

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
IZTACALA

LA FUNCIÓN DEL PSICÓLOGO EN UN  
PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL:  
REHABILITACIÓN Y CASA HOGAR,  
ENFOCADO A JÓVENES CON  
DISCAPACIDAD INTELECTUAL, EL CASO DEL  
CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIAL NUEVA LUZ  
A. C.

REPORTE DE TRABAJO  
PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A :

**MARÍA JOSEFINA LABRA GUZMÁN**

Asesores: Maestro Andrés Mares Miramontes  
Maestro Jesús Lara Vargas  
Licenciado Rodrigo Martínez Llamas

**TLALNEPANTLA ESTADO DE MÉXICO 2004**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

*Cuando una persona  
realmente desea algo,  
el universo entero conspira  
para que realice sus sueños  
así sucede si aprendemos a escuchar  
la voz del corazón y.....  
comprendemos aquel lenguaje que  
trasciende las palabras  
El que muestra aquello que los ojos no pueden ver*  
*Paulo Coelho*

*No busques el camino que deba conducirte  
Busca el sendero que permita dejar tu huella.....  
Tu esencia y persona, como sello de tu trabajo.*

### A DIOS

*Por que me diste la oportunidad de la vida y me pusiste en el camino de quienes requieren ayuda, por que me diste una hermosa familia de la cual siempre he recibido apoyo y de quien me siento orgullosa.*

### A MIS PADRES.

#### MARGARITO Y MODESTA

*Las cosas que recuerdo de mi niñez y edad adulta son las enseñanzas que ustedes me dieron y las bases de amor, la rectitud, responsabilidad, honestidad y la prudencia me han permitido salir adelante, tener sueños e ir por ellos para cumplirlos.*

*Con todo mi amor.*

### A TANIA EMILTZE

*Pequeña hija mía toda mi vida eres tú, inocente, tierna, sensata, gracias mi amor por existir, por ser tan pura, tan sensible, a ti principalmente dedico mi trabajo gracias por ser mi ilusión y mi motor, por que compartes conmigo el concepto de atención, amor, comprensión para las personas con discapacidad.*

### A MIS HERMANOS Y SOBRINOS

*Ana María y Francisco, Alberto y Virginia, Manuel, Guadalupe y Margarita Erika, Cecilia, Jessica, Sandra, Jazmín, Alberto, Claudia, Natali, Alejandra, Francisco, Angélica, y Alfredo*

*Por que siempre han estado conmigo en todas las etapas de mi vida, por el invaluable apoyo que me han proporcionado, por que hemos vivido todo tipo de experiencias, las cuales nos han unido como familia, gracias por estar siempre que los he necesitado y por ser mi familia.*

### ANA MARIA

*El ser madre es una de las grandes bendiciones que una mujer puede tener, el educar a un hijo y darle bases para la vida, solo puede ser con cariño, respeto y amor, gracias, por que has cuidado con gran esmero mi más preciado tesoro como una hija propia.*

## A LOS JÓVENES DE NUEVA LUZ

*Juan, Ale, Ricardo, Neto, Horacio, Guido, Ray, Rafa, Gus, Javi, Luis, Eli, Cris, Ruy,  
Chucho, Rene, Gaby, .....*

*Y muy especialmente a Álvaro y Gerardo que dios los a acogido en su seno  
Por que me enseñaron como trabajar con Ustedes y me apoyaron para que  
otros terapeutas los entendieran, por todas las experiencias y viajes vividos,  
Dedico este trabajo a quienes dan razón de ser a Nueva Luz, con quienes  
disfrute, llore y me impulsaron a trabajar con ahínco, en búsqueda de  
alternativas para ofrecerles mejores condiciones de vida,  
Gracias por su cariño.*

*“No fue el martillo el que dejo perfectas estas piezas, sino el agua, con su  
dulzura, su danza y su canción.*

*Donde la dureza sólo consigue destruir, la suavidad consigue esculpir”*

## AL CONSEJO DIRECTIVO DE NUEVA LUZ

*Cristóbal y Tere, Antonio y Juanita, Arturo y Maty, Manuel y Rodolfo*

*Por la confianza que me dieron y por la oportunidad que me brindaron de  
trabajar con sus hijos, así mismo les expreso mi admiración por el trabajo  
realizado durante todo este tiempo.*

*“Están juntos porque un bosque siempre es más fuerte que un árbol solitario,  
el bosque que mantiene la unidad resiste un huracán y ayuda al suelo a ser  
fértil, pero lo que hace fuerte al árbol es su raíz, están juntos con el mismo  
propósito pero respetando sus diferencias, por lo cual han salido adelante y  
continuaran así”*

## A LOS TERAPEUTAS DE NUEVA LUZ

*A los que se han ido y a los que aún permanecen*

*Juanita, Ton, Fermín, Bety y Paty.*

*“Si recorren el camino de sus sueños, comprométanse con ellos, no dejen la  
puerta de la salida abierta, con la disculpa de que esto no es lo que querían,  
esta frase lleva en sí la semilla de la derrota, asuman su camino y valoren que  
pueden hacer mejor lo que están haciendo, si aceptan su responsabilidad en el  
trabajo que están realizando con toda certeza mejoraran en el futuro,  
generando cambios en los jóvenes del Centro”.*

*Gracias por permitirme dejar en cada uno de Ustedes mi sentir y la  
responsabilidad de trabajar con ética y respeto.*

### A LOS PADRES DE LOS JÓVENES DE NUEVA LUZ

*Por que siempre me demostraron su confianza en el trabajo realizado, por que vivimos la apertura para trabajar en beneficio de sus hijos y seguimos los mismos ideales, que son darles herramientas, procurarles desarrollen habilidades para que en un futuro sean lo más funcionales posibles y por que estuvimos buscándoles mejores condiciones de vida.*

### A CANDE

*La vida no nos brinda un placer mayor que el de compartir experiencias y crear nuevos deseos, quienes trabajamos en un centro donde la nobleza y la atención son primordiales no vemos que las fatigas se apoyan en un Primer momento en la esperanza y luego se ven recompensadas con la alegría. Y si en especial en nuestro camino encontramos a personas que comparten su tiempo su espacio y su persona de manera incondicional, somos realmente ricos por obtener esa amistad.*

*Gracias por permitirme ser rica con tu apoyo y cariño.*

### A ANTONIO

*En tu ausencia te idealizo, pero es tu presencia la que amo con todas tus características, por las cosas vividas y por vivir, por los planes en los cuales ambos sembramos en el presente y cosecharemos a futuro.*

### A ANDRES, JESÚS Y RODRIGO

*Por que durante la realización de este trabajo, me orientaron, apoyaron y siempre encontré palabras de confort para concluirlo.*

*“El hombre capaz se labra más oportunidades de las que se encuentra”*

*“Todo hombre debe decidir una so la vez en la vida: si se lanza a triunfar arriesgándolo todo o se sienta a contemplar el paso de los triunfadores”*

## INDICE

### INTRODUCCIÓN

#### **CAPITULO I Servicios existentes en educación especial, el caso del Centro de Atención Especial Nueva Luz A.C**

- 1.1 Perspectiva de la educación especial en las instituciones públicas y privadas en el trabajo con personas con discapacidad intelectual **Pág. 1**
- 1.2. Características del Centro de Atención Especial Nueva Luz A.C. **Pág. 5 - 6**
- 1.3. Estructura Organizacional **Pág. 6 - 9**
- 1.4. Descripción de Instalaciones. **Pág. 9 - 11**

#### **CAPITULO II Marco teórico, técnicas conductuales aplicadas al trabajo con jóvenes con discapacidad intelectual.**

- 2.1. Premisas básicas en la modificación de conducta. **Pág. 13 - 14**
- 2.2. Técnicas conductuales aplicadas al trabajo. **Pág. 15 - 16**
  - 2.2.1. Adquisición de conductas. **Pág. 16 - 17**
  - 2.2.2. Mantenimiento de conductas. **Pág. 17 - 19**
  - 2.2.3. Reducción de conductas. **Pág. 19**
- 2.3. Repertorios básicos. **Pág. 21 – 22**

#### **CAPITULO III Funciones, responsabilidades y propuestas de trabajo del psicólogo en el trabajo con jóvenes con Discapacidad intelectual.**

- 3.1. Descripción de la población. **Pág. 23**
  - 3.1.1. Discapacidad intelectual. **Pág. 23 - 24**
    - 3.1.2. Autismo. **Pág. 25 - 26**
    - 3.1.3. Perfil de la población. **Pág. 26 - 27**
  - 3.2. Trabajo Terapéutico del psicólogo con jóvenes con discapacidad intelectual y autismo. **Pág. 27 - 32**
    - 3.2.4. Análisis de las actividades realizadas. **Pág. 32 - 33**
- 3.3. El papel del psicólogo en el área técnico administrativa. **Pág. 33 - 34**
  - 3.3.1. Propuesta de programa de trabajo. **Pág. 34 - 35**
    - 3.3.1.1. PRIMERA ETAPA: Programa de intervención. **Pág. 35**
      - 3.3.1.1.1. Datos de identificación. **Pág. 35**
      - 3.3.1.1.2. Evaluación y diagnóstico. **Pág. 35 - 36**
      - 3.3.1.1.3. Programa de Intervención. **Pág. 36 - 38**
      - 3.3.1.1.4. Evaluación final. **Pág. 38 - 39**
    - 3.3.1.2. SEGUNDA ETAPA: Factores relevantes en la planeación. **Pág. 39 - 46**
    - 3.3.1.3. TERCERA ETAPA: Estrategias de acción del programa general. **Pág. 46 – 47**
    - 3.3.1.4. CUARTA ETAPA: Áreas de trabajo. **Pág. 47**
    - 3.3.1.5. QUINTA ETAPA. Actividades específicas de trabajo. **Pág. 47**

- 3.3.1.5.1. Personal social. **Pág. 47 - 48**
- 3.3.1.5.2. Aseo personal. **Pág. 49 - 50**
- 3.3.1.5.3. Funciones independientes. **Pág. 50 - 51**
- 3.3.1.5.4. Socialización. **Pág. 51**
- 3.3.1.5.5. Coordinación visomotriz. **Pág. 52 -53**
- 3.3.1.5.6. Cognitivo lingüístico. **Pág. 53 - 55**
- 3.3.1.5.7. Ocupación Talleres. **Pág. 55 - 58**
- 3.4. Actividades técnico administrativas del psicólogo en el Centro de Atención Especial Nueva Luz A.C. **Pág. 58 - 59**
- 3.4.1. Planeación estratégica. **Pág. 59 - 60**
- 3.4.2. Manual de organización de Nueva Luz. **Pág. 61 - 68**
- 3.4.3. Procuración de fondos. **Pág. 68 - 76**

#### **CAPITULO IV Programa de casa hogar Nueva Luz para personas con discapacidad intelectual**

- 4.1. Creación de un modelo de residencia para jóvenes con discapacidad intelectual y Autismo. **Pág. 77 - 79**
- 4.2. Manual de procedimientos de casa hogar Nueva Luz A.C. para personas con discapacidad intelectual y Autismo. **Pág. 80**
- 4.2.1. Ideología y modelo de casa hogar. **Pág. 80 - 82**
- 4.2.2. Proceso de adaptación por permanencia. **Pág. 82 - 84**
- 4.2.3. Área Técnica: Personal. **Pág.84 - 86**
- 4.2.3.4. Perfil de puestos del personal. **Pág. 86 - 88**
- 4.2.3.5. Requisitos de Ingreso del personal. **Pág. 89 - 90**
- 4.2.3.6. Integración del expediente. **Pág. 90 - 91**
- 4.2.3.7. Obligaciones específicas del personal. **Pág. 91 - 105**
- 4.2.4. Capacitación del personal. **Pág. 106 - 143**
- 4.2.5. Área técnica residentes. **Pág. 143**
- 4.2.5.1. Perfil de residentes. **Pág. 143 - 144**
- 4.2.5.2. Requisitos y proceso de ingreso de residentes. **Pág. 144 - 163**
- 4.2.6. Área técnica marco teórico. **Pág. 163 - 164**
- 4.2.6.1. Perfil de habilidades de los candidatos a residentes. **Pág. 164**
- 4.2.6.1.1. Currículo de habilidades. **Pág. 164**
- 4.2.6.1.1.1. Habilidades personales. **Pág. 164 - 165**
- 4.2.6.1.1.2. Habilidades motoras. **Pág. 165 - 166**
- 4.2.6.1.1.3. Habilidades de orden y limpieza. **Pág. 166 - 167**
- 4.2.6.1.1.4. Habilidades de alimentación. **Pág. 167 - 168**
- 4.2.6.1.1.5. Habilidades sociales. **Pág. 168 - 170**
- 4.2.6.1.1.6. Habilidades de seguridad y protección. **Pág. 169 - 170**
- 4.2.6.2. Horario de actividades. **Pág. 170 - 172**
- 4.2.6.3. Distribución arquitectónica. **Pág. 172 - 175**
- 4.2.6.4. Lista de relación de datos de residentes. **Pág. 175 - 177**
- 4.2.7. Área técnica alimentación. **Pág. 177**
- 4.2.7.1. Medidas de higiene. **Pág. 177 - 182**
- 4.2.7.2. Elaboración de menús. **Pág. 182 - 186**
- 4.2.8. Área Administrativa. **Pág. 187**
- 4.2.8.1. Administración. **Pág. 187**

