresa.

Estos dos aspectos obligan a romper la monotonía, la repetición y el poco arraigo de los Centros Ocupacionales; de este modo, los minusválidos atendidos se sienten útiles, se sienten trabajadores, se sienten adultos integrados en su comunidad.

Estrechamente relacionado con el punto anterior está el problema de la posible comercialización de los productos u objetos realizados en el Centro. En

este sentido, y en relación a lo señalado, la mejor solución sería establecer relaciones con empresas o Centros Especiales de Empleo, de tal forma que los minusválidos del Centro Ocupacional realizaran en su propio Centro ciertas tareas pertenecientes al engranaje de elaboración de los materiales propios de esta empresa o Centro Especial de Empleo. Así, conseguimos realizar un trabajo normalizado, integrado en una cadena de producción, útil y con salida comercial, lo que por otra parte no se contradice con el espíritu de la legislación referente al Centro Ocupacional.

Por otra parte, los posibles ingresos producidos por estos encargos pueden revertir en beneficio de todos como por ejemplo ayudas para la realización de cualquier actividad en grupo. Otra alternativa sería la de ofrecer una forma de sueldo para estas personas, lo cual podría utilizarse también como aprendizaje para disponer de dinero y controlar, aprender a utilizarlo.

Señalar, por último, que estos Centros Ocupacionales cubren la tercera línea de protección laboral del minusválido y es donde mayor volumen de deficientes mentales encontramos. Su reto, en estos momentos, es el de convertirse en auténticos puntos de partida para la inclusión hacia al trabajo productivo, estableciendo conexiones con Centros Especiales de Empleo para asegurar una dinámica de transición.

#### 4.6 Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual en México.



Figura 1.6: Logo de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.

*“En la búsqueda de un México en el que se garantice la igualdad de oportunidades y se asegure una vida digna para las personas con discapacidad, nuestro país fue uno de los principales impulsores y promotores de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ésta entró en vigor el 3 de mayo de 2008, con la cual refrendó su compromiso con la igualdad de derechos para las personas con discapacidad.”*

*Myriam Arabian Couttolec, 2010 (Secretaria Técnica del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad) en Presentación de la Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (Figura 1.6)*

En México existe una amplia legislación que compromete al gobierno y a la sociedad al cumplimiento y aplicación de la normatividad enfocada a la inclusión laboral de grupos en situación de vulnerabilidad. El objetivo principal es promover su inclusión y permanencia laboral sin discriminación y en igualdad de condiciones, con la obligación de impulsar el desarrollo humano de estos grupos.

Esta convención tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones que las demás personas. Se trata del primer documento internacional sobre derechos humanos del siglo XXI. Con la firme convicción de que la comprensión de todos y cada uno de los artículos que integran la Convención, permitirá propiciar un cambio de cultura entre la población mexicana que favorezca el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, en la construcción de un México más incluyente y justo.

Las personas con discapacidad son personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales. A lo largo del tiempo, México participa por el interés que busca la Convención, pues quiere que estas personas disfruten de todos los derechos humanos y de todas las libertades, que sean respetadas por todos como cualquier otra persona y por otro lado; eliminar las barreras que impiden la participación de las personas con discapacidad en la sociedad. Partiendo que una barrera es algo que impide a una persona realizar una tarea o conseguir algo; por ejemplo, una escalera es una barrera para las personas que no pueden andar, un informativo en televisión, sin que se transmita en la lengua de señas, es una barrera para las personas que no pueden oír, los semáforos que no emiten sonidos que avisan a los peatones para cruzar la calle son una barrera para las personas que no pueden ver, las leyes escritas en un lenguaje jurídico son barreras para las personas que tienen dificultades para leer y comprender y así podríamos seguir con muchos más ejemplos de la realidad que se viven en nuestro país, por ello la importancia de la participación activa para la inclusión en la sociedad de las personas con discapacidad.

En esta línea de actuación, todos los países de nuestro entorno socio-cultural y económico, disponen de unas medidas de protección y de incentivos de la contratación de personas con discapacidad en puestos de trabajo ordinarios, aunque no se aplican con un rigor extremo. En nuestro país, existe la obligación



para las empresas con más de 50 trabajadores de acoger en sus plantillas un 2% de trabajadores con discapacidad y, muchas veces, el propio estado no cumple en esta obligación de cubrir cupos de reserva para personas con discapacidad en el sector público.

Paralelamente a esta normativa, las empresas privadas pueden obtener una serie de ayudas por la contratación de trabajadores con alguna discapacidad que depende del tipo de contrato que realicen. Estas ayudas suelen repercutir en bonificaciones de las cuotas empresariales a la Seguridad Social o ayudas económicas para la adaptación del puesto de trabajo.

La contratación de personas con discapacidad en la Administración Pública se rige principalmente por la reserva de un cupo no inferior al 3% de las vacantes, para alcanzar progresivamente el 25% de la plantilla de personal laboral, siempre que éstas acrediten una discapacidad de grado igual o superior al 33%, y la compatibilidad con el desempeño de las tareas y funciones correspondientes.

La convención, sin duda, ha sido el documento formalizado para dar un gran empuje e impulso a la inclusión social de las personas con discapacidad, ya que el acuerdo de todos los países que forman parte de la misma ha hecho que se cumplan las normas y artículos que la misma incluye.

El preámbulo de los países que forman parte de la convención:

- Recuerdan que los principios de la Carta de las Naciones Unidas reconocen que todas las personas tienen los mismos derechos y libertades.
- Reconocen que es necesario garantizar que las personas con discapacidad disfruten de los derechos humanos y las libertades sin discriminación alguna.
- Reconocen que la discapacidad es el resultado de la relación entre la persona con deficiencias y las barreras que impiden que participe en la sociedad como los demás.

- Reconocen que la discriminación contra cualquier persona por causa de su discapacidad constituye una acción contra la dignidad y el valor del ser humano.
- Reconocen que la independencia individual es muy importante para las personas con discapacidad.
- Reconocen que las mujeres y las niñas con discapacidad se exponen a mayores riesgos de abusos, abandonos o malos tratos que los hombres y los niños con discapacidad.
- Reconocen que la mayoría de la personas con discapacidad viven en la pobreza.
- Reconocen que es importante que las personas con discapacidad tengan acceso a la salud y que disfruten de todos los derechos y libertades fundamentales.
- Protegerán a las familias con personas con discapacidad.
- Esta protección ayudará a que las personas con discapacidad disfruten de los mismos derechos que el resto de la población.

Por tanto el hecho de que exista esta convención hará que se protejan los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, contribuirá a reducir la desventaja social de las personas con discapacidad y promoverá la participación de las personas con discapacidad en la vida civil, política, económica, social y cultural de todos los países, tanto los que están en desarrollo, como los desarrollados, ya que todos los países se comprometen a:

- Crear leyes y normas administrativas que protejan los derechos humanos de las personas con discapacidad.
- Comprobar que todos cumplan las leyes, especialmente las empresas y las instituciones.
- Fomentar un diseño universal.
- Promover el uso de las nuevas tecnologías.
- Proporcionar asistencia, servicios de apoyo e información comprensible para todos.

- Informar a profesionales y trabajadores sobre los derechos reconocidos en la Convención.
- Asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de las personas con discapacidad.
- Consultarán a las personas con discapacidad y a las organizaciones que las representan cuando hagan leyes que les afecten.
- Se aplica en todos los estados y regiones de los países firmantes y participantes.
- Reconocer que las personas con discapacidad requieren mayores apoyos y que son iguales ante la ley.
- Prohíben la discriminación por motivos de discapacidad.
- Fomentar la igualdad mediante la adaptación de los productos y de los servicios para que puedan usarlos las personas con discapacidad.
- Fomentar en la sociedad el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.
- Luchar contra los prejuicios existentes relacionados con la discapacidad.
- Mostrar a la sociedad que las personas con discapacidad tienen muchas capacidades.
- Harán actividades informativas para que la sociedad valore positivamente a las personas con discapacidad.
- Fomentarán en las escuelas el respeto a los derechos de las personas con discapacidad.
- Animarán a los medios de comunicación a que difundan una imagen respetuosa y positiva de las personas con discapacidad.
- Garantizar el acceso a todos los lugares: edificios, escuelas, hospitales, viviendas. También a los lugares de trabajo y a las calles.

- Organizar y facilitar programas sociales, educativos, laborales y sanitarios que capaciten a las personas con discapacidad, del mismo modo procurarán que estos programas lleguen a todas las personas con discapacidad, con independencia de su lugar de residencia.
- Promover la formación de los profesionales que trabajen en los servicios de rehabilitación de las personas con discapacidad.
- Harán que las personas con discapacidad dispongan de los medios tecnológicos que necesiten para su plena inclusión en la sociedad.

En cuanto a trabajo y empleo estipulado en el artículo 27 de la convención, nos dice que las personas con discapacidad tienen derecho a trabajar y a ganarse la vida con el trabajo que elijan.

Para hacer realidad este derecho, México y todos los países involucrados en la Convención:

- Prohiben la discriminación por motivos de discapacidad en el trabajo y en el empleo.
- Velan para que las personas con discapacidad tengan las mismas condiciones de trabajo que el resto de las personas, los mismos salarios y la misma protección contra los abusos laborales.
- Procuran que las personas con discapacidad ejerzan sus derechos laborales y sindicales.
- Fomentan los programas de formación y colocación profesional para las personas con discapacidad.
- Apoyan a las personas con discapacidad en el mercado laboral para que consigan trabajo o para que creen por su cuenta empresas o corporativas propias.

- Contraten a personas con discapacidad en el sector público y promueven su contratación en el sector privado mediante incentivos a las empresas.
- Vigilan que en los trabajos y empleos se realicen en las adaptaciones que requieren las personas con discapacidad.

