



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Escuela de Educación Especial

“Creación de una microempresa de chocolates como actividad laboral de adultos con discapacidad intelectual del CDEA”

Trabajo de graduación
previo a la obtención del título de
Licenciadas en Ciencias de la Educación Mención
Educación Especial y Preescolar

Autoras: Leslie Soraya Díaz Córdova
María Belén Faicán Ulloa

Directora: Mgs. Ximena Vélez Calvo

Cuenca - Ecuador

2012

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Dedico este proyecto de tesis a Dios por ser la luz y guía en mi camino, a mis padres Pablo Eduardo Faicán Cabrera y Anita Ulloa Prado quienes siempre con su ejemplo han sido mi motivación para salir adelante, el hombro donde siempre me apoyo y los brazos que siempre me reciben en mis alegrías y tristezas, a mi esposo por ser un gran compañero y apoyo, a mis hermanos por su cariño incondicional y a mis Abuelos por toda esa dulzura y cuidado que siempre me han brindado.

A todos los profesores que de una u otra forma contribuyeron para la culminación de esta meta y de manera especial a la Mgst Ximena Vélez por todo su apoyo brindado para la realización de esta tesis.

Belén Faicán Ulloa

Primero y antes que nada dedico este trabajo a Dios, por estar conmigo en cada momento de mi vida, a mi madre Eulalia Córdova por apoyarme y ser mi mejor ejemplo a seguir, siempre apoyándome y ayudándome a levantar en todos mis fracasos y compartiendo mis alegrías como suyas. A mi novio Pablo Guevara por ser mi soporte, alentándome en cada momento de todo este proceso. A mis maestros por haberme infundido todos sus conocimientos, experiencias y anécdotas, que hoy tengo la posibilidad de transmitir a mis estudiantes, de manera muy especial a Ximena Vélez por guiarnos en todo este proceso del cual nos quedan grandes experiencias y aprendizajes que espero poder transmitir en el trabajo que se presenta a continuación, afirmando una vez más que esta es mi vocación para lo cual me preparé y que amo realizar, también a Monserrath Morales por darnos la apertura necesaria dentro de la fundación haciendo que el proyecto sea una realidad.

Agradezco a la Universidad del Azuay por formarme profesionalmente siendo mi segundo hogar durante esta etapa de mi vida, y a cada maestro que formo parte de esta carrera llena de amor.

Leslie Díaz Córdova

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	VI
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ABSTRACT.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I.....	4
DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA VIDA ADULTA.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA VIDA ADULTA.....	7
1.2. CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DEL ADULTO CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	15
1.3. TRABAJO Y DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN ADULTOS.....	18
1.4. OPCIONES DE TRABAJO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	21
1.5. IMPACTO QUE PROVOCA EL TRABAJO EN EL ADULTO CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	23
1.6. OPCIONES DE FORMACIÓN LABORAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	25

1.7. PARÁMETROS PARA UNA CORRECTA ELECCIÓN DE TRABAJO	28
1.9. CONCLUSIONES	31
CAPÍTULO II.....	33
DISEÑO Y APLICACIÓN DE TALLERES OCUPACIONALES EN UNA MICROEMPRESA DE CHOCOLATES	33
INTRODUCCIÓN.....	34
2.1. TALLER DE CHOCOLATES: UNA RESPUESTA A UNA NECESIDAD PRE- LABORAL	35
2.2. ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO.....	35
2.2.1. PLANO	36
2.2.2. SEÑALIZACIÓN.....	37
2.3. PROCESO DE APLICACIÓN DE TALLERES OCUPACIONALES	38
2.3.1. ETAPA I: ENTRENAMIENTO	38
2.3.1.1. FORMAS DE CAPACITACIÓN Y TÉCNICAS QUE SE EMPLEARON EN EL ENTRENAMIENTO PRE LABORAL	39
2.3.1.2. PROCESO DE CAPACITACIÓN UTILIZADO	40
2.3.1.3. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	43
2.3.1.4. OFICIOS DE EL TALLER DE LA MICROEMPRESA “CHOCOMUNDO”.....	45
2.3.1.5. HOJA DE ANOTACIÓN DE OPERACIONES.....	46
2.3.1.6. HOJAS DETALLADAS DE OPERACIONES	49
2.3.1.7. MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	59
2.3.1.8. ESTUDIO DE LOS RECURSOS	59
2.3.1.9. MATERIALES EMPLEADOS	60

2.3.1.10. IDENTIFICACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE LOS OPERARIOS EN FUNCIÓN DE SUS CAPACIDADES	61
2.3.1.11. RESULTADOS DEL ENTRENAMIENTO	62
2.3.2. ETAPA 2: PLANIFICACIÓN COMERCIAL	63
2.3.2.1. INTRODUCCIÓN	63
2.3.2.2. MISIÓN	64
2.3.2.3. VISIÓN.....	65
2.3.2.4. PLANIFICACIÓN COMERCIAL DE “CHOCOMUNDO”	65
2.4. ETAPAS PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA.....	67
2.4.1. ESTUDIO DE MERCADO	68
2.4.1.1. Segmentación.....	68
2.4.1.2. Target Group.....	69
2.4.1.3. Posicionamiento.....	69
2.4.2. ESTUDIO TÉCNICO Y FINANCIERO	71
2.4.2.1. PRODUCTO	71
2.4.2.2. NIVELES DE PRODUCTO.....	73
2.4.2.3. OPCIONES DE DISEÑO.....	75
2.4.2.4. OPCIONES DE EMPAQUE	75
2.4.2.5. PRECIO	76
2.4.2.6. ESTUDIO DE COSTOS	76
2.4.3. ESTUDIO DE DEMANDA	77
2.4.4. PRECIOS DE LA COMPETENCIA.....	78
2.4.5. CREACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE MARCA.....	80

2.4.5.1. LOGO “CHOCOMUNDO”	80
2.4.5.2. NOMBRE	81
2.4.5.3. POSICIONAMIENTO	81
2.4.5.4. POSICIONAMIENTO A TRAVÉS DEL NOMBRE	81
2.4.5.5. POSICIONAMIENTO EN BASE A DISEÑO DEL PRODUCTO	81
2.4.6. ORIENTACIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	82
2.4.7. PROMOCIÓN	84
2.4.7.1. PUBLICIDAD:	85
2.4.8. EVALUACIÓN DEL PRODUCTO.....	85
2.4.9. CONCLUSIONES GENERALES AL CAPÍTULO II.....	89
CAPÍTULO III.....	91
RESULTADOS Y ANÁLISIS	91
3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA.....	106
ANEXOS	111
ANEXO 1: TARJETA DE PRESENTACIÓN.....	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Imagen interior de “Chocomundo”.....	36
Gráfico N° 2: Diseño para área «Implementos de aseo».....	37
Gráfico N° 3: Diseño para área «Charoles»	38
Gráfico N° 4: Diseño para área «Cocina».....	38

Gráfico N° 5: Diseño para área «Implementos de cocina».....	38
Gráfico N° 6: Diseño para área «Moldes».....	38
Gráfico N° 7: Target Group.....	69
Gráfico N° 8 Etiqueta 1	70
Gráfico N° 9 Etiqueta 2	70
Gráfico N° 10: Productos intangibles.....	71
Gráfico N° 11: Productos intangibles.....	72
Gráfico N° 12: Nombre de marca.....	74
Gráfico N° 13: Sabor de Chocomundo.....	93
Gráfico N° 14: Frescura de Chocomundo.....	94
Gráfico N° 15: Textura de Chocomundo.....	94
Gráfico N° 16: Empaque de Chocomundo.....	95
Gráfico N° 17: Precio de Chocomundo.....	95
Gráfico N° 18: Calidad de Chocomundo.....	96
Gráfico N° 19: El sabor de Chocomundo.....	99

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía N° 1.....	36
Fotografía N° 2.....	36
Fotografía N° 3.....	36
Fotografía N° 4.....	36
Fotografía N° 5.....	36
Fotografía N° 6.....	36

Fotografía N° 7.....	37
Fotografía N° 8.....	37
Fotografía N° 9.....	37
Fotografía N° 10.....	37
Fotografía N° 11.....	49
Fotografía N° 12.....	49
Fotografía N° 13.....	50
Fotografía N° 14.....	50
Fotografía N° 15.....	51
Fotografía N° 16.....	52
Fotografía N° 17.....	52
Fotografía N° 18.....	52
Fotografía N° 19.....	53
Fotografía N° 20.....	53
Fotografía N° 21.....	54
Fotografía N° 22.....	54
Fotografía N° 23.....	55
Fotografía N° 24.....	55
Fotografía N° 25.....	56
Fotografía N° 26.....	56
Fotografía N° 27.....	57
Fotografía N° 28.....	57
Fotografía N° 29.....	58

Fotografía N° 30.....	72
Fotografía N° 31.....	74
Fotografía N° 32.....	113
Fotografía N° 33.....	113
Fotografía N° 34.....	114
Fotografía N° 35.....	114
Fotografía N° 36.....	115
Fotografía N° 37.....	115
Fotografía N° 38.....	116
Fotografía N° 39.....	116

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.....	30
Cuadro N° 2.....	39
Cuadro N° 3.....	48
Cuadro N° 4.....	59
Cuadro N° 5.....	60
Cuadro N° 6.....	61
Cuadro N° 7.....	66
Cuadro N° 8.....	68
Cuadro N° 9.....	77
Cuadro N° 10.....	79
Cuadro N° 11.....	102

Cuadro N° 12.....	103
-------------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.....	49
Tabla N° 2.....	50
Tabla N° 3.....	51
Tabla N° 4.....	52
Tabla N° 5.....	53
Tabla N° 6.....	54
Tabla N° 7.....	55
Tabla N° 8.....	56
Tabla N° 9.....	57
Tabla N° 10.....	58

ABSTRACT

Creation of a Small Business as a Working Activity for Intellectually Impaired Adults

This project is a result of the needs of the adults from C.D.E.A. Center who are intellectually impaired. The goal is to promote and optimize the value of work, hence a proposal for an occupational workshop for a group for adults who are intellectually impaired and training in chocolate manufacturing was designed. Additionally, theoretical and practical orientation regarding intellectual impairment and occupational workshops took place.

In this way, a small chocolate business named “*Chocomundo*” was created where people with intellectual impairment are given the opportunity to feel integrated to society and at the same time economically rewarded for their work.

RESUMEN

Creación de una Microempresa de Chocolate como Actividad Laboral para Personas con Discapacidad Intelectual.

Este trabajo se realizó a partir de las necesidades de las personas adultas con discapacidad intelectual del centro C.D.E.A, con el fin de promover y optimizar el valor del trabajo, para lo cual se diseñó una propuesta de taller ocupacional y la capacitación a un grupo de adultos con discapacidad intelectual en la elaboración de chocolates. Además de la orientación teórica y práctica con lo que respecta a la discapacidad intelectual y a los talleres ocupacionales.

De esta manera se creó una microempresa de chocolates “*Chocomundo*” donde se brinda la oportunidad a las personas con discapacidad intelectual de sentirse integradas a la sociedad y al mismo tiempo contar con una remuneración por el trabajo realizado.

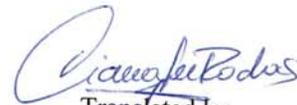
ABSTRACT

Creation of a small chocolate business as a working activity for intellectually impaired adults

This project was a result of the needs of the adults from C.D.E.A. Center who are intellectually impaired. The goal is to promote and optimize the value of work, hence a proposal for an occupational workshop for a group of adults who are intellectually impaired and training in chocolate manufacturing was designed. Additionally, theoretical and practical orientation regarding intellectual impairment and occupational workshops took place.

In this way, a small chocolate business named "Chocomundo" was created where people with intellectual impairment are given the opportunity to feel integrated to society and at the same time economically rewarded for their work.


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS


Translated by,
Diana Lee Rodas

INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad intelectual, requieren una educación sistematizada que se enfoque en sus necesidades y habilidades, todo en búsqueda de una actividad ocupacional que les permita crecer como personas, pues el hecho de no existir ofertas laborales que contengan estas características deriva en situaciones de gran conflictividad para los individuos y sus familias. En este sentido la presente investigación significa una alternativa frente a la escasez de iniciativas empresariales que fortalezcan la inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral y productivo. Para cumplir los objetivos planteados se ha considerado conveniente estructurar la presente tesis de la siguiente manera:

En el primer capítulo se hablará de la persona con discapacidad intelectual en la vida adulta, sus características y necesidades. A su vez, se abordarán aspectos como el trabajo y la discapacidad intelectual en adultos, las fórmulas de trabajo y el impacto que provoca la actividad laboral en aquella persona con discapacidad, así como las opciones laborales y los parámetros para la correcta elección de trabajo.

Para el segundo capítulo se abordará la creación de la Microempresa y la capacitación de las personas con discapacidad intelectual, para lo cual se requieren dos etapas que ayuden a cumplir este proceso: una primera que serviría para revisar las opciones laborales asociadas al nivel de discapacidad, donde se haría una sucinta aproximación a ofertas laborales en las que personas con discapacidad podrían desempeñarse de manera más óptima y considerando sus circunstancias. También se aborda en esta primera etapa las formas de capacitación recomendadas en el entrenamiento pre-laboral de las personas con discapacidad intelectual, esto en razón que las particularidades de los individuos objeto de este estudio exigen del capacitador que desarrolle cursos y talleres adecuados a sus necesidades. Los conceptos que se analizan en este apartado comprenden aspectos como el “proceso de capacitación utilizado”, “preparación del sujeto”, “presentación de la actividad”, “ensayo del desempeño funcional”, “seguimiento”, “descripción del trabajo”, “organización del espacio”, “señalización”, “instrucciones”, entre otros, cada uno de ellos necesarios para que el desempeño de la persona con discapacidad intelectual esté respaldado en un proceso sistemático y bien organizado. A su vez, este apartado contiene la documentación que se requirió para formalizar y, por ende, ejecutar la implementación de la empresa de chocolates. Es así que se incluyen: un oficio de la Microempresa “Chocomundo”, la hoja de Anotaciones de Operaciones, hoja detallada de

Operaciones, medidas de seguridad, estudio de Recursos, identificación y entrenamiento de los operarios en función de sus capacidades.

Por su parte, la segunda etapa consiste en la Planificación Comercial propiamente dicha, para lo cual se requieren cumplir los siguientes pasos: planificación comercial (misión, visión, FODA); etapas para la creación de una microempresa (razón social, etapa legal, estudio de mercado, segmentación, Target Group); estudio Técnico y financiero (producto, niveles de producto, opciones de diseño, estudio de costos, creación y posicionamiento de marca, orientación de la comercialización del producto, evaluación del producto).

Para finalizar se presenta el capítulo tres, en el cual se encuentran los análisis de los resultados, además de las respectivas conclusiones y recomendaciones. Entre las conclusiones se destaca el hecho que existe un desconocimiento sobre cómo sistematizar adecuadamente el trabajo de la persona con discapacidad intelectual en el CDEA. A su vez, como principal recomendación que puede derivarse de la presente investigación está el considerar esta sistematización como modelo y motivación para el entrenamiento ocupacional, siendo un referente para la organización de una microempresa para personas con discapacidad, tanto intelectual como física.



CAPÍTULO I
DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA VIDA ADULTA

INTRODUCCIÓN

Una de las principales etapas de la vida de una persona es la transición hacia la adultez. Momento en que se deja de lado la escolarización y se forma parte activa de la sociedad, pues se comienza a participar en la construcción de la misma.

Para una persona con discapacidad intelectual esta etapa es muy significativa. Una vez que las personas con discapacidad intelectual han superado el desafío que representa el asimilar información durante el proceso de escolarización, llega un momento clave en sus vidas, consistente en aplicar todo lo aprendido y aprehendido en los centros de formación para influir y modificar la sociedad y el mundo en cualquier aspecto. Es en la adultez cuando se presenta el advenimiento de la necesidad de ser alguien en la vida, de aportar con un legado en un campo real. Para las personas con discapacidad intelectual, el alcanzar la adultez significa que pueden demostrarse al mundo, a la sociedad, a la familia, a los amigos y a ellos mismos, que son capaces de lograr algo importante, siendo irrelevante su discapacidad.

Sin embargo, esto es un proceso en el cual interfiere la familia y sus maestros, quienes contribuyen a que el individuo busque y encuentre un lugar adecuado que le brinde un ambiente sano y adecuado de trabajo, donde pueda desempeñarse libremente, y desenvolver a plenitud todas sus habilidades y destrezas.

Habría que comenzar definiendo lo que es una *discapacidad intelectual*, para lo cual es oportuna la definición que presenta el profesor Hernández Licona (2007):

La discapacidad intelectual se refiere a un modelo especial de limitaciones intelectuales y funcionales de un individuo, es decir, aquella persona a la que se le dificulta aprender, integrarse a la sociedad y al trabajo remunerado. Este tipo de discapacidad requiere de la combinación entre las capacidades del individuo, la estructura y expectativas de su entorno. (pág. 19)

Lo interesante de la cita anterior es que hace hincapié en la necesidad de combinar ciertos elementos que contribuyan a que el individuo logre su inclusión e inserción plena. Es decir, que muchas veces la discapacidad intelectual es potenciada por la falta de contacto con otras personas con una capacidad *normal* por así decirlo.

De las muchas desdichas que pueden golpear al ser humano, en su paso por la Tierra, una de las más profundas y duras es la del retraso mental, y en este caso una de las etapas previas a ello: la discapacidad intelectual. Este tipo de discapacidad produce

impactos sobre aquella capacidad por la cual el hombre más se ha definido a sí mismo como tal: la inteligencia.

La inteligencia es aquella capacidad para elegir, tomar decisiones, ejecutar operaciones, inferir, determinar, concluir. Es poseer intelecto, mente, pensamiento, imaginación, comprensión, conocimiento, entendimiento, razonamiento, juicio, razón. La falta de alguno de estos ingredientes en los seres humanos es entendida como una *discapacidad intelectual*.

Ser personas capaces intelectualmente significa que tenemos la habilidad para encontrar un acuerdo, un pacto, una armonía, una avenencia, una unión congruente entre las partes de un todo.

La discapacidad intelectual es más que un complejo problema médico o científico, es, sobretodo, un problema social. Social en su origen; en virtud de que cada sociedad determina quiénes son sub-normales y deficientes. La sociedad establece su minusvalía y el cómo deben ser tratados. Es por ello que el proceso que conlleva la discapacidad intelectual es relativo en cada sociedad y varía dentro de ella con el tiempo. La discapacidad intelectual es un hecho bio-psico-social, es decir, es un fenómeno que depende del cuerpo vivo, de nuestra psiquis y de la sociedad.

Los elementos integradores del entorno en que viven las personas con discapacidad intelectual ejercen enorme influencia en ellos y ellas. Vale al respecto recordar lo señalado por Sánchez y Montes (2011), con respecto a las dificultades que en el diario vivir enfrentan las personas con discapacidad, las mismas que según los autores referidos llegan hasta a afectar su bienestar y el de su familia.

Por otra parte, la propia calidad de vida de las personas también se ve afectada por la falta de oportunidades para la inclusión social. La primera razón radica en el difícil acceso a esta población a un trabajo remunerado, por cuanto la mayoría de estas personas, una que vez termina el proceso escolar, se desvincula por completo de las instituciones y permanece gran parte del tiempo en casa. El saber que existen ciudadanos rezagados de los beneficios del mundo laboral debe llevar a la reflexión sobre la necesidad de implementar proyectos que signifiquen una solución para tales marginaciones.

Existen leyes que amparan y protegen a los individuos que poseen discapacidad intelectual. Según el Artículo 48 de la Constitución de la República del Ecuador de 2008: "el Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que

aseguren: la inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008), sin embargo no solo el Estado debe ser el único preocupado en cumplir esta política sino la iniciativa privada debe también asumir la inclusión como objetivo de su accionar. A su vez, la misma Constitución garantiza el “pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad” (2008). No obstante, el buen trato hacia las personas con discapacidad no debe darse por el miedo a las sanciones sino por la convicción de que todos los miembros de la sociedad pueden aportar significativamente a su desarrollo.

En este sentido es imprescindible darnos cuenta del rol que desempeña la motivación y el entendimiento de las otras personas. Una eficaz comunicación entre individuos con y sin este tipo de discapacidad es vital para que las habilidades sean manifestadas al 100%. Cuando existe una estrecha relación comunicativa, paciente y amigable entre las personas discapacitadas intelectualmente y las personas con normal capacidad, es cuando surge esa magia, ese hecho algunas veces concebido como *milagro*. Nos referimos al hecho de aceptar, reconocer y ser conscientes de que las personas con discapacidad intelectual también ocupan un rol importante en las sociedades, e incluso pueden desarrollar mejor sus capacidades al estar dotados de nobles sentimientos y emociones.

Por lo tanto, es de suma importancia fomentar la formación de talleres de apoyo para que las personas con discapacidad intelectual puedan desarrollar sus habilidades, y así, formar parte de la sociedad laboral.

En este primer capítulo se tratará sobre: personas con discapacidad intelectual en la vida adulta, sus características y necesidades; sobre los trabajos que pueden desempeñar; sobre cómo escoger el mejor trabajo de acuerdo a sus habilidades, cualidades, talentos, aptitudes y atributos; y cómo el trabajar afecta e impacta a este tipo de personas. Cada uno de estos temas será tratado a continuación.

1.1. PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN LA VIDA ADULTA

Habrá que partir definiendo de la manera más sucinta lo que es una discapacidad intelectual. Wiesner (2004) la define como: “Un funcionamiento intelectual significativamente inferior al promedio, simultáneo con dos o más inhabilidades de adaptación, presentes antes de los 18 años de vida” (pág. 82).

Establecido lo cual se puede señalar que el paso a una vida adulta de una persona con discapacidad intelectual tiene que ser acompañado de sus familiares o personas allegadas y de sus especialistas o tratantes; para que de esta manera su independencia sea un proceso seguro y continuo. Debe haber un seguimiento desde el proceso de aprendizaje hasta el momento en que la persona con discapacidad intelectual se inserte en el entorno laboral. Una vez que la persona discapacitada intelectualmente se encuentre laborando, el apoyo y soporte familiar debe ser mucho mayor que antes. Es en esta etapa es cuando las personas requerimos del amor de nuestros semejantes para seguir surgiendo; de tal manera que el individuo se desarrolle plenamente en cualquier entorno y que no dependa permanentemente de otra persona para su desenvolvimiento.

Una aproximación sobre el paso del individuo con discapacidad hacia la adultez y que destaca la capacidad de tomar sus propias decisiones, nos la menciona la profesora Vega Córdova (2011), quien señala:

El proceso de transición a la vida adulta es fundamental para los jóvenes con discapacidad intelectual, y éstos deben participar de manera activa en el proceso (...) A lo largo de la vida de las personas con discapacidad intelectual, el poder hacer elecciones, desarrollarse en la comunidad y participar en ella como un ciudadano más permite que vayan ejerciendo su derecho de autodeterminación. (pág. 61)

En este aspecto, no se trata de que las personas sin discapacidad pretendan ser una guía paternalista hacia los que poseen dicha característica, sino que deberían ser artífices en la creación de las condiciones necesarias para que esa autorrealización se concrete en personas con discapacidad intelectual. Esto nos conduce a considerar que el aislamiento no es para nada recomendable en personas con este tipo de discapacidad. El consultar a estas personas en la toma de decisiones es indispensable para que desarrollen sus aptitudes plenamente, y así, puedan demostrarnos sus verdaderas habilidades.