- 4.2.8.2 Formatos de gastos. **Pág. 187 - 191**
  - 4.3. Inicio de actividades en casa hogar. **Pág. 191**
  - 4.3.1. Reclutamiento de personal. **Pág. 191 - 192**
  - 4.3.2. Manejo de emociones de los padres. **Pág. 193 - 194**
  - 4.3.3. Ingreso de los residentes. **194 - 195**
  - 4.3.4. Comunicación Centro de rehabilitación - casa hogar.  
**Pág. 195 - 196**
  - 4.3.5. Reuniones periódicas del personal. **Pág. 197**
  - 4.3.6. Actividades diarias en casa hogar. **Pág. 197 - 201**
- CONCLUSIONES. Pág. 203**

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO I

ANEXO II

ANEXO III

ANEXO IV

## INTRODUCCIÓN

Los centros de educación especial, proporcionan servicio de diagnóstico a niños o jóvenes que lo requieran, estos centros pueden ser de tipo de asistencia social públicos o privados, ambos consideran a esta población como aquella que necesita una atención individual especializada que pueda responder a las características del paciente, quien presenta determinadas necesidades que no pueden satisfacerse en escuelas de educación normal. (González, 1987)

Por lo general el objetivo principal de estas instituciones es el de lograr la normalización e integración de las personas con discapacidad y que tengan la oportunidad de lograr una vida lo más cercano posible a lo normal (acorde a las normas y principios que establece la sociedad) Aunque el hecho de que estas escuelas son parte de un mismo sistema, no quiere decir que pueden ofrecer los mismos servicios a niños y jóvenes con discapacidad, ya que hay diferencias en cuanto al personal, la enseñanza y las instalaciones.

En el caso de las escuelas públicas enfocan su atención únicamente a niños con deficiencia mental, problemas de audición y de aprendizaje, quienes son atendidos por personal titulado y algunos especialistas, aunque tienen personal capacitado en el área de la educación especial, desafortunadamente ocupan los puestos directivos y tienen personas sin formación que trabajan directamente con los niños; En cuanto a las instalaciones por lo general son grandes y cuentan con el material y equipo indispensable.

Mientras que en las escuelas privadas atienden casos de niños o jóvenes que presentan problemas de aprendizaje, lenguaje, autismo, deficiencia mental, parálisis cerebral entre otros; Debido a que estas instituciones pertenecen por lo

general a asociaciones civiles, son los directivos de éstas quienes seleccionan al personal, ya sean psicólogos, o maestros en educación especial, contando además con la colaboración de personal técnico como terapeutas de lenguaje, trabajador social y terapeuta físico, por lo general las instalaciones en las que comienzan sus actividades son pequeñas y con el tiempo pueden llegar a convertirse en grandes instituciones.(Bonilla y Ortiz, 1989)

Tal es el caso del Centro de Atención Especial Nueva Luz, la cual es una asociación civil, creada por un grupo de padres de familia que se organizaron y proporcionaron a sus hijos con discapacidad intelectual la oportunidad de contar con un centro cuyo servicio asistencial este acorde a la etapa en la que se encuentran (adolescente-adulto), brindándoles ayuda técnica y social con programas basados en "Integración y Normalización", aspectos que no pueden desligarse, ya que una persona se logra integrar a un medio social en la medida en que se le trata como una persona normal, con los mismos derechos y oportunidades de ser feliz; Es por ello que este grupo de padres se unieron para brindar atención a otros jóvenes con discapacidad intelectual y al igual que sus hijos recibieran los servicios que ofrece Nueva Luz.(Nueva Luz, 1988)

Así pues podemos situar el papel del psicólogo en estas instituciones y para el caso específico de Nueva Luz trabaja con jóvenes con discapacidad intelectual que han asistido a diversas instituciones, pero debido a la edad con la que cuentan han tenido que cambiar y sus padres preocupados por que lleguen a tener una vida independiente han recurrido a este Centro, solicitando se les apliquen programas de autosuficiencia entre otros. Por ello una de las funciones del Psicólogo es la de habilitar a estos adolescentes en las áreas que presenten conductas retardadas; basados en inventarios de habilidades se elaboran clasificaciones en algunas áreas del comportamiento tales como: conductas básicas, psicomotricidad, auto cuidado, de supervivencia, académicas y talleres ocupacionales, todos ellos encaminados a un desarrollo de habilidades funcionales. (Martínez,1988), de tal forma que mediante el uso de técnicas

específicas se reeduca y habilita a estos jóvenes en las áreas que presenten deficiencias.

Considerando para este trabajo elementos derivados de la modificación de conducta, tomándolo como un conjunto de técnicas en donde se pueden utilizar programas para incrementar o decrementar conductas, con las cuales se brinda atención a personas que requieren este tipo de educación. (Galindo, Bernal, 1981, Galindo, 1988)

Tomando en cuenta los conocimientos adquiridos en la carrera de Psicología, en donde se trabaja por módulos: A.- Teórico: Donde se proporciona al estudiante los elementos teóricos-metodológicos generales, básicamente derivados del análisis experimental de la conducta; B.- Práctico: Donde se vinculan la teoría y la práctica con el servicio a la comunidad, hablando en el caso específico de la educación especial, en donde el estudiante de la FES Iztacala, se enfrenta al trabajo de campo adquiriendo conocimientos en términos de la entrevista psicológica y de diagnóstico del caso que se atiende, así como la detección del problema del paciente, tratamiento individual o de grupo, aplicación de programas, elaboración de instrumentos y reporte de actividades realizadas.(Pérez y Cruz,1990)

Es de esta forma como el egresado de la FES Iztacala que termina la carrera con algunas herramientas básicas cuando ingresa a algún centro educativo y como mencione en el caso del Centro de Atención Especial Nueva Luz A.C., en donde tuve la oportunidad de incorporarme como terapeuta de un grupo de jóvenes con discapacidad intelectual y autismo al hacerme cargo de estos adolescentes mis actividades consistieron en el trabajo directo con ellos, primeramente fue el revisar el expediente, tener una entrevista con los padres y hacer una valoración de cada uno, utilizando diversos tipos de diagnóstico como los que manejan Galindo, Bernal y cols.(1981), para identificar y definir tanto los repertorios con los que cuentan así como las variables ambientales que están influyendo en la conducta retardada y que pueden ser modificados y facilitar el desarrollo de habilidades,

posteriormente y con la información recabada, realice los respectivos reportes en donde describía las características del paciente, las conductas sobre las cuales trabajaría, los objetivos a lograr en el tratamiento, el diseño utilizado y el tiempo para llevar a cabo el programa de entrenamiento basado en las áreas de repertorios básicos, cuidado personal, preacadémico, motricidad fina y gruesa, talleres ocupacionales y visitas a la comunidad.

Para llevar a cabo el reporte de trabajo hago una presentación de cuatro capítulos, en el primero de ellos se abordan los servicios que ofrecen las instituciones públicas y privadas en el área de la educación especial, ubicando en ellos el caso del Centro de Atención Especial Nueva Luz A.C.

Para el segundo capítulo presento el marco teórico a través del cual esta basado el trabajo realizado en Nueva Luz, considerando a la modificación de conducta como una de las herramientas prácticas para la atención de personas con discapacidad intelectual, con la cual se pueden incrementar, decrementar o mantener conductas.

En el tercer capítulo hago una revisión de los programas de trabajo de los directivos a quienes estuve supeditada y presento una propuesta de un modelo de atención y estrategias de intervención de un programa de habilitación, considerando a los jóvenes con necesidades educativas especiales como personas que requieren de apoyos en determinadas áreas básicas, para posteriormente incorporarse a actividades ocupacionales, así mismo presento las actividades que realice en el desarrollo de proyectos con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo del personal, su capacitación y los recursos materiales (didácticos deportivos entre otros) para el trabajo con jóvenes con discapacidad intelectual

En cuanto al cuarto y último capítulo presento un resumen del manual de procedimientos como una propuesta de un modelo de vivienda para personas con

discapacidad intelectual, dicho plan esta diseñado basándome en las necesidades y personalidad de los jóvenes con necesidades educativas especiales, con el programa del Centro de rehabilitación y el de casa hogar, se brinda un servicio de atención integral que Nueva Luz ofrece a otros padres de familia que requieran de este tipo de cuidados para sus hijos.

Con la información referida y con la experiencia adquirida en la FES Iztacala compaginada con los conocimientos adquiridos en Nueva luz presento este reporte, con el cual deseo dar a conocer una de las formas de trabajo del Psicólogo en el área de la educación especial, en donde se pueden observar algunas de las alternativas de desarrollo profesional para laborar. Como terapeuta: Evaluando y diseñando programas de atención, con lo cual se adquiere amplia experiencia dado que cada alumno es diferente y basándose en sus características es conveniente desarrollar los programas y como directivo: en el cual puede desempeñar actividades, como reclutamiento y selección de personal, administración de recursos humanos y desarrollo institucional, contando con elementos para diseño de proyectos con el propósito de obtención de recursos, pero sin perder la visión de su formación profesional enfocando el trabajo a la mejora de la institución y de la población a la cual se esta brindando el servicio, en el reporte se encontrara información de las actividades realizadas así como las herramientas diseñadas y experiencia adquirida, la cual puede servir de apoyo para que se pueda aplicar no solo en jóvenes con discapacidad intelectual, sino también a otro tipo de población que requiera atención especializada con las adecuaciones pertinentes.

Bajo este contexto presento el reporte de trabajo que tiene como objetivo: describir en que consiste la función del psicólogo en un centro de educación especial que brinda servicios de rehabilitación y casa hogar a personas con discapacidad intelectual.

Hago referencia que en los capítulos I, II, III, me referiré a los adolescentes y adultos con discapacidad intelectual y autismo con el término adolescentes o jóvenes, para el capítulo IV empleare la palabra de residentes.

Es importante mencionar que con el fin de cumplir con mi objetivo el reporte se centra en aspectos teóricos descriptivos y de tipo cualitativo y no cuantitativamente.

## RESUMEN

En el presente reporte se expone el resultado de 11 años de trabajo, cuyo objetivo es describir en que consiste la función del psicólogo en un Centro de Educación Especial que brinda servicios de rehabilitación y casa hogar a personas con discapacidad intelectual y autismo bajo el marco teórico de modificación de conducta.

Se encontrará información del Centro de Atención Especial Nueva Luz A.C., así como algunas alternativas de desarrollo profesional del psicólogo egresado de la FES Iztacala. Como terapeuta en educación especial en el diseño y aplicación de programas, en el área clínica: apoyo a padres y familia de personas con necesidades educativas especiales, para el marco social: investigaciones y elaboración de proyectos y en el parte organizacional: creación de la planeación estratégica de una Asociación Civil no gubernamental.

Hago referencia a cinco etapas de intervención en el diseño, aplicación y estrategias de atención que facilitan al psicólogo, el trabajo con personas con discapacidad intelectual y autismo; En el área de la coordinación tuve la oportunidad de diseñar un programa de atención enfocado a las necesidades de los jóvenes que asisten al Centro y a nivel directivo, trabajé en el área de selección y reclutamiento de personal, elaboración de manuales, planeación estratégica, obtención de recursos y elaboración de proyectos, por último presento una propuesta de un modelo de vivienda para personas con discapacidad, especialmente para la población referida.