México asegura que las personas con discapacidad no sean esclavas y estén protegidas, como el resto de las personas, contra trabajos forzosos u obligatorios, regidos bajo las mismas obligaciones que marca la ley federal del trabajo.

#### 4.7 Frederick Winslow Taylor: Principios de la Administración Científica: Teoría sobre tiempos y movimientos.



Figura 1.8: Trabajadores con Discapacidad Intelectual, trabajando en línea.

*“La planificación a largo plazo no es pensar en las decisiones futuras, sino en el futuro de las decisiones presentes”*  
*Peter Drucker, 1974. (Figura 1.8)*

El estudio de tiempos y movimientos es una herramienta para la medición del trabajo utilizada con éxito desde finales del Siglo XIX, cuando fue desarrollada por Taylor.

A través de los años dichos estudios han ayudado a solucionar multitud de problemas de producción y a reducir costos.

Estudio de tiempos: actividad que implica la técnica de establecer un estándar de tiempo permisible para realizar una tarea determinada, con base en la

medición del contenido del trabajo del método prescrito, con la debida consideración de la fatiga y las demoras personales y los retrasos inevitables.

Estudio de movimientos: análisis cuidadoso de los diversos movimientos que efectúa el cuerpo al ejecutar un trabajo.

- Antecedentes

Fue en Francia en el XVIII, con los estudios realizados por Perronet acerca de la fabricación de alfileres, cuando se inició el estudio de tiempos en la empresa, pero no fue sino hasta finales del siglo XIX, con las propuestas de Taylor que se difundió y conoció esta técnica, el padre de la administración científica comenzó a estudiar los tiempos a comienzos de la década de los 1880's, ahí desarrolló el concepto de la "tarea", en el que proponía que la administración se debía encargar de la planeación del trabajo de cada uno de sus empleados y que cada trabajo debía tener un estándar de tiempo basado en el trabajo de un operario muy bien calificado. Después de un tiempo, fue el matrimonio Gilbreth el que, basado en los estudios de Taylor, amplió este trabajo y desarrolló el estudio de movimientos, dividiendo el trabajo en 17 movimientos fundamentales llamados Therbligs. (su apellido al revés).

#### Objetivos del estudio de tiempos

- Minimizar el tiempo requerido para la ejecución de trabajos.
- Conservar los recursos y minimizan los costos.
- Efectuar la producción sin perder de vista la disponibilidad de energéticos o de la energía.
- Proporcionar un producto que es cada vez más confiable y de alta calidad.

#### Objetivo del estudio de movimientos

- Eliminar o reducir los movimientos ineficientes y acelerar los eficientes.

#### Estudio de los Tiempos:

- Para obtener un estándar es necesario que el operario domine a la perfección la técnica de la labor que se va a estudiar.
- El método a estudiar debe haberse estandarizado.
- El empleado debe saber que está siendo evaluado, así como su supervisor y los representantes del sindicato.
- El analista debe estar capacitado y debe contar con todas las herramientas necesarias para realizar la evaluación.
- El equipamiento del analista debe comprender al menor un cronómetro, una planilla o formato preimpreso y una calculadora. Elementos complementarios que permiten un mejor análisis son la filmadora, la grabadora y en lo posible un cronómetro electrónico y una computadora personal.
- La actitud del trabajador y del analista debe ser tranquila y el segundo no deberá ejercer presiones sobre el primero.

Hay dos métodos básicos para realizar el estudio de tiempos, el continuo y el regreso a cero. En el método continuo se deja correr el cronómetro mientras dura el estudio. En esta técnica, el cronómetro se lee en el punto terminal de cada elemento, mientras las manecillas están en movimiento. En caso de tener un cronómetro electrónico, se puede proporcionar un valor numérico inmóvil. En el método de regresos a cero el cronómetro se lee a la terminación de cada elemento, y luego se regresa a cero de inmediato. Al iniciarse el siguiente elemento el cronómetro al finalizar este elemento y se regresa a cero otra vez, y así sucesivamente durante todo el estudio.

### El estudio de Movimientos

El estudio de movimientos se puede aplicar en dos formas, el estudio visual de los movimientos y el estudio de los micromovimientos. El primero se aplica con mayor frecuencia, por su mayor simplicidad y menor costo, el segundo sólo resulta factible cuando se analizan labores de mucha actividad cuya duración y repetición son elevadas. Dentro del estudio de movimientos hay que resaltar los movimientos fundamentales, estos movimientos fueron definidos por los esposos Gilbreth y se



denominan Therblig's, son 17 y cada uno es identificado con un símbolo gráfico, un color y una letra o sigla: (Figura 1.8)

Therblig	Letra o sigla	Color
Buscar	B	Negro
Seleccionar	SE	Gris Claro
Tomar o Asir	T	Rojo
Alcanzar	AL	Verde Olivo
Mover	M	Verde
Sostener	SO	Dorado
Soltar	SL	Carmín
Colocar en posición	P	Azul
Precolocar en posición	PP	Azul Cielo
Inspeccionar	I	Ocre Quemado
Ensamblar	E	Violeta Oscuro
Desensamblar	DE	Violeta Claro
Usar	U	Púrpura
Retraso Inevitable	DI	Amarillo Ocre
Retraso Evitable	DEV	Amarillo Limón
Planear	PL	Castaño o Café
Descansar	DES	Naranja

Figura 1.8: Tabla de los tipos de movimientos.

Estos movimientos se dividen en eficientes o ineficientes así:

- Eficientes o efectivos
  - De naturaleza física o muscular: alcanzar, mover, soltar y colocar en posición.
  - De naturaleza objetiva o concreta: usar, ensamblar y desensamblar.
  
- Ineficientes o inefectivos
  - Mentales o semimentales: buscar, seleccionar, colocar en posición, inspeccionar y planear.
  - Retardos o dilaciones: retraso inevitable, retraso evitables, descansar y sostener.

Los principios de la economía de los movimientos

*“Hay tres principios básicos, los relativos a la disposición y condiciones en el sitio de trabajo y los relativos al diseño del equipo y las herramientas” Gilbreth, 1976.*

Los relativos al uso del cuerpo humano

- Ambas manos deben comenzar y terminar simultáneamente los elementos o divisiones básicas de trabajo y no deben estar inactivas al mismo tiempo, excepto durante los periodos de descanso.
- Los movimientos de las manos deben ser simétricos y efectuarse simultáneamente al alejarse del cuerpo y acercándose a éste.
- Siempre que se posible deben aprovecharse el impulso o ímpetu físico como ayuda al trabajador y reducirse a un mínimo cuando haya que ser contrarrestado mediante un esfuerzo muscular.
- Son preferibles los movimientos continuos en la línea recta en contra de los rectilíneos que impliquen cambios de dirección repentinos y bruscos.
- Deben emplearse el menor número de elementos o therbligs y éstos se deben limitar de más bajo orden o clasificación posible. Estas clasificaciones, enlistadas en orden ascendente del tiempo y el esfuerzo requeridos para llevarlas a cabo, son:

- Movimientos de dedos
- Movimientos de dedos y muñeca
- Movimientos de dedos, muñeca y antebrazo
- Movimientos de dedos, muñeca, antebrazo y todo el cuerpo
- Debe procurarse que todo trabajador que pueda hacerse con los pies se ejecute al mismo tiempo que el efectuado con las manos. Hay que reconocer que los movimientos simultáneos de los pies y las manos son difíciles de realizar.
- Los dedos medio y pulgar son los más fuertes para el trabajo. El índice, el anular y el meñique no pueden soportar o manejar cargas considerables por el largo tiempo.
- Los pies no pueden accionar pedales eficientemente cuando el operario está de pie.
- Los movimientos de torsión deben realizarse con los codos flexionados.
- Para asir herramientas deben emplearse las falanges o segmentos de los dedos, más cercanos a la palma de la mano.

#### Los relativos a la disposición y condiciones en el sitio de trabajo

- Deben destinarse sitios fijos para toda la herramienta y todo el material, a fin de permitir la mejor secuencia de operaciones y eliminar o reducir los therblings, buscar y seleccionar.
- Hay que utilizar depósitos con alimentación por gravedad y entrega por caída o deslizamiento para reducir los tiempos alcanzar y mover; asimismo, conviene disponer de expulsores, siempre que sea posible, para retirar automáticamente las piezas acabadas.
- Todos los materiales y las herramientas deben ubicarse dentro del perímetro normal de trabajo, tanto en el plano horizontal como en el vertical.
- Conviene proporcionar un asiento cómodo al operario, en que sea posible tener la altura apropiada para que el trabajo pueda llevarse a cabo eficientemente, alternando las posiciones de sentado y de pie.

- Se debe tener en consideración los requisitos visuales o de visibilidad en la estación de trabajo, para reducir al mínimo la fijación de la vista.
- Un buen ritmo es esencial para llevar a cabo suave y automáticamente una operación y el trabajo debe organizarse de manera que permita obtener un ritmo fácil y natural siempre que sea posible.

#### Los relativos al diseño del equipo y las herramientas

- Deben efectuarse, siempre que sea posible, operaciones múltiples con las herramientas combinando dos o más de ellas en una sola, o bien disponiendo operaciones múltiples en los dispositivos alimentadores, si fuera el caso (por ejemplo, en tornos con carro transversal y de torreta hexagonal).
- Todas las palancas, manijas, volantes y otros elementos de control deben estar fácilmente accesibles al operario y deben diseñarse de manera que proporcionen la ventaja mecánica máxima posible y pueda utilizarse el conjunto muscular más fuerte.
- Las piezas en trabajo deben sostenerse en posición por medio de dispositivos de sujeción.
- Investíguese siempre la posibilidad de utilizar herramientas mecanizadas (eléctricas o de otro tipo) o semiautomáticas, como aprietatuercas y destornilladores motorizados y llaves de tuercas de velocidad, etc.