Durante la formación escolar, tal como apuntan Carulla y Rodríguez (2011), se incluye un sinnúmero de aprendizajes y hábitos que permitirán a estas personas desarrollarse con mayor independencia. Pero después de diversas observaciones y haber realizado algunas investigaciones se ha ido denotando que durante este proceso van generándose algunos vacíos; especialmente en la adaptación, y las habilidades necesarias para poder resolver cualquier problema inesperado que se encuentre en la vida cotidiana. La adaptación debe introducirse en las actividades escolares de las

personas con discapacidad intelectual. Debemos propender que estos vacíos no se vuelvan constantes, sino que puedan ser llenados en el transcurso de vida del individuo.

Sobre la importancia que para la persona con discapacidad intelectual tiene el paso hacia la vida adulta, la profesora Ramírez Salazar (2005) señala:

La transición del mundo educativo al laboral y el inicio de la educación en sí, son los momentos de mayor importancia para definir y estructurar la vida de cualquier persona. Por lo cual los objetivos no solo deben de estar encaminados a la búsqueda de un empleo, sino es necesario que abarquen todas las dimensiones relacionadas con el ajuste a la realidad que se va a vivir y a la integración a la sociedad. (pág. 85)

No se trata únicamente de preparar al individuo para “cualquier” actividad con la que se “insertará” en la sociedad; sino que la labor escogida debe responder a la situación real, y debe, a su vez, ser percibida por la propia persona. De esta manera, de acuerdo a palabras de la profesora Ramírez Salazar:

...Dicha transición debe regirse por los mismos principios que los de cualquier otro joven, lo que implica la búsqueda de metas tales como: la obtención de un empleo, una vivienda, y una red social de apoyo. La diferencia reside en la necesidad y la utilización de programas de apoyo e intervención paulatinos, que favorezcan el desarrollo de dichas personas en un entorno sano y adecuado para ellos. (pág. 41)

La alusión que la cita anterior hace a la necesidad de un entorno saludable y adecuado no debe pasar desapercibida, pues muchas veces las personas con discapacidad intelectual son destinadas a labores que son ejecutadas en espacios muy inadecuados y poco acordes a una labor digna.

Sin embargo, y como bien señala Ramírez Salazar (2005), durante el período educativo no se estarían aplicando los recursos necesarios para una inserción laboral que les conduzca a llevar un trabajo afín a sus necesidades y aptitudes profesionales. Entonces los problemas en este tipo de personas se originan durante el proceso escolástico. Ahora bien, en los tiempos que vivimos se ha venido manejando un concepto importantísimo: la inteligencia emocional. La inteligencia de las personas con discapacidad intelectual existe. Son seres que sienten y piensan. En la gran mayoría de casos, las personas con discapacidad intelectual perciben ciertos fenómenos ajenos a nuestro entendimiento, percepción y comprensión. El ser humano normal no evidencia ciertos procesos que distraen a la persona con la supuesta discapacidad

intelectual. Es esta distracción por fenómenos desconocidos por la mayoría lo que genera esa pausa alargada para tomar una decisión o para expresar algo. Dicha pausa en el proceso mental es definida por la sociedad como *discapacidad intelectual*.

La especie humana, *Homo sapiens*, es un producto de la evolución. Dentro del proceso evolutivo de los homínidos se produjo la aparición de la inteligencia gracias a una serie de cambios anatómicos, genéticamente determinados, que favorecieron el desarrollo progresivo del cerebro (proceso de *cerebralización*), de manera que, a partir de un cierto momento, el cerebro homínido fue capaz de ejercer la actividad intelectual: pudimos aprehender el medio que nos rodeaba y nos rodea, no sólo como un mero estímulo, sino como una realidad resultado de su propia reflexión. Es el hecho de percibir la existencia de seres semejantes a nosotros, y el tener contacto con ellos, lo que posibilita la creación de un entorno laboral. Esto nos lleva a determinar que en tiempos remotos, el ser humano no era discriminado por su discapacidad intelectual. No existía ningún tipo de discapacidad intelectual, este concepto aparece después de que los seres humanos inventamos o descubrimos la sociedad. Si el hombre es social por naturaleza, desarrollará su verdadera naturaleza, en el seno de la sociedad y solamente allí, debido a lo cual debemos medir el poder de su naturaleza, no por el poder del individuo concreto, sino por la fuerza de la sociedad. Las facultades y propiedades psíquicas del individuo se forman en el proceso de su vida en la sociedad y son determinadas por las condiciones sociales concretas. Incluso el hecho de que el hombre tome conciencia de sí mismo, está condicionado siempre por su actitud ante los demás individuos. El hombre se convierte en un ser social consciente, y se eleva –como individuo y persona– a las cimas del pensamiento de su época, sólo en el curso del desarrollo social.

De esta manera, la educación de la sociedad y en sociedad es imprescindible para que todas las personas con discapacidad intelectual sean tomadas en cuenta.

Cabe mencionar que para lograr que los conocimientos sean aprehendidos por todas las personas, no se requiere alargar el período educativo, sino realizar una enseñanza cualitativa dando un especial énfasis a los aspectos sociales y de autonomía. Con el fin de adquirir tales fines formativos se requeriría contar con un currículo unificado aplicable a todos y cada uno de los seres humanos. De este modo, la vida de la persona con discapacidad intelectual debe discurrir por una vía más natural, como la del resto de sus conciudadanos; debe ser una vía de lo menos restrictiva y de lo más enriquecedora posible. Los servicios especiales, de naturaleza aislante, discriminatoria y segregadora, deben ser eliminados o reducidos al mínimo indispensable.

Consideramos esencial abordar el concepto de *normalización*, el cual pretende ayudar a que cada individuo logre un camino en la vida que sea casi normal, como el resto de personas normales. Sin embargo, la normalización es un drama humano sumamente conmovedor en donde se ha malgastado dinero y vidas humanas. En la actualidad, la normalización debe ser considerada como un sistema destinado a proporcionar ayudas y servicios, es un sistema que debe tener la mayor prioridad social en beneficio de todas las personas, y en especial, con apoyo enfático hacia las personas con discapacidad intelectual.

Los adultos discapacitados intelectualmente que están intentando adaptarse a la vida en comunidad precisan de mayor cantidad de oportunidades para aprender por sí mismos, para ser autodidactas; por lo tanto mencionaremos algunos de los elementos que determinan la transición a la madurez o vida adulta, siguiendo para ello los aportes de Ramírez Salazar (2005), pero enriqueciéndolos con los aportes de las tesis. Estos serían:

- *Autonomía personal y reconocimiento de la condición de adulto*: Es decisivo que el individuo sea consciente que sus características biológicas y mentales ya no son los de un menor de edad.
- *Actividad productiva*: Fundamental para que el individuo se sienta como parte de un conglomerado global que contribuye a la sociedad.
- *Relaciones sociales y participación en la vida colectiva*: Entendiendo lo anterior como la capacidad del individuo para relacionarse no solamente con sus coetáneos sino con individuos de diferentes edades y estratos sociales, culturales y económicos.
- *Cambio de rol en la estructura familiar*: Dejar de ser dependiente para pasar a ser una autonomía con respecto a sus familiares.

Es importante realizar una planificación integral y paulatina del cambio que se va a vivir desde la adolescencia a la vida adulta, en este caso, el que se da en las personas con discapacidad intelectual. En dicho paso (...) deben participar tanto la familia, la comunidad y las políticas de la sociedad requeridas como los servicios comunitarios que adaptados y con apoyos específicos pueden responder a las necesidades individuales de todos. Por lo tanto, el paso a la vida adulta es todo un sistema que facilitará dicha transición. (Ramírez Salazar D. A., 2005, pág. 41)

Un punto neurálgico en el tránsito hacia la vida adulta en personas con discapacidad intelectual lo constituye, según nuestro criterio, la falta de integración y congruencia entre el enfoque médico y educacional del defecto intelectual en estas personas. Esto ha frenado el proceso de hallazgo de soluciones para las deficiencias intelectuales en los seres humanos.

La OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2010) plantea dos fases que pueden ayudar tanto a padres como a maestros en el transcurso de la adolescencia a la vida adulta, brindando importancia singular a la preparación de enseñanza secundaria durante los últimos años, destacando lo siguiente:

- La etapa de consecución de dispositivos encaminados a facilitar la transición de la Escuela a la edad adulta, y a la vida laboral.
- El momento en el que se eligen las posibilidades más directamente relacionadas con la vida adulta como el empleo, la vivienda y las relaciones con la comunidad.

Para obtener una transición adecuada de la juventud a la vida adulta, se debe realizar un proceso que esté enfatizado directamente a cada individuo que presente discapacidad intelectual ya que es una de las etapas más significativas en su vida si no la más importante. Puesto que en este nuevo período enfrentará varios retos y responsabilidades, las cuales deberá estar listo para afrontar de una manera independiente y eficaz en la medida de lo posible, apoyado en sus años de capacitación. Acompañando este proceso se encuentra el equipo interdisciplinario que planificará cada momento del mismo, trabajando en la prioridad de los recursos para garantizar la satisfacción de las necesidades personales y sociales, a su vez, que facilite todo este proceso de acuerdo a la personalidad de cada individuo, ya que son ellos quienes conocen en realidad la capacidad que poseen y de la misma manera sus falencias. (Ramírez Salazar D. A., 2005, pág. 56)

De acuerdo a los anteriores parámetros, las personas con discapacidad intelectual se caracterizan por poseer un funcionamiento intelectual significativamente inferior al nivel medio o normal, junto con limitaciones asociadas en dos o más de las siguientes áreas de habilidades adaptativas: comunicación, cuidado personal, vida en el hogar, habilidades sociales, utilización de la comunidad, autogobierno, salud y seguridad, habilidades académicas funcionales, ocio y trabajo. Estas características suelen manifestarse antes de los 18 años de edad. Según lo mencionado en cuanto a características, podemos establecer que la forma como sea asimilado y aprehendido

el paso hacia la adultez, determina la consecución de objetivos concretos por parte de las personas con discapacidad intelectual. Sin embargo, los seres humanos no somos seres aislados, somos seres que se interrelacionan con el entorno, nos vemos condicionados por éste, y a la vez, nos condiciona.

La inserción de personas con discapacidad intelectual en la sociedad laboral exige un proceso englobador de planificación que incluya una organización desde un enfoque funcional. La realización de planificaciones desde diversos entornos, procesos de atención y apoyos a las personas con discapacidad intelectual, implica el reconocimiento de las diferentes facetas de la vida y más aún de la vida adulta como es el trabajo, la vivienda, los ingresos, el tiempo libre, la salud, las relaciones interpersonales y la vida afectiva.

El modelo de planificación global exige la orientación desde un enfoque funcional y orientado a la búsqueda de resultados, así como a la satisfacción de las necesidades personales enmarcadas en un contexto social y cultural real. Este es un proceso que además exige un período largo de tiempo con prioridades específicas ya antes mencionadas. En el proceso a la edad adulta, la persona con discapacidad intelectual deberá establecer conexiones, enlaces y vínculos con sus semejantes, sus familias y el sistema de servicios existentes para toda la comunidad; de tal manera que se fomente una mejor convivencia con todos ellos, siguiendo un solo objetivo, que será el lograr una verdadera inclusión laboral.

Pero la transición a la vida adulta no es solo prepararle para que se desempeñe laboralmente, sino también conlleva otras actividades que van complementando nuestras vidas tales como son las normas sociales, las que no solo una persona con discapacidad requiere, sino todos en algún momento de nuestras vidas las vamos a adquirir y a utilizar. (Ramírez Salazar D. A., 2005, pág. 52)

Después de arduas investigaciones, se han formulado cuatro premisas que deben ser respetadas y aplicadas para conquistar el objetivo primordial de insertar por completo a personas discapacitadas intelectualmente en el entorno y vida laboral. Las cuatro premisas son:

1.- Se requiere una evaluación válida de las personas con discapacidad intelectual. Una evaluación que tome en cuenta la diversidad cultural y lingüística, así como las diferencias en los modos de comunicación y en factores del comportamiento.

2.- Las limitaciones en habilidades adaptativas se manifiestan en entornos comunitarios típicos para los seres iguales al sujeto con discapacidad intelectual. Seres iguales a él/ella en edad. Lo cual demanda apoyos individualizados.

3.- Junto a limitaciones adaptativas específicas existen a menudo capacidades en otras habilidades adaptativas, o capacidades personales.

4.- Si se ofrecen los apoyos adaptativos durante un período prolongado, el funcionamiento en la vida de la persona con discapacidad intelectual mejorará generalmente.

Se ha afirmado que no es la deficiencia y la falta de destreza (discapacidad), el núcleo del problema, ni el objetivo final que hay que atacar; sino la situación de dependencia ante los demás, problema que es localizado en el entorno.

En este sentido, el establecer amistades nos hace sentirnos miembros de una comunidad, en la cual se comparten actividades en común con personas que tienen los mismos ideales, realizando acciones que nos permitan crecer como seres humanos independientes. En conclusión, el objetivo que se persigue no es adquirir una habilidad, sino más bien una distracción que permita fomentar nuevas relaciones.

...se debe brindar una educación que comprenda los cambios que están viviendo y por los cuales van a pasar. Así como se les proporciona todas las herramientas educativas para la búsqueda de un trabajo de acuerdo a sus habilidades tenemos la obligación de brindar una educación sexual acorde a sus necesidades o medios en los que se desarrollan. Para esto nos podemos apoyar en aquellos programas del gobierno específicos para personas con discapacidad intelectual, de tal manera que los jóvenes podrán conocer de una manera muy natural su propio cuerpo y los cambios que este lleve a cabo. (Ramírez Salazar D. A., 2005, pág. 54)

Durante este proceso muchas veces se comete el error de olvidar que las personas con discapacidad intelectual tienen el derecho de opinar y proponer lo que ellos desean para sus vidas, por ende, tienen derecho a elegir el campo en el que se quieran desarrollar laboralmente. A su vez, tienen el derecho natural de escuchar y ser escuchados. Sin embargo, muchas veces para obtener esta información en ocasiones dependen de terceros, situación que debería convertirse en un tema importante para trabajar y resolver en los primeros años de educación, todo con el fin de brindarle a cada persona con discapacidad intelectual durante cada año educativo, las herramientas necesarias para un desempeño autónomo; de tal manera que estas especiales personas sean capaces de ver sus objetivos trazados cumplirse.

Como se estableció con anterioridad, cuando se comparte con grupos de amigos es necesario brindar a la persona con discapacidad la oportunidad de tener un tiempo de ocio o tiempo libre, donde ellos demostrarán el desempeño de todas las habilidades enseñadas previamente de una manera muy natural. Vale recordar que la persona con discapacidad debe tener la posibilidad de divertirse y descubrir sus propias habilidades.

Debido a que la familia es el contexto más importante para los adultos con discapacidad intelectual, y especialmente para aquellos que aún conviven con su núcleo familiar, es fundamental definir cómo es la calidad de vida dentro de esta familia y de la propia persona con discapacidad, todo con el fin de fomentar una convivencia placentera fomentando lazos mucho más estrechos, teniendo como resultado un mejor estilo de vida para todos.

En el transcurso de los últimos años, la calidad de vida de las personas con discapacidad ha ido evolucionando, esto, desde el hecho de que se les ha otorgado una inserción laboral en la cual no solo la persona con discapacidad se ve beneficiada, sino toda la familia. En el entorno laboral la persona intelectualmente discapacitada no sólo cumple el propósito de desempeñar un oficio, sino además tiene efectos terapéuticos, pues el adulto recibe además una remuneración económica que le motiva a continuar realizando dicha actividad, a su vez, le permite verse realizado como persona, ya que siente que está aportando a la evolución y desarrollo de la sociedad. Este es un proceso largo que debe desarrollarse de forma personal, detallada y específica para cada caso, considerando y aplicando todas las herramientas esenciales para que estas especiales personas sepan llevar su vida adulta con independencia, alcanzando los objetivos proyectados mediante la elaboración de claras expectativas.

1.2. CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DEL ADULTO CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Como se señaló anteriormente, la discapacidad intelectual se caracterizaría principalmente por manifestarse antes de los 18 años, con un funcionamiento intelectual significativamente inferior al promedio y limitaciones en diferentes áreas: la comunicación, el cuidado propio, la vida en el hogar, el uso de prácticas sociales para “adaptarse a la comunidad, la auto-dirección, la atención a la salud y a la seguridad, el manejo del tiempo libre, el trabajo”. (Wiesner, 2004, pág. 82)

Las necesidades de los adultos con discapacidad intelectual, según Joaquín de Elena y Peña (2004), implican que la mayoría de personas buscan integrarse en actividades comunitarias tales como el voluntariado, asistencia a eventos deportivos, o cursos de formación donde formen parte de la sociedad.

El incluirse dentro de la sociedad de forma útil es sumamente importante, pues existe una correlación significativa entre los deseos de conseguir empleo y la obtención del mismo, por lo que se presentan grandes barreras para trabajar tales como la poca participación de la comunidad, todo lo cual conlleva a impedir el acceso a un salario o remuneración significativa y, por ende, a ser parte del ciclo productivo social. El obtener un empleo le permitirá fortalecer su autoestima y mejorar su calidad de vida. (de Elena y Peña, 2004, pág. 143)

La familia, es el pilar más importante de las personas adultas con discapacidad intelectual pues ella es la que desde la niñez mejora la interacción y las oportunidades de su miembro a lo largo de todo su ciclo vital. Al ser la familia el punto clave para establecer experiencias con el entorno físico, social y hábitos; también asegura la salud y seguridad de los hijos. A este conjunto de factores habrá que sumarle las características de la familia (características de los padres; situación socioeconómica y cultural); asimismo, se debe entender que la presencia de un hijo con discapacidad intelectual genera situaciones potencialmente estresantes adicionales a las que la familia deberá hacer frente (necesidades de información; de recursos; angustia; amenaza para su autoestima y cómo educarlos). Al respecto, según el Artículo 49 de la Constitución de la República del Ecuador de 2008: "...las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por el Instituto de Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención" (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

A su vez, habrá que considerar que la autonomía es uno de las primeras necesidades que debe ser cubierta desde los primeros años de vida, en menor o mayor grado; de tal manera que la persona discapacitada intelectualmente logre desempeñarse en los distintos ámbitos sociales y situaciones de la vida cotidiana.

Debido a los estereotipos y prejuicios que prevalecen respecto a sus capacidades, se vuelve indispensable el trabajo en el área de autonomía evitando sobreprotegerlos y comprendiendo que a las personas con discapacidad intelectual les lleva más tiempo para aprender, pero pueden adquirir muchas habilidades intelectuales, creativas y sociales.

El sentirse valorados es otra de las necesidades que las personas adultas con discapacidad intelectual afrontan. En este aspecto, el entorno debe enfocarse de una manera positiva, aprovechando sus potencialidades y otras capacidades desarrolladas. Para lograr todo esto se deberá realizar un extenso trabajo por parte de las entidades y personas vinculadas con esta realidad.

El trabajo para superar las dificultades que les pone el entorno a las personas adultas con discapacidad intelectual supone mantener siempre una mirada integral de sus funciones y capacidades, además de abordar sus necesidades de manera intersectorial. Los desafíos van cambiando y creciendo con el paso del tiempo.

Por tal razón, la inclusión de la educación especial en la educación tradicional es fundamental. Las escuelas especiales para niños, niñas y adultos con discapacidad intelectual y su vinculación en el sistema educativo tradicional constituyen un tema innovador que aporta algo nuevo: la importancia del contacto con personas normales. En este sentido, la inclusión de personas con discapacidad intelectual especial desde la educación básica es muy importante; y el sustento para que las personas puedan transitar, aprender y aprehender libremente en la vía de la educación, es la literatura, los libros, material que ha sido creado y registrado por personas con y sin discapacidad intelectual. Los libros son esenciales en la vida de personas con discapacidad intelectual, tanto niños y adultos. Son el elemento primordial de la tierra de “árboles y flores” que nos rodea, y una de las maneras de comprobar que ciertamente no somos hijos sólo de la Naturaleza. Si desde el inicio, colocamos la comprensión de la educación de personas intelectualmente discapacitadas sobre esta base, la literatura, estaríamos dando una orientación eminentemente positiva y optimista para la transición hacia la adultez.

La aceptación social es otra necesidad que las personas con discapacidad intelectual afrontan, es por ello que las sociedades modernas apuntan en este sentido a aceptar, respetar e incorporar a la diversidad en todos los planos de la vida tratándolas con respeto y consideración. Si fuera un niño, trátalo como a un niño. Si fuera un adolescente, trátalo como a un adolescente. Si fuera una persona adulta, trátalo como tal. En definitiva, igualdad y equiparación de oportunidades por la sola razón de los derechos y no de la caridad.

Por otra parte, el trabajo ayuda a estar activos, pues el sedentarismo acarrea problemas de salud debido a la pérdida de condición física, tales como la obesidad, sobrepeso, enfermedades coronarias, hipertensión y la diabetes. Por ello, los adultos

con discapacidad intelectual que viven en entornos independientes o semi-independientes tienen un mejor estilo de vida, lo que resulta en una mejora sustancial en la longevidad.

1.3. TRABAJO Y DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN ADULTOS

Habrá que partir entendiendo el trabajo como:

...un intercambio entre dos instancias: la persona que trabaja y el medio sociocultural en que ese trabajo tiene lugar. Muchos fenómenos de la conducta laboral existen en función de una serie de estructuras culturales y sociales específicas del medio laboral y del medio entorno de procedencia del trabajador/a. (Paula Iturbide & Serrano Mujika, 2004, pág. 14):

Con respecto a la actitud que se tiene en el contexto laboral hacia las personas con discapacidad, Jiménez Lara, citado por Díaz Balado (2005), señala:

Mientras que para el resto de las personas con discapacidad se defiende que el objetivo a lograr es la integración en el mercado de trabajo competitivo, en el caso de las personas con discapacidad intelectual las expectativas no suelen apuntar, en la mayor parte de los casos, más que a la realización de una actividad ocupacional concebida más como terapia que como trabajo, o, en el mejor de los casos, el trabajo en un centro Especial de empleo. (pág. 128)

Durante la vida educativa se deben ofrecer los parámetros necesarios para que los estudiantes con discapacidad intelectual puedan desarrollarse en una empresa; obteniendo, a su vez, un trabajo adecuado a sus diferentes capacidades, las que debieron ser adquiridas y entrenadas a lo largo de toda su vida, buscando siempre obtener la independencia del individuo. Por consiguiente, una vez conocidas las aptitudes y habilidades dominadas, se procederá a buscar un lugar de trabajo apto, (Paula Iturbide & Serrano Mujika, 2004), donde se pueda ejecutar una inclusión, reforzando así lo aprendido en la escuela y satisfaciendo las necesidades que tiene la empresa.

Para ser y sentirse válido en nuestra sociedad, es importante asumir un rol activo en la misma. Formarse con esfuerzo, conseguir un puesto de trabajo, adaptarse al mismo y mantenerlo en el tiempo son retos que muchos jóvenes se plantean. Así pues, si vamos a realizar un trabajo integrado, lo tenemos que realizar de una manera adecuada, dando pasos firmes. (Díaz Balado , 2005)

La inclusión es el deseo de niños, jóvenes y adultos con discapacidad intelectual. El sentirse incluidos, reconocidos, tomados en consideración y valorados por sus grupos de referencia, sea familiar, escuela, amistades y trabajo, etc., es fundamental.