# CAPITULO I

## **SERVICIOS EXISTENTES EN EDUCACIÓN ESPECIAL, EL CASO DEL CENTRO DE ATENCION ESPECIAL NUEVA LUZ A.C.**

### 1.1. PERSPECTIVA DE LA EDUCACIÓN ESPECIAL EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL TRABAJO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

El objetivo del presente capítulo es el de ubicar dentro del campo de la educación especial los servicios que brindan las escuelas públicas o privadas a determinada población de acuerdo a su condición, no obstante que cada institución tiene sus lineamientos de trabajo, de acuerdo al tipo de centro al que pertenezcan.

A partir de la institucionalización de la educación especial, la persona con discapacidad, retardada o atípica (como anteriormente se le llamaba) tiene el derecho de asistir a algún centro que brinde servicio a este tipo de población.

En nuestro país uno de los principios de la legislación Mexicana es “El derecho de igualdad de oportunidades para la educación”, la cual ha tratado de cumplir y mejorar la cantidad y calidad de educación de las personas con necesidades educativas especiales, de ahí que todas las personas con discapacidad pudieren tener derecho a la educación. (Campos, Ugalde, 1992)

Por lo tanto se ha establecido que cualquier sujeto que se aleje de las características de “normalidad” ya sea por que padece alguna enfermedad orgánica o por que presenta limitaciones físicas, podrá ser canalizado a alguna institución que le brinde la atención que requiere.

Estos Centros de educación especial proporcionan servicios de diagnóstico a niños o jóvenes que lo requieran, pero aún cuando la persona logra integrarse a una actividad, la sociedad no deja de clasificarlo como un ser extraño, la desinformación y la falta de educación de la sociedad frecuentemente es una de las causas por las que se encuentra en esa condición, sigue siendo señalado, discriminado o escondido. (García, 1994)

Por ello hay centros que pueden ser de tipo asistencia social públicos o privados, ambos consideran a esta población como aquella que necesita una atención individual especializada que pueda responder a sus características, quien presenta determinadas necesidades que no pueden satisfacerse en escuelas de educación regular (González, 1992), sin embargo, no difieren en su esencia de la educación normal, ya que comparte sus fines generales, aunque no el tipo de población y la técnica de enseñanza.

Por lo general el objetivo principal de estas instituciones (públicas y privadas) es el de lograr la normalización e integración de las personas con discapacidad con la finalidad de que tengan la oportunidad de lograr una vida lo más cercana posible a lo normal (acorde a las normas y principios que establece la sociedad) Aunque el hecho de que estas escuelas son parte de un mismo sistema no quiere decir que pueden ofrecer los mismos servicios a niños y jóvenes con necesidades educativas especiales, ya que hay diferencias en las conductas de la población, el personal, enseñanza e instalaciones.

### **1.1.1. INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Enfocan su atención únicamente a niños con problemas de aprendizaje, audición, lenguaje, deficiencia mental y visuales y son atendidos en escuelas de atención múltiple en donde se trata a los niños con diferente problemática por lo general este tipo de población ingresan por que son canalizados por el COEC (Centro de

orientación, Evaluación y Canalización). Pero no atienden casos de adolescentes, diversos Síndromes, Parálisis cerebral y autismo.

En cuanto a sus instalaciones y condiciones físicas: son amplias y limpias y con suficiente espacio, sanitarios fijos y limpios, mobiliario adecuado y áreas verdes.

Por lo que se refiere al personal cuentan con maestros en educación especial, terapeutas de lenguaje, maestros auxiliares, terapeutas de audición, pedagogos, médicos generales, terapeutas físicos, ocupacionales, maestros normalistas y neurólogos, pasantes en diversas áreas, practicantes, educadoras y trabajadoras sociales, personal de mantenimiento, cocineras, porteros, secretarias, niñeras y de intendencia, es importante mencionar que dependiendo del tipo de población que atiendan es el tipo de personal.

Cuentan con supervisión de la dirección de la S.E.P. quien proporciona servicios de capacitación y actualización para el personal, con la finalidad de brindar un mejor servicio de acuerdo al área en que se trabaje y el que cada institución requiera.

### **1.1.2. INSTITUCIONES PRIVADAS:**

Atienden niños, adolescentes y adultos, que presenten pérdida auditiva, discapacidad intelectual, problemas de aprendizaje, de lenguaje, diversos síndromes como Down, West, parálisis cerebral y autismo, por lo general los casos que suelen recibir son por recomendación o por ser canalizados por CONFE (Confederación Mexicana en Pro del Deficiente Mental), o por alguna otra asociación o departamento en la cual este registrada la institución.

Estas instituciones proporcionan cursos de capacitación y actualización para los padres o para el personal que suelen ser maestros en educación especial, psicólogos, terapeutas: lenguaje, físicos, ocupacionales, pedagogos, maestros

normalistas, practicantes, auxiliares, también cuentan con personal de mantenimiento, cocineros, porteros, secretarias y afanadoras.

Por lo general comienzan sus actividades en pequeñas instalaciones, cuentan con el mobiliario suficiente, pocas áreas verdes y sanitarios limpios y fijos, con el tiempo y el arduo trabajo del patronato, consejo directivo o bien del personal que labora en ellas pueden llegar a convertir en grandes instituciones.

Estas asociaciones surgen a causa de una necesidad específica:

Falta de opciones educativas (públicas y privadas) que brinden atención a las personas con discapacidad intelectual y a sus requerimientos individuales, por lo general las fundan los padres de familia, con ideas y creencias propias, con la finalidad de darles una mejor calidad de vida. Este tipo de instituciones pasan a formar parte de las organizaciones de la sociedad civil organizada, en estos casos son las cabezas de la institución quienes se encargan de seleccionar el personal que laborará en sus instalaciones y en los programas de trabajo que ya se tienen establecidos o deseen implementar. (Bonilla y Ortiz, 1994)

En ambas instituciones (públicas y privadas) el papel del psicólogo no está delimitado, ya que en ocasiones suelen estar en el área de psicodiagnóstico aplicando pruebas y canalizando a los niños o jóvenes al centro más adecuado acorde a sus necesidades, o bien por otro lado únicamente se ocupan de trabajar con un grupo siguiendo instrucciones de los maestros en educación especial o bien de los directores, son pocas las instituciones que tienen un departamento donde el psicólogo se inserta para evaluar, diagnosticar e intervenir en la aplicación de programas diseñados.

Como se mencionó las actividades del personal están en función del tipo de institución en la que se labora, para el caso del CENTRO DE ATENCION ESPECIAL NUEVA LUZ A.C., el psicólogo se encarga de trabajar

directamente con jóvenes con discapacidad intelectual y autismo (12 a 44 años) que asisten a este centro y a quienes se les aplica una evaluación psicopedagógica, la cual esta en función al programa de trabajo y fundada en la modificación de conducta, a través de la cual se pueden observar cuales son los repertorios que cada uno posee, así como los factores ambientales que lo controlan y los reforzadores que en cada caso puedan utilizarse.

## 1.2. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIAL NUEVA LUZ A.C.

Una vez ubicado el lugar que ocupa el Centro de Atención Especial Nueva Luz A.C. dentro de los centros de educación especial pretendo dar a conocer ampliamente como esta integrada como asociación tanto en el aspecto directivo como técnico para tener un panorama del lugar que ocupa el psicólogo dentro de la institución.

### **1.2.1. FUNDACIÓN DEL CENTRO NUEVA LUZ.**

Un grupo de padres de familia interesados en proporcionar a sus hijos con discapacidad intelectual y autismo una oportunidad de salir adelante formaron una asociación, basada en tradiciones propias, modelos de trabajo y normas fundamentadas en su propia experiencia; Se organizaron y formaron el CENTRO DE ATENCION ESPECIAL NUEVA LUZ A.C., estos padres al tener una situación en común: hijos adolescentes y adultos con discapacidad intelectual y / o autismo, pensaron en la creación de un Centro cuyo servicio asistencial estuviera acorde a la etapa en la que se encuentran sus hijos, debido a que las instituciones a las cuales asistían ya no cubrían sus necesidades o bien no estaban conformes con los servicios que recibían, por ello crearon la asociación y junto con profesionistas diseñaron los programas de atención que se brindan basados en términos de “integración y normalización”, aspectos que no pueden desligarse, ya que una

persona se logra integrar a un medio social en la medida que se le trata como una persona normal, con los mismos derechos y oportunidades de ser feliz.

Es por eso que estos padres abrieron los servicios que proporciona Nueva Luz a otros jóvenes con deficiencia mental o autismo y que se encuentren en la misma situación que sus hijos.

El CENTRO DE ATENCION ESPECIAL NUEVA LUZ, quedó constituida como Asociación Civil en 1988, cuyo objeto social es proporcionar atención a niños y/o adolescentes cuyas facultades psíquicas se encuentren afectadas por enfermedad u otra causa, El Centro no podrá perseguir ningún fin de lucro.

### 1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Esta parte de la institución la conforman dos áreas: la primera integrada por la asociación dividida en: Consejo directivo y Comisiones; la segunda parte esta integrada por el personal técnico – administrativo.

La asociación la forman los padres de los de los adolescentes con deficiencia mental y autismo, quienes fungen como representantes legales y fundadores de Nueva Luz, de tal forma que cada uno ocupa un cargo dentro de la asociación los cuales fueron designados por común acuerdo, pueden mencionarse:

#### **1.3.1. ASOCIACIÓN.**

##### 1.3.1.1 Consejo directivo:

Lo conforman el presidente, secretario tesorero, quienes fungen como apoderados, y los vocales, son ellos quienes principalmente convocan a juntas procurando que asistan todos los socios.

### 1.3.1.2 Comisiones:

Lo integran por lo general las madres de los adolescentes y son las encargadas de la promoción y publicidad, relaciones públicas y donativos, eventos especiales, tienen a su cargo el conseguir donativos, organizar bazares, Kermeses, con productos elaborados por ellas o por los alumnos del Centro, también realizan rifas y una cena baile anual, así como premier de cines y obras de teatro, todas estas actividades con el fin de recaudar fondos para la mejora de la institución y a su vez difundir el tipo de servicio que proporciona Nueva Luz.

Es importante mencionar que los fundadores son padres de estos jóvenes con discapacidad intelectual y autismo, en su mayoría son matrimonios y cada uno de ellos se encarga de algún cargo dentro del consejo directivo y las comisiones.

Por otra parte se encuentra el personal que labora en el Centro, principalmente son psicólogos o maestros en educación especial quienes trabajan directamente con los jóvenes.

## **1.3.2. ÁREA TÉCNICA-ADMINISTRATIVA.**

### 1.3.2.1 Dirección:

Es la persona responsable de supervisar el servicio proporcionado conforme al reglamento establecido por la institución, debe promover el respeto, orden y cooperación entre los padres de familia y el personal, informar y orientar al personal de nuevo ingreso (padres, maestros y personal en general) lo referente al reglamento y las condiciones generales de trabajo y las normas que los padres deben cumplir para que sus hijos se integren mejor a la sociedad.

#### 1.3.2.2 Personal profesional operativo:

Son los encargados de trabajar directamente con los jóvenes con discapacidad intelectual y tienen como función principal la de contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje y de adaptación. También se encargan de elaborar un programa de trabajo en el cual se menciona de forma general las actividades que se van a llevar a cabo y posteriormente elaborar un reporte de las actividades realizadas.

Principalmente son estas las actividades del personal técnico, quienes pueden proporcionar ideas o sugerencias al director, Así mismo deben mantener una comunicación constante tanto con los superiores como con el personal de servicio.

#### 1.3.2.3. Secretaria:

Es la persona encargada de realizar todos los trabajos de mecanografiado, los pagos del centro, integra la contabilidad y recibe a los adolescentes en el horario de entrada y salida.

#### 1.3.3 Asesorías:

Las conforman tres personas:

##### 1.3.3.1 Neurólogo:

Brinda servicio médico y es el responsable del medicamento que toma cada uno de los alumnos, según su atipicidad.

##### 1.3.3.2 Contable y fiscal:

Llevan a cabo la contabilidad y trámites necesarios en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

#### 1.3.3.3 Jurídico:

Se encarga de todos los trámites legales y asesorías que interesan al Centro.

#### **1.3.4. PERSONAL DE SERVICIO.**

Esta integrado por tres personas:

##### 1.3.4.1 Personal de cocina:

Se encarga de todo lo relacionado a la preparación de alimentos, junto con el director (a) realiza el menú de la semana y organiza las compras respectivas, también se encarga de mantener limpio su lugar de trabajo así como los utensilios.