## 5. Capacitación



Figura 2: Sesión de capacitación con personas que tienen algún tipo de discapacidad intelectual.

*"Resulta esencial preparar a las personas de una manera efectiva para su inclusión en la vida laboral" CONFE, 1990. (Figura 2)*

Para determinar de qué manera se desarrollan los primeros tipos de entrenamiento, basta detenernos en una etapa de la historia y precisar cómo trabajaban las personas en tiempos remotos, esto lo podemos observar en los monumentos arquitectónicos que aún existen, tales como las pirámides de Egipto, las de Teotihuacán o la ruinas de Perú, entre otros. Tales monumentos nos permiten inferir que para su construcción se tuvo que haber movilizado un gran contingente de personas con diferentes oficios, pues en las obras se incluyen trabajos de albañilería, carpintería, pintura, escultura y arquitectura. (Grados, 2012 p. 203)

Con el crecimiento de la industria, la capacitación adquirió importancia, pues pasó de la etapa en la que solamente compartía un secreto dentro de un proceso, a la etapa de una sistematización de la enseñanza. En consecuencia, surge una nueva

forma de entrenamiento representada por las escuelas industriales, entre las que se encuentran Hoe y Cía (1872), Westinghouse (1888), General Electric e International Harvester (1907). Desde 1920 a la fecha la capacitación ha sufrido una evolución continua, y en el ámbito laboral de las organizaciones se reconocen y aceptan los beneficios que de ésta se derivan. Los gobiernos también han tomado en cuenta su existencia y han establecido mecanismos legales y operativos que se encargan de este elemento tan importante para todo el ser humano. (Grados, 2012 p. 234)

Antes de la Revolución Industrial, la forma de capacitación de los artesanos se adquiría mediante la relación “artesano-aprendiz”. En los modelos económicos pasados, el valor de las personas estaba marcado por los activos tangibles que poseen, donde el conocimiento cumple un rol de privilegio; las compañías reconocen al conocimiento como el capital principal, lo llamativo es que reconocen no saber como gestionar ese capital intelectual de igual forma se decía que la capacitación era la mejor forma de aumentar la productividad y eficiencia de las personas. Sin embargo, para que tenga un impacto notorio, la capacitación no puede desarrollarse, como un evento aislado de los estratégico, sino que debe ir enfocada a lograr la competitividad empresarial en el entorno a través de su talento humano. (Chiavenato, 1994 p.217)

### 5.1 Técnicas de Enseñanza-Aprendizaje

Grados, 2010 en su libro sobre Capacitación de Personal nos dice que las técnicas de enseñanza se consideran un proceso, ya que están constituidas por una serie de etapas, en donde se encuentra la transmisión de información, la cual tiene el objetivo de producir una huella que permita la modificación de la conducta. Con ello se da la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades o capacidades y, en combinación con la experiencia, éstos generan un aprendizaje, susceptible a manifestarse en un tiempo futuro.



Las investigaciones realizadas en el campo de la dinámica de grupos han permitido establecer un cuerpo de normas prácticas o conocimientos aplicados, útiles para facilitar y perfeccionar la acción de los grupos.

Las técnicas de enseñanza aprendizaje constituyen procedimientos fundados científicamente y probados en la experiencia. Esta experiencia es la que permite afirmar que una técnica adecuada, tiene el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales y de estimular tanto la dinámica interna como externa, de manera que las fuerzas puedan estar mejor integradas y dirigidas hacia las metas del grupo. Es necesario advertir que el empleo de una técnica no basta para obtener el éxito deseado. Las técnicas tendrán siempre el valor que sepan transmitirle las personas que las utilizan. Deben ser vitalizadas por la creatividad de quien las maneje; su eficacia dependerá en alto grado de su habilidad personal, sensibilidad, don de la oportunidad, capacidad creadora e imaginativa para adecuar en cada caso las normas a las circunstancias del aquí y ahora.

Las técnicas de enseñanza aprendizaje no deben ser consideradas como fines en sí mismas, sino como instrumentos o medios para beneficiar a los miembros y lograr los objetivos del grupo. Como dice Thelen en 1996: "... una técnica no es por sí misma ni buen ni mala; pero puede ser aplicada eficaz o desastrosamente..."

Cada técnica de enseñanza-aprendizaje ha sido diseñada para situaciones diferentes. La persona encargada del desarrollo de la formación o capacitación debe elegir cual elegirá de acuerdo a varios elementos:

- **Objetivos:** los cuales pueden ser, intercambio de ideas, opiniones y conocimientos, adquisición de nuevos conocimientos, integración rápida del grupo o desarrollo de habilidades, análisis y síntesis.
- **Experiencia del grupo:** a medida que el grupo tiene mayor experiencia es posible implantar técnicas más complejas, que exijan mayor participación. Cuando el grupo no cuenta con experiencia, encontraremos resistencia, ya

que los participantes van predispuestos a escuchar, más que a participar. En estos casos es conveniente con técnicas sencillas que exijan poca participación y de acuerdo con la forma en la que el grupo responda se podrán aplicar técnicas de mayor complejidad.

- Tamaño del grupo: la selección de las técnicas debe hacerse considerando el tamaño, ya que para cada técnica hay un número ideal de participantes que garantiza su eficacia. Cuando un grupo es grande tienden a formarse subgrupos, que requieren un buen manejo por parte del instructor para fomentar la integración entre los participantes.
- Instalaciones: en la elección de una técnica también se debe tener en cuenta el ambiente físico que requiere para su realización; por ejemplo, espacio, movilidad de sillas o herramientas necesarias, luz, tiempo y uso de materiales didácticos.
- Características de los participantes: se refiere a niveles jerárquicos, edad, sexo, profesión, ocupación, lugar de origen, experiencias, nivel socioeconómico y nivel académico. Estos factores determinan el comportamiento del grupo; así, habrá grupos que exijan análisis de contenido, que sean muy participativos, que ofrezcan resistencia a participar, que sean alegres, agresivos, formales o críticos. El instructor debe preocuparse por investigar con antelación estas características de un grupo.

Las técnicas de enseñanza se describen enseguida:

- **Dialogo Simultáneo:**  
Es una técnica que permite la participación informal de todo el grupo. Los participantes se dividen en parejas y discuten por espacio de 5 a 10 minutos sobre un tema, y al término del tiempo se exponen las conclusiones acordadas. En esta técnica existe la oportunidad de que todos los participantes expongan sus puntos de vista, con base en su conocimiento y experiencias sobre un tema y los analicen de modo objetivo mediante la opinión de sus compañeros.



- **Discusión en pequeños grupos (corrillos):**  
En esta técnica la actividad se centra en un grupo de entre 10 y 15 participantes. El grupo intercambia experiencias, ideas, opiniones y comentarios. La discusión se lleva a cabo con el propósito de resolver un problema, tomar una decisión en grupo o adquirir conocimientos mediante las aportaciones de los participantes. El papel del instructor consiste en coordinar y estimular la discusión del grupo.
- **Interrogativa:**  
Consiste en detectar los conocimientos de los miembros del grupo por medio de preguntas elaboradas por el instructor y orientadas hacia un problema o tema específico, para llegar posteriormente a conclusiones. Las preguntas pueden ir de lo más simple a lo más complejo y permiten al instructor detectar el tipo de grupo, así como las habilidades y los conocimientos que posee.
- **Foro:**  
Consiste en la discusión informal de un hecho o problema, realizada por todos los miembros de un grupo. Se utiliza, por lo común, después de una actividad de interés general para el grupo, como la proyección de una película o conferencia. En el foro, cada uno de los asistentes tiene derecho a tomar la palabra, es dirigido por un moderador y se establecen reglas específicas.
- **Lluvia de ideas:**  
En esta técnica, los miembros de un grupo exponen ideas y opiniones con la mayor libertad sobre un tema o problema, con objeto de producir ideas originales o soluciones nuevas.
- **Role Playing:**  
Consiste en la representación que hacen dos o más personas de una situación que sucede en la vida real. Se emplea cuando se desea que el grupo comprenda profundamente una conducta o situación y que se “ponga en lugar” de quien la vive en realidad. En lugar de evaluarla

mentalmente, asume el rol y se revive dramáticamente la situación. La comprensión íntima resulta muy esclarecedora.

- Dinámicas de grupo:

Son procesos participativos en la conducción de grupos, lo que permite que el facilitador y los participantes interactúen de una forma dinámica, con base en el concepto de aprender-haciendo y aprender-sintiendo. Las dinámicas son estructuradas cuando tienen un objetivo específico, en donde se debe respetar lo estipulado en cuanto a tiempos, número de participantes, condiciones físicas, material, contenido temático y desarrollo.

- Retroalimentación: se aplica con el fin de propiciar el crecimiento humano. En la medida en que contemos con más información sobre nosotros mismos, sabremos qué pedirle a la herramienta que nos permite lograr nuestras metas, evaluar, tomar decisiones y relacionarnos. Esta herramienta somos nosotros mismos; necesitamos conocerla para manejarla con destreza y eficiencia. La retroalimentación tiene el propósito de señalar las cualidades o áreas de oportunidad de nuestros compañeros en un clima de ayuda mutua y de la forma más sana. Su objetivo primordial es ayudar a la persona, proporcionándole información sobre sí misma. Se aplica: en la solución de conflictos humanos, en la planeación y presentación de proyectos, el perfeccionamiento de conductores de grupo (instructores, formadores, funcionarios, supervisores) y en la integración de grupos.

- Expositiva:

Consiste en la presentación verbal de un tema por parte del instructor ante un grupo de personas. Por lo general, se emplea cuando el grupo es grande, se dispone de poco tiempo y se requiere transmitir principios y conceptos generales básicos o información.

- Demostrativa:

El instructor o formador explica una tarea detalladamente para que después la realicen los participantes (observadores). Esta técnica utiliza

la “agenda de los cuatro pasos” que son: explico, demuestro, dejo que apliquen y retroalimentación.