La inclusión laboral, no se debe situar en el plano de lo deseado sino que ha de concretarse en políticas y acciones específicas de promoción del empleo inclusivo. Compartimos su valor social y la consideración de éste como un derecho inalienable que contribuye a la integración de las personas en la sociedad. (Hernández Castilla, Cerrillo, & Izuzquiza, 2009, pág. 56)

La inclusión debe darse de forma holística conteniendo su cultura, política y prácticas educativas que se reflejarán en la vida cotidiana de su trabajo. Dando como resultado un entorno laboral natural y una situación profesional activa.

Para que la inclusión sea real debe existir una compensación para aquellos trabajadores que encuentran empleo y que pueden necesitar apoyo continuo que potencie su formación permanente dentro de su lugar de trabajo. Ejecutando medidas comunes y coordinadas entre los demás trabajadores.

Según Cynthia Duk y Javier Murillo, citados por Hernández & otros (2009)

los principios de normalización, integración, inclusión, personalización y participación de las personas con discapacidad intelectual en la vida social y económica enmarca esta experiencia de inclusión laboral. En la cual intervienen diferentes agentes como la familia, las personas de su entorno como jefes, compañeros de trabajo entre otros y las características personales del individuo con discapacidad. (pág. 33)

Sin embargo, la empresa debe estar preparada adecuadamente para recibir a una persona con discapacidad, tanto en la infraestructura como en la formación del personal y de una forma más detallada al equipo de trabajo que va a convivir con él, de tal manera que la persona se sienta cómoda e incluida desarrollándose de una manera muy natural, enfocando el aspecto humano del trabajo.

Cabe mencionar que se han requerido muchos años de lucha para llegar a obtener una inserción laboral, así como para lograr la participación e igualdad, una defensa de la diversidad y una búsqueda de soluciones innovadoras e inclusivas para minimizar la discapacidad. Dicha población aún sigue representando la tasa de desempleo más alta de la población activa.

Las barreras que se encuentran son varias, de manera que el desempleo podría ser una realidad en un futuro cercano para las personas con discapacidad intelectual. Romper el círculo vicioso en el que pocas personas con discapacidad son visibles entre la población activa lleva a la no percepción de estas como personas productivas. Los empleadores no las perciben como personas preparadas para el trabajo, por ello no les creen capaces de desempeñar dicha actividad y les niegan la oportunidad de demostrar su solvencia.

En este sentido, como apuntan Hernández Castilla & otros (2009)

Es necesario que para la obtención y conservación de un empleo, la persona con discapacidad sea más independiente, realizando, por ende, un trabajo estructurado y organizado, para lo cual se debe conocer a fondo cómo la persona estaba entrenada en sus años de escolarización, con el fin de brindarle un lugar adecuado, de modo que se logre una mejor adaptación a un medio nuevo de trabajo. Así, se disminuirían los obstáculos que puedan presentarse en su vida laboral. (pág. 63)

Dentro del empleo con apoyo, se realizan las visitas de un mediador, tanto de manera espontánea o cuando sea requerido por la empresa, todo con el propósito de prevenir o resolver rápidamente los problemas que surjan. Las ayudas deben ser proporcionadas en función de las necesidades de cada persona. Este modelo es uno de los más utilizados a nivel mundial por sus óptimos resultados, favoreciendo a cada una de las partes implicadas, puesto que el mediador usualmente es un maestro de la persona incluida, que conoce el trabajo que se realizó con ella y puede detectar claramente cuál sería el inconveniente que se presenta para que no se desarrolle con naturalidad el proceso.

Cuando se establece un diálogo con un joven con discapacidad intelectual se pueden encontrar algunos elementos claves del proceso tales como: una creencia ilimitada en sus capacidades, un auto concepto vocacional bastante irreal, una gran dependencia de entorno familiar y una idea un tanto romántica o mitificada sobre lo que supone es tener un trabajo. Por esto el conocerse a sí mismo, aceptarse, empezar a asumir pequeñas responsabilidades y las consecuencias de sus actos son los primeros pasos que se deben dar en su proceso formativo antes de emprender un empleo. (Díaz Balado, 2005)

Tras la formación llega el momento de emprender el primer trabajo; nervios, incertidumbre y dudas sobre cómo saldrá todo son sentimientos por los cuales muchos pasamos y para los cuales debemos preparar adecuadamente a los jóvenes.

Tener un trabajo ya no es un sueño, es una realidad que vive con sentimiento de orgullo, de pertenencia al grupo de compañeros, de fidelidad a la empresa.

Hablar de su trabajo les encanta y para cada uno de ellos su empresa es la mejor. Este primer trabajo es un escenario en el que tienen que poner en práctica las habilidades y destrezas adquiridas durante su formación inicial, guiados en todo momento por su maestro. Este profesional les ayudará a caminar paso a paso marcando metas realistas.

Sentirse competentes en una tarea para la que están preparados; les gratifica y les ayuda a aceptar definitivamente que aquellos sueños del principio de ser modelos, cantantes o futbolistas son justamente eso, sueños. El cambio que se opera en ellos es difícil pero necesario: ese auto-concepto irreal del que partían se transforma en otro más ajustado, cada vez más realista y alcanzable.

Pero para que estos logros sean tales, el entorno familiar y el social deben apostar por ellos. Dicho de otra manera, si la sociedad no les da la oportunidad de formar parte de las empresas este crecimiento laboral no se podrá dar y a su vez el proceso de formación realizado por tantos años resultará nulo. Claro está que esto conlleva muchos riesgos y cambios, pero si se les brinda todos los apoyos necesarios, este trabajo podrá ser realizado de una manera óptima teniendo los buenos resultados, no solo para la persona con discapacidad sino para la propia empresa.

1.4. OPCIONES DE TRABAJO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

En el transcurso de los últimos años se ha dado una reforma de gran trascendencia dentro de la Constitución de la República del Ecuador, la que ha sido favorable para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Mencionamos el Art. 47, el cual señala que:

El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurarán la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. En el cual se reconoce a las personas con discapacidad según el numeral 5 el derecho a, (...) El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Las personas con discapacidad intelectual adultas, según lo establecido por la profesora Cueto Iglesias (2007) pueden acceder a las siguientes modalidades laborales, las que se dividen en tres tipos: *trabajo competitivo* (dependiente o independiente), *trabajo protegido* y en *grupos laborales protegidos* en los cuales se pueden determinar las fórmulas de trabajo en la discapacidad intelectual.

- El *trabajo competitivo* es abordado por personas cuya discapacidad les permite un desempeño autónomo en la realización de las tareas, pudiendo en algunos casos requerir el apoyo de terceros, cumpliendo sus tareas en condiciones similares a las de sus colegas válidos, aceptando las mismas normas de trabajo, reglamentación y sistemas de remuneración. Comprende el trabajo domiciliario y puede ser *dependiente*, es decir, toda actividad que una persona con discapacidad desarrolla en diferentes recursos de la comunidad (empresas, fábricas, talleres, etc.) en forma integrada con otros trabajadores no discapacitados, en relación de dependencia, la que estará regulada por las leyes generales y especiales en la materia. El *independiente*, es aquel que realiza una persona o grupo de personas que no forma parte activa de una empresa, ya sea, por ejemplo, realizando una actividad artesanal, constituyendo pequeños emprendimientos con vías a futuro de cooperativas o grupos de trabajos asociados. Teniendo como objetivo la producción de bienes o servicios de una forma autogestora.
- El *trabajo protegido* es el que se desarrolla bajo condiciones especiales. Trabajadores con discapacidad, cuya patología y edad no les permita desempeñar tareas competitivas o independientes, es decir, necesitan de una ayuda para realizar su trabajo (empresas públicas, empresas privadas).
- Por último, los *grupos laborales protegidos* son aquellos que desarrollan personas con discapacidad, en edad laboral y que trabajan bajo condiciones especiales en un medio de trabajo indiferenciado (empresas, fábricas, talleres, etc.). Estos grupos laborales protegidos podrán formar parte de una empresa común o funcionar como anexo de la misma. (Cueto Iglesias, 2007)

A su vez, el empleo *semi-protegido* es el trabajo efectuado por las personas con discapacidad en el mercado abierto del trabajo, pero en condiciones especiales. (Puede haber una subvención parcial de sus sueldos por el estado o la entidad patrocinadora para compensar a al empleador la productividad producida de sus asalariados discapacitados). A menudo se requiere la colaboración de los

empleadores y los sindicatos con los servicios del empleo. Se considera como alternativo o sustituto de los talleres protegidos, y se utiliza para los trabajadores gravemente impedidos o difíciles de colocar. Puede sustituir una transición hacia el empleo competitivo o un trabajo por largo tiempo. Como ejemplo del trabajo semi-protegido podemos nombrar al Sistema de Enclaves en el cual se realiza un contrato con una empresa colaboradora a la que asisten las personas con discapacidad intelectual de un centro en específico para realizar obras o servicios que guarden relación directa con la actividad para la cual ellos fueron entrenados. Así lo señala la profesora Cueto Iglesias (2007).

1.5. IMPACTO QUE PROVOCA EL TRABAJO EN EL ADULTO CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

Las personas en general nos mantenemos siempre en constante actividad y es la misma la que marca en cierta manera el curso de nuestras vidas, ya que dependiendo del trabajo vamos organizándonos y realizando planes a futuro, por lo tanto la actividad es algo fundamental para la existencia del ser humano, según señala Kielhofner citado por Arráez Aybar (2009), el individuo tiene una tendencia espontánea a ser activo y a explorar su entorno para dominar. Esto le ha de ir otorgando una calidad de vida con la cual la persona se sienta satisfecha consigo misma, denotando la gran diferencia entre el proceso de realizar la actividad y el producto final que vamos a brindar, en donde veremos reflejados todos los aprestamientos obtenidos y conformando la población productiva de la sociedad.

Cuando una persona con discapacidad intelectual forma parte de una empresa, sus anhelos y sueños se van haciendo realidad, puesto que ya no está dentro de su centro en el cual realizaba prácticas, ahora vive el día a día de una empresa, posee compañeros de trabajo con los cuales compartirá sus experiencias de vida, entablando nuevas conversaciones con temas tan diversos que podrán ir activando o dando energías no solo físicas sino mentales y a esto refiere el término “calidad de vida”, a la que todos tienen derecho a acceder.

La participación en la actividad puede ser una forma de jugar y ésta, como otros modos de actividad, posee un valor social. Puede ser tanto placentera como divertida, además a todo esto viene adherido el contacto social y las relaciones con pares de la misma edad; la misma que puede ser un vehículo para expresar los sentimientos que muchas veces no pueden ser expresados en casa o en los centros a los cuales se asiste pero en su lugar de trabajo se sienten en la capacidad de hacerlo.

La actividad es cien por ciento productiva ya que no solo se ponen en práctica las enseñanzas, sino porque se tiene un producto final, lo cual produce un grado de gratificación extraordinario, lo que satisface las necesidades de estima que posee la persona además de conllevar una recompensa monetaria que realza el valor del trabajo. Según Pilar Durante Molina (2010):

...la actividad debe ser estructurada, adaptada y graduada acorde con el pronóstico, para así continuar con el análisis de las actividades comprendiendo sus partes y su demanda. A su vez, se continúa con la aplicación de la actividad al individuo potenciando su funcionamiento. Para esto el terapeuta presenta cuatro metas principales. (pág. 43)

Estas metas son:

1. Mejorar áreas de déficit específicas, por ejemplo: medir habilidades cognitivas mediante el uso de crucigramas.
2. Mejorar el autoconcepto de la persona facilitando el reconocimiento de sus capacidades y de su potencial y desarrollando la confianza como resultado del logro y de su desarrollo personal.
3. Proporcionar una imagen social ajustada a través de la actividad.
4. Ayudar a los individuos a adquirir nuevas habilidades y recursos personales.
(Durante Molina, 2010)

Los adultos con discapacidad intelectual pueden tener las posibilidades de acceder y conservar un trabajo adecuado, así como de progresar en el mismo. Están en una situación laboral que conlleva a un sinnúmero de cambios y experiencias positivas para su vida y bienestar, ya que la persona debe adaptarse a un nuevo entorno en función de sus actividades y tareas laborales.

Las circunstancias en que el trabajador desempeña su labor incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del empleo, los servicios de asistencia social y las medidas adoptadas para proteger la salud y la seguridad del trabajador. El trabajo remunerado además provoca en el adulto con discapacidad intelectual aptitudes adecuadas una de ellas es la responsabilidad en aspectos como el cambio de rutina, movilización, formación de nuevas directrices.

El proceso de adaptación a la vida laboral de una persona adulta con discapacidad intelectual provoca una continua autoevaluación en la ejecución de tareas y detección de errores, en este contexto se afianza la confianza en sí mismo proyectando una imagen de seguridad, perfeccionándose, sintiéndose seguro y satisfecho consigo mismo con ganas de aprender y hacer bien las cosas. Así lo establece Ramírez Salazar (2005). La autonomía, entonces, se va construyendo con la satisfacción del trabajo realizado y la contribución personal al mundo laboral.

El trabajo funciona como terapia en la vida de los adultos con discapacidad intelectual. Pues hay que recordar que la realización personal es el principal motor para desempeñarse activamente en la vida laboral, más que la remuneración económica que se pueda obtener.

La inclusión en la vida laboral proporciona en el individuo una meta más por cumplir garantizando el buen vivir que implica alcanzar una vida de plena realización, reconociendo y respetando las diversidades, en armonía con nuestros semejantes y la naturaleza.

1.6. OPCIONES DE FORMACIÓN LABORAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

Para la formación laboral es muy importante que la persona con discapacidad intelectual vaya conociendo y experimentando aspectos del mundo profesional de manera que afiance sus expectativas personales sobre la base de lo que le gusta y de lo que no. Aquí hay que considerar los intereses y las potencialidades de cada persona, tomando en cuenta los motivos que le mueven a la misma para desarrollar dicha tarea.

Una aproximación que hace hincapié en la formación laboral de las mujeres con discapacidad intelectual es la que nos presenta la profesora Díaz Balado (2005):

Para las mujeres con discapacidad intelectual, la importancia de la formación es tal que ésta les permitirá asumir un plus como parte del colectivo. Es importante que los centros ocupacionales proporcionen las medidas formativas adecuadas, dentro de los servicios de ajuste personal y social dirigidos a la habilitación personal de los usuarios y usuarias.

Por lo cual, el ámbito educativo es primordial para fomentar conductas laborales y habilidades sociales desde muy temprana edad, las mismas que continúen durante el proceso educativo. Además, se debe tomar en cuenta las sugerencias de los padres y

del equipo multidisciplinario para desarrollar planes o programas basados en las estrategias pedagógicas.

Miguel Ángel Verdugo (2003), para posibilitar la transición de las personas con discapacidad intelectual a la vida adulta, plantea como objetivos de la formación profesional en las personas con discapacidad, las siguientes:

- Llevar a cabo un empleo útil y/o una actividad digna.
- Lograr una autonomía personal, independencia y acceso a rango de adulto.
- Desarrollar relaciones sociales, participar en la vida de la colectividad y en actividades de tiempo libre.
- Redefinir su rol en el seno de su familia. (pág. 75)

Para el mismo autor, dicha formación debería cumplir las siguientes características:

- Precoz, ya que debe iniciarse en cuanto las necesidades especiales del niño sean detectadas.
- Individual, para esto los programas de entrenamiento y la enseñanza deben ser de acuerdo a las características de cada persona, su contexto social, familiar, sus habilidades o déficit.
- Gradual, es decir, brindar a la persona una enseñanza secuenciada con el propósito de facilitar el aprendizaje.

Los programas de transición individualizados, suponen una visión de los logros del joven adulto en relación a las metas y objetivos propuestos, proporcionando los servicios y/o ayuda necesaria.

Para que esta formación laboral sea real, es primordial que se logre una verdadera integración de las personas con discapacidad intelectual dentro de una empresa, teniendo los mismos derechos, obligaciones en el desempeño de una actividad.

Experiencias como la de Lantegi Baluak, consultora experta en formación laboral de personas con discapacidad (Paula Iturbide & Serrano Mujika, 2004), apuntan a la necesidad de cursos prelaborales donde se valore de forma global el desempeño laboral del colectivo participante en los mismos. Con ayuda de las sesiones de orientación laboral que se imparten en el mismo, se ajusta el perfil concreto de las

personas que participan, de cara a una óptima inserción laboral. En este sentido, los cursos pre-laborales se estructuran de forma progresiva y adaptada a cada individuo. Sobre sus objetivos se señala:

...Los objetivos de adiestramiento están vinculados a las habilidades y conductas laborales requeridas de cara a obtener-mantener un puesto de trabajo. (...) En el transcurso de los mismos se trabajan de igual forma aquellas tareas que requieran tanto la implicación de procesos cognitivos como la de procesos netamente manipulativos, Constituirán así, una toma de contacto con entornos laborales y una vía que permite adquirir habilidades básicas necesarias para un adecuado desempeño laboral. (...) se perseguirá o intentará que las personas participantes afiancen repertorios de conducta ya adquiridos y desarrollen otros nuevos de mayor complejidad. (Paula Iturbide & Serrano Mujika, 2004, pág. 9)

La formación o capacitación laboral previa es de vital importancia para acceder a cualquiera de las modalidades laborales, a más de la implementación de acciones que tengan por objeto la promoción laboral de los personas con discapacidad intelectual. Es decir, estimular y apoyar la creación, constitución y/o adquisición de recursos de trabajo para los mismos (pequeños emprendimientos, cooperativas, trabajo independiente, ubicación laboral en general, etc.).

Otra experiencia de formación laboral que se pudo investigar a través de las fuentes lincográficas fue el Programa de formación para la inserción laboral de jóvenes con discapacidad intelectual desarrollado en la Universidad Autónoma de Madrid (Egido Gálvez, Cerrillo Martín, & Camina Durantes, 2009), cuyo diseño de estudios se basó en el análisis de las necesidades formativas de los alumnos en relación con los perfiles laborales requeridos por el puesto de trabajo. A partir de ahí se elaboró un plan de estudios de organización modular, de dos años de duración, siendo el primero de ellos de carácter teórico-práctico y el segundo eminentemente práctico. Tras la fase de formación se encuentra la de inserción laboral, que será objeto de un seguimiento exhaustivo durante tres años. Las asignaturas impartidas fueron:

- Relaciones interpersonales en la empresa.
- Competencias laborales específicas.
- Tecnología de la empresa.
- Inglés básico.

- Comunicación oral y escrita.
- Conocimiento lógico-matemático.
- • Habilidades emocionales.
- Comunicación en la empresa y telecomunicaciones.
- Confección de documentos.
- Bases de datos y páginas Web.
- Archivo de impresos y documentos.
- Atención al público. (Egido Gálvez, Cerrillo Martín, & Camina Durantes , 2009).

1.7. PARÁMETROS PARA UNA CORRECTA ELECCIÓN DE TRABAJO

Una vez terminado el proceso de capacitación en las diferentes áreas dentro del centro especializado, comenzamos un nuevo proceso que es el de elección de trabajo. El mismo tiene que ser de acuerdo a las capacidades que posee la persona con discapacidad y de esta manera conocer cuál es su campo laboral y así aplicar los programas que se han ido desarrollando dentro del centro. También se aplican baterías estandarizadas de las aptitudes que presenta la persona y de acuerdo a ellas se realizará una mejor inserción laboral.

También se puede realizar lo que se denomina *una orientación vocacional por la práctica* que es, como su nombre lo indica, una orientación basada en la práctica y/o observación, por breves períodos, de diversas ocupaciones en varios lugares de trabajo, de modo que los candidatos con poca o ninguna experiencia profesional tengan idea de la naturaleza o condiciones del trabajo o trabajos en vista y puedan elegir con un criterio realista, según lo apuntado por la profesora Díaz Balado (2005).

Las evaluaciones que se pueden utilizar pueden ser pruebas estructuradas y estandarizadas como pruebas de despistaje; los cuales son métodos obtenidos en donde se juzgarán los niveles de rendimiento de cada individuo. Por lo general, estos métodos se dividen en pruebas específicas y de conformidad con procedimientos específicos, como la utilización de un geniómetro; que sirve para medir el rango de movimiento activo y pasivo, utilizar un dinamómetro para medir fuerza de la prensión o un pinzómetro para registrar prensión. Cabe resaltar que estas pruebas solo miden la



destreza, más no la habilidad adquirida por la persona en el transcurso de todos los talleres que él ha ido desarrollando en su centro ocupacional y las vivencias obtenidas en los talleres ocupacionales de prueba.

Recordemos que la persona con discapacidad intelectual debe poseer las mismas oportunidades que poseemos nosotros en la aplicación de un trabajo, obteniendo todos los beneficios de cada una de las empresas de las cuales ellos formarán parte. Para esto el empleador debe tomar en cuenta la educación individual que ha tenido a lo largo de todo su vida, dicho en otras palabras, la preparación que se le brindó para poderla desarrollar dentro de un mercado laboral real.

En ocasiones, el mercado laboral abierto no es adecuado para ciertas personas con discapacidad, dependiendo del grado de dificultad que presente en diferentes situaciones laborables. Por ello se recomienda utilizar diversas alternativas de trabajo como el *protegido* o *subsidiado*, todo esto dependerá de diversos factores como son: tradiciones y cultura, condiciones económicas, sociales y del mercado laboral.

A continuación daremos algunas recomendaciones para la búsqueda de un empleo adecuado, basándonos en los aportes de los profesores Paula & Serrano (2004):

Cuadro N° 1: Recomendaciones para la búsqueda de empleo

<ul style="list-style-type: none">• Siempre tener presente la comprensión de las prioridades y deseos de las personas con discapacidad.
<ul style="list-style-type: none">• Mantener siempre inmersa a la familia en todo el proceso que se está realizando como un acompañamiento continuo en donde se organicen y se puede mantener siempre una estabilidad entre empresa y familia.
<ul style="list-style-type: none">• Concentrarse en las habilidades que poseen las personas y no en sus debilidades, fortaleciendo siempre su autoestima.
<ul style="list-style-type: none">• Considerar a cada persona de forma individual y no establecer patrones generalizados por experiencias pasadas con otros trabajadores que en ocasiones presentan similares características.
<ul style="list-style-type: none">• Utilizar las evaluaciones siempre de forma positiva y constructiva, para reforzar las áreas bajas encontradas y fortalecer sus habilidades.
<ul style="list-style-type: none">• Planificar de acuerdo a la perspectiva de la persona, familia y entorno social.

Elaborado por. Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Paula Iturbide & Serrano Mujika, 2004)

Según lo señalado por la profesora Cueto (2007), es importante tomar en cuenta la colocación selectiva (que es el conjunto de medidas para preparar a las personas con discapacidad intelectual), a trabajar en un empleo que convenga a su edad, experiencia, calificaciones y aptitudes físicas y mentales, aprovechando con este fin todos los servicios y medios normales de reinserción y teniendo en cuenta sus necesidades, conocidas y debidamente evaluadas. Esta fase del programa tiene tres facetas:

1. Conocer al trabajador.
2. Conocer el empleo.
3. Adaptar el trabajo al empleo (pág. 39).

1.9. CONCLUSIONES

Como se ha mencionado con anterioridad, la transición a la vida adulta es una etapa primordial en la vida de las personas con discapacidad intelectual, en la cual se van definiendo y formando para lograr diversos objetivos como es el de formar parte de la vida laboral; para esto se realizan diversos procesos en los cuales constituyen parte esencial la familia, el centro especializado, el entorno y la cultura.