##### 1.3.4.2. Personal de servicio

Es la persona encargada de realizar el aseo de las instalaciones y tenerlas en óptimas condiciones.

##### 1.3.4.3. Chofer

Se encarga de llevar al personal y a los adolescentes a las salidas motivacionales, natación o bien recoger donativos, así como llevar el microbús a realizar los tramites como verificación, tenencia, revista, etc.

De esta forma es como esta organizada la institución, tanto el consejo directivo, la dirección y el personal técnico y de servicio trabajan en conjunto para proporcionar una mejor atención a los jóvenes que acuden a Nueva Luz. (López, 1988)  
(ANEXO 1)

## **1.4. DESCRIPCIÓN DE INSTALACIONES**

Nueva Luz inició actividades en una casa construcción de los años cincuentas, constaba de dos niveles, en la planta baja se podía entrar por la cochera o bien por una pequeña estancia, tenía tres baños, sala, comedor, la cocina había una despensa, en el primer piso contaba con dos sanitarios completos, cuatro

habitaciones y una azotea, Cuando los padres adquirieron esta casa estaba totalmente en condiciones deplorables, por ello se dieron a la tarea realizar actividades de limpieza, escombros y poco a poco fueron haciendo los cambios, tanto del mobiliario de los baños como de pintura, arreglos de herrería, contaban con el mobiliario indispensable y acondicionaron la casa de tal forma que pudo funcionar en una primera etapa como centro de rehabilitación.

Dentro del predio que se adquirió se encontraba la casa( mencionada) una área verde y en la parte posterior había una casucha, la cual tubo que ser derribada para poder construir las actuales instalaciones, los padres realizaron diversas actividades con la finalidad de obtener los permisos y recaudar los fondos para la nueva construcción, la cual consta de dos niveles, en la planta baja se encuentra el taller de carpintería acondicionado con una mesa de trabajo y herramientas básica; cocina: cuenta con una alacena, estufa, fregadero y despensa; comedor: lo integran una barra para los trastes, mesas y sillas; dirección cuenta con mobiliario de oficina, equipo de computo; baño del personal; baño para los jóvenes: esta acondicionado con tres excusados, cuatro regaderas y 2 lavamanos, hay una azotea en donde están los boíles, un pequeño jardín, la cisterna y dos lavaderos.

En el primer piso se encuentran tres salones (con capacidad aproximada para seis alumnos), cada uno cuenta con dos closet, mesas de trabajo, sillas y pizarrón; Hay un salón de psicomotricidad, el cual tiene piso de madera, espejo que cubre una de las paredes, barras de ejercicio y esta acondicionado con una cámara de Gesell; Gimnasio, enfermería, un salón de maestros y por último se encuentra un baño que cuenta con tres excusado, cuatro regaderas y dos lavamanos con closet. Para finalizar en el segundo nivel hay una gran azotea bardeada y protegida óptima para realizar ejercicios.

Las fachadas son sencillas y con ventanas enmarcadas en sombra, es importante mencionar que todo el centro tiene visibilidad completa, ya que cuenta con ventanas que comunican de un salón a otro.

Las instalaciones de la casa fueron remodeladas y la casa quedó de la siguiente manera: En la planta baja se encuentra el comedor, sala, cocina con una amplia despensa y un cuarto de lavado, sala de juntas, en tanto que en la planta alta hay 7 recamaras para los residentes, 2 para el personal, 1 salón de usos múltiples, holl, 2 baños uno con dos excusados y tres regaderas para los residentes y 1 con un excusado y una regadera para el personal, y una zotehuela donde se encuentran los boilers.

Actualmente tanto la construcción de la casa como el centro cuentan con protecciones en puertas, ventanas, extintores y señalamientos con rutas de evacuación.

En medio de las dos construcciones (casa-centro) se encuentra un jardín, en el cual hay árboles frutales, rosales, margaritas y otras plantas de ornato, en su mayoría esta cubierto por pasto, hay una resbaladilla y columpios, así mismo en esta área se encuentra el espacio destinado al taller de hortalizas, en dos costados del jardín hay pasillos de cementos uno de ellos cubierto por un bonito domo, que sirve para comunicar ambas construcciones. (Manual de organización Nueva Luz, 1988)

## CAPITULO II

# MARCO TEORICO, TÉCNICAS CONDUCTUALES APLICADAS AL TRABAJO CON JÓVENES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

El trabajo realizado con jóvenes con discapacidad intelectual ha sido abordado desde diversas corrientes psicológicas, en el análisis conductual aplicado se han obtenido buenos resultados, estas técnicas se basan en principios experimentales de la conducta y han sido observadas y probadas en el laboratorio, con el fin de poder estudiar y controlar la conducta.

En Nueva Luz propuse se trabajara bajo el marco del análisis conductual aplicado, ya que se puede utilizar en el mejoramiento de conductas socialmente aceptables, lo cual se acerca al trabajo que los padres desean se lleve a cabo en el Centro, el programa ayuda a mejorar las conductas que habrán de promover su propio desarrollo personal y social, dado que sirve para aumentar el repertorio de habilidades o bien suprimir aquellas conductas que interfieran en el funcionamiento de adaptación de los jóvenes con discapacidad intelectual. (Sulzer, 1990)

El análisis conductual aplicado es un método de modificación de conducta, diseñado para modificar el comportamiento de habilitar, mantener, y decrementarlas conductas para mejorar las condiciones de desarrollo personal, es decir, se aplican para que haya una mejora en su repertorio de habilidades o desaparecer conductas indeseadas.

El análisis conductual aplicado se desarrolla a partir de la observación de tres cambios fundamentales: "Un cambio en el medio, en forma de objeto o acontecimiento, que influye en el organismo, al cual se le denomina **Estimulo**; un

cambio en el organismo que se traduce en alguna forma de Comportamiento observable, al que se denomina **Respuesta o Conducta**; y un cambio en el medio en forma de acontecimiento efecto de dicha conducta al que se llama **Consecuencia**, de tal forma que basándose en esta triple relación ESTIMULO – CONDUCTA – CONSECUENCIA, esta integrada la base del análisis experimental aplicado a la conducta. (Ribes 1988)

Con la finalidad de establecer el trabajo es necesario conocer una serie de premisas básicas para hacer un uso correcto de las técnicas conductuales

## 2.1. PREMISA BÁSICAS EN LA MODIFICACIÓN DE CONDUCTA:

### 2.1.1. ESTIMULO:

Cualquier elemento que se encuentre en el medio ambiente y sea de interés o repulsivo para el adolescente, para ello es necesario conocer un poco de sus antecedentes, gusto o preferencias.

### 2.1.2. ESTÍMULO POSITIVO:

Consiste en cualquier elemento que se encuentre en el medio ambiente, el cual se pueda presentar de manera tangible, social o comestible, suele ser algo agradable.

### 2.1.3. ESTÍMULO AVERSIVO:

Cualquier elemento que se encuentre en el medio, el cual suele presentarse de manera desagradable y puede producir dolor, molestia, malestar, puede ser algo tangible o social.

#### **2.1.4. CONTINGENCIA:**

Es la interacción que hay entre tres factores:

- ↪ La ocasión en que ocurre una respuesta
- ↪ La respuesta
- ↪ La consecuencia de la respuesta o estímulo proporcionado.

#### **2.1.5. LATENCIA:**

Tiempo que hay entre la conducta presentada y la entrega de un estímulo positivo o aversivo

Un programa conductual abarca tres aspectos fundamentales:

- ⊗ Creación de nuevas conductas
- ⊗ Aumento en la frecuencia de las conductas ya existentes
- ⊗ Supresión de conductas indeseables

El trabajo conductual tiene dos etapas: la primera consiste en el diseño de un ambiente especial, en el cual se puede hacer uso de procedimientos y técnicas con la finalidad de incrementar su repertorio de conductas o reducir las disruptivas, en este ambiente se hace uso de los reforzadores y estímulos bajo un control directo del terapeuta a través de un programa que señale las conductas o áreas que requieren de atención, el tratamiento concluye si se observa que el joven muestra los criterios seleccionados en el programa de trabajo o bien si las técnicas han logrado su objetivo(habilitar- decrementar conductas), una vez cubierta esta área se procede a una segunda etapa, la cual consiste en aplicar las técnicas o reforzadores en el medio ambiente natural en el cual se desenvuelve el adolescente, teniendo siempre el terapeuta el control de los estímulos, Hasta llegar a un programa de desvanecimiento de los estímulos.

Cabe hacer mención que la idea es entrenar a la familia para llevar acabo estas dos etapas por lo que es necesario tomar en cuenta los repertorios de entrada que posee el adolescente, las instrucciones, el entrenamiento las personas que de una u otra manera pudieran alterar con su conducta el programa. (Keller, Ribes, 1997)

A continuación menciono algunas de las técnicas utilizadas en este trabajo así como la definición de cada una de ellas:

## 2.2. TÉCNICAS CONDUCTUALES APLICADAS AL TRABAJO.

### ⊗ **Adquisición de conductas**

- } Reforzamiento positivo
- } Moldeamiento por aproximaciones sucesivas.
- } Reforzamiento negativo
- } Imitación

### ⊗ **Mantenimiento de conductas**

- } Reforzamiento intermitente
  - Intervalo
  - Razón
- } Control de estímulos
- } Reforzamiento condicionado
- } Encadenamiento

### ⊗ **Reducción de conductas**

- } Extinción
- } Tiempo fuera
- } Castigo positivo
- } Estímulos aversivos
- } Castigo negativo

} Sociedad

## **2.2.1. ADQUISICIÓN DE CONDUCTAS**

### 2.2.1.1. Reforzamiento positivo:

Consiste en proporcionar un estímulo tan pronto como sé de la conducta seleccionada previamente, este procedimiento es utilizado por que produce un aumento en la probabilidad de que se presente la conducta esperada. Por lo general los reforzadores son recompensas, para poder utilizarlas es necesario hacer una identificación en la práctica de la conducta previamente seleccionada y las condiciones bajo las cuales se pretende que aparezcan, como reforzador positivo pueden encontrarse los estímulos comestibles, sociales y los tangibles.

### 2.2.1.2. Moldeamiento por aproximaciones sucesivas:

El primer paso es definir de la manera más precisa cual es la conducta final que se desea obtener, una vez establecido esto, se elige una conducta de las que se ha previsto o que tenga alguna semejanza con la cual se va a trabajar, y se le va a reforzar constantemente hasta que se presente con frecuencia, el paso siguiente es hacer que la conducta se presente de la forma más parecida a la deseada.

### 2.2.1.3. Reforzamiento negativo:

Se le denomina Reforzamiento negativo cuando hay la probabilidad de que se presente una conducta, consecuencia de omisión de un estímulo, es decir, que la respuesta sea el motivo por el cual se le retire el estímulo, para esto, se utilizan estímulos aversivos para reforzar el estímulo negativo, de manera que cuando el joven da la respuesta el estímulo aversivo puede utilizarse como situación de escape (responde para no recibir un estímulo aversivo) .

#### 2.2.1.4. Imitación:

Para utilizar esta técnica deben tomarse en consideración varios aspectos: la relación temporal (tiempo en que se presenta la conducta a imitar y la respuesta imitativa), además de tres aspectos: la semejanza entre la conducta del imitador y la del modelo, la relación temporal entre la ejecución y la omisión de las instrucciones, para que el adolescente solo se limite a imitar la acción. Es importante aclarar que no es necesario que las conductas a imitar sean idénticas solo deben parecerse. Puede tomarse como imitativa una actividad cuando no es necesario dar instrucciones explícitas para que la acción sea emitida, la respuesta debe darse por sí sola ante la conducta del modelo.

### **2.2.2. MANTENIMIENTO DE CONDUCTAS**

#### 2.2.2.1 Reforzamiento intermitente:

Consiste en presentar un reforzador (estimulo o premio) de manera variada, es decir, no se refuerzan todas las respuestas que el residente da, sino, solo alguna de ellas y puede ser de dos formas, tomando en cuenta el número de respuestas o el tiempo que transcurre entre ellas, a las cuales se les llama razón (respuestas) o intervalo (tiempo) es útil este procedimiento cuando se tiene establecida alguna conducta que se quiere mantener:

Los programas de Razón producen frecuencia en la tasa de respuesta mas alta en tiempo, es altamente recomendable utilizar los programas de razón cuando se desea que el alumno de una respuesta con mayor frecuencia y los programas de razón los de tipo variable producen una mayor ejecución que los de tipo fijo.