## 5.2 Conceptos

Para estudiar con profesionalismo la capacitación de personal, es necesario profundizar en un campo que resulta por demás extenso y que merece una especialización. Sin embargo, en su planteamiento conceptual dicho estudio consiste en la visualización de un proceso central de cuatro fases dentro de un contexto legal y ambiental. Resulta conveniente precisar los siguientes conceptos:

- **Capacitación:** acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente la una unidad de trabajo específico e impersonal.
- **Adiestramiento:** acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
- **Desarrollo:** acción destinada a modificar las actitudes de los seres humanos, con objeto de que se preparen emotivamente para desempeñar su trabajo y que esto se refleje en la superación personal.

Por su parte Chiavenato (1982) en su libro Administración de Recursos Humanos nos dice que:

- **Capacitación:** es la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus

actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

- **Formación:** es la primera etapa del desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles educativos cada vez más elevados. En general son programas a mediano o largo plazo.

Por tanto existe una diferencia entre capacitación y desarrollo, ya que la capacitación se refiere a cuestiones de desempeño de corto plazo y desarrollo a mediano o largo plazo y por ende la capacitación no debe confundirse con adiestramiento, pues éste último, implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria.

En términos generales, capacitación se entiende aquella enseñanza intencional que se imparte fuera del sistema formal de educación. Algunas autoridades la refieren como capacitación y adiestramiento, y otras como desarrollo de recursos humanos o educación extraescolar. La terminología también varía entre países.

Así, mientras que en México se le refiere como capacitación, en la mayoría de los países latinoamericanos se le denomina formación profesional y en Estados Unidos de América se conoce como *Training*, que se traduce como entrenamiento. En todos los casos, denota a aquellas actividades de enseñanza-aprendizaje que se proporcionan fuera del sistema escolar establecido.

La capacitación no es nueva, ya que las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñar un puesto de trabajo se han transmitido desde siempre, aunque su forma, su método y sus procedimientos hayan evolucionado.

Cuando hablamos de capacitación, nos referimos a un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación, incremento en la aptitudes y mayor productividad y eficiencia.

Para que se pueda proporcionar capacitación se debe partir de una necesidad o una carencia, o bien, de una mejora. Lo importante es que exista una razón que le dé vida a la capacitación, pero esta no va ser detectada fácilmente, puesto que es necesario realizar un estudio o una investigación para conocer a fondo el problema y diseñar el programa idóneo de capacitación.

La capacitación permite a la organización contar con personal altamente preparado, elevando la calidad en el trabajo que realiza, y promueve que dicha organización sea cada vez más productiva y competitiva.

### 5.3 El aprendizaje del adulto

Uno de los objetivos fundamentales de la capacitación es alcanzar un aprendizaje efectivo, y por supuesto, quien pretenda lograr que otros aprendan, debe poseer concepción clara de cómo se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje. De esta forma, la siguiente información adquiere especial trascendencia, ya que en él se presentan la base y razón de los temas siguientes que se muestran.

El aprendizaje se define como una modificación más o menos permanente de la conducta, que ocurre como resultado de la experiencia. El aprendizaje es básico en el desarrollo de las hazañas atléticas, en la educación del gusto por la comida y el vestir, en la apreciación del arte y la música. Podemos asegurar que quien aprende cambia hacia una u otra dirección.

La variedad de necesidades de los adultos en materia educativa es muy amplia. Cada persona tiene un conjunto de necesidades particulares; por tanto, el adulto está motivado para participar en una actividad organizada de aprendizaje, si advierte que eso lo ayudará a resolver un problema personal, social o profesional. Por ello, las experiencias de aprendizaje que busca corresponden a sus intereses dominantes y varían según los imperativos propios de su edad y de acuerdo con sus expectativas profesionales, económicas y sociales. Algunas investigaciones han señalado que los motivos principales que tienen los adultos para aprender son los siguientes:

- Obtener información sobre el trabajo.
- Ocupar agradable y provechosamente el tiempo libre.
- Encontrarse con gente nueva e interesante.
- Ser más capaz en el desempeño de su trabajo.
- Salir de la rutina.
- Mejorar sus aptitudes y habilidades.
- Desarrollar su personalidad y sus relaciones ineterpersonales.
- Analizar sus conocimientos.
- Aumentar sus ingresos.
- Lograr promociones.
- Aumentar sus conocimientos generales.

Si se tienen en cuenta los motivos de los adultos para aprender y sumando a ellos sus intereses particulares, se hace evidente que la instrucción debe centrarse en la satisfacción de tales necesidades para obtener resultados óptimos. Existe otro tipo de características del educando adulto, que deben ser consideradas para poder manejarlas y explotar adecuadamente las que resulten ventajosas.

Las características del educando adulto son, por un lado, se encuentra automotivado, decide voluntariamente someterse a un proceso de aprendizaje y por lo general está convencido de la importancia y utilidad de los cursos de capacitación a los que asiste. Debido a sus experiencias personales, de trabajo y de capacitación, el adulto frecuentemente conoce más que el instructor sobre algunos temas.

Los adultos aprenden actuando, la participación activa cobra especial importancia; en consecuencia, el aprendizaje debe basarse en problemas reales. Un problema elaborado con propósitos puramente escolares no despierta la atención, y sus expectativas previas les dirían constantemente: "eso no sucede así en la vida real".

La experiencia previa determina el aprendizaje de los adultos. Si el nuevo conocimiento no encaja con los que ya tiene, o con los que cree tener, se mostrará dispuesto a rechazarlo. De hecho, la experiencia anterior puede impedirle una percepción precisa y más aún, la comprensión de la nueva información.

#### 5.4 Métodos de capacitación

Hay varios métodos que se usan comúnmente, Bohlander (2001), analiza los siguientes: en el trabajo, vestibular, demostración, y ejemplo, simulación, aprendizaje, métodos de aula. El método que se escoja depende del tiempo, costo, esfuerzo, profundidad de conocimientos requeridos, disponibilidad, preferencias del instructor, número de personas que se deben capacitar antecedentes de quienes reciben la capacitación y de las actividades que tienen en ese momento:

- a) En el trabajo: la mayor parte de la capacitación se hace en el trabajo, algunas estimaciones indican que durante este método se adquiere por lo menos un 90% de todos los conocimientos. Es difícil putualizar exactamente qué procedimientos y técnicas constituyen la capacitación en el trabajo. Algunos de estos procedimientos son informales y difíciles, en tanto que otros son formales y sistemáticos. La observación y la práctica, las cuales son técnicas informales, son dos de las fuentes principales de la capacitación.
- b) Vestibular: un vestíbulo es una cámara aislada o un área separada, pero formando parte de la misma entidad. Como método de capacitación, esta técnica se lleva a cabo en una escuela o dentro de la planta industrial a fin de introducir a trabajadores nuevos en el ambiente de trabajo mediante una práctica de unas cuantas semanas en un trabajo determinado. Por lo general se usa para enseñar rutinas de oficina. Este método es muy apropiado cuando se debe capacitar a muchos empleados para el mismo tipo de trabajo a un mismo tiempo.

- c) **Demostración y ejemplo:** una demostración es el hecho de mostrar y explicar cómo funciona algo o cómo se hace. Abarca la descripción de algo mediante experimentos o ejemplos. La forma más frecuente y más directa usada por un administrador para enseñar al empleado es a través del supervisor, quien es el encargado de desempeñar el mismo la actividad y explicar paso a paso el “porqué” y el “cómo” está haciendo lo que hace. Las demostraciones son un método de capacitación muy eficaz. Sin embargo, la mayoría de demostraciones suele combinarse con conferencias, fotografías, materiales de prueba, análisis, etc.
- d) **Simulación:** una simulación es una situación o suceso que toma la apariencia o forma de la realidad, pero de hecho es una imitación de ésta. Respecto a la capacitación, una simulación es cualquier tipo de técnica que hace una réplica lo más parecido posible a las condiciones reales que existen en el trabajo. Las diversas variedades de la ahora popular técnica de la “clínica” son también, en esencia, simulaciones de negocios.
- e) **Aprendizaje:** el método de entrenamiento de aprendizaje es una forma de desarrollar las habilidades, históricamente provienen de un sistema artesanal medieval. Un aprendiz es cualquier principiante, quien por lo general está comprometido mediante un acuerdo legal a desempeñar un puesto determinado o desplegar una habilidad por un periodo fijo.
- f) **Métodos de aula:** ciertos aspectos de todos los trabajos se aprenden más fácilmente en el aula que en el trabajo mismo; esto es particularmente cierto cuando se tienen que aprender filosofía, conceptos, aptitudes, teorías y capacidad para resolver problemas. En los salones de clases se usan varias técnicas específicas de entrenamiento. Los métodos que se usan con mayor frecuencia son: juntas, estudios de casos, desempeño de funciones e instrucción programada.



## 5.5 Proceso de Capacitación

Por último, queda explicar el proceso de capacitación, de acuerdo a Grados y Chiavenato.

Para Grados planear es determinar qué hacer e implica seis momentos o etapas:

- a) **Detección de Necesidades de capacitación:** Se realiza un análisis de las condiciones en las que se encuentra la organización con el fin de determinar aquellos puntos de inestabilidad.
- b) **Diagnóstico:** Una vez hecho el análisis, se procede a determinar cuáles son las causas que definen el buen y mal desempeño de la organización.
- c) **Programación de presupuesto:** ya que se conocen las causas, es preciso organizar un plan estratégico del cómo y cuánto tiempo se realizarán las actividades correspondientes y, junto con ello, prever los costos que implicará.
- d) **Establecimiento de objetivos:** este es el momento en el cual se plantean las metas a las que se pretende llegarse.
- e) **Proceso de enseñanza-aprendizaje:** una vez puesto en marcha todo lo anterior, se procederá a evaluar la forma paulatina los resultados obtenidos, con la intención de verificar que éstos sean realmente los resultados deseados, o en su defecto, corregir el procedimiento.