Dicho proceso debe ser estructurado de una manera individualizada para responder a las necesidades, pero siempre dependiendo de la discapacidad; esto no quiere decir que el proceso de educación sea alargado sino enfatizado en cada uno de los objetivos que se quiere lograr con cada individuo.

Cabe recalcar que una correcta formación laboral es indispensable, puesto que el enseñar un trabajo implica adquirir capacidades, mientras que, por otro lado, el enseñar a trabajar debe ser el instante donde el sujeto toma conciencia de sus conocimientos, capacidades, deberes y derechos, contribuyendo con ello a que la persona con discapacidad intelectual sea un trabajador que responda a las necesidades de la empresa en la se desempeñará.

Toda persona con limitaciones significativas en su rendimiento intelectual puede asumir su rol social en las condiciones más positivas posibles y en igualdad de derechos y deberes que el resto de sus congéneres. Esta nueva manera de concebir la *discapacidad intelectual* se dirige hacia la erradicación de barreras en la comunicación, en los medios de información, en el acceso a la educación, la cultura, el ocio, el deporte, la práctica política, obtención de puestos de trabajo, etc.

El nuevo paradigma de concepción de personas con discapacidad intelectual exige fervientes compromisos: comprensión de las limitaciones de cada persona, confianza en sus potencialidades y apoyo para que con sus limitaciones y potencialidades, puedan aspirar a una participación en igualdad de condiciones que sus semejantes. Por lo que la obligación de la sociedad es estar abierta a la posibilidad de prestar todo el apoyo necesario para cualquier persona con discapacidad intelectual.

Debemos enaltecer el conocido proverbio de que “más vale prevenir que curar”. En el seno de una sociedad como la nuestra, que ha elevado al rango de valor supremo la dignidad de la persona, la prevención de la subnormalidad ha de poseer una absoluta prioridad moral. Porque ninguna colectividad que haya colocado al hombre como fin de un sistema filosófico, cultural, jurídico, político, etc., puede ética o racionalmente



oponerse a la prioridad absoluta de prevenir aquellas deficiencias evitables que implican una disminución del desarrollo de la personalidad.

Por lo tanto, las personas con discapacidad intelectual están en total capacidad de formar parte de la vida laboral de las empresas y deberán ser tratados como un empleado más, con todos sus deberes, derechos y beneficios.



CAPÍTULO II

**DISEÑO Y APLICACIÓN DE TALLERES
OCUPACIONALES EN UNA MICROEMPRESA DE
CHOCOLATES**

INTRODUCCIÓN

El presente capítulo tratará sobre el diseño y aplicación del taller ocupacional en la Microempresa de Chocolates, realizado con el fin de contribuir a la inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual de la región. Para llevar a cabo dicho objetivo se optó por estructurar de una manera ordenada y coherente todo el proceso para lo cual se cumplieron los pasos necesarios en la implementación de cualquier microempresa. Se inicia con la Planificación Comercial, la cual permitió contar con una guía que dirija todo el proceso posterior y que asegure la factibilidad de la microempresa.

Posteriormente se desarrolló el respectivo estudio de mercado, que, en esencia, permitió conocer si el producto satisface las necesidades de un público potencial, así como detectar las oportunidades de mercado con que cuenta la microempresa para expandirse, de tal manera que no solo se genere un una fuente de trabajo para un grupo de personas determinado, si no que sea para toda una institución en donde se puedan realizar todos los procesos para una inserción laboral fuera de la misma.

De gran importancia para darle un sustento real al presente proyecto de emprendimiento fue el estudio técnico y financiero, pues sin la información que éste se deriva difícilmente podría asegurarse su factibilidad. Paso fundamental fue, asimismo, la creación de una marca, en razón que esta es la imagen con que el público y los potenciales clientes identificarán a nuestra empresa.

Paso seguido se procedió a la orientación de la comercialización del producto y señalización, encaminando tal fase al diseño del *taller protegido*, y al entrenamiento en sí de las personas con discapacidad intelectual leve y moderada, realizando un análisis cuidadoso de las actividades, de acuerdo a las destrezas, habilidades y a la preferencia de las personas, todo con el único fin de buscar los parámetros de calidad que requiere un producto para ser comercializado, por lo cual se ha dado preferencia a los recursos materiales y humanos necesarios que acompañen el desarrollo de una microempresa emprendedora y de calidad.

Buscando siempre como objetivo una correcta inserción laboral siguiendo todos los parámetros necesarios para que las personas con discapacidad intelectual sintiéndose seguros de aquel trabajo realizado viendo reflejado todas los años de estudio y las prácticas realizadas en conjunto con sus compañeros, creciendo con ellos y dejando de un lado las aulas de clase para pasar a formar parte de una empresa real.

2.1. TALLER DE CHOCOLATES: UNA RESPUESTA A UNA NECESIDAD PRE-LABORAL

Dentro de nuestra sociedad las plazas de trabajo para personas con discapacidad intelectual no existen en mayor escala, ya que las posibilidades de trabajo no responden al gran número de estudiantes existente en los centros o fundaciones.

Es por esto que se ha visto necesario la creación del taller de chocolates como respuesta a una necesidad pre-laboral, respondiendo a las necesidades de los adultos con discapacidad intelectual, como es el sentirse útil para la sociedad, y el ocupar su tiempo libre y el obtener un aporte económico.

Se ha elegido el taller de chocolate ya que las destrezas y habilidades de los chicos son adecuadas para la elaboración de los mismos, además el costo de la materia prima es asequible, lo cual nos permite tener una ganancia y promover el crecimiento de la microempresa.

Cabe mencionar que el producto final es de fácil comercialización, puesto que tiene una gran acogida dentro del público consumidor, al que se le puede vender durante todo el año y con un tiempo de expiración prolongado y de esta manera evitar una pérdida del mismo recalcando que es un producto artesanal.

2.2. ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO

Para la realización de los talleres nos ubicamos en la cocina de la fundación en donde se distribuyó cada una de las áreas necesarias para el funcionamiento de la microempresa como son cocina, refrigeradora, mesones, muebles, lavador, etc.

Pero se vio necesario buscar un espacio propio para la microempresa ya que la cocina era requerida para las diferentes necesidades del centro. Por lo tanto propusimos crear dicho espacio, acoplando el área designada de tal manera que se gane espacio y la actividad sea realizada de manera continua sin cortar el proceso hasta tener el producto terminado.

2.2.1. PLANO

Gráfico 1: Imagen interior de "Chocomundo"



Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Pero por razones económicas no se pudieron realizar dichas adaptaciones, por lo cual donamos para tener nuestro propio espacio que les daremos a conocer en las siguientes imágenes del antes y el después ya con todos los espacios y adaptaciones requeridas para el desarrollo de nuestra microempresa:

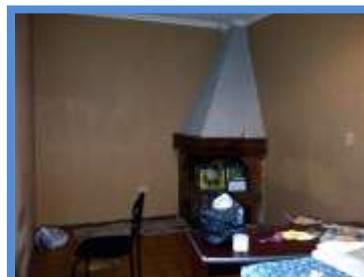
Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 3



Fotografía 4



Fotografía 5



Fotografía 6



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán (5 de junio del 2012)

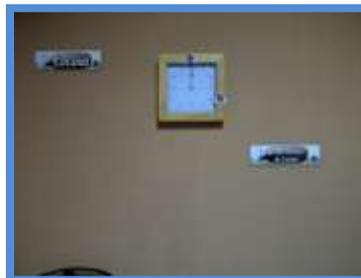
Fotografía 7



Fotografía 8



Fotografía 9



Fotografía 10



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán (5 de junio del 2012)

2.2.2. SEÑALIZACIÓN

La señalización consiste en brindar a los trabajadores una guía visual para que tengan a su alcance los implementos de su trabajo; de esta manera se organizarán y se ubicarán en los espacios establecidos previamente. Para lo cual utilizaremos letreros pictográficos, que ya han sido identificados al comenzar cada sesión de trabajo hasta lograr que los identifiquen independiente mente y con un orden aleatorio, logrando de esta manera diferenciar claramente el espacio de trabajo en el cual ellos se desarrollan.

Las áreas principales de trabajo serán:

Gráfico 2: Diseño para área «Implementos de aseo»



Gráfico 3: Diseño para área «Charoles»



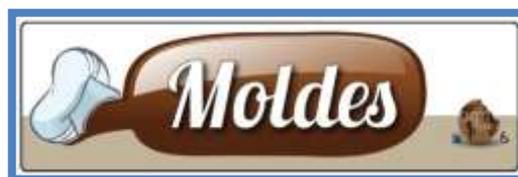
Gráfico 4: Diseño para área «Cocina»



Gráfico 5: Diseño para área «Implementos de cocina»



Gráfico 6: Diseño para área «Moldes»



Elaborado por Leslie Díaz y Belén Faicán

2.3. PROCESO DE APLICACIÓN DE TALLERES OCUPACIONALES

2.3.1. ETAPA I: ENTRENAMIENTO

Para el diseño del taller se utilizará un análisis de las operaciones, el mismo que consiste en un estudio sistemático y detallado de los elementos de un puesto dado, con indicación de lo que hace el trabajador, cómo lo hace, por qué lo hace y qué calificación necesita para hacerlo. Además de las actitudes físicas y mentales requeridas y las condiciones prácticas de trabajo, el análisis puede abarcar datos sobre las herramientas utilizadas, las máquinas manejadas y el conocimiento preciso del trabajo requerido, así como de la manera en que se aprende. Para desarrollar el presente apartado se consideraron los aporte de los profesores Rodrigo Paula & Unal Serrano (2004).

Cuadro Nº 2: Opciones laborales asociadas al nivel de discapacidad

TIPO DE DISCAPACIDAD	TIPO DE EMPLEO	OPCIÓN
Leve y Moderada	Servicio al Cliente	Tienda de abarrotes Papelería Recepcionista Vendedor Limpieza Ayudante de cocina
	Auxiliares o Asistentes de oficios	Mesero Taquillero Cocinero Carpintero Mecánico Pintor Costurero De bodega De archivos Contador Técnico Informático Secretaria Digitación

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Paula Iturbide & Serrano Mujika, 2004)

2.3.1.1. FORMAS DE CAPACITACIÓN Y TÉCNICAS QUE SE EMPLEARON EN EL ENTRENAMIENTO PRE LABORAL

Para capacitar a los directamente involucrados en este proyecto se procedió tanto al entrenamiento individualizado como al entrenamiento grupal, para lo cual nos basamos en los aportes de Rodrigo Paula & Unal Serrano (2004). Para ello se empleó el respaldo de técnicas como:

- Señales verbales o visuales
- Por demostración
- Asistencia manual
- Observando
- Imitando
- Mediante pictogramas
- Por medio de secuencias
- Realizando rutinas

2.3.1.2. PROCESO DE CAPACITACIÓN UTILIZADO

El proceso de capacitación que se utilizará está basado en las reglas de Bruner para el aprendizaje de actividades incluidas en sus textos “Desarrollo cognitivo y educación” (2004) y “El proceso mental en el aprendizaje” (2001), las que nos sugieren que las actividades necesitan una secuencia sostenida, ser habituales y rutinarias. Además, la actividad necesita un comienzo y un final que permita la determinación de éxito. Tiene que ser apropiada a la edad, clase y sexo, requiriendo un mínimo de destrezas más allá de las que se poseen. El profesor requiere un modelo de trabajo para interactuar con el aprendiz. Las situaciones tienen valores que demandan que uno se comporte de manera específica de acuerdo al lugar en el que se encuentra, desarrollándose de esta manera las habilidades sociales.

Previo a los pasos descritos se debe realizar un análisis de las partes de la actividad, los procesos y los pasos para complementarla. Esta separación de la actividad en unidades puede justificar los pasos a lograr durante cada sesión de tratamiento. El área de trabajo, herramientas, los elementos necesarios, para lo cual se debe dar un tiempo suficiente para la preparación de dichas actividades. Los siguientes son los cuatro pasos básicos que participan en la instrucción de la persona, según los aportes de Bruner (2001). Se los presenta a continuación pero relacionados con la experiencia llevada a cabo con las personas con discapacidad involucradas:

Paso 1: Preparación del sujeto.

- *Establecer una relación con el sujeto para alejar el miedo y estimular la participación:* Se puede señalar que esta actividad se cumplió sin mayores contratiempos, en razón que los participantes siempre mostraron entusiasmo por las actividades desarrolladas. En esto tuvo mucho que ver el apoyo que los participantes recibieron por parte de sus familiares, quienes habían logrado motivar previamente a los chicos además de sus maestros y nuestra propia motivación que ellos conllevaron a mantener una gran expectativa por los resultados que podríamos obtener.
- *Indagar qué conoce el participante sobre la actividad de modo que pueda proporcionarse la información necesaria:* En este punto fue necesario que se ubicase en su contexto real el proyecto de implementación de la microempresa, pues algunos participantes tenían la idea que la misma obedecía a un simple afán terapéutico y no a un emprendimiento netamente empresarial. Cabe

mencionar que se les presento el producto final para demostrar que es fácil de realizar y no requiere de un tiempo largo de elaboración.

- *Comprometer al participante en la actividad para asegurar su interés en la misma:* A través de dinámicas de socialización se comprometió a los chicos en la consecución de los objetivos que se habían planteado, de esta manera ellos se sintieron partícipes directos de su propia capacitación, sintiéndose ya parte de su empresa.
- *Asegurarse de que el participante comprenda el propósito y a su vez, que valore el desempeño de la actividad:* Es decir, se consiguió que los chicos con discapacidad intelectual entendiesen la importancia de la capacitación, previo a su desempeño laboral. Aunque hubo muestras de impaciencia y en algunos momentos de incompreensión por parte de algunos chicos, al final el entendimiento fue generalizado gracias a diversos ejemplos brindados oportunamente.

Paso 2: Presentación de la capacitación.

- *Proporcionar las directrices verbales y el proceso de demostración. Pueden ser de utilidad los diagramas y directrices descritos, dependiendo de la complejidad de la actividad y la habilidad para aprender de los chicos con discapacidad intelectual:* Se propendió a que los recursos visuales utilizados resultasen lo más sencillos posibles, con el fin de que los participantes captasen toda la información de una manera rápida y oportuna, sin olvidar la imitación de las guías.
- *Presentar la instrucción lenta y pacientemente. Dejar espacios de tiempo para la comprensión del participante porque esto probablemente sea información nueva o confusa:* Vale señalar que en el transcurso de la capacitación siempre se mantuvo una exposición pausada, y si en algún momento se abordó un tema que no fue captado por todos los participantes, se tuvo la precaución de volver a tratar la cuestión insuficientemente impartida. Al final, todos los participantes recibieron la información de manera completa. Y en el caso de tener preguntas fueron respondidas de manera oportuna para evitar confusiones.
- *Enseñar el proceso paso a paso, destacando los puntos clave:* Un aspecto que vale resaltar en esta actividad es que los propios participantes se encargaron

de dar relieve a los puntos que para ellos eran más importantes, apropiándose de cada uno de un paso en singular de acuerdo a sus aptitudes.

- *No enseñar más de lo que puede dominarse por vez:* Una vez que cada uno de los participantes habían mostrado un dominio de los temas tratados se pasaba a los siguientes, con lo cual se evitó que hubiesen rezagados, lo que podría haber traído complicaciones a futuro.

Paso 3: Ensayo del desempeño funcional

- *El participante debe desempeñar la actividad paso a paso, inmediatamente después de haberle sido demostrada:* Con lo cual se aseguró que los temas impartidos resultaron suficientemente comprendidos por los participantes involucrados. Es necesario señalar que esta fase requirió una paciencia y mayor tiempo de trabajo que las demás que posteriormente trajo sus frutos.
- *Corregir errores cuando ocurran. Si es posible, deben haber sido anticipados de modo que puedan evitarse:* Con ello se les enseñó a los participantes que no había que pasar a otra actividad si es que previamente no se había solucionado algún error ocurrido, resaltando evitar el malgasto de los materiales o materia prima.
- *Hacer que el participante explique el proceso:* De esta manera se reafirmó la pericia de cada uno de los participantes en las actividades que irían a desempeñar posteriormente. La cual se realizaba como primera actividad del día con una retroalimentación grupal.
- *Hacer que el participante repita la actividad varias veces para asegurarse que pueda desempeñarlo correctamente:* Vale recalcar que la repetición fue necesaria, ya que sólo así los chicos participantes pudieron adquirir la experticia necesaria para desempeñar su actividad satisfactoriamente.

Paso 4: Seguimiento

- *Situar al participante en su propio trabajo independientemente:* Fue muy interesante la realización de esta fase, pues al momento de ser ubicados los chicos en sus posiciones de trabajo, ellos mostraban un gran entusiasmo, aunque una cierta dosis de nerviosismo, la que fue paulatinamente disminuyéndose una vez que vieron que estaban debidamente capacitados

para ejecutar sus labores, siendo ellos mismos quienes se coloquen en la actividad de más agrado a realizar.

- *Designar a una persona que lo pueda ayudar si surgen dificultades:* Para lo cual, las propias investigadoras se repartieron adecuadamente y estuvieron atentas a cualquier problema que surgiese.
- *Verificar progresos frecuentemente para corregir errores y asegurar el éxito en el desempeño funcional:* De igual manera que en el punto anterior, fueron las investigadoras quienes cumplieron esta actividad, obteniendo progresos tangibles por toda la comunidad de la fundación.

2.3.1.3. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

El trabajo consiste en la creación de un taller protegido denominado “Elaboración de chocolates”, donde se brindará chocolate puro de calidad, con una presentación adecuada para su consumo.

Se venderá al público durante todo el año, pero en especial en fechas importantes como el día del amor y la amistad, de la madre, del padre, Navidad y diversos eventos sociales, según como las personas lo requieran.

Para lograr esto, los chicos serán nuestra mano de obra aportando con las destrezas y habilidades que han ido desarrollando a lo largo del taller.

El trabajo se elaborará con 3 chicos que poseen una discapacidad intelectual leve. Sus condiciones son adecuadas para el desarrollo del trabajo que se les ha asignado, ya que su motricidad fina y gruesa permite realizar las actividades propuestas.

Por lo tanto los chicos desarrollarán las siguientes actividades:

- Cortar el chocolate en porciones más pequeñas (1 persona)
- Derretir a baño María hasta conseguir la textura adecuada (2 personas)
- Colocar el chocolate en los moldes (2 personas)
- Desmoldar el chocolate (2 personas)
- Preparar el material para la empanación (3 personas)

- Empacar en fundas, cajas y pirutines según el pedido o la ocasión (3 personas)
- Conteo, anotación del número de chocolates elaborados para la venta (2 personas)
- Despacho y cobro del producto (2 personas)

La adquisición del chocolate y del material para empacar será realizada por las personas encargadas de la supervisión y apoyo del taller protegido.

El taller consistirá en crear rutinas de trabajo en donde cada persona interiorizará el cargo al que está asignado. Todos los implementos de cocina tendrán señalización para facilitar la comprensión del manejo de los mismos. Además, se señalarán los espacios de trabajo dentro de la fundación.

- Implementos de aseo (jabón de manos, gorros de cocina, guantes, toallas de papel, delantales).
- Cocina.
- Implementos de cocina (ollas, cucharas).
- Moldes.
- Charoles.
- Material para empacar (cajas, cintas, fundas, pirutines).
- Sellos de marca.

La microempresa se desarrollará con 2 personas egresadas de Educación Especial con conocimiento, manejo y supervisión del taller protegido quienes son:

- Leslie Díaz Córdova
- Belén Faicán Ulloa

❖ INSTRUCCIONES

En las instrucciones se detallarán las actividades a realizar por cada uno de los integrantes de este proceso, en el cual se fijan los oficios a realizar en un espacio y tiempo determinado.

2.3.1.4. OFICIOS DE EL TALLER DE LA MICROEMPRESA “CHOCOMUNDO”

Los oficios se realizarán de acuerdo a la demanda que se tenga del producto, los cuales son distribuidos de manera equitativa para cada uno de los participantes, enfocándonos en las habilidades de cada individuo. Nos basamos para este apartado en los aportes de Vicente Madrid (1999).

Productor de chocolate para todo tipo de evento

- Picar chocolate: consiste en sacar pedazos más pequeños de la materia prima para obtener un mejor producto ya que permanecerá menos tiempo derretido.
- Derretir el chocolate a baño María: se coloca una olla mediana con aproximadamente un litro de agua a fuego lento, sobre esta se coloca otra olla, cuando el agua este hirviendo se colocará el chocolate hasta que se derrita y conseguir una textura adecuada.
- Colocar el chocolate en los moldes: con una cuchara mediana y muy cuidadosamente se colocará el chocolate en cada uno de los moldes.
- Secado del Chocolate: una vez lleno el molde se pondrán los moldes sobre el mesón hasta que el mismo este duro nuevamente, el tiempo aproximado es de 20 a 30 minutos.
- Desmoldado del Chocolate: una vez el chocolate esté seco, se procede con mucho cuidado a sacar cada uno de los chocolates de sus moldes girando los moldes.

Empacado de chocolate

- Sacar los pirutines sobre los charoles: se cogen los pirutines del estante y se sacan uno por uno verificando que no estén dos, colocándolos de manera ordenada sobre los charoles.
- Colocar los chocolates en pirutines: sobre cada pirutín se coloca un chocolate hasta llenar el charol.
- Colocar el producto en fundas: se cogen los chocolates con pirutines y se colocan cuatro en cada funda formando un cuadrado.

- Colocar el producto en cajas: se colocan cuatro chocolates en cada caja formando dos filas de dos chocolates cada una.
- Tomar los sellos de la marca: se toman los sellos de la marca del estante y se colocan sobre la mesa de empacado.
- Pegar los sellos de la marca: con mucho cuidado se despegan los sellos y se colocan en sobre las fundas o cajas, siguiendo el modelo que se encuentra sobre la mesa.
- Amarrar funda con cinta: se coge una cinta y se realiza un lazo para amarrarla.
- Cerrar las cajas: se cogen las orejitas de las cajas y se cierran de acuerdo al modelo.
- Conteo y anotación: con ayuda permanente se realiza el conteo de las fundas y cajas realizadas por día.
- Despacho y cobros: se despacha el producto de acuerdo a los requerimientos de las personas interesadas. (Madrid, 1999)

2.3.1.5. HOJA DE ANOTACIÓN DE OPERACIONES

En el proceso de entrenamiento pre-laboral o laboral, se requiere describir todo el proceso de elaboración o desarrollo de un proceso laboral, a esto se denomina *descripción de las operaciones* que tal proceso lleva. Por ello Sánchez Asín (1997, pág. 12), propone esta herramienta que se denomina *Hoja de Anotación de las Operaciones*, donde se describen todos los pasos del proceso, en este caso, de elaboración de chocolates. El proceso que sigue a la anotación de las operaciones es la descripción de cada una de ellas. Este equivaldría al *análisis de tarea* (Sánchez Asín, 1997. Pág. 37), de cada actividad u operación descrita en el ítem anterior.

Las variables que intervienen en el proceso de la elaboración del chocolate y que cumplen una función clave son descritas a continuación:

- Operación: Refiere la actividad que será realizada por el participante, las que van desde picar el chocolate hasta el despacho y el cobro de los servicios prestados.