Los programas de Intervalo se definen en función del tiempo pero se refuerzan basándose en la primera respuesta que se obtiene luego de transcurrido el tiempo

previsto, es decir, el reforzamiento, cualquiera que sea el programa, siempre debe ser consecuencia de una respuesta.

#### 2.2.2.2. Control de estímulos:

Consiste en identificar el estímulo que sea efectivo para aplicarlo al programa y será el que se otorga ante la conducta que se va a reforzar, es aquel que con su sola presencia el joven la ejecuta, de tal forma que si un estímulo está siempre presente ante una respuesta (seleccionada previamente por el terapeuta) éste adquiere un control sobre ella y la hace más frecuente, al aparecer con mayor frecuencia. Decimos que la conducta está bajo control de estímulos.

#### 2.2.2.3. Reforzamiento condicionado:

Consiste en aparear un estímulo nuevo con uno que se desea condicionar como reforzador con otro que ya cumplió esas características, es decir, el estímulo condicionado debe preceder al estímulo incondicionado, de tal forma que ante la presencia del estímulo incondicionado suele presentarse la conducta, una vez establecida la situación de condicionamiento se debe ir desvaneciendo gradualmente el número de apareamientos entre ellos y que eventualmente debe presentarse el reforzador incondicionado apareado con el reforzador condicionado, con la finalidad de asegurar que la conducta perdurará por más tiempo. Cabe hacer mención que el apareamiento se realiza el número de veces necesario y puede variar por adolescente y condición.

#### 2.2.2.4. Encadenamiento:

Consiste en desarticular una conducta en varias partes y al final se integran en una sola que nos interese trabajar, para encadenar diversas respuestas es necesario seguir un orden que consiste en reforzar el primer eslabón, una vez logrado se une con la siguiente conducta trabajándose la primera y la segunda, y se entrega un reforzador, cada eslabón integrado a la cadena debe tener un reforzador que mantenga la conducta entregándose un estímulo y así sucesivamente hasta la última cadena del eslabón, cabe hacer mención que la

entrega de los reforzadores dependen de lo complejo o no de la cadena y la capacidad de respuesta del alumno.

### **2.2.3. REDUCCIÓN DE CONDUCTAS**

#### **2.2.3.1. Extinción:**

En esta técnica se elimina por completo la entrega de reforzadores, al principio se nota un incremento de la conducta sobre la cual se estaba trabajando, lo cual es pasajero, disminuyendo posteriormente de manera gradual lo que con lleva a que la conducta negativa desaparezca, para ello se requiere suspender la entrega del reforzador por completo y no debe ser administrado para esa respuesta, para aplicar la extinción es necesario identificar el reforzador que mantiene la conducta, para que en realidad se tengan los efectos de la extinción deben suspenderse indefinidamente, de otra manera se estaría reforzando intermitentemente.

#### **2.2.3.2. Tiempo fuera:**

Se aplica cuando no es posible suspender el Reforzamiento y consiste en retirar materialmente al joven de la situación en que se encontraba o cuando presenta la conducta que deseamos suprimir, lo más recomendable es asociar el tiempo fuera con aclaraciones verbales, es importante discriminar que él retirarlo de la actividad no sea el premio de la conducta, ya que podría presentar esta acción para ya no ejecutar las actividades, se considera eficaz cuando al retirarlo del trabajo se presenta un cambio en el comportamiento, posteriormente se reincorporará al lugar de trabajo siempre y cuando no este presentando la conducta por la cual se le retiro del lugar de trabajo, para ello debe mostrar una actitud socialmente aceptable.

#### 2.2.3.3. Castigo positivo:

Consiste en aplicar un estímulo aversivo como consecuencia de una conducta, el efecto perseguido es evitar que se presente en un futuro, es decir, se le aplica un castigo cuando presente una acción inadecuadas, los estímulos aversivo o punitivos varían de adolescente a adolescente, por lo que hay que identificarlos en la misma práctica o mediante la observación con la finalidad de detectar que estímulos actúan como tales.

Cabe hacer mención que recomiendo no se recurra al castigo, por principios éticos, para trabajar esta área es conveniente recurrir a otras técnicas aquí presentadas, u otros procedimientos para disminuir la conducta en cuestión.

#### 2.2.3.4. Castigo negativo:

Consiste en retirarle al joven un estímulo que resulte agradable cuando presente una conducta inadecuada o no respete las normas establecidas, es más recomendable hacer uso de esta técnica para la supresión de conductas dado que no se hace uso de estímulos aversivos, sino que consiste en que el alumno “pierda” algo que tiene en su poder y le es agradable para él.

#### 2.2.3.5. Saciedad:

Consiste en aumentar considerablemente la administración de reforzadores como consecuencia de una conducta indeseable, se debe proporcionar de manera excesiva la frecuencia de la entrega del reforzador, conducta que se mantendrá hasta que se sacie el adolescente y el estímulo proporcionado pierda su valor reforzante, un reforzador que se presenta con mucha frecuencia y en grandes cantidades produce saciedad y pierde su eficacia en el mantenimiento de la conducta.

## 2.3. REPERTORIOS BÁSICOS:

Es importante hacer mención que para desarrollar cualquier programa de trabajo se debe partir de una base, en el caso de las personas con discapacidad intelectual es necesario que cuenten con los precurrentes básicos para desarrollar cualquier tipo de trabajo terapéutico como son:

### **2.3.1. ATENCIÓN:**

Es una conducta indispensable para desarrollar cualquier programa conductual, incluyendo los repertorios básicos de imitación y seguimiento de instrucciones, una forma de determinar si el alumno nos está entendiendo es detectar si sus órganos receptores están visiblemente orientados al lugar en donde se le solicita, para ello podemos mencionar tres etapas de la adquisición de la atención:

- Establecimiento de un contacto visual.
- Fijación visual en determinadas situaciones
- Seguimiento visual de algún estímulo presentado en movimiento.

### **2.3.2. SEGUIMIENTO DE INSTRUCCIONES:**

Consiste en que el joven presente alguna conducta ante la instrucción verbal de realizarla, la importancia de este repertorio radica en ampliarlo de la conducta más sencilla a otras más compleja, de tal forma hasta que pueda realizar determinadas actividades con la sola instrucción verbal.

### **2.3.3. DISCRIMINACIÓN:**

La cual es el resultado de un reforzamiento diferencial, en donde se refuerza una conducta en presencia de un estímulo y no se refuerza en presencia de otro, es decir, se le refuerza al joven una conducta seleccionada previamente, con la

finalidad de que identifique que solo ante esta conducta va a recibir un premio.  
(Walker, 1987)

Cabe hacer mención que este conjunto de técnicas conductuales se utilizaron en los programas específicos de trabajo, es decir, para que el alumno contara con bases o precurrentes para tener un plan de acción que se llevara a cabo en las áreas de autocuidado, higiene personal, motora, problemas de conducta entre otras.

Es importante mencionar que se selecciono este marco teórico por las siguientes razones:

1. Se obtienen resultados a corto plazo si se emplean de la manera adecuada.
2. Son técnicas que no son de alto costo físico, material o emocional.
3. Están sustentadas bajo un enfoque de una de las corrientes de la Psicología, las cuales han sido estudiadas previamente antes de hacerse uso de ellas con personas con discapacidad.( Galindo, Bernal, 1999)

## CAPITULO III

# **FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y PROPUESTAS DE TRABAJO DEL PSICÓLOGO EN EL TRABAJO CON JÓVENES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y AUTISMO**

En el presente capítulo haré una presentación de las actividades realizadas como psicóloga en el Centro Nueva Luz A.C., las cuales están integradas en dos partes, en la primera hago referencia a mi desempeño como terapeuta de un grupo de jóvenes con discapacidad intelectual, así como un análisis de los programas de trabajo que se llevaban a cabo y en la segunda parte me refiero a las actividades técnico administrativas, en donde demostrare el trabajo realizado en esa área, así como factores relevantes en el trabajo de las personas con discapacidad intelectual.

### 3.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACION

Con la finalidad de presentar el trabajo realizado en Nueva Luz, a continuación haré una breve descripción de la población de los adolescentes con los cuales tuve contacto:

#### **3.1.1. DISCAPACIDAD INTELECTUAL:**

Cuando hablamos de discapacidad intelectual, no debemos referirnos a una enfermedad, sino a una condición, por lo que se considera que la discapacidad intelectual es aquella que se presenta en una persona (niño, adolescente o adulto) quien se desarrolla en un grado inferior de la etapa cronológica en la que se encuentre y pueden presentar problemas de adaptación social, académica,

motora, personalidad, de aprendizaje, entre otras, observándose una discrepancia entre la edad cronológica y la edad mental.

La discapacidad intelectual puede presentarse en personas de cualquier raza, color, estado socio económico y país, tanto en zonas rurales como en las grandes ciudades.

El funcionamiento intelectual de las personas con discapacidad intelectual puede valorarse en algunos casos (si su nivel de habilidades lo permite) bajo términos psicométricos o escalas como las de Binet y Wechsler, a través de las cuales pueden definirse el Coeficiente Intelectual, sin embargo el evaluar a las personas con discapacidad bajo estas herramientas solo sirve para etiquetarlos, actualmente se toman en consideración a la persona por su nivel de adaptación y en estos casos sirve la aplicación de escalas de habilidades como las de Macotela por citar alguna y por medio de ella se deben diseñar los apoyos que se requieran (Flores,2000)

Dentro de la definición de la discapacidad intelectual podemos mencionar los siguientes niveles: Discapacidad intelectual (leve) educable; Discapacidad intelectual (moderado) entrenable; Discapacidad intelectual (severa) custodia y discapacidad intelectual (profunda) custodia (Jodar, 1985) en esta ocasión solo describiré dos de ellos dado que es la población con la que realice actividades.

#### 3.1.1.1. Discapacidad intelectual entrenable:

Los niños o adolescentes con este tipo de discapacidad pueden salir adelante gracias a los entrenamientos que se les proporcionan en la adquisición de hábitos, algunos pueden llegar a comunicarse de diversa forma, su vocabulario es limitado y el desarrollo psicomotor es variable, aún cuando logran realizar clasificaciones probablemente no logren expresarlas de manera verbal, socialmente se manejan con dificultad, aunque en un grupo estructurado pueden desenvolverse con cierta autonomía, por lo general se les entrena para realizar actividades ocupacionales y

puedan mantenerse al tener trabajos por los cuales reciban alguna remuneración económica, requieren de orientación y ayuda, una mínima supervisión para bastarse a sí mismo y realizar su trabajo. (Jodar,1985)

#### 3.1.1.2. Discapacidad intelectual Custodia:

Suelen presentar un desarrollo normal en peso y talla, no obstante muestran leves deformaciones de escoliosis dado su nivel de postura, sin tener insuficiencia respiratoria, en la cuestión motora presentan alteraciones en la marcha y el equilibrio, su lenguaje es muy elemental y muy restringido o presentan mutismo, o bien no pueden llegar a emitir ciertos sonidos, pueden llegar a comunicarse pero no logran el lenguaje escrito, en cuanto a la personalidad son característicos los estados de agitación Psicomotriz o cólera súbita, son frecuentes las situaciones de angustia, la inseguridad y la falta de confianza en sí mismos, en especial en las que no les son familiares, requieren de constante ayuda y supervisión para realizar las actividades primarias, son personas totalmente dependientes que siempre requerirán de supervisión. (Jodar, 1985)

#### **3.1.2. AUTISMO:**

Se deriva del griego "autos", que significa "uno mismo". Descrito por primera vez por el Dr. Leo Kanner en 1943, quién decía que los niños autistas habían venido al mundo con una incapacidad congénita para establecer el contacto habitual con las personas.