La detección de necesidades de capacitación es la parte medular de la planeación. A su vez, determinar necesidades implica cuatro pasos:

- a) Establecer en qué áreas se necesita capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- b) Identificar quiénes son los empleados que, en un mismo puesto, necesitan capacitación y en qué actividad.
- c) Determinar la profundidad y en qué cantidad se requiere que un empleado domine su especialidad (ya sean conocimientos, habilidades o actitudes).

- d) Determinar cuándo y en qué orden serán capacitados según las prioridades y los recursos con que cuenta la empresa.

Una organización es un sistema de acción social que satisface necesidades sociales y está integrada por recursos tecnológicos, materiales, financieros y humanos, que interactúan para proporcionar bienes o servicios. Los tres primeros tipos de recursos son, hasta cierto punto, fácilmente predecibles, detectables o medibles, pero no sucede lo mismo con el recurso o factor humano.

Sería muy difícil encontrar a una persona que se ajuste exactamente a las necesidades, los requerimientos o el perfil de un puesto de trabajo, y que tenga la experiencia, los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona posee para desarrollar de manera eficiente y productiva el puesto de trabajo que se le asigne en una organización.

Además de que resulta muy difícil encontrar a la persona idónea para el puesto de trabajo, y que tenga la experiencia, los conocimientos, las habilidades y las actitudes que en cantidad y calidad dicho puesto requiere.

Por tanto, los objetivos de la DNC son:

- Determinar las situaciones problemáticas de una empresa, clasificar los síntomas que se presenten e investigar las causas que los originaron.
- Reunir la información necesaria para precisar la situación idónea en que la instrucción debe funcionar (determinar lo que debería hacerse en la empresa).
- Determinar el potencial de recursos humanos.
- Determinar la situación en la que la empresa y sus colaboradores realmente cumplen sus funciones (determinar lo que en realidad se hace)
- Realizar un análisis comparativo entre lo que debería hacerse o suceder y lo que en realidad se hace o sucede, precisando las diferencias.
- Clasificar las necesidades detectadas en: financieras, materiales, tecnológicas y de los recursos humanos.

- Determinar si las necesidades de los recursos humanos pueden satisfacerse con cursos de capacitación, adiestramiento o desarrollo.
- Definir y describir quiénes necesitan capacitación, en qué áreas y cuándo.
- Determinar el número de participantes para cada proyecto, curso o programa.
- Describir detalladamente las actividades de capacitación, adiestramiento y desarrollo que van a llevarse a cabo.
- Establecer los planes y programas para efectuar las actividades, de acuerdo con las prioridades asignadas.

Las ventajas de una DNC por tanto son:

- Ahorra tiempo y dinero por dirigir los esfuerzos adecuadamente.
- Permite que todas las actividades de capacitación se inicien sobre bases sólidas y realistas.
- Prevé los cambios que realizarán en el futuro para que cuando éstos se presenten, no provoquen problemas.
- Propicia el descubrimiento de las fallas del personal y sienta las bases para evitar el problema de falta de empleados aptos para los puestos de trabajo.
- Descubre problemas en los procedimientos administrativos que estén afectando el funcionamiento de la institución.
- Detecta las carencias de higiene en el trabajo y los problemas relativos al ambiente.
- Descubre los problemas que se tengan con la maquinaria, los equipos y los materiales.
- Descubre situaciones que estén originando problemas financieros.
- Sienta las bases necesarias para la correcta evaluación de puestos de trabajo, originando la justa retribución.
- Establece criterios para administrar adecuadamente las promociones del personal, al conocer sus capacidades actuales y sus potencialidades, lo

cual se conoce, en capacitación, como administrar las parrillas de reemplazo.

- Establece un programa de inducción para cada nivel ocupacional dentro de la institución, que sea aplicado a los nuevos colaboradores, garantizado así su rápida integración al puesto y a las necesidades de productividad.
- Genera una actitud favorable en todo el personal de la empresa hacia las actividades de capacitación adiestramiento y desarrollo, porque éstas van a resolver problemas reales y concretos.

Por otro lado, viene la evaluación y seguimiento de la capacitación, pues el aprendizaje no termina al término de las sesiones de capacitación, en donde se pueden recibir aplausos de los participantes. Es necesario establecer mecanismos de control de calidad, que deben formar parte integral de un proceso completo de capacitación.

Cualquier empresa o persona que se dedique a la capacitación, debe lograr confianza basada en la calidad con la que se imparta un curso, y en prácticas funcionales que establezcan estándares predeterminados para la realización de un trabajo. Además del establecimiento de prácticas, éstas deben ser monitoreadas introduciendo tácticas de control de calidad. Para evaluar la capacitación, el capacitador debe vigilar la realización de tres tácticas de control de calidad de la capacitación; las cuales son inspección, revisión y evaluación de la capacitación.

La inspección es diseñada para mantener el correcto desarrollo de la capacitación, y la revisión garantiza que la capacitación se esté impartiendo tal como fue planeada. La inspección y la revisión están centradas en el establecimiento y la operación del control de calidad, pero no detectan las fallas ni los errores en la capacitación administrada, puesto que no monitorean la aplicación de los conocimientos adquiridos. Esto sólo puede realizarse diseñando mecanismos de control basados en la evaluación de la capacitación.

Por tanto la evaluación de la capacitación es un proceso que debe concebirse en términos de medición. Ha de centrarse en recabar información de varios escenarios laborales en los que ya se hayan implantado programas de capacitación y en donde los objetivos inicialmente establecidos ya se hayan convertido en procesos realizados y hayan sido aplicados por los empleados capacitados, dentro de su contexto de trabajo. La evaluación no sólo es un indicador de capacitación efectiva o no efectiva, sino que también proporciona datos que nos permiten modificar el desarrollo de la capacitación y determinar los tiempos que se han vuelto redundantes en un programa. Cualquier desarrollo de un nuevo programa de capacitación debe ser visto como un prototipo, pero la mejor manera de introducir las modificaciones es a través de pilotear el programa que se haya construido dentro de la fase de la evaluación de la capacitación.

Chiavenato, por su parte nos dice que el proceso de capacitación también parte de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), el cual lo define como el proceso de investigación sistemático, dinámico, flexible y participativo que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una empresa o institución, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma. Es un proceso para conocer las carencias en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que el personal requiere cumplir para desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo. Nos comenta también que el papel del profesional que hace la detección debe ser muy cuidadoso, de él depende que la organización sea competitiva en su entorno. Un buen administrador de los recursos humanos es el responsable de solicitar la capacitación, debe investigar lo que sucede en el área donde trabaja para conocer y detectar las necesidades reales de la capacitación. Una DNC se debe realizar dependiendo de las necesidades internas y deben lograr objetivos específicos asociados a su desarrollo estratégico.

Cada empresa tiene diferentes necesidades de capacitación según el rubro y/o especialidades técnicas en que se desenvuelve; los equipos y maquinaria que

utilice; el nivel de tecnología empleada y su tipo de organización. El problema es cómo detectar esas necesidades de capacitación, para analizarlas y satisfacerlas en forma efectiva. Por tanto los parámetros que se deben considerar para realizar una DNC pueden ser:

- a) Problemas observables en las diferentes unidades de la organización.
- b) Desviaciones en la productividad.
- c) Rechazo de productos y/o servicios por mala calidad.
- d) Altos índices de accidentes, ausentismo laboral y rotación de personal.
- e) Deficiente operación y/o mantenimiento de máquinas y equipos de trabajo.
- f) Bajos estándares de rendimiento del trabajador por unidad de tiempo.
- g) Procedimientos de trabajo mal concebido o inexistente.
- h) Incumplimiento de las metas de producción establecidas.
- i) Errores observables en los trabajadores en la ejecución de sus tareas.
- j) Baja o alta de personal. Puestos de trabajos vacantes en la empresa o que se estima quedarán vacantes debido a la movilidad, retiros e ingresos de personal.
- k) Cambios de función o de puesto por ascensos del personal a puestos de mayor complejidad, responsabilidad y remuneración a través de líneas de promoción interna.

Por otro lado también nos dice que la capacitación se llevará a cabo mediante el proceso de administración, el cual es un proceso particular y consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, integración y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos determinados con el uso de recursos financieros, materiales, estratégicos pero sobre todo con el recurso humano.

- a) Planeación: es esencial para que los planes de capacitación logren óptimos niveles de rendimiento, la planeación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la misma, después se determina las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias para alcanzar los objetivos definidos.

- b) Organización: se trata de determinar qué recursos y qué actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la capacitación, en esta fase se realiza el diseño, la forma, grupos, personas a capacitar con la estructura establecida necesaria para la asignación de responsabilidades.
- c) Integración: es el proceso de asegurar que las capacitaciones se llevan a cabo como se organizaron, la integración se cumple cuando el personal capacitado de haya sentido satisfecho con la enseñanza por parte del formador.
- d) Control: es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño laboral después de haber tomado la capacitación con el fin de asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos que se plantearon en un principio.

La evaluación de desempeño procura identificar el déficit que los empleados pueden tener en la ejecución de sus funciones y tareas. Por cierto, debe existir un perfil ocupacional definido para los puestos de trabajo. Este es el medio de contraste, por así llamarlo, que nos permite detectar las deficiencias o carencias de conocimientos del trabajador.

Naturalmente, no todos las áreas de oportunidad que se encuentran tienen el mismo nivel de importancia a nivel organizacional. De ahí que antes de afectar cualquier evaluación de desempeño, es necesario que la empresa haya definido sus procedimientos productivos o de servicio. El análisis funcional permitirá luego graduar los niveles de importancia de las diferentes competencias involucradas en los puestos de trabajo.