- Frecuencia: Indica el número de veces en que la operación es llevada a cabo. De alguna forma determina el número de operarios que se requerirán para la ejecución de la actividad.
- Empleados (Emp.): Refiere el número de empleados que se requieren para la ejecución de la actividad.
- Dificultad: Relacionada al grado de dificultad que tiene la actividad desempeñada. Se han establecido 3 grados: fácil, regular y difícil. Se entiende que la actividad es «fácil» cuando no requiere más que un esfuerzo físico y mecánico; «regular» cuando se involucran trabajos manuales de mayor complejidad y «difícil» cuando intervienen actividades de cálculos matemáticos o existe un cierto riesgo.

A continuación se presenta a manera de cuadro los pasos que se requieren para la elaboración de los chocolates. Se incluyen cada una de las variables arriba descritas:

Cuadro N° 3: Pasos para la elaboración del chocolate

Núm.	Operación	Frecuencia	Imp.	Dificultad	Recomendaciones
1	Picar el chocolate	Cuando se solicite	2	Regular	Realízalo de acuerdo al pedido
2	Derretir el chocolate a baño María	Solo al principio del proceso	1	Difícil	Precaución, ya que el producto está caliente
3	Colocar el chocolate en los moldes	Cuando lo requiera	2	Regular	Precaución, ya que el producto está caliente
4	Secado del chocolate	Una vez	3	Fácil	No tocar el producto por un período de 30 minutos
5	Desmoldado del chocolate	Una vez	3	Fácil	Precaución con los moldes
6	Sacar los pirutines sobre los charoles	Una vez	2	Fácil	Verificar que esté solo uno.
7	Poner los chocolates en pirutines	Cuando se solicite	2	Regular	verificar que no estén más de dos pirutines
8	Colocar el producto en fundas	Cuando se solicite	2	Regular	Verificar que el número de chocolates sea el adecuado.
9	Colocar el producto en cajas	Cuando se solicite	2	Regular	Verificar que el número de chocolates sea el adecuado.
10	Tomar la marca del producto	Cuando se solicite	2	Regular	Tener precaución en no romper
11	Pegar la marca del producto	Cuando se solicite	2	Regular	Verificar la posición.
12	Amarar las fundas con cinta	Cuando se solicite	2	Regular	Verificar que este bien sellado.
13	Cerrar las cajas y amarrar con cinta las fundas	Cuando se solicite	2	Regular	Verificar que estén 4 chocolates en cada funda y caja
14	Conteo y anotación	Cuando se solicite	1	Difícil	Realizarlo dos veces
15	Despacho y cobros	Cuando lo solicite	1	Difícil	Acompañamiento permanente

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

2.3.1.6. HOJAS DETALLADAS DE OPERACIONES

HOJA Nº 1

OFICIO: Productor de chocolates para todo tipo de eventos

OPERACIÓN: Picar el chocolate

Tabla Nº 1

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Sacar el chocolate puro de las fundas	Motriz	Fácil
2	Colocarlo sobre el mesón	Motriz	Fácil
3	Hacer trozos de cada pedazo de chocolate	Motriz	Regular

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 11



Fotografía 12



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán (20 de julio del 2012)

HOJA Nº 2

OFICIO: Productor de chocolates para todo tipo de evento

OPERACIÓN: Derretir el chocolate a baño María

Tabla Nº 2

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de Trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Colocar el chocolate en la olla	Motriz	Fácil
2	Mover el chocolate con una cuchara hasta lograr la contextura adecuada, todo a baño María.	Motriz	Regular

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 13



Fotografía 14



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán (22 de julio del 2012)

HOJA Nº 3

OFICIO: Productor de chocolates para todo tipo de eventos

OPERACIÓN: Coloca el chocolate en los moldes

Tabla Nº 3

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de Trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Coger los moldes horizontalmente con las dos manos de tal manera que permanezcan rectos y no se derrame el chocolate.	Motriz	Fácil
2	Dirigirse hacia la cocina	Motriz	Fácil
3	Coger los charoles para que la guía coloque el chocolate en cada uno de los moldes individuales.	Motriz	Fácil

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 15



Fotografía tomada por Leslie Díaz y Belén Faicán (22 de julio del 2012)

HOJA Nº 4

OFICIO: Productor de chocolates para todo tipo de eventos

OPERACIÓN: Secar el chocolate

Tabla Nº 4

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de Trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Dirigirse hacia el mesón	Motriz	Fácil
2	Colocar los moldes con cuidado sobre el mesón	Motriz	Fácil
3	Esperar un periodo de 2 horas para culminar el secado	Motriz	Fácil
4	Para eso se colocará un reloj de cocina que sonará una vez pasado el tiempo.	Motriz	Fácil

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 16



Fotografía 17



Fotografía 18



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán (22 de julio del 2012)

HOJA Nº 5

OFICIO: Productor de chocolates para todo tipo de eventos

OPERACIÓN: Desmoldado del chocolate

Tabla Nº 5

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de Trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Tomar un molde con el chocolate seco	Motriz	Regular
2	Colocar el molde boca abajo	Motriz	Fácil
3	Aplastar cada molde despacio hasta que el chocolate caiga sobre la mesa	Motriz	Regular

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 19



Fotografía 20



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán

HOJA Nº 6

OFICIO: Productor de chocolates para todo tipo de eventos

OPERACIÓN: Poner los chocolates en pirutines y colocar en los charoles

Tabla Nº 6

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de Trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Colocar los charoles sobre el mesón	Motriz	Fácil
2	Abrir la funda de los pirutines	Motriz	Fácil
3	Colocar los pirutines de uno en uno sobre los charoles, siguiendo el patrón puesto en el mesón	Motriz	Fácil
4	Colocar los chocolates dentro de los pirutines	Motriz	Fácil

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 21



Fotografía 22



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán (22 de julio del 2012)

HOJA Nº 7

OFICIO: Empacador de Chocolates

OPERACIÓN: Colocar los sellos de marca del producto en fundas

Tabla Nº 7

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de Trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Tomar la tira de sticker	Motriz	Fácil
2	Despegar el sticker	Motriz	Fácil
3	Pegar el sticker en la funda siguiendo el modelo	Motriz	Fácil

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 23



Fotografía 24



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán (22 de julio del 2012)

HOJA Nº 8

OFICIO: Empacador de Chocolates

OPERACIÓN: Colocar el producto en cajas y fundas

Tabla Nº 8

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de Trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Abrir las fundas y cajas	Motriz	Fácil
2	Introducir 4 chocolates en cada funda.	Motriz	Fácil
3	Introducir 4 chocolates en cada caja	Motriz	Fácil
3	Colocar las fundas con chocolates en la canasta de transporte	Motriz	Fácil

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 25



Fotografía 26



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán (22 de julio del 2012)

HOJA Nº 9

OFICIO: Empacador de Chocolates

OPERACIÓN: Cerrar las cajas y amarrar con cinta las fundas

Tabla Nº 9: Fundas

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de Trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Tomar la funda y colocar sobre la mesa	Matriz	Fácil
2	Tomar la cinta y colocarle junto a la funda	Motriz	Fácil
3	Realizar el nudo que hacemos cuando nos amarramos los cordones de los zapatos	Motriz	Fácil

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 27



Fotografía 28



Fotografías tomadas por Leslie Díaz y Belén Faicán (22 de julio del 2012)

HOJA Nº 10

OFICIO: Empacador de Chocolates

OPERACIÓN: Presentar las cajas

Tabla Nº 10: Cajas

Número	Pasos para ejecutar la operación	Tipo de Trabajo	Dificultad en el aprendizaje
1	Poner la caja sobre la mesa	Motriz	Fácil
2	Tomar las lengüetas sin agujero con la mano derecha	Motriz	Fácil
3	Tomar las lengüetas con agujero con la mano izquierda	Motriz	Fácil
4	Introducir la lengüeta que no tiene agujero en la que tiene de tal manera que se forme como una flor.	Motriz	Regular

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

Fotografía 29



Fotografía tomada por Leslie Díaz y Belén Faicán (23 de julio del 2012)

2.3.1.7. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Se tomarán las siguientes medidas de seguridad por el bien de nuestros trabajadores:

- Conocer la ubicación del extintor y las salidas de emergencia.
- Tener precaución al momento de derretir el chocolate ya que la hornilla permanece prendida durante todo el proceso.
- Permanecer a una distancia adecuada de la cocina, misma que está señalada por una línea al pie de esta. La distancia establecida es de 30 centímetros.
- Cuando se trabaje con las ollas utilizar siempre los guantes de cocina.
- Utilización del cuchillo solo cuando sea necesario y bajo la supervisión de un adulto.

Cabe resaltar que algunas de estas medidas de precaución ya eran manejadas por los chicos ya que se les habían implementado con anterioridad en sus casas y en la fundación.

2.3.1.8. ESTUDIO DE LOS RECURSOS

Los recursos que requerimos para el desarrollo de la microempresa son Humanos y materiales:

Cuadro N° 4

HUMANOS
*Víctor Hugo Auquilla Rivera: Dx; Anoxia Cerebral, glaucoma; 26 años de edad. Se caracteriza por ser introvertido. Nivel socio-económico medio bajo.
*Miriam Berrezueta Berrezueta: Dx; Discapacidad Intelectual leve, 36 años, extrovertida. Nivel socio-económico medio bajo.
*Velkis Karolina García Saquicela: Dx: Síndrome de Down. 32 años, introvertida. Nivel socio-económico medio bajo.
*Supervisores: Leslie Díaz, Belén Faicán. Autoras de la investigación. Egresadas.

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

2.3.1.9. MATERIALES EMPLEADOS

Cuadro Nº 5

MATERIALES			
Cantidad	Denominación	Duración	Costo
1	Cocineta	Período Largo	El centro ya cuenta con una cocineta
1	Lava manos	Período Largo	El centro cuenta con lavamanos
3	Charoles	Período Largo	\$5
1	Olla para derretir chocolate	Período Largo	\$45
2	Paletas	Período Largo	\$6
20	Moldes	Período Largo	\$25
5	Servilletas de cocina	Período Largo	\$8
2	Manteles	Período Largo	\$6
3	Gorros para cocina	Período Largo	\$3
3	Guantes para cocina	Período Largo	\$7
1	Caja de Guantes Quirúrgicos	Período Largo	\$10

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

2.3.1.10. IDENTIFICACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE LOS OPERARIOS EN FUNCIÓN DE SUS CAPACIDADES

Cuadro Nº 6

Nº	Operación	Operario	Discapacidad	Observaciones y Recomendaciones
1	Picar el chocolate	Miriam	Discapacidad intelectual leve	Procurar no desperdiciar la materia prima
2	Derretir el chocolate a baño María	Víctor	Discapacidad intelectual leve	No mezclar el chocolate con el agua
3	Colocar el chocolate en los moldes	Miriam Karolina	Discapacidad intelectual leve	Evitar derramar el chocolate fuera del molde y mantener el molde en posición vertical.
4	Secado del chocolate	Víctor	Discapacidad intelectual leve	Colocar sobre una superficie plana y asegurarse de que esté bien seco.
5	Desmoldado del chocolate	Miriam Karolina & Víctor	Discapacidad intelectual leve	Retirar el chocolate sobrante de los filos del mismo.
6	Poner los chocolates en pirutines y colocar en los charoles	Víctor & Karolina Miriam	Discapacidad intelectual leve	Asegurarse que esté un chocolate en cada pirutín
7	Colocar en cajas y fundas	Miriam Karolina	Discapacidad intelectual leve	Asegurarse de que estén el número correcto de chocolates en cada funda o caja.
8	Poner la marca del producto	Karolina	Discapacidad intelectual leve	Verificar que el sticker esté bien pegado.
9	Cerrar las cajas y amarrar con cinta las fundas	Víctor & Karolina Miriam	Discapacidad intelectual leve	Verificar que las cintas estén bien amarradas de tal manera que el producto no se caiga.

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Madrid, 1999)

2.3.1.11. RESULTADOS DEL ENTRENAMIENTO

A continuación se presentan los resultados del entrenamiento realizado a las tres personas que participaron en la microempresa “Chocomundo”.

- **Etapa 1: Introducción:**

La primera etapa consiste en buscar el espacio adecuado en donde los chicos con discapacidad intelectual leve puedan laborar de acuerdo a sus capacidades, en un espacio previamente diseñado, con todo el material requerido para el funcionamiento de la microempresa.

Al comenzar con el entrenamiento los chicos estaban muy inquietos porque no sabían de qué se trataba, en tal razón se les fue explicando en qué consistía la microempresa de chocolates, haciéndoles sentir partícipes y elemento importante de “Chocomundo”.

Con las ayudas orales y visuales se fue explicando los cuidados que se deben tener dentro de la cocina y las normas de aseo para poder comenzar a trabajar, una vez comprendidas se les indicó las áreas principales de trabajo y ellos de acuerdo a sus preferencias -y respondiendo a sus habilidades- fueron ubicándose en cada una de ellas.

Se continuó con una demostración paso a paso del trabajo que tenían que realizar y se pudo notar la motivación y la preferencia que cada persona tenía por el oficio escogido. Cabe mencionar que las ayudas se retiraron paulatinamente.

En lo que respecta a la parte conductual, vale señalar que Víctor Hugo y Karolina son unos chicos tranquilos y disciplinados, al contrario de Miriam quien le ponía la chispa al asunto contagiándonos de su buen humor, actitud que debía ser bien canalizada para evitar un desorden. Además, había que enfocarse en el aprendizaje de sus oficios, por lo que el entrenamiento terminaba siendo un buen trabajo combinando el esfuerzo con la alegría brindada por los chicos.

- **Etapa 2: Demostración y ejecución con ayudas:**

Como al comenzar un nuevo trabajo, los chicos se mostraban inseguros de sus movimientos y de estar en ese espacio sin el resto de sus compañeros, requiriendo una aprobación para poder continuar, a pesar que el trabajo se realizaba con ellos paso a paso. Así, por ejemplo, al momento de desmoldar los chocolates tomábamos sus manos e imitábamos el movimiento con el molde vacío hasta automatizar el

mismo, al punto de lograr hacerlo con el molde lleno de chocolate. A su vez, en el secado del chocolate tuvimos que poner el reloj, ya que ellos se sentían muy ansiosos de ver el fruto de su trabajo y tocaban el chocolate antes de que esté totalmente seco; una vez puesto el reloj no volvió a manifestarse dicha impaciencia. Además, al poner las etiquetas se debió poner ejemplos pegados en la pared para que no los coloquen en cualquier lugar ya que sobre la mesa se movía la caja y perdía direccionalidad; sin embargo, solo lo utilizaron al comienzo ya que disfrutaban sacar los sellos y pegar porque significaba que estaba casi listo y que esa marca era de ellos, todo lo cual redundaba en satisfacción por el hecho de haber ellos realizado el trabajo por sí mismos, llenándose de alegría y gratificación.

- **Etapa 3: Ejecución Independiente:**

Al terminar el proceso se obtuvo una gran satisfacción al ver que los chicos automatizaron el proceso de elaboración de los chocolates trabajando de una manera muy autónoma; cada quien se ubicó en su puesto de trabajo y realizó la actividad asignada; nosotros tan solo ofrecíamos el material y muy pocas indicaciones orales. Además, ellos veían cómo el fruto de su trabajo se vendía sin problema alguno en las diferentes presentaciones, siempre la gente preguntaba si eran ellos en realidad quienes lo hacían y nos donaban más dinero para continuar con la microempresa. Los chicos –durante las últimas producciones- nos pidieron llevar los productos a casa para regalarles a sus familiares, ya que estos fueron hechos en su totalidad por ellos sin que nosotros interviniéramos en el proceso.

2.3.2. ETAPA 2: PLANIFICACIÓN COMERCIAL

2.3.2.1. INTRODUCCIÓN

Para la formación de una microempresa, nos debemos basar en ciertas normas y estándares que estén de acuerdo a los parámetros de calidad que requiere un producto para ser comercializado. Estos estándares de calidad refieren al control de materia prima recibida, control de calidad de producción, especificaciones del producto, normas ISO, etc. Tales estándares pueden establecerse en función de los requerimientos y expectativas de los clientes, las especificaciones de las máquinas y la opinión de expertos de la industria, según lo señalado por el estudio de la fundación Crecemype (2009). De la misma manera, el lugar o espacio en donde sea fabricado el producto que se va a comercializar debe estar apto para el consumo de nuestros clientes.

Para ello se realizaron diversas investigaciones para priorizar los recursos necesarios, que acompañen el desarrollo de una microempresa emprendedora, cuyo objetivo principal sea el sostenerse e ir ampliando y brindando mayores plazas de trabajo en nuestra sociedad.

La microempresa tiene como objetivo brindar un producto de calidad y de bajo costo que satisfaga las necesidades de nuestros clientes y, a su vez, que sirva como fuente de trabajo. Cabe mencionar que el chocolate nos proporciona gran cantidad de energía por su alto contenido de azúcares y de proteínas; en relación a otros nutrientes, contiene magnesio, fósforo, potasio, y antioxidantes. El cacao en polvo y chocolate contiene catequinas, que son derivados de vitaminas y que tendrían alguna función protectora contra enfermedades cardíacas y algún tipo de cáncer, según lo señala la profesora Fernández Molina (2009).

En base a una mesa redonda y al aporte de ideas de las dos investigadoras autoras del presente proyecto, se escogió para esta microempresa el nombre de “Chocomundo”; posteriormente se propuso diversos nombres como “Chocodisc”, “Chocolatoso”, pero en consenso se tomó la decisión y, puesto que la fundación se llama “Mundo sin Barreras”, nos quedamos con “Chocomundo”. Toda esta idea surgió de la necesidad presentada dentro de la Fundación, la que se encuentra en la búsqueda continua de beneficios para sus estudiantes. Por lo cual se pensó en una actividad que responda a las necesidades del centro y de los chicos. Con el apoyo incondicional de nuestra tutora Ximena Vélez y de la directora del centro Monserrat Morales, centro en el cual se adaptó el espacio existente, creándose un ambiente en el que se generó un medio de ingreso en donde los chicos compartieron un momento con sus pares, además de realizar una actividad terapéutica.

2.3.2.2. MISIÓN

Tal como señala Thompson (2006), la Misión “es el motivo o propósito de ser de la existencia de una empresa, lo que pretende cumplir en su entorno, lo que pretende hacer y el para quién lo va hacer”.

Para diseñar la Misión de la empresa se procedió a efectuar una lluvia de ideas con el fin de recopilar todos aquellos objetivos que pretende alcanzar y señalando los mecanismos que coadyuvarán a su consecución. Consideramos que la Misión establecida cumple su función de aglutinar en un solo concepto los motivos que impulsan a Chocomundo. En tal sentido, la misión establecida por la empresa señala:

Somos una microempresa de chocolates orientada a la fabricación y venta de los mismos, cuya mano de obra son personas con discapacidad intelectual. Estamos en constante búsqueda de más y mejores soluciones para nuestros consumidores contribuyendo con su bienestar; ello se logrará por medio de una serie de combinaciones de ingredientes que darán como resultados nuevos sabores, brindando así un producto exquisito y confiable, de precios accesibles, que satisfagan sus necesidades. Aspiramos a tener un crecimiento sostenido en el mercado local. Trabajando en equipo con esfuerzo y compromiso para ofrecer un chocolate de calidad, orgullosamente cuencano, capaz de competir con cualquier mercado. Estando a la vanguardia en la innovación de servicios y productos; contando con el mejor capital humano.

2.3.2.3. VISIÓN

Para Jack Fleitman, citado por Iván Thompson (2006), en el mundo empresarial la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo aliciente para orientar las necesidades estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

En base a lo anterior se procedió a diseñar la visión de la empresa, para lo cual se pensó en objetivos a largo plazo que se convirtiesen en un aliciente para encaminar los esfuerzos de la empresa y no en un obstáculo como hubiese ocurrido si establecíamos objetivos inalcanzables o poco prácticos. En tal sentido, la visión de la empresa se definió de la siguiente manera:

Llegar en un plazo de 5 años a posicionar nuestra marca como un producto líder en el mercado local, con proyecciones a ser una empresa modelo de comercialización para la comunidad. Generando en nuestros clientes un grado máximo de satisfacción y atención.

2.3.2.4. PLANIFICACIÓN COMERCIAL DE “CHOCOMUNDO”

La planificación comercial se integra dentro de la planificación estratégica de la microempresa, que es el análisis racional de las oportunidades y amenazas que presenta el entorno para la misma, de los puntos fuertes y débiles frente a este entorno, y la selección de un compromiso estratégico entre estos dos elementos que mejor satisfaga nuestras aspiraciones. (Thompson, 2006)

La planificación comercial se enfoca mediante un proceso que parte del análisis de la situación que engloba el nivel externo, y que a su vez incluye un análisis de mercado, de la competencia, del sector y del entorno, así como un análisis interno. Por otra

parte, incluye el análisis de las áreas de marketing, producción, finanzas, organización y otros aspectos como personal e investigación y desarrollo. A continuación se presenta, a manera de gráfico, el FODA de la empresa, es decir, el detalle de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas:

Cuadro N° 7: FODA

Fortaleza:
<p>Es una microempresa que cumple una función social.</p> <p>La maquinaria para la realización de las cajas es donada lo que reduce los costos de inversión.</p> <p>No se cuenta con un excesivo número de trabajadores.</p> <p>El producto tiene buena calidad y satisface al cliente.</p> <p>La maquinaria utilizada cuenta con tecnología de países desarrollados.</p>
Oportunidades:
<p>El chocolate es uno de los productos más apetecidos por los consumidores.</p> <p>Existe la posibilidad de ingresar a mercados más amplios.</p> <p>Hay posibilidad de expansión en el territorio nacional, ya que existen lugares con buena aceptación del producto.</p> <p>La empresa se encuentra en buena posición competitiva.</p> <p>Existe una posibilidad de crear nuevos productos.</p> <p>Incrementos de las ventas.</p> <p>La microempresa se está abriendo campo.</p>
Debilidad:
<p>Poca experiencia en el mercado.</p> <p>Falta de personal capacitado en áreas de publicidad y marketing.</p> <p>No se cuenta con grandes recursos económicos.</p> <p>Sus productos no son tan conocidos como el de sus competidores.</p> <p>No contar con el suficiente personal para una demanda grande de chocolates.</p>
Amenazas:
<p>Existe una fuerte competencia en el mercado local.</p> <p>Una amenaza son los productos sustitutos ya que tienen un menor costo y mayormente en tiempos de crisis.</p> <p>Tiene competencia en el medio local y nacional.</p> <p>La competencia es mucho más fuerte al contar con clientes más selectivo.</p> <p>La demanda del chocolate es variable.</p> <p>Invertir a nivel nacional causa una inversión extra.</p>

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Thompson, 2006)

2.4. ETAPAS PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA: “CHOCOMUNDO”

Razón social: sirve como diferenciador de los servicios o productos frente a los de la competencia, hace que en ese momento, la denominación o razón social se rija bajo la Ley de la Propiedad Industrial, según lo señala Ramírez Estévez (2010). Por lo tanto, la microempresa está dirigida a la elaboración de chocolates artesanales a manos de personas adultas con discapacidad intelectual para que de esta manera ellos puedan obtener su sustento y garantizarles una mejor forma de vida.

Etapas Legal: para la comercialización al por mayor del producto se recomienda realizar los siguientes pasos y requisitos que se obtendrán en la superintendencia de compañías:

- Reservar el nombre de la compañía.
- Si la suscripción se realiza con dinero en efectivo se tiene que abrir una “Cuenta de Integración de Capital”
 - ✓ Monto mínimo de \$400 (Cía. Ltda.)
 - ✓ Monto mínimo de \$800 (sociedad Anónima)
- Entregar la escritura de constitución de la compañía a una notaría.
- Presentar a la Superintendencia de Compañías tres ejemplares de la escritura.
- La Superintendencia de Compañías entrega las escrituras aprobadas con el extracto.
- Se publica por una sola vez en un diario de mayor circulación el extracto respectivo.
- Se lleva al notario toda la documentación, para su marginación, con la resolución de la Superintendencia de Compañías.
- Registro Mercantil concede el número de partida o de registro el cual debe de ir en los nombramientos.