El autismo, de acuerdo con la Sociedad Americana de Autismo, es una compleja discapacidad del desarrollo que aparece normalmente durante los tres primeros años de vida.(Domínguez, 2001)

Es resultado de un desorden neurológico que afecta el funcionamiento del cerebro, impactando el desarrollo normal del cerebro en las áreas de la interacción social y las habilidades de comunicación, se estima que el autismo y sus

comportamientos asociados ocurren aproximadamente en 1 de cada 500 individuos, Es cuatro veces más común en niños que en niñas y no hace diferencias de razas, etnias o clases sociales. Ni el ingreso familiar, estilo de vida o niveles de educación afectan las probabilidades de aparición, pueden presentar una o más de las siguientes características: Se le dificultad establecer interacciones sociales y relaciones con las personas que lo rodean, trata a las personas como objetos que sirven para sus intereses, no establecen contacto visual con los demás, se retrae y reacciona con ansiedad ante cualquier intento de interrumpir su aislamiento, no soporta los cambios en el medio ambiente que lo rodea, se autoagrede, es decir, se pega o se muerde a sí mismo, presenta bajo o nulo desarrollo del lenguaje y si éste existe es memorizado, habla en tercera persona y es utilizado fuera de contexto, tiene dificultades en la comunicación verbal y no verbal, presenta dificultad para las actividades de diversión y juego, puede exhibir movimientos repetitivos como aplaudir o mecerse, se observan en él respuestas inusuales a las personas a su alrededor, desarrolla apego a objetos, es sensible a los estímulos sensoriales de la vista, el tacto, el oído, el sabor, el olor y el equilibrio. (Clima,2003)

Es importante mencionar que los adolescentes y adultos con los que trabaje son personas con necesidades educativas especiales (deficiencia mental y/o autismo), quienes además de su condición presentaban alguna otra discapacidad aunada, tal como problemas motores (leves) sensoriales (invidentes, no presentaban lenguaje verbal) entre otros y en cuanto a los jóvenes autistas presentaban discapacidad intelectual aunado a rasgos autistas.( Powers, 1999)

### **3.1.3. PERFIL DE LA POBLACIÓN:**

El perfil que deberían presentar los candidatos para considerarse admitidos en Nueva Luz era:

- Pre adolescentes y adultos con deficiencia mental y/o autismo

- hombres y/o mujeres
- mayores de 11 años
- Debían caminar por sí mismos
- Controlar esfínteres
- No presentar problemas de conducta.

### 3.2. TRABAJO TERAPÉUTICO DEL PSICÓLOGO CON JÓVENES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

En el trabajo terapéutico directo con los jóvenes estuve un periodo de cinco años, durante este tiempo se contrataron en el Centro a 3 directores, dos de ellos psicólogos y una maestra en educación especial, quienes en base a su formación profesional diseñaron la forma de trabajar en la institución.

#### **3.2.1. PRIMER AÑO:**

Durante el primer año me incorpore al Centro al igual que otros profesionistas, debido a que hubo un cambio completo de la plantilla del personal de la institución, nos incorporamos diversas profesionistas quienes comenzamos actividades con 11 jóvenes con discapacidad intelectual y autismo.

La primera actividad que realicé fue revisar los expedientes con la finalidad de obtener información con respecto a los alumnos, desafortunadamente solo se encontraba documentación general (comprobante de domicilio, acta de nacimiento, etc. ) no había reportes de trabajo de los terapeutas anteriores, algún perfil o programa de trabajo que me permitiera tener datos con respecto a las actividades realizadas con los jóvenes.

Las primeras semanas de trabajo fueron agotadoras entre convulsiones, golpes recibidos, agua derramada etc., etc., y ante la situación de no contar con datos del

grupo comencé a realizar diversas evaluaciones básicas con inventarios de habilidades, escalas etc. (Macotela,1997; Macotela, Romay 1992; Jerome,1996)), con la información que se me había proporcionado durante mi formación profesional en la FES Iztacala, ello con la finalidad de conocer a los alumnos, características de personalidad, habilidades o deficiencias, fue un arduo trabajo pero logre reunir información general de los jóvenes, así como tener un panorama del Centro el cual contaba con muy poco material didáctico, papelería (mínimo, incompleto y de muy baja calidad) trabajábamos con hojas de rehúso, trozos de colores y crayolas.

Fue al final del primer mes de mi ingreso que se incorporó la psicóloga que ocuparía el cargo de directora, a quien se le proporcionó la información general obtenida así como un panorama del centro, la Psicóloga tenía una formación profesional en el área educativa, por lo tanto el trabajo que realizamos fue más en el área académica (ANEXO II)

El programa de la directora consistía en 7 áreas de trabajo, como se nos proporciono el programa y no una directriz de cómo desarrollarlo decidí diseñar un horario de trabajo, cabe hacer mención que cada terapeuta del Centro definió su propia estrategia de acción, retomado el programa se me permitió trabajar bajo el siguiente esquema:

HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada
10:00	Roll playing	Roll playing	Roll playing	Roll playing	Roll playing
10:00	Conducta motora gruesa	Natación	Conducta motora gruesa	Conducta motora gruesa	Conducta motora gruesa
11:30	Jardinería	Natación	Motora fina (1)	Motora fina (2)	Motora fina (2)
13:00	L - M	L - M	L - M	L - M	L - M
13:30	Poner mesa	Poner mesa	Poner mesa	Poner mesa	Poner mesa
13:30	Comida	Comida	Comida	Comida	Comida
15:00	Descanso	Descanso	Descanso	Descanso	Descanso
15:30	Lavado de dientes	Lavado de dientes	Lavado de dientes	Lavado de dientes	Lavado de dientes
16:00	Autocuidado	Autocuidado	Autocuidado	Autocuidado	Autocuidado
16:45	Salida	Salida	Salida	Salida	Salida
17:00					

Motora Fina (1): vestido- desvestido

Motora fina (2): Actividades preacadémicas

L-M :Lavado de manos

Quiero hacer mención que basándose en las características del grupo con el cual trabaje (5 adolescentes con discapacidad intelectual y autismo) y por el bajo nivel de habilidades que poseían me enfoque a trabajar el desarrollo de habilidades básicas seleccionando principalmente aquellas áreas que requerían mayor atención.

### **3.2.2. SEGUNDO AÑO:**

Con la salida de la directora sólo permanecemos como personal operativo dos psicólogas, al observar que no se encontraba a la persona adecuada para ocupar el cargo directivo y ante la reducción del número de alumnos (solo se quedaron los hijos de las personas que formaban el consejo directivo) tome la iniciativa de diseñar un programa básico en cuatro áreas:

- ↪ Académico
- ↪ Motor
- ↪ Social
- ↪ Autocuidado

Afortunadamente contaba con el apoyo de otra psicóloga para realizar el trabajo, nos coordinábamos para realizar las compras de la despensa y paralelo al trabajo terapéutico hacia las relaciones de gastos y brindaba informes a los padres que solicitaban datos del Centro.

Durante este año tuve la oportunidad de dividir a los alumnos en dos grupos de acuerdo a su perfil de habilidades básicas, me hice cargo del grupo de

adolescentes que presentaban problemas de agresividad y conducta, con ellos entre otras áreas trabajé el manejo de límites, tolerancia a la frustración, basándome en el marco de la modificación de conducta; Debido a que contábamos con muy poco material comencé a diseñar, crear, e idear el material para el área académica en tanto que para el área motora utilizaba cuerdas, sillas, botes, cajas, etc., para trabajar cuestiones de equilibrio, salto de obstáculos, actividades sincronizadas, así como traer material de casa o comprar artículos y material didáctico por mi cuenta con la finalidad de contar con los recursos básicos para realizar mi trabajo.

### **3.2.3. TERCER –QUINTO AÑO:**

El consejo directivo determinó que era necesario la incorporación de una persona que se encargara completamente a la dirección por lo que contrataron a un psicólogo con el cual me identifique en su marco de trabajo dado que el también se refería al análisis de la modificación de conducta.

El psicólogo nos proporcionó capacitación en torno a manejo conductual, masoterapia y una terapia llamada Integrativa Sensorial, la cual consiste en hacer una integración de diversos estímulos( Kinestésicos, estereognósticos, vestibulares) (Gearhaert, 1987) con la cual podemos madurar el sistema nervioso, así mismo nos proporciono su programa de trabajo el cual constaba de 8 áreas (ANEXO III)

A través de este esquema se nos presentó otra opción para llevar a cabo el trabajo con los alumnos, al igual que en años anteriores se nos dejaba abierta la opción de trabajar como lo deseáramos, pero ahora con un enfoque más conductual, por lo cual nuevamente diseñé un horario de actividades que me permitía organizarme para realizar el trabajo, ese año yo era la responsable de un grupo de 4 adolescentes con discapacidad intelectual y autismo con quienes trabajé de la siguiente manera:

HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00 9:30	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada	Entrada
9:30 10:00	Roll playing	Roll playing	Roll playing	Roll playing	Roll playing
10:00 10:30	Conducta motora gruesa	Conducta motora gruesa	Act. Deportivas	Conducta motora gruesa	Act. Deportivas
10:30 11:00	T.I.S.	T.I.S	Académico	Cocina	Lavandería
11:00 12:00	Académico	Vestido	Desvestido	Act. Domésticas	Jardinería
12:00 13:00	Jardinería	Carpintería	Jardinería	Repostería	Académico
13:00 13:30	L - M Poner mesa	L - M Poner mesa	L - M Poner mesa	L - M Poner mesa	L - M Poner mesa
13:30 14:30	Comida	Comida	Comida	Comida	Comida
14:30 15:00	Descanso	Descanso	Descanso	Descanso	Descanso
15:00 15:45	Aseo personal	Aseo personal	Aseo personal	Aseo personal	Aseo personal
15:45 16:45	Manualidades	Carpintería	Carpintería	Cantos	Juegos
16:45 17:00	Salida	Salida	Salida	Salida	Salida

T. I. S.: Terapia Integrativa Sensorial

L/ M: Lavado de Manos

Para llevar a cabo este programa de trabajo se nos dieron diversas indicaciones, tales como que el tiempo entre cada actividad debería ser más corto, respetar horarios de trabajo y que si no se terminaba la actividad se dejara y en la siguiente ocasión se terminara, el director nos mostró diversas técnicas de trabajo en especial, para la T.I.S. así como para los programas de actividades recreativas. Desafortunadamente el psicólogo que se encontraba como director por sus múltiples actividades no podía permanecer tiempo completo, en Nueva Luz se tomo la decisión de realizar un cambio.

Dado que el Centro tenía diversas necesidades como la incorporación de un mayor número de alumnos se procedió a la contratación de una directora la cual debería permanecer de tiempo completo, por lo cual se contrato a una maestra en

Educación especial, en el área de deficiencia mental, quien tenía experiencia en el trabajo con personas con discapacidad intelectual, como solo nos encontrábamos dos terapeutas fue fácil integrarnos en un ambiente cordial de trabajo, la maestra nos mostró otra forma de trabajo, el cual consistía en agrupar a los jóvenes y realizar actividades generales, sin importar el tipo de discapacidad, su programa estaba integrado por 7 áreas (ANEXO IV)

El programa consistía en evaluar al alumno con un cuadernillo que contenía las áreas y se anotaba en los espacios posteriores la escala de acuerdo al nivel en el cual se encontraba, en esta parte deseo hacer la observación que aún cuando el programa es bueno, no lo consideré en su totalidad adecuado para todos los alumnos del Centro, por que para llevarlo a cabo los jóvenes debían poseer un nivel de habilidades dejando por fuera a aquellos que no tenían los precurrentes básicos, tales como atención, seguimiento de instrucciones, etc. No obstante se tenía que llevar a cabo el programa establecido.

#### **3.2.4. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS:**

Como se mencionó en Nueva Luz, los programas que se llevaban a cabo en el Centro siempre estuvieron en función del director en turno, por lo tanto quiero hacer una análisis de ellos.

- Los programas eran diseños establecidos y no se modificaban en cuestión de las necesidades reales de los alumnos.
- Eran programas demasiado amplios que no había un margen de acción, es decir cada terapeuta los interpretaba y trabajaba de acuerdo a su percepción personal.
- No se daba una retroalimentación por escrito o redactada a los padres de las actividades realizadas.

- Aún cuando cada director tenía su programa de trabajo había áreas en común que se abarcaban en la educación especial: área motora, Autocuidado, ocupacional.
- En cada cambio de programas no se daba continuidad al trabajo realizado, iniciando solo con los programas de ese momento.
- Durante este tiempo la función del psicólogo fue la de maestro en donde trabajaba directamente con los alumnos en las áreas ya mencionadas, quedando limitada su acción en la evaluación, planeación y diseño de programas independientes o bien con la finalidad de ampliar las habilidades de los alumnos.

Durante los primeros cinco años de trabajo realizado en el Centro únicamente realice actividades terapéuticas, hasta el cambio de la directora quien por motivos personales deja la institución y se me ofreció un cambio de puesto en la cuestión técnica- administrativa.