La evaluación de desempeño está en el centro de muchos de los planes de retribución, pues la evaluación de cada empleado se hace necesaria para fijar dicha retribución. Esto explica que la evaluación de desempeño es considerada un medio para valorar a los empleados, desarrollar sus competencias, reforzar su desempeño y distribuir recompensas y se destaca cada vez más su carácter estratégico.

## 6. Resultados

### 6.1 Guía de Capacitación para la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad Intelectual



## Inclusión Laboral para las Personas con Discapacidad Intelectual





## Introducción

Es inaplazable reconocer a las personas con discapacidad intelectual como ciudadanas que son, su derecho a participar en la vida laboral para promover el bien común. Sin embargo, la falta de información de las propias personas con discapacidad intelectual, la falsa creencia que tiene la gente sin discapacidad de que son personas dependientes a las que hay reemplazar o tutelar y las limitaciones que les impone el ambiente incrementan su devaluación, vulnerabilidad y falta de oportunidades en la vida laboral y escolar, ocasionando su exclusión.

Las personas con discapacidad intelectual tienen frente a sí la oportunidad y compromiso que a lo largo de los años sus familias y organizaciones civiles han realizado por la defensa de sus derechos. Esto será posible en la medida que accedan a programas de capacitación y formación que promuevan su liderazgo y empoderamiento con la guía de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad.

Esta guía pretende ser una fuente de consulta para familias y organizaciones en donde se desarrolla un programa de formación para las personas que se capacitan en los diferentes talleres que ofrece CONFE, con ello mejorar los resultados en alcances medibles, de acuerdo al perfil requerido por las empresas, por un lado; por el otro y el más importante, la estabilidad laboral, socio-emocional y económica de la persona con discapacidad y sus familias, interesada en un trabajo formal.

## Contenido

El proceso por el cual la Agencia de Inclusión Laboral tiene que pasar para poder integrar al mundo laboral a una Persona con Discapacidad Intelectual es el siguiente:

- 1 Enlace y sensibilización con las empresas.
- 2 Visitas de las empresas a CONFE.
- 3 Análisis del puesto con la empresa.
- 4 Seguimiento al proceso de capacitación.
- 5 Reclutamiento y selección de los candidatos.
- 6 Taller "*Preparación para el Empleo*" brindado al candidato.
- 7 Orientación a los padres del candidato.
- 8 Preentrevista.
- 9 Acompañamiento a la entrevista del candidato ya en la empresa y si es posible, su contratación.
- 10 Contratación.
- 11 Alejamiento de la Agencia para su adaptación al nuevo empleo.
- 12 Seguimiento al trabajador durante todo el tiempo que él esté trabajando en dicha empresa, mediante evaluaciones y observaciones.

## Enlace y sensibilización en las empresas

Objetivo:

Encontrar nuevas oportunidades de empleo para incluir a la cartera de personas con discapacidad intelectual mediante pláticas de sensibilización con el área de Recurso Humanos.

Proceso:

1. Concertar citas con Gerentes de Recursos Humanos.
2. Sensibilizar sobre la inclusión laboral para personas con Discapacidad Intelectual.
3. Dar a conocer los talleres de capacitación que ofrece CONFIE.
4. Conseguir nuevas oportunidades de empleo en dicha empresa.

## 1. Descripción de la sensibilización.

### Inclusión laboral de como estrategia de responsabilidad social en los centros de trabajo

En la actualidad, los centros de trabajo juegan un papel muy activo en las sociedades; no sólo son generadores de empleo y riqueza, sino que participan en el desarrollo de las comunidades donde están insertos.

Las empresas en la actualidad, deben centrarse en el respeto, la ética, las comunidades y el medio ambiente, como una estrategia integral que aumenta el valor agregado y mejor la posición competitiva de los centros de trabajo, lo que se denomina responsabilidades social.

Hace poco tiempo se asumía que la responsabilidad social era exclusiva de las empresas, sin embargo, esta concepción ha quedado rebasada; hoy los centros laborales pueden ser organizaciones públicas, privadas y sociales que aplican estrategias de responsabilidad social y medio ambiental, además de transparencia informativa.

Dar el primer paso para incluir a personas con discapacidad intelectual es uno de los grandes desafíos de las empresas de hoy. La pregunta es ¿cómo hacerlo?, ¿cómo empezar? y ¿por qué hacerlo? Antes de comenzar, te invitamos a que no coloques ninguna barrera ni limitación. Sólo sueña, diseña, proyecta mental y emocionalmente una empresa distinta. Lo segundo es conectarse con los valores corporativos que se activan a tomar esa determinación. El valor del respeto de la aceptación de la diversidad, de la inclusión, de la meritocracia, de la no discriminación. A esto debes sumarle los aspectos estratégicos, como el factor productivo, el logro de objetivos y metas. Entender que las personas con discapacidad intelectual pueden ser un gran aporte a la organización. Las empresas que ya han contratado a personas con discapacidad saben que contar con ellas tiene una serie de beneficios que se explican enseguida:

- Mejora el clima laboral: la integración de personas con discapacidad en la

empresa genera una mejora del clima laboral, cambia la actitud de los trabajadores y elimina muchos estereotipos, como resultado de la gran responsabilidad y perseverancia que estas personas desarrollan. La discapacidad disminuye cuando la persona tiene decisión sobre su vida, contando con recursos externos que le proporcionan bienestar como tecnología, ausencia de barreras físicas, nuevos conocimientos, recursos económicos entre otros.

- Promueve el trabajo en equipo: la oportunidad de compartir tareas con personas que tienen discapacidad intelectual es una experiencia de aprendizaje mutuo. La inclusión laboral es un aporte al funcionamiento general de los equipos de trabajo.
- Sensibiliza al resto del personal: la oportunidad de trabajar con personas con discapacidad intelectual normalmente sensibiliza al personal de la empresa, impulsando la aceptación de la diversidad y la no discriminación.
- Disminuye el ausentismo laboral: los trabajadores con discapacidad intelectual son muy poco conflictivos y tienen un ausentismo laboral igual o menor que un persona sin discapacidad.
- Genera un mayor compromiso: el trabajador con discapacidad intelectual genera un mayor sentido de compromiso, pertenencia, representan una menor rotación, lo que evita gastos y tiempo de formación. Por esta razón, la inclusión laboral es un proceso que debería incluir de igual forma las condiciones de tareas, salarios y horarios que cumple cualquier forma las condiciones de tareas, salarios y horarios que cumple cualquier otro trabajador.
- Mejora la reputación corporativa: la imagen de la organización no sólo se ve afectada positivamente en el mercado, sino que también en el interior de ésta.

Por estas razones resulta realmente importante poder incluir a personas en tu empresa.

## Visitas de las empresas a CONFEE

### Objetivo:

Conocer el trabajo de los colaboradores de CONFEE, mediante las visitas de las empresas al lugar específico de capacitación de los talleres; con la finalidad de conozcan el trabajo de todo el equipo y de ellos mismos.

### Proceso:

1. Invitar a las empresas a que conozcan las instalaciones de CONFEE
2. Dar un recorrido por cada uno de los talleres de capacitación
3. Tener un acercamiento con los chicos y poder platicar con ellos.
4. Asegurar las oportunidades o ver la posibilidad de incrementarlas.
5. Despedir y dar seguimiento para posicionar al personal CONFEE.

## Análisis del puesto de la empresa

Objetivo:


Realizar el análisis del puesto en conjunto con la empresa para poder perfilar a los posibles candidatos a ocupar una vacante en la misma.

Proceso:

1. Conocer las las competencias , tareas y experiencia que el puesto requiere.
2. Realizar el análisis del puesto de acuerdo a la información.
3. Archivarlo en conjunto con el de las demás empresas.

1. Formato para la realización de un análisis del puesto. (Figura 2.1)

**Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de la Persona con Discapacidad Intelectual**



**Agencia de Integración Laboral**

**Formato: Realización de análisis de Puesto**

Generalidades del puesto	Especificación del puesto
Nombre de la empresa:	Conocimientos Requeridos:
Subdirección:	Habilidades Requeridas:
Departamento:	Escolaridad:
Área:	Nivel de Discapacidad Intelectual:
Puesto:	Psicometría:
Clave de Puesto:	Edad:
Reporta a:	Sexo:
Salario:	Estado Civil:
Categoría:	Experiencia:
Horario:	Responsabilidad:
Adscripción:	Condiciones de trabajo:
Descripción Genérica:	Equipos de seguridad que maneja:
Descripción Específica:	Riesgos de trabajo:
	Esfuerzo físico:

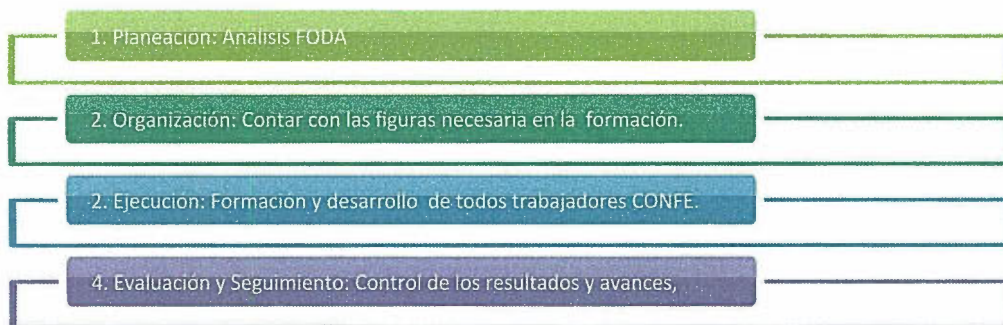
Figura (2.1): Formato de realización de análisis de puesto.