- Se lleva a la Superintendencia de Compañías toda la documentación con formulario 01A, 01B, del SRI para que conceda el funcionamiento de la Compañía.

Cuadro N° 8

VALORES DE LA INSTAURACIÓN LEGAL	
Inscripción Registro Mercantil	\$40
Estudio Ambiental	\$200-2000
Publicación en la prensa	\$130
Afiliación a la Cámara de Industrias.	\$140
Escritura pública, Marginación Notaria	\$130
Honorario abogado S.A.	\$450-700
Honorario abogado Cía. Ltda.	\$350-600

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Super Intendencia de Compañías, 2012)

2.4.1. ESTUDIO DE MERCADO

2.4.1.1. Segmentación

Es el proceso en el cual se divide el mercado total de un bien o servicio en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos. Siendo lo más importante conocer realmente a los consumidores lo cual nos llevara al éxito empresarial. Así lo establecen Schiffman & Kanuk (2005).

Nuestro producto está destinado a la clase media (Quintil 3) en adelante, es decir, para aproximadamente 55.350 hogares en la ciudad de Cuenca, y para niños desde los 3 años de edad, puesto que ya disfrutaban del sabor de un chocolate. Finalmente, está dirigido para el consumidor de 12 años de edad en adelante con poder adquisitivo.

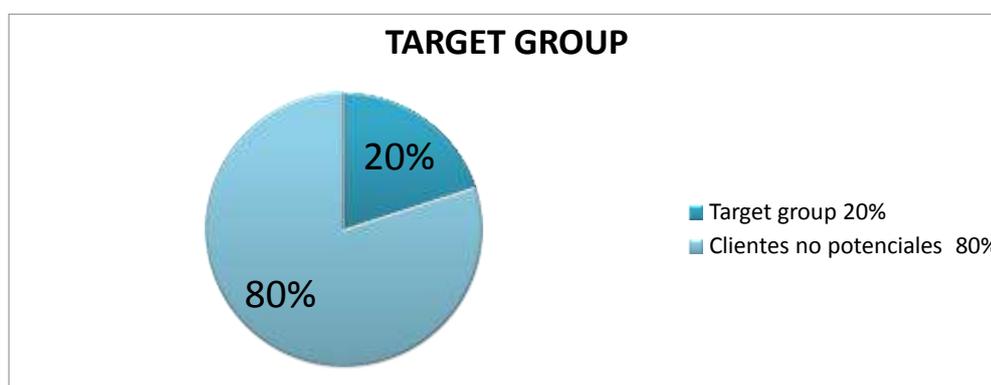
2.4.1.2. Target Group

Es el grupo específico de personas a las que vamos a dirigir nuestro producto; es decir, el segmento de mercado al que nos vamos a dirigir.

Un Target group no puede estar formado por todo el mundo al mismo tiempo, es por ello que, como se indicó en el punto anterior en el que se segmentó a nuestros clientes, el Target debe ser específico, tal como lo señala Figueroa (2007).

Nuestro mercado objetivo (Target) es un porcentaje del mercado meta, también conocido como clientes potenciales, que generalmente se encuentra en un 20%. Es decir que nuestro mercado objetivo estará dirigido a 77.490 personas en la ciudad de Cuenca y con proyecciones nacionales.

Gráfico N° 7: Target Group



Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Figueroa, 2007)

2.4.1.3. Posicionamiento

Es el lugar que ocupa nuestra marca en la mente del consumidor o cómo percibe a nuestra marca, teniendo como objetivo crear una competencia entre productos. (Figueroa, 2007)

“Chocomundo” pretende llegar a los consumidores de tal forma que éstos no sufran una recarga de información acerca de otros productos similares, sino más bien, crear de manera inconsciente una percepción del chocolate, impresiones e imágenes que traigan a su mente la marca, sin necesidad de hacer demasiado esfuerzo.

Por ello, “Chocomundo” ha considerado un punto clave para ganar y conservar a los clientes: entender sus necesidades, procesos y expectativas de compra mejor que los competidores, y proporcionar más valor a los mercados ‘meta’ seleccionados, como por ejemplo, ofreciendo precios más bajos o dando más beneficios que justifiquen los precios altos, o indicando de una manera subliminal la ventaja que obtendrá del mismo.

Para obtener un adecuado posicionamiento en el caso de existir un competidor que confunda al consumidor en relación al producto que ofrecemos, es necesario crear una diferenciación a través de una imagen fuerte, que indique los beneficios y el posicionamiento distintivo del producto, esto no se puede generar de la noche a la mañana por ello la estrategia es generar una marca adecuada y la diferenciación de la imagen que se puede utilizar en letreros y logotipos deben permitir al consumidor identificarlos al instante, ésta debe ser planeada con antelación y debe ser muy bien estudiada y desarrollada para obtener los resultados que se esperan.

Gráfico N° 8 Etiqueta 1



Gráfico N° 9 Etiqueta 2



Elaborado por Leslie Díaz y Belén Faicán

2.4.2. ESTUDIO TÉCNICO Y FINANCIERO

Fernández Espinoza (2007) define al estudio técnico y financiero como:

...el análisis previo a realizarse al lanzamiento de un producto para verificar la factibilidad del producto y el crecimiento de la misma a lo largo del tiempo. Es por eso que en todo proyecto este estudio debe ser fundamental ya que nos garantiza y asegura el pleno desarrollo de nuestra microempresa. (pág. 48)

2.4.2.1. PRODUCTO

Siendo el producto la transformación de la materia prima en el producto final listo para el consumo del público. Al tratarse de una empresa industrial, se deberá considerar que el trabajo realizado es por personas con discapacidad intelectual. Se puede mencionar que nuestra microempresa oferta al mercado una variada selección de sabores y diseños en chocolates dependiendo de las necesidades del consumidor final, estableciendo así dentro de estos, factores como:

- **INTANGIBLES**

Gráfico Nº 10: Productos intangibles

SABORES	DISEÑO	ETIQUETAS DE PRECIO
		

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Los precios establecidos van de acuerdo al tamaño del chocolate o el empaque, por ejemplo en las fundas con cuatro unidades tiene un valor de 1\$, las paletas 75c\$ y los chocolates por unidad a 35c\$, que se observan en la siguiente fotografía.

Fotografía 30



Fotografía tomada por Leslie Díaz y Belén Faicán (23 de julio del 2012)

- **TANGIBLES**

Gráfico N° 11: Productos intangibles

COLORES	EMPAQUE	TEXTURA
		

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

2.4.2.2. NIVELES DE PRODUCTO

Producto Esencial

En este nivel de producto queremos determinar los beneficios que obtendrán nuestros clientes, es decir, las razones por los cuales querrán adquirir nuestro producto, según lo señalado por Lerma Kirchner (2004). En este sentido las características del producto son:

- Su sabor es exquisito.
- Sus diseños son muy llamativos.
- Su significado en una ocasión especial es oportuno.
- Es un producto saludable.
- Ayudaría a la promoción laboral de las personas con discapacidad intelectual.
- Promueve la inclusión.
- Es un producto elaborado íntegramente a mano.

Producto Real

En este nivel se pretende definir o citar elementos como: los ingredientes, sus características, su forma, su nombre de marca, empaque y los demás atributos que se combinan para hacer llegar al cliente los beneficios del producto final (Lerma Kirchner, 2004). En este sentido el producto de "Chocomundo" quedaría así:

- **Ingredientes:** "Chocomundo" utiliza ingredientes naturales.
- **Características:** A las ya citadas anteriormente podemos agregar elementos tales como la utilización de insumos de gran calidad.
- **Nombre de marca:** La marca de "Chocomundo" debe ser posicionada como una cuña para ocasiones especiales, en la que el chocolate es personalizado.

Gráfico N° 12: Nombre de marca



Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

- **Empaque:** Aunque ya se posee un diseño de empaque innovador se deben considerar nuevas opciones, tales como empaques realizados también por las personas que los fabrican apelando a la emotividad de nuestros clientes.

Fotografía 31



Fotografía tomada por Leslie Díaz y Belén Faicán (18 de junio del 2012)

Producto Aumentado

Servicios adicionales al cliente y los beneficios que se suman al núcleo y al producto real (Lerma Kirchner, 2004). De esta manera, podemos originar este producto aumentado con factores como:

- Servicio a puntos de venta.
- Seguimiento a clientes directos.
- Promociones.

Con respecto a nuestro estudio, la industria del chocolate, de forma general, tiene ya un mercado maduro, pues se trata de un producto que al ser de consumo masivo casi se vende por sí solo.

2.4.2.3. OPCIONES DE DISEÑO

“Chocomundo”, en su afán de consolidarse en el mercado local y nacional, busca innovar sus productos mediante el diseño de un chocolate personalizado, ya que irá enmarcado más allá de lo superficial, debe estar en capacidad de llegar a la esencia misma del producto, teniendo siempre en cuenta que si se logra una buena personalización, éste contribuirá a la utilidad del producto, según lo señalado por Lerma Kirchner (2004).

Al tener un buen diseño la empresa “Chocomundo” se beneficiará puesto que atraerá la atención, mejorará el desempeño del producto y le dará una buena ventaja competitiva en el mercado.

2.4.2.4. OPCIONES DE EMPAQUE

“Chocomundo” en la actualidad adiciona a su producto un empaque innovador para su medio, ya que si consideramos los tradicionales empaques de chocolate son por lo general cajas o fundas que siempre van a parar directo al basurero. Las bolsas en las que va el chocolate pueden tener otro fin, como decoración, recuerdo, etc. En este sentido, se buscará darle al consumidor un recipiente en el cual se lo pueda emplear para otra actividad.

2.4.2.5. PRECIO

Es de suma importancia establecer el precio al cual se va a vender el producto al cliente. Con respecto a la línea de chocolate personalizado lo ideal sería ingresar al mercado con un precio Premium, el cual, según establece Martín García (2005) sería “el sobreprecio que estaría dispuesto a pagar un consumidor por el producto de la marca, comparado con la versión sin marca del mismo” (pág. 167). Creemos que es factible partir con estrategias de *descreme* ya que iniciar fijando precios altos es lo más apropiado si consideramos que el mercado de chocolate personalizado no es explotado, y nuestro producto es completamente innovador pues la línea no existe y además nuestros clientes potenciales son de la clase media-alta.

Sin embargo para la línea estándar debemos ingresar al mercado a través de un precio bajo con la finalidad de -en cierto modo-, cerrarles el paso a los competidores.

2.4.2.6. ESTUDIO DE COSTOS

El estudio de costos es una de las etapas centrales de la evaluación de proyectos por el impacto que estos tiene sobre la rentabilidad del proyecto en conjunto y por la diversidad de los mismos. En este sentido para poder calcular los egresos se deberá estimar una situación futura incierta, sobre hipótesis de niveles de ventas, precios de materias primas y otros insumos, valor de mano de obra, etc. (Klein, 2007).

En la producción del chocolate el cacao es el principal ingrediente y su costo representa un elevado porcentaje del costo total.

Cuadro N° 9

CONSUMO INTERMEDIO	
MATERIAS PRIMAS Y MATERIAS AUXILIARES	\$71,4
REPUESTOS Y ACCESORIOS	\$11
ENVASES Y EMBALAJES	\$18,17
GASTOS DE OPERACIÓN	\$23,07
OTROS GASTOS DE OPERACIÓN	\$62,48

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Klein, 2007)

2.4.3. ESTUDIO DE DEMANDA

La demanda, según señala Thompson (2006), es: “la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades (...), quienes además, tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido”. (Thompson, 2006, pág. 1)

Nos hemos enfocado en cubrir la demanda del tercer, cuarto y quinto quintil, en base a un análisis económico previamente realizado. Al tratarse de la etapa inicial de desarrollo de la empresa, la meta será posicionar el producto en un 16% de la misma, para el área local.

Considerando que existen 55.350 hogares, con un promedio de 3 personas por hogar y teniendo en cuenta que el consumo de chocolate por persona en el país es de 0,5 kg anuales, deberemos cubrir un total en peso de 13.284 kg de producto terminado durante este año.

2.4.4. PRECIOS DE LA COMPETENCIA

La competencia es una situación en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quién compran o adquieren estos bienes y servicios. En general, el precio de la competencia quiere decir que, para un bien determinado, existen una pluralidad de ofertas y una pluralidad de demandantes. (Klein, 2007)

Las empresas, además de considerar otros factores, establecen sus precios en función de las acciones o reacciones de la competencia. Temas como el alza o baja de precios alcanzan su importancia estratégica en función de las posibles reacciones de los competidores y productos sustitutivos y de la elasticidad de la demanda. Se puede señalar, por tanto, que los factores de fijación de precios pueden clasificarse de la siguiente forma:

Factores internos:

- **Costes de fabricación:** Es la remuneración de los recursos propios o el valor de los recursos propios consumidos en el proceso. (Klein, 2007)
- **Cálculo del punto muerto:** Permite conocer el volumen de ventas que es necesario para que la empresa cubra la totalidad de sus costes. (Klein, 2007)
- **Rentabilidad capitales invertidos:** La rentabilidad es el capital que han invertido directamente –capital social- y de las reservas, que en definitiva son beneficios retenidos y que, por tanto, corresponden a los propietarios. (Klein, 2007)

Factores externos:

- **Elasticidad demanda/precio:** Qué tanto responde la demanda a los cambios de precios. (Klein, 2007)
- **Valor percibido por el cliente.**
- **Competencia.**

Cuadro Nº 10: Chocolate Artesanal

Chocolate sin envoltura (100 u.):	\$23.75
Chocolate con envoltura (100 u.):	\$27.75
Caja de 10 unidades:	\$3.40

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: (Klein, 2007)

Forma de determinar el precio:

En “Chocomundo” el precio de sus productos está estrechamente ligado al segmento del mercado al cual va dirigido, siendo éste un factor muy importante el nivel de ingresos del consumidor; razón por la que la empresa ha desarrollado diferentes líneas: Premium y Estándar.

La metodología empleada actualmente para determinar el precio consiste en desarrollar el modelo de acuerdo a las necesidades, modas y deseos de los clientes de cada una de sus líneas, según lo señalado por Pérez Carballada (2012); así para:

- **Premium:**

Va dirigido hacia las personas que valoran el significado del producto, ya que al ser personalizado recoge características que el cliente desea obtener o a su vez obsequiar. (Pérez Carballada, 2012)

- **Estándar:**

Línea dirigida hacia el consumo general en el cual interesa el sabor y la cantidad. Por ello, es que una vez desarrollado el prototipo del chocolate, se hace un sondeo de mercado en el cual se ven involucrados los tipos de clientes de la empresa mencionados anteriormente, los vendedores que conocen cuáles son los competidores de dichas líneas; posteriormente se analizan las recomendaciones y criterios proporcionados, con la finalidad de desarrollar un producto final calificado, aprobado y vendible para los clientes. (Pérez Carballada, 2012)

Esta forma de calcular los precios considera la empresa que es la más conveniente, pues hasta el día de hoy se han obtenido resultados satisfactorios; en tal razón, la ha aplicado a todas sus líneas existentes y nuevas.

- **Precios Psicológicos:**

Se denominan así porque son tácticas que se aplican para la venta de productos (Pérez Carballada, 2012). Los precios psicológicos se fundamentan en dos aspectos:

1. El modo en el que el mercado percibe los precios.
2. La asociación del precio y las características del producto que el consumidor realiza.

Debemos considerar que debido a la naturaleza de consumo de los cuencanos, la que se basa principalmente en el precio del producto, esto es, se sigue la línea estándar, sin tomar en cuenta la calidad o exclusividad del mismo.

Pero al referirnos a un producto personalizado el precio es muy relevante, ya que no solo se brinda el producto como tal; sino se obsequia algo a una persona, en este caso un chocolate. En este sentido, lo que realmente importará será el significado que este tenga y la empatía con la misma. Puesto que se consigue una sonrisa de la persona a la que entregamos un chocolate, el precio es de poca importancia.

Es ahí cuando observamos que en fechas especiales como Día de la Madre o San Valentín los precios de obsequios son muy significativos.

Tenemos que tener en cuenta que ahora en el país la inclusión se está dando en todos los niveles y las personas se involucran muy rápidamente cuando un producto se enfoca en el servicio y ayuda de las personas con capacidades especiales, este es uno de los enganches más importantes con los que cuenta “Chocomundo”, en lo que indica el precio psicológico.

2.4.5. CREACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE MARCA

2.4.5.1. LOGO “CHOCOMUNDO”

Una marca es un nombre, un término, un símbolo o un diseño, o cualquier combinación de éstos, que distingue los bienes y servicios de una empresa, de los demás similares a ellos. (Martín García, 2005)

En las empresas destinadas a la fabricación de chocolate y cualquier otra empresa la marca representa uno de los valores más preciados ya que puede otorgarle una característica muy singular al producto en el mercado. "Un producto sin marca no se vende". Partiendo de la frase anterior y de nuestra propuesta de incrementar el portafolio de productos, planteamos la creación de la marca.

2.4.5.2. NOMBRE

El nombre es el gancho del que cuelga la marca en la escala de productos que el cliente tiene en su mente. Además con un buen nombre de marca el trabajo de posicionamiento se hará mucho más sencillo.

Es interesante que la marca sea fácil de pronunciar para facilitar la difusión mediante comentarios de clientes, empleados de tiendas, asesores y otras personas que se relacionan con la marca. Por lo cual hemos decidido utilizar el nombre "Chocomundo".

2.4.5.3. POSICIONAMIENTO

Uno de los objetivos principales de nuestro plan de marketing es lograr que los productos de la empresa "Chocomundo" lleguen a ocupar un lugar en la mente del consumidor, de tal manera que cuando piensen en chocolate, de inmediato los recuerden y principalmente los adquieran.

2.4.5.4. POSICIONAMIENTO A TRAVÉS DEL NOMBRE

Al momento de posicionarse, el nombre o la marca es uno de los factores fundamentales. Lo que se quiere es que cuando alguien quiera chocolates pida "Chocomundo especial" o "Chocomundo estándar".

Lo que propondríamos sería que junto con la marca de cada línea se adjunte el nombre de la empresa "Chocomundo", de esa manera se relacionarían y no quedarían como marcas sueltas.

2.4.5.5. POSICIONAMIENTO EN BASE A DISEÑO DEL PRODUCTO

El diseño de un chocolate para una ocasión especial será un factor fundamental al momento de que el cliente adquiera nuestro producto.

A muchos clientes en nuestro medio les interesa un producto atractivo y no se fijan en la información nutricional del mismo.

Para obtener mayor número de ideas sobre modelos, además de la creatividad propia del diseñador de la empresa, se recomienda asistir a las diferentes ferias locales, nacionales e internacionales, para así lograr incrementar en nuestro portafolio diferentes modelos y combinaciones de chocolate para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

La empresa tiene como reto primario lograr una reputación corporativa, construida día a día con su trabajo, principios, valores practicados y transmitidos a sus clientes, a más de esto con la vinculación directa de las personas con capacidades especiales, que son las que van a elaborar los chocolates se añadirá un extra especial para aquellas personas que adquieran nuestro producto.

Por ello, este reto se ha convertido en una fuerza motivacional para el equipo de la empresa, pues cada uno de sus miembros es consciente que la responsabilidad, ética y compromiso en su trabajo se verán reflejados en resultados fructíferos y satisfactorios. Consideramos que muchos de estos resultados serán visibles en un largo plazo, pero su intención es engendrar y dar los primeros pasos para lograr este desafío, del cual, estamos seguros, algún día se hará realidad.

Entre una de sus primeras tácticas para lograr esta reputación está el lograr posicionar la marca en el mercado actual, a través de una imagen fundamentada en base a la eficiencia con la que los productos o servicios satisfacen las necesidades de los consumidores o de los usuarios de los mismos, de la cual la publicidad será la responsable de dar a conocerla, familiarizar con los consumidores, contribuir con el prestigio de la empresa, obtener la confianza y lealtad de sus clientes, incluyendo entre éstos a sus clientes internos.

2.4.6. ORIENTACIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Canales de Distribución:

Los canales de distribución de “Chocomundo” se fundamentarán en dos básicamente:

1. Mediante tiendas “Chocomundo”
2. Distribuidores de cadenas de supermercados.

Tiendas “Chocomundo”

- La ubicación de las tiendas será en zonas de alto tráfico. Este concepto está dado con el propósito de llegar a los consumidores de una manera personalizada.
- Ofrecer de una mejor manera el valor agregado de nuestro producto.
- Mantener datos reales de los productos de mayor rotación.
- Estar al tanto de las tendencias (diseños, sabores, tamaños, etc.)
- Dar un marketing directo para la promoción de la marca.

Distribuidores:

- Para ganar posicionamiento y reconocimiento en el mercado.
- Tener una alta rotación en productos de fácil consumo (chocolatería común).
- Generar una costumbre de consumo.
- Mantener una producción constante.

Análisis para el tipo de distribución:

- Distribución Propia

Beneficios:

- ✓ Mejor control de nuestros productos.
- ✓ Mejor servicio a nuestros consumidores
- ✓ Atención personalizada a nuestros distribuidores.

Desventajas:

- ✓ Alto nivel de inversión.
- ✓ Creación de puestos administrativos. (Aumento de personal en nómina.
- ✓ Disminución de gastos logístico.

- Distribución Rentada

Beneficios:

- ✓ Ahorro en logística, gastos de inversión, mano de obra.
- ✓ Reducir costos de almacenaje en distintas zonas.

Desventajas:

- ✓ Alto nivel de variabilidad en control del producto final.
- ✓ No se da un servicio personalizado al consumidor y/o distribuidor
- ✓ Se pierde contacto con los consumidores.
- ✓ Se deja pasar por alto las quejas y reclamos.
- ✓ Se desconoce la rotación de productos específicos en las distintas zonas.

Analizando todos los datos, características y fundamentos anteriores se ha llegado a la conclusión de realizar una comercialización mixta, utilizando canales propios para la distribución de nuestro producto exclusivo, ubicados en zonas de alto tráfico; y para nuestro producto estándar utilizaremos una distribución rentada. La cantidad de locales propios estará determinada por la demanda, es decir en la ciudad de Cuenca se contará con 2 locales ubicados en el Mall del Río y en el centro de la ciudad. Se realizarán proyecciones a futuro para distribuir el producto en las ciudades cercanas a Cuenca.

2.4.7. PROMOCIÓN

La campaña promocional de “Chocomundo” estará orientada a comunicar las estrategias establecidas, entre otras cosas penetrar en el nuevo target de mercado. Por estas razones los objetivos que persigue la comunicación son los siguientes:

- Utilizar los atributos o características que nos brindan una ventaja competitiva y llegar, de esta manera, a aumentar el porcentaje del target planteado.
- Llegar a la percepción de los clientes directos y finales para de esta manera alcanzar un posicionamiento positivo, dejando al lado posicionamientos confusos o dudosos.