## Seguimiento al proceso de capacitación

Objetivo:

Dar seguimiento al proceso de capacitación de manera específica en cada uno de los pasos para desarrollar a la Persona con Discapacidad Intelectual de una manera adecuada y optimizar cada una de sus habilidades.



## 1. Planeación FODA

En la planeación se determina qué hacer y consta de tres elementos principales: detección de necesidades de capacitación (DNC), establecimiento de objetivos y establecimiento de planes y programas. La DNC es el proceso que orienta a esa estructuración, fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma. Un reporte de DNC debe expresar en qué, a quién (es), cuánto y cuánto capacitar. En la DNC se identifican las áreas de ineficiencia susceptibles de ser corregidas mediante la capacitación, se determina a quién va dirigida ésta y cuándo y en qué orden se impartirá el plan de Desarrollo; el Formato DNC (Figura 2.1) será llenado en conjunto por el Jefe de Taller, el prestador de Servicio social y el área de Agencia de Integración Laboral. Para determinar cada una de los rubros deberán preguntarse:

- Fortalezas: ¿Qué está correcto? ¿Qué lo hace diferente a los demás talleres?
- Debilidades: ¿Qué cosas se deben mejorar? ¿Qué desventajas se tienen frente a los otros talleres?
- Oportunidades: ¿Qué se puede mejorar, según el alcance? ¿De qué forma ese taller se puede beneficiar?
- Amenazas: ¿Qué podría poner en peligro la estabilidad del taller? ¿Qué hacen otros talleres no aplica en el tuyo?

Una vez que se tiene la DNC mediante un análisis FODA, deberán establecerse los objetivos a cubrir en el taller y determinar si los planes y programas específicos que se están llevando para el alcance de los objetivos del mismo son los adecuados; de ser necesario podrá ser modificado de acuerdo a sus necesidades.

**Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de la Persona con Discapacidad Intelectual**



**Agencia de Integración Laboral**

**Formato: DNC**

Enlista las fortalezas con las cuales cuenta este taller:

- 
- 
- 
- 
- 

Enlista las debilidades con las que cuenta este taller:

- 
- 
- 
- 
- 

Enlista las oportunidades con las que cuenta este taller:

- 
- 
- 
- 
- 


Enlista las amenazas con las que cuenta este taller:

- 
- 
- 
- 
- 

Figura 2.2: Formato DNC

## 2. Organización

Partiendo de lo anterior deben establecerse los objetivos de cada taller; estos deberán ser informados a todas las personas que estén participando en él, de manera explícita e implícitamente.

<b>Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de la Persona con Discapacidad Intelectual</b>	
	<b>Agencia de Integración Laboral</b>
<b>Formato: Objetivos y participantes de taller</b>	
<b>Nombre del taller:</b>	
<b>Objetivo general del taller:</b>	
<b>Objetivos específicos del taller:</b>	
<b>Nombre de jefe de taller:</b>	<b>Nombre de profesional en taller:</b>
<b>Nombres de los participantes en el taller:</b>	
<b>1</b>	
<b>2</b>	
<b>3</b>	
<b>4</b>	
<b>5</b>	

Formato 2.3: Formato de establecimiento de objetivos y participantes de taller.

Es de suma importancia la participación de un profesional en cada taller, que esté participando en el desarrollo psicopedagógico de las personas con discapacidad intelectual; pues él en conjunto con el jefe de taller y experto en la competencia técnicas son quienes determinarán los avances de cada chico y proveerán a los candidatos que la Agencia de Integración Laboral puede comenzar a trabajar para su graduación y con ello salir a trabajar a una empresa con la que se tiene convenio.

### 3. Ejecución:

En el caso de CONFE, esta parte de la capacitación estará reflejada en 2 partes la primera de ellas es que en cada taller se están trabajando en políticas internas, algunas son genéricas y pueden aplicar en todos los talleres, pero otras no, pues no son los mismos riesgos los que corren con las tijeras en el caso de Jardinería al usar una máquina de coser en el caso de costura. Es por ello que dichas políticas se clasifican en:

- Reglas: que son las cosas que debemos obedecer o seguir porque así está establecido, en caso de faltarse habrá sanciones correspondientes.
- Recomendaciones: consejos o advertencias por algún riesgo que se pueden correr dentro de ese taller.

Consideraciones: las cuales son opiniones o juicios que se tienen sobre las 2 anteriores y que podremos tomar o no en cuenta.

Figura 2.4

**Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de la  
Persona con Discapacidad Intelectual**



**Agencia de Integración Laboral**

**Formato: Reglas, recomendaciones y consideraciones**

	Nombre del taller
- - -	Reglas
- - -	Recomendaciones
- - -	Consideraciones
	Nombre y firma de trabajador
	Nombre y firma de trabajador
	Nombre y firma de trabajador
	Nombre y firma de trabajador
	Nombre y firma de trabajador

Figura 2.4: Formato Reglas, recomendaciones y consideraciones

La segunda parte de la ejecución es la evaluación de habilidades, esta se determina mediante formatos previamente elaborados en donde nos dicen las tareas y el tipo de habilidades que requiere dicha tarea. Estos serán aplicados cada dos semanas y lo que nos permitirá es saber con qué habilidades cuenta el trabajador que se está capacitando, si este presenta avances y si es así cada cuánto los presenta. También podremos determinar si la tareas que hace tienen que ser de manera rutinaria para que pueda aprenderlas de manera que no le olviden o que si manera de adquirir es cambiándole la rutina. Es por ello que dichas evaluaciones son personalizadas y es donde entra el apoyo directo del experto (Jefe de Taller) pero también el del profesional con su desarrollo psicopedagógico, pues en conjunto se estarán tomando decisiones o alternativas. Todo esto con el fin único de desarrollar a trabajador. (Figura 2.5)

**Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de la  
Persona con Discapacidad Intelectual**



**Agencia de Integración Laboral**

**Formato: Avance de formación ocupacional**

Nombre del trabajador:	Taller:				
Nombre del jefe del taller:	Fecha de ingreso:				
Nombre del profesional:					
Tarea y alcance	Semana 2	Semana 4	Semana 6	Semana 8	Semana 10
1 Cortar fruta					
2 Servir platos					

Figura 2.5: Formato Avance de formación Ocupacional.



Sin duda alguna es la parte medular para que puedan lograrse los objetivos, pues de los avances demostrados en esta parte del proceso de capacitación es como los esfuerzos se unen para poder determinar si es un candidato apto a salir mediante la Agencia de Integración Laboral o puede ser una persona que puede estar sólo en CONFE. Dejando claro que de una u otra forma, la calidad de vida de la persona con discapacidad intelectual está en constante mejora.

#### 4. Evaluación y seguimiento

El seguimiento es evaluar las actividades que realiza los participantes una vez que han concluido su instrucción. Se traduce en la observación de la transferencia de la capacitación del trabajo, la revisión y superación de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en un curso. Se resume en un CV en donde las personas están graduadas de un proceso de capacitación en cualquiera de los talleres y está en espera de alguna oferta laboral. Enseguida se muestra las especificaciones que deberá contener dicha curricula. (Figura 2.6)

Curriculum Vitae	
<b>Nombre:</b>	
<b>Fecha de ingreso a CONFE:</b>	
<b>Escolaridad:</b>	
<b>Experiencia:</b>	
<b>Actitud:</b>	
<b>Observaciones de jefes inmediatos:</b>	
<b>Habilidades</b>	
<b>Áreas de Oportunidad</b>	
<b>Tipo de Discapacidad:</b>	
<b>Características de Discapacidad:</b>	

Figura 2.6: Curriculum Vitae de una persona graduada de algún taller CONFE.

## Reclutamiento y selección de los candidatos

Objetivo:

Reclutar y seleccionar a las personas graduadas en los talleres de acuerdo al perfil del puesto de la empresa.

Proceso:

1. Revisar el listado del personal graduado

2. Verificar CV vs Perfil del puesto

3. Informar al personal que resulta viable.

4. Si este se encuentra interesado, programar sesión de taller .

## Taller de preparación para el empleo

Objetivo:

Impartir el taller de preparación para el empleo para los nuevos candidatos viables a cubrir una vacante en alguna de las empresas.

Proceso:

1. Dinámica de integración.

2. Conocer mis derechos como trabajador.

3. Conocer mis obligaciones como trabajador.

4. Informar sobre la cita para entrevista en la empresa.

## Orientación a los padres de familia

### Objetivo:

Impartir el taller de preparación para el empleo para los nuevos candidatos viables a cubrir una vacante en alguna de las empresas.

### Proceso:

1. Citar a los padres de familia.

2. Brindarle información sobre la empresa .

3. Brindarle información sobre el puesto.

4. Brindarle confianza para que motive a su hijo.

## Pre-entrevista

### Objetivo:

Simular el nivel de entrevista que vivirá posteriormente en la empresa con la finalidad de ver fortalezas y áreas de oportunidad que se puedan detectar y trabajar antes de la cita formal.

### Proceso:

1. Entrevistar al candidato en un esquema similar.
2. Retroalimentarlo según sus respuestas, postura etc.
3. Dar seguimiento para mejorar los resultados en la real.

## Acompañamiento a entrevista

### Objetivo:

Acompañar al candidato a la empresa donde será entrevistado por el reclutador, con la finalidad de que brindarle confianza y dar seguimiento al proceso de selección de los participantes.

### Proceso:

1. Estar de manera puntual en la empresa con el candidato.
2. Brindarle confianza.
3. Entrar a la entrevista con él.
4. Darle los resultados y el plan de seguimiento.

Nota: en caso de no ser contratado; dado que se puso muy nervioso en la entrevista; se le oferta un nuevo empleo, pero primero se genera un plan de acción para que pueda sentirse más tranquilo en la siguiente entrevista.

## Contratación

### Objetivo:

Dar seguimiento a la contratación del empleado explicándole cada uno de los pasos, papeles necesarios; tanto a él como a su familia.

### Proceso:

1. Darle la noticia de que se quedo en el empleo.

2. Brindarle información necesaria de su nuevo empleo.

3. Explicarle a los padres de familia.

4. Explicarle que la Agencia tendrá que alejarse por un mes.

## Alejamiento de la Agencia

### Objetivo:

Realizar una prueba de integración y adaptación con el nuevo equipo de trabajo, así como en el nuevo puesto, diciéndole que la Agencia de Integración Laboral tiene que alejarse por un mes, lo cual se vuelve un reto para ellos.

### Proceso:

1. Explicarle por qué se aleja la Agencia de Integración.

2. Llamar o visitar al empleado en un mes.

3. Saber cómo se ha sentido.

4. Retroalimentarlo de acuerdo a lo que se diga de él.



## Seguimiento a su desempeño laboral

### Objetivo:

Dar seguimiento a su desempeño laboral realizando una llamada al mes a su jefe inmediato, si el empleado ha presentado algún problema se visita y se habla con él.

### Proceso:

1. Realizan llamadas de seguimiento 1 vez al mes.

2. De acuerdo a los comentarios se visita o se regresa la llamada en 1 mes.

Nota: si en la primera llamada existe una queja de desempeño o actitud, se visita y se retroalimenta; si al siguiente mes se reitera la queja; se ve habla con el jefe directo para que se proceda la baja de la empresa. Se evalúa si el trabajador puede reingresar a CONFES.

## 7. Recomendaciones

Para finalizar con este proyecto, enunciaré las recomendaciones con las cuales podemos seguir teniendo mejores resultados, pues si bien la guía es un buen camino que ha ayudado a mejorar los resultados se deben de llevar a cabo acciones más precisas y nunca olvidar el tacto humano al trabajar con cualquier tipo de persona.

CONFES es una institución única en el país, su trascendencia se ha manifestado de muchas maneras y es que tiene un sistema como empresa muy grande, pero existe una brecha muy grande en lo que representa a lo que en verdad es. La inserción de la SEP trajo muchos beneficios al traer especialistas en Discapacidad, pero también trajo consigo una reestructuración que hasta la fecha no ha podido consolidarse. Dado a estas necesidades, es como nace un manual de procedimientos en capacitación para la vida laboral de las personas con discapacidad, que hoy en día forma parte de la estrategia para el logro de mejores resultados. El único objetivo que se debe buscar es el mismo para todos los colaboradores: contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual. Todos los trabajadores para esta población deben estar alineados a los objetivos, valores, a la misión y visión que se tiene como empresa.

Este trabajo representa solo una pequeña parte que se debe cambiar, convirtiendo la capacitación en un proceso cuyos pueden ser:

- Tener a personal mejor preparado.
- Mejores costos beneficios.
- Mejoría en la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.
- Motivación e incentivos para ellos al saber que pueden entrar a laborar a una empresa donde las responsabilidades serán mayores.
- El proceso de enseñanza-aprendizaje se comienza a medir mediante en

tiempos y movimientos; con base en ello se puede determinar qué perfil puede adecuarse a la demanda de la empresa.

Y el resultado de todo el proceso de capacitación tiene que estar plasmado en varias vertientes:

La primera de ellas es la determinación y los objetivos claros de cada uno de los roles de las personas que funjen un papel en la formación de la persona con discapacidad intelectual; se debe tener claro que si la familia no lo apoya o no le tienen confianza al centro como capacitación, esto por un lado, por el otro y aún más grave: a las habilidades que pudiera conseguir cada uno de sus hijos, esto habla de una barrera más con las cuales se enfrenta las personas que tienen algún tipo de discapacidad intelectual. Los jefes del taller adoptan a las personas que llegan a capacitarse a centro CONFES, con el que conforman su equipo de trabajo para lograr objetivos que tienen encomendados, finalmente ellos son los expertos en las técnicas de jardinería, en las recetas de cocina, en las telas y los cortes que deben tener para la realización de algún tipo de cojín, por ejemplo; en las porciones de azúcar, harina, huevo en el caso del taller dedicado a realizar galletas; en fin... tienen un apego y papel fundamental que resulta recíproco para la capacitación. Por último el profesional que presta su servicio social, encargado de el desarrollo psicopedagógico de la persona con discapacidad intelectual, en conjunto con el jefe de taller; son la parte medular de que una persona pueda o no ser competente y salir a un empleo formal, que por cierto, cualquiera de ellos merece, siempre y cuando se cuenten con las habilidades y conocimientos que la descripción del puesto encomienda al puesto.

La segunda de ellas es un CV (Curriculum Vitae) el cual es el conjunto de experiencias (educacionales, laborales y vivenciales) de una persona, en el caso de las personas con discapacidad intelectual lo tendremos como producto del proceso de capacitación y es aquí donde se plasma lo hoy en día el trabajador CONFES graduado tiene, con base en ello podrá ser candidato viable a una vacante que se está abriendo una oportunidad.

Por el otro lado tenemos el seguimiento que se debe de realizar al momento de que ellos se van a un trabajo formal, pues si bien es una gran satisfacción para él mismo, para la familia y para la Agencia de integración laboral el hecho de poder colocar a una persona con discapacidad intelectual, también es importante qué es lo que sucede con la persona en el mundo real de trabajo, en donde se exige un nivel un tanto menor o igual al de cualquier otro trabajador, en donde difícilmente encontrará a personas con la misma condición de vida que la de él; y por tanto la inserción o adaptación es todo un reto; existen casos reales en donde la persona comienza a tener problemas sociales, familiares, económicos, personales o de actitud, al cabo de una semana de ser colocados en un trabajo formal: eso no es rentable para la empresa, para CONFE, para su familia y mucho menos para la personas con discapacidad intelectual; sin embargo, también existen caso excepcionales donde el trabajador capacitado en CONFE lleva 15, 10, 5 años con una excelente actitud, satisfacción personal, familiar y motivación para él mismo y para todo su equipo de trabajo en esa empresa donde se colocó: esa es la verdadera misión y satisfacción para cualquier persona que contribuyó al desarrollo y capacitación de la persona con discapacidad intelectual, pues finalmente se logra el objetivo: Incluir a personas con tendencias a ser vulnerables dado la poca madurez en el tema de la sociedad en general a un trabajo formal de trabajo, mejorar la calidad de vida, sólo eso.

## 8. Referencias

- Agochiya, D. (2002). *Every Trainer Handbook*. Sage Publications Neu Delhi 7 Thousand Oaks London.
- Aguado, D. -81195). *Historia de las deficiencias*. Madrid, Escuela Libre Editorial, p 63.
- Aguirre, D., Otero., Ruíz A., Salazar F., & Medina, B. (2003). *Eficacia de programas de intervención para el desarrollo de habilidades psicológicas en jóvenes con discapacidad mental*. *Ciencias Humanas y de la Conducta*, 273-281.
- Aranda, R. Coord. (2002). *Educación Especial*. España: Pearson Educación.
- Barrera, S. (2008). *Diseño y desarrollo de material didáctico para el fortalecimiento de habilidades sociales en adolescentes con discapacidad*. México. Informe de prácticas de licenciatura Facultad de Psicología UNAM.
- Boluarte, A., Méndez, J., y Martell, R. (2006). Programa de entrenamiento en habilidades sociales para jóvenes con retraso mental leve y moderado. *Mosaico Científico*, vol 3. 34-42.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mac Graw Hill.
- CONFE, 1978. *Confederación Mexicana a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual*. Directora: Raquel Jelinek Mendelsohn. Recuperado de: <http://www.confe.org.mx>
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su impacto en el ordenamiento jurídico español, (2008). *Las personas con discapacidad y su impacto en el ordenamiento jurídico español*. España.
- De La Cruz, P., López, N. (2013). *Implementación de situaciones contextualizadas para el uso del dinero en estudiantes con discapacidad intelectual*. Informe de Prácticas Profesionales: Facultad de Psicología, pp 13-24.
- Díaz F., Hernández , G. (2006). *Estrategias docentes para un aprendizaje*

*significativo. Una interpretación constructivista.* México: Mc GrawHill.

- Fayol, H. (1980). *Administración Industrial y General.* Bueno Aires: Librería "El Ateneo" Editorial, pp 233
- Fundación Inclúyeme. (2010). Inclúyeme. Revisado en Enero de 2015 en: <https://www.incluyeme.org/Inicio.html>
- García, M. (2011). *Habilidades Sociales en niños y niñas con Discapacidad Intelectual.* Tesis de Maestría, ISBN: 978-84614-7610-7.
- Guerrero, C. (2002). *Formación ocupacional de las personas con discapacidad psíquica.* España: Ariel Educación, pp 17-39.
- Montes De Oca, A. (1997). *Desarrollo de un programa de Capacitación para la vida independiente de personas con Discapacidad Intelectual.* Facultad de Psicología.
- Muntaner, J. (1998). *La Sociedad ante el Deficiente Mental: Normalización e Integración Educativa, Inserción Social y Laboral.* España: Narcea, pp 160.
- Muntaner, J. (2001). *La Persona con Retraso Mental Bases para su inclusión social y educativa: Guía para padres y educadores.* España: Ed. Aljibe, pp 125.
- Organización Mundial de la Salud, (2011). OMS. Revisado en enero de 2015 de: [https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/accessible\\_es.pdf](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf)
- Secretaría de Educación Pública (2002). *Programa Nacional de Fortalecimiento de la Educación Especial y de la Inclusión Laboral.*
- Sevilla, D. (2008). *La conducta adaptativa como factor del desarrollo de habilidades laborales en personas con Discapacidad Intelectual. Aprendizaje y desarrollo humano.*
- Taylor, F., (1980). *Principios de la Administración Científica.* Bueno Aires: Librería "El Ateneo" Editorial, pp 233.