- Encontrar el factor clave que será promocionado y que resaltaré a nuestra empresa.
- Transmitir los atributos y servicios complementarios al cliente que permiten crear valor al chocolate de “Chocomundo”.
- Comunicar y fortalecer una cultura de marca tanto en la organización, sus vinculados, clientes directos, clientes finales y mercado.
- Vincular la reputación corporativa a niveles de organización a fin que sirva como motivación.
- Brindar material de apoyo a la fuerza de venta y proveedores a fin de otorgar soporte en sus intercambios comerciales.

2.4.7.1. PUBLICIDAD:

Para publicitar un producto se debe considerar el mercado al que está dirigido. Debido a que el mercado del chocolate es de consumo masivo, se pueden aplicar estas dos estrategias, principalmente la de empuje, impulsando la estrategia.

“Chocomundo” vende tanto a minoristas como al consumidor final, lo que le ha obligado en cierto punto a dirigir sus esfuerzos de publicidad hacia sus distribuidores.

Se puede tener un contacto mucho más directo con los consumidores mediante el desarrollo de catálogos, modelos, innovaciones, etc. y a través del desarrollo de una página web en la que se exhiba los productos, se realicen compras a través de la red informática, etc., todo lo cual ampliaría su mercado.

2.4.8. EVALUACIÓN DEL PRODUCTO

La evaluación del producto constituye un proceso por el cual, se da a conocer la información sobre los procesos que se llevaron a cabo en la realización del producto y cuáles fueron sus resultados obtenidos. (Schiffman & Kanuk, 2005)

Esta información es interpretada en función de una serie de criterios que permiten construir un juicio de valor y orientar sus elecciones con el tipo de estrategia adoptada, con la calificación y promoción del producto.

Además constituye una forma de regulación interna del proceso para la elaboración del mismo. Asimismo, cabe destacar que la evaluación de productos será distinta según el producto que se quiera analizar. (Schiffman & Kanuk, 2005)

Esa información se puede obtener de dos formas:

- Recolectando datos a través de la observación sistemática o asistemática o de los registros de producción.
- Obteniendo datos a partir de situaciones especialmente diseñadas para relevar un tipo particular de información que se considere importante.

En ambos casos es importante y necesario escoger y combinar aquellos instrumentos y técnicas que resulten más adecuadas al propósito de la evaluación, atendiendo a los requisitos de validez, confiabilidad, practicidad utilidad. (Emiliozzi, 2012)

Puntos de vista en la evaluación:

Los partes que contribuyen a menudo a la evaluación de una propuesta para producto, según lo apuntan Schiffman & Kanuk (2005), incluyen:

- Los consumidores del producto.
- La gente en el taller de la fabricación.
- Desde el punto de vista de la comercialización.
- Los implicados y el ambiente.

Cabe destacar que será a menudo imposible satisfacer simultáneamente todos los requisitos, y un arbitraje entre ellos puede ser necesario, para que los métodos de concordar las valoraciones se puedan utilizar.

El punto de vista del consumidor:

Para evaluar convenientemente un producto habrá que tener muy presente el punto de vista del propio consumidor, quien analizará los siguientes aspectos:

- Sabor, después de la degustación del producto final, el cliente demostró gran satisfacción y aceptación denotando un sabor diferente a los chocolates ya existentes.

- Frescura, ya que es un producto realizado bajo pedido, su frescura es totalmente garantizada en cada uno de los chocolates.
- Textura, la selección de la materia prima de primera calidad hace que la textura brinde al cliente una sensación de bienestar y alegría que define a Chocomundo.
- Empaque, son empaques realizados a mano, con el fin de tener un segundo uso dentro del hogar, siendo un regalo óptimo para todo tipo de ocasión.
- Precio, es un precio que garantiza nuestra rentabilidad y es adecuado para el cliente.
- Calidad, dentro de Chocomundo la calidad es resultado que engloba todo nuestro trabajo realizado siendo tangible a la hora de consumir chocolate.

Un productor competente puede quizás adivinar algunos de estos puntos, pero un método más exacto es que gente escogida entre los usuarios genuinos evalúe los productos. Idealmente esta gente debe tener opiniones similares al segmento futuro previsto de clientes, lo que significa que preferentemente dicho segmento debe ser una muestra aleatoria de la clientela-objetivo. (Schiffman & Kanuk, 2005)

Por otra parte, los productos intencionados para todos se deben evaluar también por la gente que tiene requisitos indispensables, tales como:

- **El punto de vista de la fabricación:**

Es examinado fácilmente, ya que se consulta con las personas del centro presentes en la producción. Caso contrario, se tendrá que estudiar la teoría general sobre fabricación en el campo industrial pertinente, o quizás, encontrar a evaluadores competentes entre expertos generales de la tecnología en cuestión. (Schiffman & Kanuk, 2005). En tal caso, las propias investigadoras han procedido a responder a las preguntas necesarias para determinar el punto de vista de la fabricación.

- **¿Se puede hacer el producto con los implementos de cocina, sí - no?**

Sí el producto se puede realizar con los implementos de cocina dentro de “Chocomundo”.

➤ **¿Habrá dificultades en la producción?**

No, las dificultades son casi nulas al momento de producir los chocolates

➤ **¿Habrá problemas con la materia prima?**

No, el proveedor de chocolates de “Chocomundo” es una empresa tradicional que lleva años en el mercado sin presentar ninguna dificultad.

➤ **¿Se necesitan adquisiciones o almacenamientos grandes?**

No es necesario, debido a que los chocolates son pequeños y la producción de los mismos es baja, solo bajo pedido y para eventos grandes.

➤ **¿La producción requiere más espacio?**

No, el espacio está bien definido y es suficiente para la demanda que se tiene en la actualidad.

➤ **¿La producción necesita medidas de seguridad ocupacional costosas?**

No, las medidas con las adecuadas.

• **El punto de vista de la comercialización:**

Incluye típicamente los temas siguientes:

➤ **¿Gran número de clientes potenciales?**

El número de clientes potenciales nos da para desarrollarnos como una empresa creciente.

➤ **¿La idea es nueva?**

La idea es nueva, ya que son chocolates realizados a mano por personas con discapacidad intelectual, creando una fuente de trabajo.

➤ **¿El precio es competitivo?**

En el mercado actual el ingresar con un producto que tenga un impacto social es muy bien visto, esto nos genera una ventaja competitiva altísima

➤ ¿Queda bien en la logística presente de la distribución?

El canal de distribución está muy bien ya que entregamos el producto al consumidor que nos pida directamente sin intermediarios.

- **El punto de vista de los "implicados".**

Si el proyecto parece incluir efectos suplementarios indeseados o perjudiciales para otras personas, deberíamos plantearnos el obtener también las valoraciones de los "implicados" del proyecto. Son éstas, personas que tienen alguna relación con el proyecto y pueden beneficiarse y/o sufrir perjuicios a causa de él. Véase una lista general de implicados en un proyecto de desarrollo o una discusión en la página 'Consideraciones éticas'.

1. Producto: sus características nuevas, el nombre de marca, las garantías, los servicios acompañados etc.
2. Precios, la política de precios y descuentos.
3. Promoción: la combinación de la publicidad, las promociones de ventas, la venta personal etc.
4. Lugar: área geográfica y los canales de distribución.

2.4.9. CONCLUSIONES GENERALES AL CAPÍTULO II

Toda organización duradera comete a veces errores. Los errores se repetirán si no hay respuesta o reacciones sobre ellos. A largo plazo irán mejorando aquellas empresas que reconocen y satisfacen las necesidades y deseos de los clientes mejor que la competencia.

Hay que conocer lo que realmente quiere el consumidor al momento de comprar un chocolate y de esa manera lograr satisfacer en un 100%, de ser posible, todas sus necesidades con el fin de que el producto de "Chocomundo" sea lo primero que se le venga a la mente al consumidor.

Después de realizar este capítulo estamos satisfechas con los objetivos logrados ya que se ha desarrollado el taller ocupacional capacitando a tres personas con discapacidad intelectual, cada una de ellas con sus propias particularidades en el carácter y en su personalidad. Fue a través de la aplicación sistemática y ordenada de un Plan de Comercialización fundamentado en una exhaustiva investigación

bibliográfica, que se pudo alcanzar los objetivos propuestos al iniciar este capítulo. Lo cual nos brindó grandes satisfacciones personales al notar el fruto del trabajo realizado con mucho cariño y empeño. Podemos comparar la actividad con el segundo de básica cuando los niños ingresan con conocimientos vagos de la escritura y al finalizar el año terminan identificando por sí solos todas las letras e interesándose más por el mundo que les rodea. De la misma manera fueron los resultados obtenidos en este taller al notar que los chicos realizaban el proceso por sí solos y el sentirse tan orgullosos de sí, demostrando que todo sueño o anhelo se puede conseguir con metas claras y bien fundamentadas.

Dicho Plan se estableció en el estudio de mercado, así como de marca, precios y costos, entre los aspectos más relevantes, todo lo cual permitió contar con una guía que condujo los pasos a seguir y aseguró que el proyecto resultase factible. Al respecto vale señalar que fue siempre nuestro interés que la implementación de la microempresa fuese un hecho, pues con ello contribuíamos a la solución de un problema acuciante de nuestra sociedad, que es la falta de ofertas laborales para las personas con discapacidad intelectual. Los resultados finalmente resultaron óptimos, pues cada uno de los participantes cumplió eficaz y entusiastamente el trabajo que se le fue otorgado. Lo que más se evidenció en la ejecución de sus labores es la responsabilidad con que asumieron sus funciones, pero así mismo el entusiasmo con que las llevaron a cabo. Además se dio una Misión y una Visión a los directivos del centro del taller ocupacional, instrumentos de gran importancia en la Planificación estratégica y que sirven para guiar adecuadamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados. Así, se hizo un estudio minucioso del mercado obteniendo como resultado un producto de buena calidad que se ha comercializado e incluso, se ha abierto mercado, obteniendo ya algunos pedidos para ciertas fechas: Navidad, San Valentín y cumpleaños.

Logrando con todo este proceso la generación de fuentes de trabajo continuas, al alcance de todos los chicos de la fundación, dejando tan solo un primer paso para la continuidad de una gran empresa, ya que nuestra mano de obra no solo nos brinda un servicio sino que llena el producto de alegría, la misma que se transmite en cada una de sus sonrisas al ver su producto terminado. Lo cual, a su vez, les permite tener acceso a un mejor estilo de vida, formando parte activa de la sociedad y dejando de lado la caridad. Además, se les brinda un trabajo gratificante demostrando que ellos poseen muchas habilidades poco explotadas y que pueden ser demostradas en diferentes ámbitos laborales.



CAPÍTULO III
RESULTADOS Y ANÁLISIS

INTRODUCCIÓN:

En el presente capítulo se ha realizado un análisis de los resultados obtenidos en el desarrollo de la microempresa “Chocomundo”, el cual es útil para obtener información muy importante que permita conocer los avances obtenidos, sacar conclusiones y buscar recomendaciones para mejorar la microempresa.

Como herramienta realizamos una encuesta a 100 personas que han consumido nuestro producto. Los parámetros en los que nos basamos para evaluar fueron: sabor, frescura, textura, empaque, precio y calidad del producto.

3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con el fin de medir la calidad del producto se hizo un estudio de las personas que consumieron “Chocomundo”. Se realizó una encuesta a 100 personas para conocer más de lo que piensan nuestros clientes, todo esto bajo el punto de vista de los consumidores del producto final. A continuación se presenta las preguntas que componen la encuesta:

ENCUESTA

1.- En cuanto al sabor cómo calificaría a “Chocomundo”.

Malo _____ Regular _____ Bueno _____ Muy Bueno _____ Excelente _____

2.- Sobre su frescura cómo calificaría a “Chocomundo”.

Malo _____ Regular _____ Bueno _____ Muy Bueno _____ Excelente _____

3.- En cuanto a su textura “Chocomundo” es...

Grumoso _____ Liso _____ Suave _____

4.- En cuanto al empaque de “Chocomundo” cómo lo preferiría.

Vistoso _____ Práctico _____ Artesanal _____ Detallado _____ Impactante _____

5.- El precio de los productos de “Chocomundo” son:

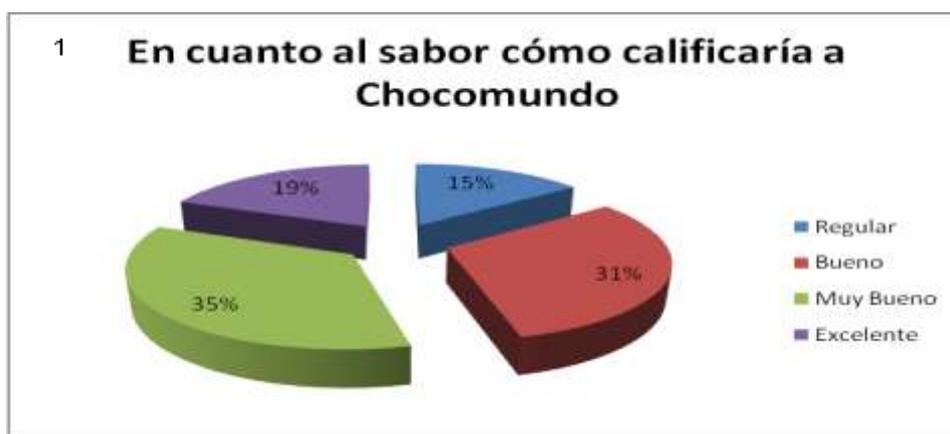
Baratos _____ Moderado _____ Costoso _____

6.- La calidad de “Chocomundo” es:

Mala _____ Regular _____ Bueno _____ Muy Buena _____ Excelente _____

A continuación se detallan los resultados en cada pregunta, así como sus respectivos análisis:

Gráfico N° 13: Sabor de Chocomundo

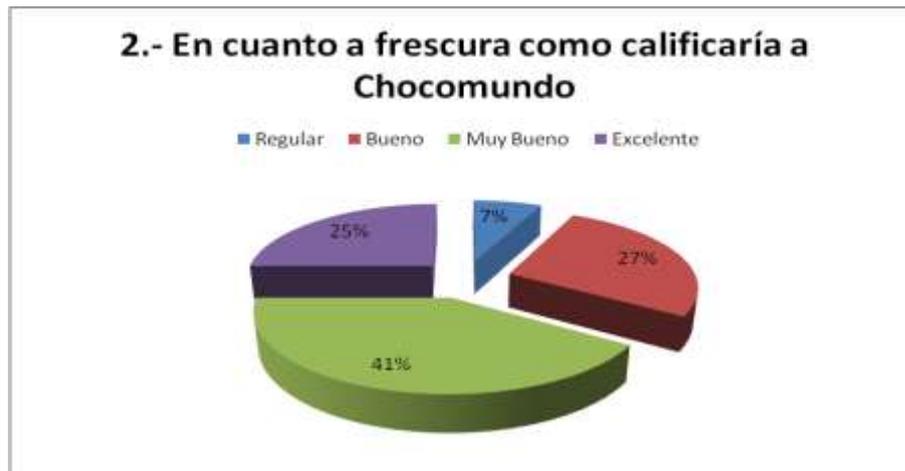


Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: Encuesta

En base a los resultados presentados en el gráfico anterior se puede observar que el 35% de encuestados califica como “muy bueno” al sabor de Chocomundo, seguido del 31% que lo califica de “bueno”, el 19% de “excelente” y un 15% de “regular”. Es este último porcentaje el que debe preocuparnos mayormente, y motivarnos a alcanzar el mejoramiento de nuestro producto con el fin de alcanzar un 100% de clientes satisfechos con nuestro sabor. No obstante, un porcentaje significativo señala a Chocomundo por encima de la franja de “bueno”, lo que resulta un aliciente para la labor emprendida.

Gráfico N° 14: Frescura de Chocomundo

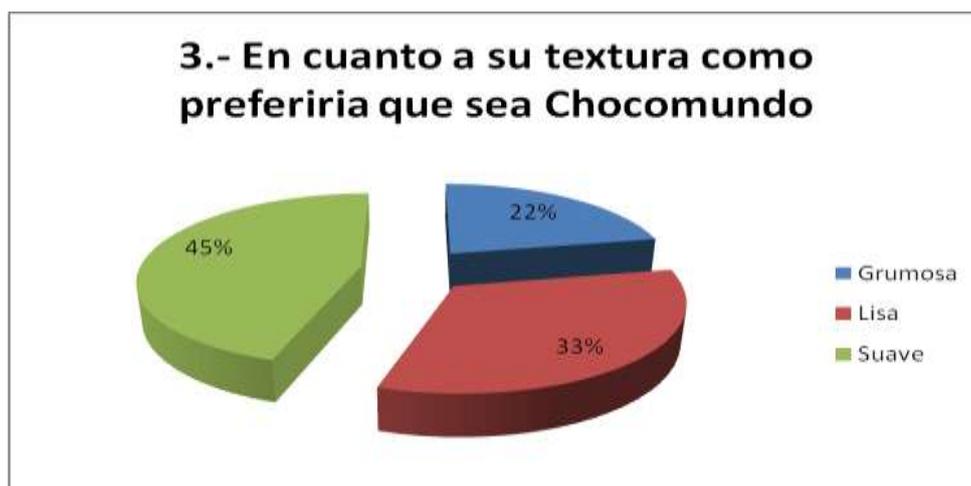


Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: Encuesta

Con respecto a los resultados presentados en el gráfico anterior se puede observar que un 41% de encuestados califica la frescura de “Chocomundo” como “muy bueno”, seguido de un 27% que lo califica de “bueno”, un 25% que lo califica de “excelente” y un minoritario porcentaje del 7% que lo califica de “regular”. Tales resultados se derivan de haber tenido la precaución en utilizar materia prima de gran calidad al momento de elaborar el producto. En tal caso, el porcentaje del 7% que califica a nuestro producto de “regular” debe llevarnos a mejorar la frescura de “Chocomundo”.

Gráfico N° 15: Textura de Chocomundo



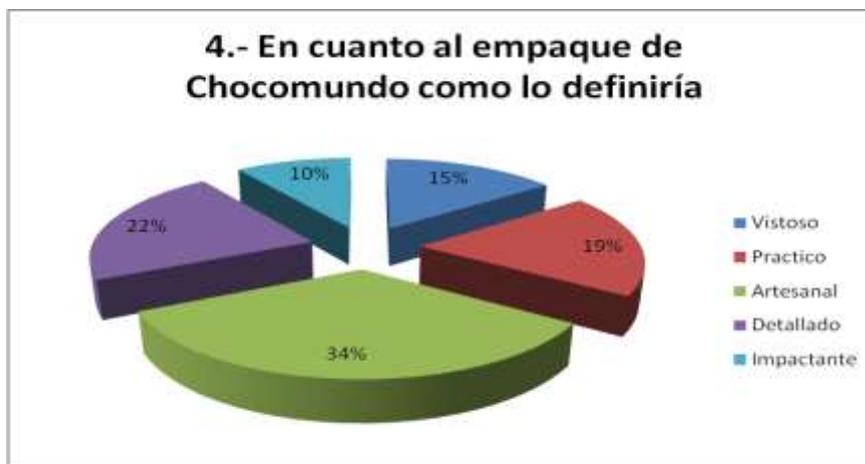
Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: Encuesta

Con respecto a la pregunta de “En cuanto a su textura, ¿cómo preferiría que sea Chocomundo?”, un 45% optó por la alternativa “suave”, un 33% escogió “lisa” y un 22% “grumosa”. Tales respuestas serán de gran utilidad al momento de definir la

constitución del producto, pues es el cliente quien tiene la última palabra en la elaboración de un producto que pretende ser competitivo.

Gráfico N° 16: Empaque de Chocomundo

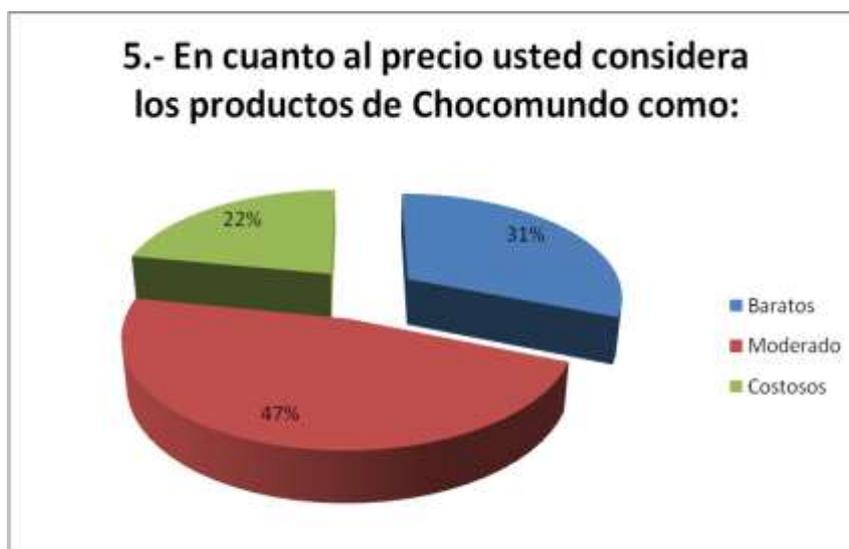


Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: Encuesta

Esta pregunta se hizo con el fin de establecer cuál es el empaque que más impactaría en el consumidor, para así aprovechar de mejor manera la presentación del producto. En base a los cual se obtuvieron los siguientes resultados: Un 34% de encuestados que prefieren el empaque “artesanal”, un 22% “detallado”, un 19% “práctico”, un 15% “vistoso” y un 10% “impactante”. En este sentido, el diseño del empaque debe considerar cada una de estas sugerencias, pues ellas no son necesariamente contradictorias entre sí.

Gráfico N° 17: Precio de Chocomundo

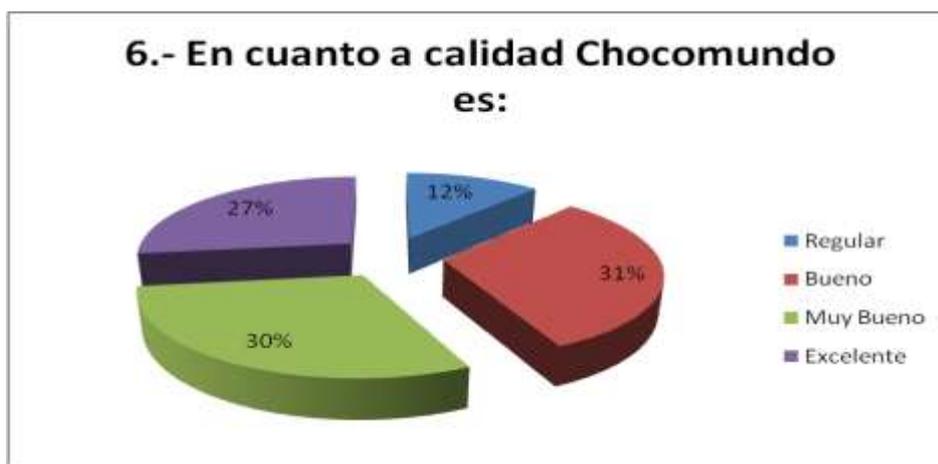


Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: Encuesta

Con respecto a cómo considera el público encuestado el precio de “Chocomundo”, se obtuvieron las siguientes respuestas: el 47% lo considera “moderado”, el 31% “barato”, y el 22% “costoso”. Como se puede observar no existe un criterio mayoritario, sin embargo consideramos que el precio debe considerar la calidad de la materia prima y el hecho que es un producto artesanal de buena calidad. En este sentido, habría que considerar las opiniones del público, pero relacionándolas con el gasto de producción invertido en la elaboración del producto.

Gráfico N° 18: Calidad de Chocomundo



Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

Fuente: Encuesta

En base a los resultados presentados en el gráfico anterior se puede observar que el 31% de encuestados considera que el producto es buena calidad, seguido de un 30% que lo considera muy bueno. A su vez, el 27% lo considera excelente frente a un 12% que lo considera regular. Tales resultados nos llevan a manifestar una confianza por la calidad del producto que estamos comercializando.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El proceso de entrenamiento de las personas con discapacidad para la inserción en cualquiera de las modalidades del campo laboral, requiere a más de un componente legal, el conocimiento para que su capacitación pretenda ser, integra e integral.

En esta investigación se presentaron los siguientes componentes, los que referimos a continuación:

1. Características de la investigación:

- De acuerdo al diseño la investigación fue observacional.
- De acuerdo al seguimiento, transversal.
- De acuerdo a la dirección del seguimiento fue prolectivo.
- De acuerdo a la fuente de investigación fue prospectivo.
- No hubo grupo de comparación.

2. Individuos:

Las personas con las cuales desarrollamos la microempresa presentan discapacidad intelectual entre leve y moderada, con diversas habilidades motrices lo cual facilitó la realización del producto. Por lo tanto Miriam Berrezueta Berrezueta, Velkis Karolina García Saquicela y Víctor Hugo Auquilla Rivera formaron la mano de obra de "Chocomundo". Se mostraron deseosos de formar parte de una empresa de chocolates, logrando con ello una inclusión laboral y un desarrollo totalmente independiente en cada una de sus actividades, manteniendo una autonomía hasta el punto de lograr un producto listo para el consumo y adecuadamente empacado. Lamentablemente no se podía realizar la actividad con todo el grupo del centro ya que el espacio asignado no era lo suficientemente grande para permitir trabajar con comodidad, higiene y sobretodo, garantizando la seguridad de los chicos y la nuestra. En tal caso, se requeriría más personal de apoyo. Sin embargo, se logró incluir a los chicos en la decoración de cajas para el empacado ya que el resto del grupo deseaba formar parte de "Chocomundo".

3. Mediciones:

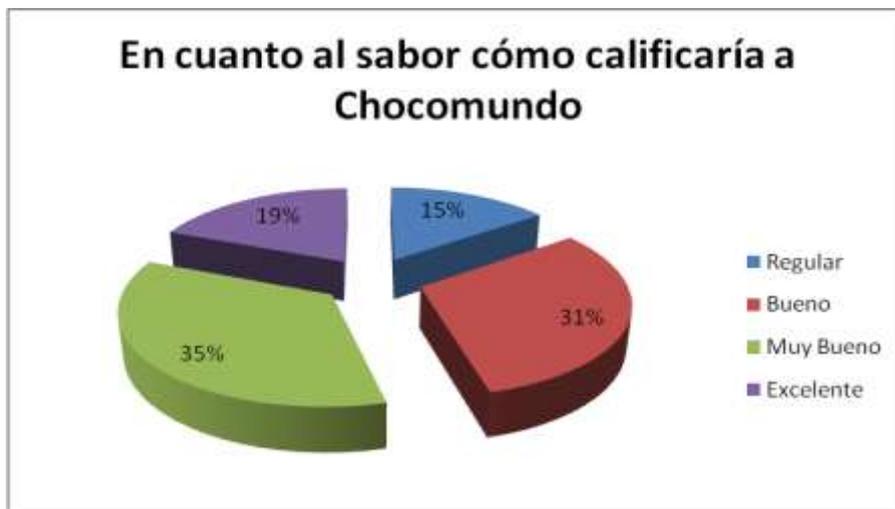
Se realizó una valoración cualitativa del desempeño de los individuos. Al inicio del proceso, presentaban las siguientes condiciones: se sentían nerviosos e inseguros de la actividad que iban a realizar, por lo cual se les indicó paso a paso para que se sientan seguros y confíen en sus habilidades.

En el proceso de entrenamiento para la ejecución de las operaciones -en las que se dividió la producción de chocolates-, nos valimos de ayudas visuales y una distribución ordenada de cada una de las áreas. Se inició con una explicación oral y una simulación del proceso, imitando la acción que ellos iban a realizar, una vez memorizada la misma se procedía a realizar la actividad retirando las ayudas paulatinamente hasta dar solo una indicación verbal.

Luego del entrenamiento los individuos fueron capaces de realizar su operación de forma independiente

Como una segunda manera de valoración hemos determinado la calidad de nuestro producto. En la siguiente gráfica obtenida de las entrevistas realizadas a 100 personas que consumen nuestro producto, se demuestra que: los resultados están de acuerdo con las expectativas puestas al comenzar esta microempresa, con un 19% que califica el sabor como “excelente” y un 35% de “muy bueno”, demostrando así que no solo logramos brindar un espacio ocupacional, sino también la satisfacción de nuestros clientes.

Gráfico N° 19: El sabor de Chocomundo



Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

4. Resumen del Marco teórico-conceptual:

Según Ramírez Salazar (2005), la persona con discapacidad intelectual en la vida adulta, requiere de un proceso de enseñanza con el acompañamiento adecuado de profesionales y familiares que garanticen un desarrollo integral. Promoviendo de esta manera que sean personas autónomas y permitiéndoles enfrentar cualquier inconveniente que se pueda presentar en diversos espacios teniendo las herramientas necesarias para defenderse; además, se debe brindar la oportunidad de que ellos elijan el campo en el que se quieren desenvolver profesionalmente y de que sean sujetos que opinen, discrepen y tomen decisiones sobre el futuro laboral de sus vidas.

Uno de los puntos del proceso formativo según Ramírez Salazar (2005), es la manera en la cual se encamina las habilidades que las personas con discapacidad intelectual pueden realizar, consiguiendo así que ellos formen un auto concepto vocacional real, antes de comenzar a trabajar en su preparación pre laboral.

Cuando se logra cierto grado de autonomía, la enseñanza está encaminada a la formación profesional, que para Verdugo (2003), debe ser: precoz, individual, gradual, con un currículo sistemático, personalizado, viable y que favorezca a la integración. Pero para que esto sea posible las personas deben ser integradas de forma activa en la sociedad y en un lugar de trabajo de acuerdo a sus características y habilidades.

Esto implica que todos queremos formar parte de un grupo. En este sentido, más allá de recibir una remuneración económica, está el formar parte de la sociedad. Con ello se culminaría otro ciclo de vida productivo, brindando a las personas con discapacidad una mejor calidad de vida con vías a futuro mucho más favorables, todo esto relacionado al tema de Desigualdad Social y Relaciones de Trabajo.

5. Palabras claves:

Microempresa, Taller, Entrenamiento, Chocolate, Inclusión Laboral, Análisis de Tarea, Formación

6. Problema de la investigación.

6.1. Problemas:

En el centro “Mundo Sin Barreras”, existe una intervención para adultos en las áreas de: música, computación, manualidades, recuperación psicopedagógica, terapia física. No obstante, se ha dejado de lado la intervención ocupacional y laboral por lo que se evidencia una necesidad de crear este espacio de apoyo para que los alumnos se capaciten y además ocupen su tiempo, desarrollen sus capacidades y de esta manera tengan cierta independencia económica.

No existe ningún taller laboral, pues al personal del centro le hace falta una orientación sobre cómo implementar dichos espacios.

Finalmente, hay un desconocimiento sobre cómo sistematizar adecuadamente el trabajo de la persona con discapacidad intelectual debido a que el personal del Centro no está al tanto de cómo enseñarles y cómo realizar un seguimiento adecuado que en este proceso se debe realizar.

6.2. Objetivos de la investigación específicos y como se resolvieron

1. Analizar los contenidos teóricos clave referentes al trabajo de la persona adulta con discapacidad intelectual.
2. Diseñar una propuesta de taller ocupacional para la elaboración de chocolates. Para la elaboración de la microempresa fue necesario desarrollar dos etapas:

Cuadro Nº 11

PRIMERA ETAPA	SEGUNDA ETAPA
<p>Opciones laborales asociadas al nivel de discapacidad.</p> <p>Formas de capacitación recomendadas en el entrenamiento pre-laboral.</p> <p>Taller de chocolates, Una respuesta a una necesidad pre-laboral.</p> <p>Proceso de capacitación utilizado.</p> <p>Preparación del sujeto.</p> <p>Presentación de la actividad.</p> <p>Ensayo del desempeño funcional.</p> <p>Seguimiento.</p> <p>Descripción del trabajo.</p> <p>Organización del espacio.</p> <p>Señalización.</p> <p>Instrucciones.</p> <p>Oficio de la Microempresa "Chocomundo"</p> <p>Hoja de Anotaciones de Operaciones.</p> <p>Hoja detallada de Operaciones.</p> <p>Medidas de seguridad.</p> <p>Estudio de Recursos.</p> <p>Identificación y entrenamiento de los operarios en función de sus capacidades.</p>	<p>Planificación Comercial: misión, visión, FODA.</p> <p>Etapas para la creación de una microempresa: razón social, etapa legal.</p> <p>Estudio de Mercado.</p> <p>Segmentación.</p> <p>Target Group.</p> <p>Estudio Técnico y financiero: producto, niveles de producto, opciones de diseño.</p> <p>Estudio de costos.</p> <p>Creación y posicionamiento de marca.</p> <p>Orientación de la comercialización del producto.</p> <p>Evaluación del producto.</p>

Elaborado por: Leslie Díaz y Belén Faicán

3. Capacitar a un grupo de adultos con discapacidad intelectual en la elaboración de estos.

Cuadro Nº 12

INSTRUCCIONES	OFICIOS	ENTRENAMIENTO	RECOMENDACIONES
<p>Detallar las actividades a realizar por cada uno de los integrantes de este proceso, en el cual se fijan los oficios a realizar en un espacio y tiempo determinado.</p>	<p>Se realizarán de acuerdo a la demanda que tengamos del producto, los cuales son distribuidos de manera equitativa para cada uno de los participantes, enfocándonos en las habilidades de cada individuo.</p>	<p>Con la ayuda del Análisis de Operaciones, se distribuyó cada uno de los oficios y se prosiguió a realizar la hoja detallada de operaciones, para poder entrenar a los chicos paso a paso, teniendo muy buena apertura por parte de ellos.</p>	<p>Tener siempre los materiales listos, el espacio correctamente organizado y no cambiar de puesto los materiales.</p>

Elaborado por Leslie Díaz y Belén Faicán

7. Análisis de los resultados:

- Se estructuró un taller ocupacional para la elaboración de chocolates.
- Se mejoró el autoestima y la motivación de la comunidad que pertenece al centro “Mundo sin Barreras”, padres, chicos, directora y todas las personas, al sentirse funcionales por el trabajo.
- Se va a procurar una fuente de ingresos para la institución y para los chicos, puesto que se hacen pedidos para comuniones, para ferias, etc.
- Se despertó un cambio de actitud de la ciudadanía en torno al discapacitado, producto de la valoración del trabajo de la persona con discapacidad.

7.1. Debilidades del Trabajo:

Dentro de la institución se desarrollan diversos talleres, uno de ellos es el conjunto musical, teniendo varias presentaciones al mes, lo cual nos impedía realizar un trabajo continuo en ocasiones, pero se encontró una solución mediando el tiempo entre sus dos actividades obteniendo buenos resultados.

El espacio asignado para el desarrollo de nuestra microempresa fue la cocina, pero en la misma se elaboraba el lunch para los chicos, cortándose las actividades que estábamos realizando, por lo cual se propuso tener nuestro propio espacio con las adecuaciones que beneficien el trabajo, sintiéndose cómodos y seguros. Por situaciones económicas no se pudo realizar la propuesta y con el tiempo pudimos ubicarnos dentro de la casa en un lugar permanente con cada uno de los espacios requeridos para todo el proceso.

Existe una falta de investigaciones relacionadas. En este sentido, aunque hay talleres ocupacionales en el país, no está sistematizado el proceso de entrenamiento de una persona con discapacidad con un fin ocupacional y no hay investigaciones relacionadas por lo que hubo que hacer una búsqueda bastante minuciosa de bibliografía relacionada a esta investigación.

RECOMENDACIONES

En base a la investigación desarrollada se derivan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a estudiantes y futuros investigadores considerar esta sistematización como modelo y motivación para el entrenamiento ocupacional, siendo un referente para la organización de una microempresa para personas con discapacidad, tanto intelectual como física.
2. Se recomienda como futuro tema de investigación, el determinar si la inserción de la persona con discapacidad obedece únicamente al cumplimiento de una norma, así como para el evitar la sanción por su incumplimiento, o si es que realmente existen las condiciones para que la persona con discapacidad intelectual se convierta en un elemento que contribuya a la productividad de las empresas.
3. Se recomienda a directivos y altos mandos de las empresas, tanto locales como nacionales, que diseñen verdaderos planes de capacitación para que las personas con discapacidad intelectual se desempeñen de la manera más eficiente y contribuyan a la consecución de los objetivos empresariales de las entidades donde laboran. En este sentido, no se trataría solamente de ubicarlos en un puesto solo para cumplir para la normativa, sino que su labor en la empresa responda a los objetivos planteados por la misma.
4. Se recomienda a los futuros emprendedores, previo a la implementación de cualquier proyecto empresarial, diseñar un Plan de Comercialización sistemático y coherente, que les permita contar con información altamente confiable que sirva de respaldo para una correcta inversión.
5. Se recomienda a los personeros de la Escuela de Educación Especial de la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación, el promover investigaciones que signifiquen una respuesta práctica a los problemas a que se ven abocados las personas con discapacidad intelectual. Tales investigaciones deben concretarse en respuestas que representen un mejoramiento en el nivel de vida de dicho segmento de la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- *Estudio de costos*. (2005). Recuperado el 18 de Marzo de 2012, de <http://es.scribd.com/doc/12953575/Capitulo-4-Estudio-de-costos>
- *Estudio Financiero*. (Marzo de 2008). Recuperado el 18 de Febrero de 2012, de <http://admluisfernando.blogspot.com/2009/07/iv-estudio-financiero.html>.
- *Instituto Down Chihuahua*. (2009). Recuperado el 8 de Noviembre de 2011, de <http://www.institutodownchihuahua.org/articulos/Articulo4.html>
- Aprende en línea. (2012). *Discapacidad intelectual*. Recuperado el 28 de Abril de 2012, de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaeyp/article/viewFile/6029/5435>.
- Arráez Aybar, L. (2009). *La biomecánica en terapia ocupacional*. Recuperado el 12 de Julio de 2012, de Biomecánica: <http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/11706/1/03%20La%20Biomec%C3%A1nica%20en%20Terapia%20Ocupacional.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente . (2008). *Constitución del Ecuador*. Recuperado el 19 de Abril de 2012, de <http://www.utelvt.edu.ec/NuevaConstitucion.pdf>
- Bogard, M. (Abril de 2010). *Segmentación de Mercado: Marketing*. Recuperado el 3 de Marzo de 2012, de <http://es.scribd.com/doc/31130799/Tema-2-Segmentacion-de-Mercado-Marketing-Mix>
- Bruner, J. S. (2001). *El proceso mental en el aprendizaje*. Madrid: Narcea ediciones.
- Bruner, J. S. (2004). *Desarrollo cognitivo y educación. Selección de textos por Jesús Palacios*. Madrid: Morata.
- Carulla, L., & Rodríguez, C. (2011). *Discapacidad intelectual en la vida adulta*. Barcelona: Oceano.
- Comunidad Coomeva. (2005). *Teoría y conceptualización del sistema sensoriomotor*. Recuperado el 22 de Mayo de 2012, de

<http://alegomez.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/teorayconceptualizaciindel sistemasensoriomotor.pdf>.

- Crecemype. (2009). *Procesos. Guíate por los procesos y cúmplelos*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2012, de <http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/img/coleccion-crecemype/procesos/2%20quate%20por%20los%20estndares%20y%20cmplelos.pdf>
- Cueto Iglesias, M. (28 de Marzo de 2007). *Trayectorias laborales de las personas con discapacidad y centros especiales de empleo*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2012, de <http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/119779.pdf>
- de Elena y Peña, J. (2004). *Desigualdad social y relaciones de trabajo*. Salamanca: Ediciones Universidad Salamanca.
- Díaz Balado , A. (2005). *La inserción laboral de las personas con discapacidad*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela.
- Durante Molina , P. (2010). *Terapia ocupacional en geriatría*. Recuperado el 18 de Julio de 2012, de Elsevier Masson: http://www.elsevier.es/sites/default/files/elsevier/ficheros_catalogo/P/805/PRIM_PAGS_9788445820261.PDF
- Egidio Gálvez, I., Cerrillo Martín , R., & Camina Durantes , A. (2009). *La inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual mediante los programas de empleo con apoyo. Un reto para la orientación*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2012, de REOP: <http://www.doredin.mec.es/documentos/00820093005142.pdf>
- Emilliozzi, A. (2011). *Evaluación de productos tecnológicos*. Recuperado el 11 de Junio de 2012, de <http://unlp-tea.wikispaces.com/Evaluación+de+productos+tecnológicos>
- Fajardo, O. (2008). *Concepto de posicionamiento en las empresas y su desarrollo*. Recuperado el 23 de Enero de 2012, de <http://fbusiness.wordpress.com/2008/01/05/el-concepto-de-posicionamiento-en-las-empresas-y-estrategias-para-su-desarrollo/>

- Fernández Espinoza, S. (2007). *Los proyectos de inversión*. Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Fernández Molina, A. (2009). *Conoce los beneficios nutricionales del chocolate*. Recuperado el 14 de Junio de 2012, de <http://comunidad.biensimple.com/salud/w/salud/conoce-los-beneficios-nutricionales-del-chocolate.aspx>
- Figueroa, R. (2007). *Cómo hacer publicidad. Un enfoque teórico-práctico*. México D. F.: Pearson Prentice Hall.
- Gestión.org. (2011). *Qué es el target group y por qué es tan importante*. Recuperado el 12 de Abril de 2012, de <http://www.gestion.org/gmarketing/marketing-estrategico/4496/que-es-el-target-group-y-por-que-es-tan-importante.html>.
- Hernández Castilla, R., Cerrillo, R., & Izuzquiza, D. (2009). *La inclusión de discapacitados intelectuales en el mundo laboral: análisis cualitativo*. Recuperado el 17 de Mayo de 2012, de Revista Latinoamericana de educación inclusiva: <http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol3-num2/art2.pdf>
- Hernández Licon, J. (2007). *Los derechos humanos de las personas con discapacidad*. Recuperado el 18 de Marzo de 2012, de www3.diputados.gob.mx/camara/.../derechos%20discapacidad.pdf
- Klein, G. (Junio de 2007). *Estudio sobre la aplicación de modelos de costos en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 13 de Julio de 2012, de <http://www.itu.int/ITU-D/finance/costmodels/Klein%20study-SP.PDF>
- Lerma Kirchner, A. E. (2004). *Guía para el desarrollo de productos. Una visión global*. México D. F.: Thomson editores.
- Madrid, V. (1999). *Confitería y pastelería: Manual de formación*. Madrid: AMV ediciones.
- Martín García , M. (2005). *Arquitectura de marcas*. Madrid: ESIC editorial.
- OCDE. (2010). *Acuerdo de Cooperación México-OCDE para mejorar la calidad de la educación de las escuelas mexicanas*. Recuperado el 19 de Junio de 2012, de <http://www.oecd.org/edu/preschoolandschool/46216786.pdf>

- Paula Iturbide, R., & Serrano Mujika, U. (Enero de 2004). *Manual de orientación laboral para personas con discapacidad*. Recuperado el 19 de Abril de 2012, de <http://www.discapnet.es/Castellano/comunidad/websocial/Recursos/Documentos/Tecnica/Documents/manual.pdf>
- Pérez Carballada, C. (12 de Septiembre de 2012). *La psicología de los descuentos de precio*. Recuperado el 19 de Junio de 2012, de <http://marketisimo.com/>
- Ramírez Estévez, C. (Junio de 2010). *Propiedad intelectual y registros de marcas en México*. Recuperado el 18 de Junio de 2012, de <http://ramirezesteves.wordpress.com/tag/razon-social/>
- Ramírez Salazar, D. A. (Febrero de 2005). *En busca de un estilo de vida más inclusivo para las personas adultas con discapacidad intelectual*. Recuperado el 10 de Mayo de 2012, de Revista Educación y Pedagogía: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaeyp/article/viewFile/6029/5435>
- Routio, P. (03 de agosto de 2007). <http://www.uiah.fi/projekti/metodi/23c.htm>. Recuperado el 2012, de <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/>.
- Sánchez Asín, A. (1997). *Intervención psicopedagógica en educación especial*. Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Sánchez, M., & Montes, E. (2011). *Congreso Internacional de teoría de la educación*. Recuperado el 22 de Enero de 2012, de <http://www.cite2011.com/Comunicaciones/Familias/214.pdf>.
- Schiffman, & Kanuk. (2005). *Comportamiento del consumidor*. México D.F.: Pearson Prentice Hall .
- Thompson, I. (Diciembre de 2006). *Misión y Visión*. Recuperado el 12 de Julio de 2012, de <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- Treviño, C., & Jiménez, M. (1999). *Neurofacilitación*. La Habana: Trilla.

- UCM. (2009). *El adulto mayor. Nueva etapa*. Recuperado el 27 de Febrero de 2012, de [http://www.ucm.es/info/estpsi/Adulto%20Mayor Nueva%20Etapa%20de%20Vi da.pdf](http://www.ucm.es/info/estpsi/Adulto%20Mayor%20Nueva%20Etapa%20de%20Vi%20da.pdf)
- Vega Córdova, V. (2011) *Apoyos, servicios y calidad de vida en centros residenciales chilenos para personas con discapacidad intelectual*. Salamanca: Ediciones Universidad Salamanca.
- Verdugo, M. A. (2003). *Análisis de la definición de discapacidad intelectual de la Asociación Americana sobre Retraso Mental de 2002*. Buenos Aires: Ministerio de Educación de la República de Argentina.
- Wiesner, J. E. (2004). *Discapacidad y capacidad intelectual. En el fulano, el autista, el anciano, el amnésico, el disléxico, el genio-idiota, el lactante y el paupérrimo*. Bogotá: Academia Nacional de Medicina.



ANEXOS

Anexo 1: Tarjeta de presentación



CHOCOMUNDO

MONSERRATH MORALES

Directora de Mundo sin Barreras CDEA

PEDIDOS AL:

Teléfono:

072811677 /072836614

Celular: 088246527

E-mail:

monserrathmorales@hotmail.com



ANEXOS 2: FOTOGRAFÍAS

Fotografía 32: Baño María



Fotografía tomada por Belén Faicán y Leslie Díaz (23 junio 2012)

Fotografía 33: Empacados



Fotografía tomada por Belén Faicán y Leslie Díaz (23 junio 2012)

Fotografía 34: Decorado de cajas



Fotografía tomada por Belén Faicán y Leslie Díaz (6 diciembre 2011)

Fotografía 35: Listo para empacar



Fotografía tomada por Belén Faicán y Leslie Díaz (7 diciembre 2011)

Fotografía 36: Secado



Fotografía tomada por Belén Faicán y Leslie Díaz (4 mayo 2012)

Fotografía 37: Secado



Fotografía tomada por Belén Faicán y Leslie Díaz (2 diciembre 2012)

Fotografía 38: Secado



Fotografía tomada por Belén Faicán y Leslie Díaz (2 julio 2012)

Fotografía 39: Secado



Fotografía tomada por Belén Faicán y Leslie Díaz (4 mayo 2012)