### 3.3. EL PAPEL DEL PSICÓLOGO EN EL AREA TÉCNICO ADMINISTRATIVA, DE NUEVA LUZ A.C.

Al darse nuevamente un cambio en la dirección del centro y al ofrecerme la oportunidad de ocupar el cargo de directora técnica una de las primeras actividades que realice fue hacer una revisión de cada uno de los programas llevados a acabo, con la finalidad de diseñar uno nuevo, pero en esta ocasión deseé retomar la actual definición de la discapacidad en la cual se toma en cuenta a la persona con discapacidad no en base un estudio psicométrico, sino, detectando las necesidades educativas que cada uno de los alumnos especiales posee, y su nivel de competencia curricular partiendo de su nivel de desarrollo y basándose en ellos hacer las adecuaciones pertinentes a los programas de trabajo.

Diseñe un programa de trabajo general, en el cual retome las aportaciones de los directivos anteriores con la finalidad de dar continuidad, pero con la diferencia de dar una amplitud en ellos, de tal forma que los alumnos estuvieran recibiendo atención de acuerdo a sus propias necesidades, creando así una de las filosofías del Centro, en la cual el alumno no se tiene que adecuar a los programas de trabajo, sino, los planes de trabajo se adecuan a las necesidades del mismo, con la finalidad de desarrollar habilidades, que sean lo mas funcionales posibles y puedan tener una mejor calidad de vida.

### **3.3.1. PROPUESTA DE PROGRAMA DE TRABAJO:**

Retome el concepto de discapacidad de acuerdo a la OMS, 1997, en donde se considera a la persona con discapacidad intelectual como resultado de su interacción con el medio ambiente, en donde sus limitantes se convierten en discapacidad como consecuencia de un ambiente que no le proporciona el apoyo adecuado, para reducir sus limitantes funcionales, por lo que una forma de reducir las limitantes funcionales y su discapacidad consiste en realizar intervenciones o proveer servicios y apoyos que se centren en conductas adaptativas para desenvolverse en un ambiente social. (Kazdin,1978)

Dentro de esta concepción podemos mencionar tres aspectos relacionados con la discapacidad:

- PRIMERO: Contexto Social o medio ambiente en donde éste tiene relación con las habilidades de adaptación limitadas de la persona y su ambiente.
- SEGUNDO: Apoyos, atención, diseños mobiliarios, implementos adecuados que requiere la persona con discapacidad que permitan que tenga una vida con mejor calidad.
- TERCERO: Donde se proporciona la rehabilitación en un ambiente con las apoyos necesarios, para desarrollar habilidades y se pueda incorporar a

ambientes normalizados, habituales y actividades que favorezcan su autonomía. (Verdugo, 1999, Patton,1996)

Partiendo de ésta concepción en la cual sitúo a lo jóvenes de Nueva Luz, implemente un diseño de actividades, para cumplir con los programas el trabajo lo dividí en **CINCO ETAPAS**, cada una de ellas con la finalidad de permitirle al terapeuta que en base al programa de trabajo general pudieran ellos hacer evaluaciones, diseñar un programa y poner en práctica su creatividad e ideas tomando siempre en consideración que los programas estuvieran enfocados al desarrollo de habilidades del joven:

### 3.3.1.1. **PRIMERA ETAPA**: PLANEACION DE PROGRAMAS DE TRABAJO

Par comenzar el trabajo se debe contar con:

#### 3.3.1.1.1. **DATOS DE IDENTIFICACIÓN:**

Nombre completo del alumno, edad, tipo de discapacidad, datos familiares ( nombre y edad de los padres, ocupación etc.) persona que aplica el programa y/o evalúa, fecha de la misma, y nombre de la institución.

#### 3.3.1.1.2. **EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO:**

Aplicando el modelo conductual, en donde se parte del supuesto de que la conducta es función del organismo en interacción con el medio ambiente, por lo que se evalúan variables situacionales de las que el organismo es función, el diagnostico que utilicé esta basado principalmente en la observación directa de la conducta, esta parte consiste en hacer una valoración del nivel de habilidades que el joven posee con la finalidad de establecer su nivel de desarrollo y partir para el diseño de su propio programa de trabajo (Galguera, Hinojosa, Galindo, 1984) Para ello utilicé 16 listas de chequeo, en las áreas de Autocuidado, funcionamiento independiente, desarrollo motor lenguaje y actividades académicas, cada una de las cuales sirvieron para evaluar el desarrollo de las actividades, (las listas están

elaboradas de forma en que se va desarrollando la actividad paso a paso, en ella se evalúa si las conductas o el proceso de desarrollo se realizan adecuadamente, o en que nivel de ejecución se encuentra el alumno, así como, el proceso o nivel de autosuficiencia, evaluando el trabajo en cuatro escalas: LO REALIZA POR SI MISMO, REQUIERE AYUDA FISICA, REQUIERE DE AMBAS (ANTERIORES), NO LO REALIZA, La información obtenida me sirvió para ubicar el nivel de desarrollo y basándose en ello diseñar el programa de trabajo

Para ello se utilizan las 16 listas de chequeo cada una de las cuales sirven para evaluar el desarrollo de las actividades, si se ejecutan adecuadamente, en que nivel se encuentra el alumno del proceso de la actividad y una vez evaluado y ubicado el nivel de desarrollo, se diseña el programa a seguir.

#### **3.3.1.1.3.\_PROGRAMACIÓN E INTERVENCIÓN:**

Para llevar a cabo estos pasos hay que tener presentes varios aspectos:

##### **3.3.1.1.3.1 Planteamiento del problema:**

Se describen las características generales del alumno (habilidades, gustos, hábitos, etc.), integración familiar, aspecto físico, disposición al trabajo así como las áreas de intervención en las cuales se detecto que es necesario trabajar.

##### **3.3.1.1.3.2. Repertorios de entrada:**

Se hace una valoración de los repertorios que el alumno posea, tales como seguimiento de instrucciones, imitación, atención, psicomotricidad, lateralidad y articulación (verbal) ya que son conductas básicas y necesarias para aplicar cualquier programa si el joven los tiene o bien determinar si es necesario comenzar a trabajar para la adquisición de ellos.

##### **3.3.1.1.3.3. Objetivos:**

Se debe plantear que estamos persiguiendo, tanto el objetivo general que se pretenda conseguir como los objetivos intermedios establecidos con la finalidad de

determinar rutas de trabajo, dado que en el transcurso del desarrollo del programa se suelen encontrar otros factores que pueden desviar el programa.

#### 3.3.1.1.3.4. Metas:

Son importantes para establecer el amplio marco de referencia dentro de los cuales los terapeutas deben establecer los objetivos, ellos ayudaran a que los objetivos sean más fáciles de reconocer y alcanzar, más atractivos y no permitan detenerse en aquellos que no son tan importantes.(Gearhaert,1987)

#### 3.3.1.1.3.5. Actividades:

Se describen específicamente las actividades que se van a llevar a cabo, los materiales que se van a utilizar, las instrucciones que se dan, los pasos a seguir (específicamente) las conductas que se esperan y bajo que condiciones se aplicaran los reforzadores.

#### 3.3.1.1.3.6.Materiales:

Se hace una lista especifica de que materiales que se van a utilizar para cada actividad, así como las características de estos, con la finalidad de que se tengan a la mano los artículos necesarios o bien por si es necesario que se diseñen de acuerdo al programa, tomándose en cuenta, las características (gustos, manías, etc.) de los alumnos así como el tamaño, color, textura, olor de cada material.

#### 3.3.1.1.3.7. Escenario:

Se determina el lugar en donde se va a llevar a cabo la actividad, así como las características físicas del mobiliario (sillas, pizarrón, mesas, baño, área de talleres, cocina, con la finalidad de tomar en cuenta el riesgo que pudieran implicar, etc.) y las condiciones ambientales tales como iluminación, ventilación y espacio.

#### 3.3.1.1.3.8.Cronograma:

Se anota la fecha en que se comenzó a aplicar el programa, el número de sesiones, tiempo establecido para trabajar por sesión, el número de sesiones

llevadas a cabo y un apartado dentro del cronograma para hacer observaciones si no se llevo a cabo, exteriorizar los motivos (salud, indisposición del alumno inasistencia)

#### 3.3.1.1.3.9. Evaluación:

Se determina la fecha de la evaluación y se realiza de acuerdo a la actividad que se estuvo trabajando, sólo que no se dará retroalimentación y se registraran tanto aciertos como errores de acuerdo al periodo establecido, se valorara tomándose en cuenta los objetivos, observando si se cumplieron o no y que factores intervinieron en determinado momento, con la finalidad de considerarlos para los siguientes programa( Para ello se hace uso de las mismas listas de chequeo utilizadas en la evaluación)

#### 3.3.1.1.3.10. Observaciones:

Se llevan a cabo con el fin de ayudar al trabajo, los cambios que se tengan que realizar, los avances, estancamientos, disposición del alumno, ausencia del mismo, problemas de conducta, viajes, observaciones relevantes durante el trabajo o las dificultades que presenta el programa. (Walker, 1987)

#### 3.3.1.1.4. **EVALUACIÓN FINAL:**

Para llevar a cabo la evaluación se aplican:

##### 3.3.1.1.4.1. Lista de chequeo cotejable:

Se pueden utilizar nuevamente las listas de la fase de evaluación (empleada en la fase de diagnostico) con el propósito de utilizar un instrumento de comparación y observar los resultados obtenidos.

##### 3.3.1.1.4.2. Registros anecdóticos o de frecuencia:

Durante el periodo de evaluación se pueden realizar registros observacionales o de frecuencia (ello dependerá del programa diseñado) con el propósito de tener

información de sí la conducta se presenta o no y con que frecuencia, ambos pueden realizarse tanto en la casa como en la escuela para observar si las conductas entrenadas se generalizan en otras situaciones y con otras personas.

En todos los casos se mantienen las mismas condiciones de trabajo (no se dará ninguna ayuda) Durante el periodo de evaluación es importante no proporcionar ningún estímulo al alumno para observar si la conducta se presenta. (Galguera, Hinojosa, Galindo, 1984)

#### 3.3.1.1.4.3. **COMUNICACIÓN:**

Se da a través de un informe escrito, tomando en cuenta al lector a quien va dirigido, ya que no se presenta de la misma forma al psicólogo como al padre de familia debido al uso de la terminología, el reporte debe incluir los objetivos planteados, las actividades realizadas, el marco teórico, materiales empleados, los resultados obtenidos y propuestas o sugerencias para el trabajo a futuro

#### 3.3.1.2. **SEGUNDA ETAPA:** FACTORES RELEVANTES EN LA PLANEACION

Durante el trabajo realizado como maestra de jóvenes con discapacidad intelectual y Autismo observe una serie de factores que tienen gran influencia en el trabajo que se realiza con ellos de los cuales puedo mencionar:

##### 3.3.1.2.1. Tipo de población:

Características de la población: Se debe tomar en consideración a la persona acorde al tipo de discapacidad que presenta, dado que aun cuando en general presentaban discapacidad intelectual, el nivel de lenguaje, vista, conducta motora, nivel de habilidades, tipo de discapacidad, etc. variaba, no obstante que tuvieran la misma edad por ello hago referencia a las características personales de cada joven, tales como;

### 3.3.1.2.2.Habilidades:

Para diseñar un plan de trabajo, es necesario conocer el nivel de habilidades de cada alumno comenzando por:

- ↪ Atención
- ↪ Seguimiento de instrucciones:
  - } simples
  - } compuestas
- ↪ Habilidades funcionales:
  - } pinza
  - } oposición al pulgar
  - } lateralidad
  - } abotonar - desabotonar
  - } coordinación visomotriz etc.
- ↪ Motora:
  - } gruesa
  - } fina
- ↪ Comunicación

### 3.3.1.2.3.Lenguaje:

Debe utilizarse una forma de comunicación acorde al perfil de la persona con quien se encuentra trabajando y deberá considerarse:

- ↪ Si el alumno presenta o no-lenguaje verbal
- ↪ Tipo de discapacidad que presenta el joven
- ↪ Nivel de habilidades
- ↪ Es recomendable cuidar los siguientes aspectos:

- Siempre utilizar un nivel arriba de comunicación acorde al que se encuentra el adolescente.
- Hacer uso de los tonos de voz acorde a la situación:
  - ↳ Normal o cotidiano → actividades diarias “normales”.
  - ↳ Fuerte o alto → correctivos, llamadas de atención (NO GRITOS)
  - ↳ Suave cariñoso → reforzar conductas, premiar (estímulos sociales) conductas adecuadas.
- Para que los alumnos respondan a tonos de voz, es necesario ir introduciéndolos poco a poco y hacérselo notar acorde a las situaciones.
- Debe existir una correspondencia entre lo que se dice y como se dice, es decir, lenguaje verbal y lenguaje corporal
  - ↳ Para el trabajo diario se debe adoptar una postura holgada y el tono de voz que comúnmente se utiliza para hablar.
  - ↳ Cuando un alumno presenta una conducta inadecuada, se debe hablar en un tono de voz fuerte y el cuerpo firme y erguido, expresando una autoridad.
  - ↳ Cuando el alumno esta trabajando muy bien, el tono de voz debe ser suave y un tacto afectuoso y cordial y la postura relajada.
  - ↳ El adolescente debe siempre trabajar con el terapeuta demostrándole respeto y no-miedo al realizar las indicaciones que se le solicitan.
- Claro: se debe utilizar un lenguaje común y cotidiano, expresando de manera concreta lo que se quiere decir:
  - ↳ No; siéntate allá (cuando el alumno se va a sentar hay que especificar de acuerdo a su capacidad la actividad a realizar)
  - ↳ Sí; siéntate en la ultima silla

- Sin términos técnicos: independiente del nivel de discapacidad no se debe utilizar éstos, palabras complejas o poco comunes, para evitar que los jóvenes se confundan al no entender lo que se le esta solicitando o explicando. De lo contrario el uso de términos poco conocidos por los adolescentes implicaría que tal vez no ejecuten lo que se le esta pidiendo, se confunda o bien se alteren al no comprender lo indicado
- Si se observa que un alumno no presenta lenguaje verbal, es necesario recurrir como apoyo al lenguaje corporal, señas o bien darle significado a determinadas conductas que el alumno posea y puedan servir como referencia para comunicarse hacer uso de tarjetas o taleros de comunicación.
- En el caso que el alumno presenta un lenguaje verbal, es conveniente reforzarle que lo realice de la manera correcta, apoyándolo y asesorándolo para que lo realice
- Así mismo si el alumno presenta lenguaje verbal y se presenta una situación problemática, es recomendable que el alumno verbalice su conducta y la situación

#### 3.3.1.2.4.Objetivos:

Cuando se han establecido y diseñado los programas de trabajo deben tenerse presentes siempre los objetivos, con la finalidad de no perder la dirección del trabajo.

#### 3.3.1.2.5.Reglas:

Comúnmente se dice que las reglas se hicieron para romperse, pero esto en el área de la educación especial no es la excepción. Los jóvenes con necesidades educativas especiales independientemente de su tipo, desarrollan una serie de habilidades para obtener cosas acorde a su interés por lo cual es conveniente:

- Hacer uso del manejo de los limites, se debe tener presente hasta que punto se le va a permitir a un alumno el hacer berrinches, comer rápido, no

obedecer, etc., y es el terapeuta el que debe establecer hasta donde se le autorizará realizar determinadas conductas tanto aceptables como inaceptables.

- Manejo conductual, acorde con Ribes, esta es una de las técnicas más adecuadas para trabajar con las personas con discapacidad intelectual, por que son técnicas prácticas, dinámicas y se observan cambios en periodos cortos de tiempo. En el Centro de Atención Especial Nueva Luz AC, se utilizan específicamente para EXTENDER conductas cuando su nivel de independencia o de habilidades es bajo, para MANTENER conductas que le permitan tener un nivel adecuado de vida, y DECREMENTAR conductas disruptivas, agresivas o inadecuadas socialmente.

#### 3.3.1.2.6. Pretes – post tes:

Es conveniente realizar una evaluación al inicio del trabajo con la finalidad de obtener una línea base para conocer el nivel en que se encuentran, así como una evaluación posterior a la aplicación del programa, con la finalidad de observar si hubo avances o retrocesos en el alumno.

#### 3.3.1.2.7. Materiales:

Una vez que se conoce la población con la cual se va a trabajar, las habilidades que posee y se conocen sus intereses, se utilizan una serie de materiales para realizar los programas por lo cual es recomendable que sean:

- Resistentes
- Creativos
- Llamativos
- Prácticos
- Didácticos
- Acorde a las necesidades de los alumnos y al programa

De tal forma que el terapeuta cuente con una gama de elementos que le permitan realizar su trabajo, recomendando que se empleen colores, formas, texturas, olores, sonidos que le permitan realizar diversas actividades o métodos didácticos de intervención, comenzando de lo más simple a lo más complejo. (Myers, Hammill, 1996) (Cruickshank, 1982)

#### 3.3.1.2.8. Pedagogía:

Deben considerarse para el diseño de los programas las estrategias, tipo, forma, estilo, procedimientos, etc., de cómo enseñar o capacitar a los jóvenes, es decir, siempre debe idearse el **COMO** se va a enseñar, que sea de una manera lúdica, práctica y que genere el interés del alumno.

#### 3.3.1.2.9. Intuición:

Puede hacerse uso de ésta como una técnica para conocer y trabajar con los adolescentes, además de los conocimientos teóricos, ya que es una forma de percibir clara e instantáneamente una idea para actuar en el momento según la situación.

#### 3.3.1.2.10. Empatía:

Puede darse el caso que durante el trabajo maestro – alumno se dé un proceso de empatía, pero es de vital importancia cuidar en no perder la línea de trabajo, es decir, donde el terapeuta aprecia al alumno y por consiguiente ya no cuida las reglas o se pierde de vista el objetivo del trabajo.

#### 3.3.1.2.11. Tiempos:

Para obtener un mejor resultado con los programas de trabajo se deben considerar:

#### 3.3.1.2.11.1.Indicaciones:

Cuando sé de una indicación con respecto al trabajo, se debe esperar un tiempo de 3 a 5 segundos para repetir la indicación, con la finalidad de no saturar al alumno y permitirle asimilar y organizar las indicaciones.

#### 3.3.1.2.11.2.Entrega de reforzadores:

Una vez definido el programa de trabajo se debe especificar en el diseño en que tiempo o hasta que número de ensayos y respuestas se va a entregar el reforzador, positivo o negativo así como la duración de la presentación de premios o sanciones.

#### 3.3.1.2.12.Medicamentos:

Al ingresar los adolescentes a Nueva Luz, se tiene especial cuidado en el tratamiento neurológico o psiquiátrico que lleven ( si es que lo necesitan), los padres deben informar al Centro y a los terapeutas, el uso o administración de medicamentos sustentados con la receta medica vigente, los cuales se proporcionan al joven con la finalidad de contar con un apoyo para realizar el trabajo, ya que si se administra el medicamento adecuado con un programa pedagógico se pueden obtener mejores resultados o una mayor estabilidad del alumnos y su familia.

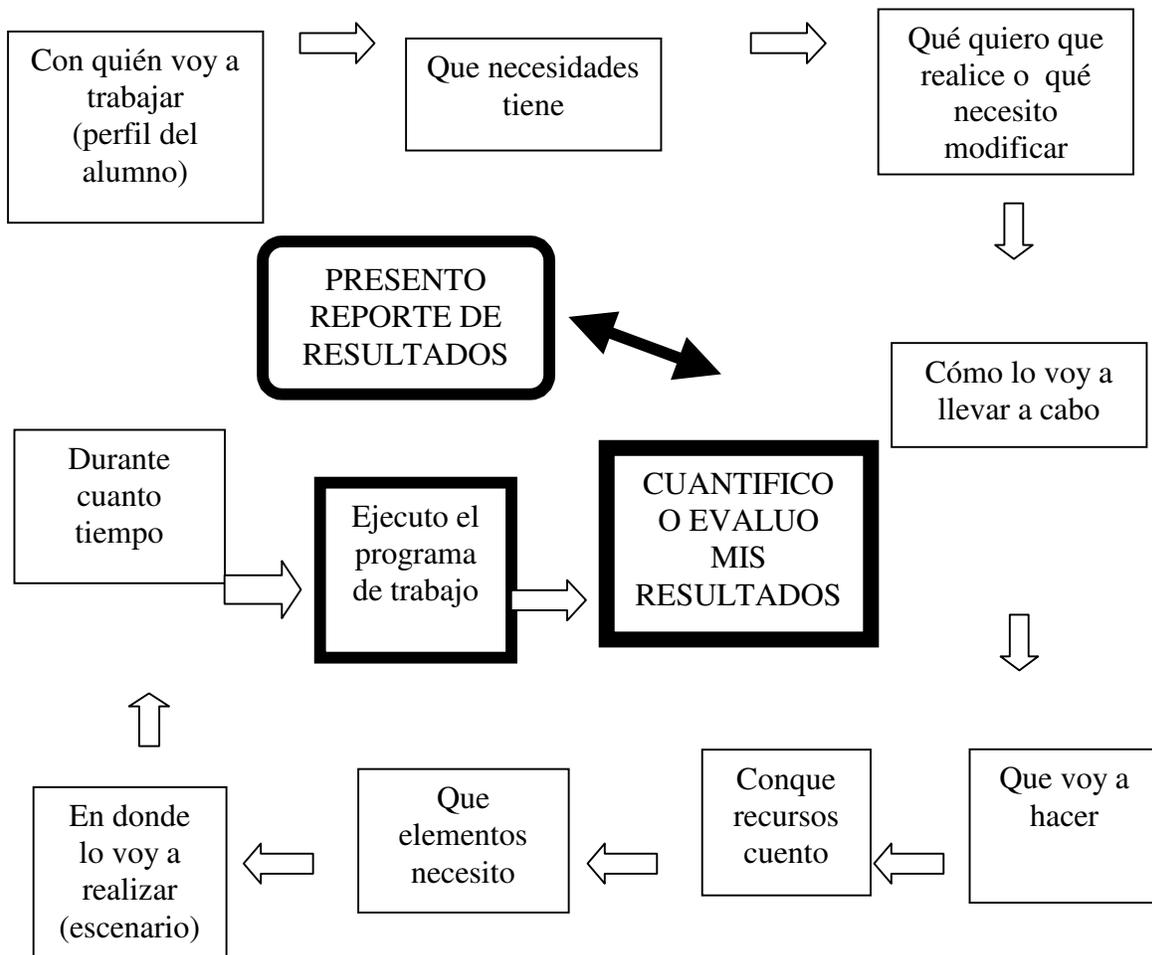
#### 3.3.1.2.13.Perfil del terapeuta

El trabajo con las personas con necesidades educativas especiales es de gran importancia, en especial porque estamos tratando con personas que presentan algunas limitantes para desenvolverse en su medio ambiente, es por ello que los terapeutas que trabajen con ellos deben ir mas allá de su propósito de enseñar, debe ser orientador, capacitador, transmisor de valores, Facilitador de tal forma que puedan retomar de su persona los valores esenciales tales como la ética al implementar sus programas de trabajo, respeto y proporcionar un trato digno, (Ausbel, 1981)entre otros, deben ser amables, tolerantes – exigentes, creativos, cabe hacer mención que cada persona-terapeuta tiene su personalidad de la cual

debe extraer sus habilidades propias para generar estrategias de acción para el trabajo directo y el diseño de planes de trabajo.

### 3.3.1.3. TERCERA ETAPA: ESTRATEGIAS DE ACCION:

Con la finalidad de apoyar a los terapeutas en la elaboración de los programas de trabajo diseñe un esquema básico de acción para poder planear las actividades a realizar, el cual esta integrado por las respuestas de las siguientes preguntas básicas:



Una vez establecida la forma en al que se lleve a cabo el trabajo, a continuación se describirán las actividades específicas de cada área.

#### 3.3.1.4. **CUARTA ETAPA:** ÁREAS DE TRABAJO:

Con el planteamiento de una estrategia de trabajo así como algunos factores que observe en Nueva Luz ahora presentaré la integración del programa general de trabajo, en el cual recomendaba a los terapeutas lo desarrollarán de acuerdo al sentido CEFALOCAUDAL y PROXIMO DISTAL, es decir debían realizar las actividades en sentido del desarrollo muscular en donde generalmente se presenta de la cabeza hacia los pies y posteriormente de las regiones centrales a extremidades, del cuerpo hacia las manos y los pies.

En él cual se encuentran integrados parte de los planes de trabajo de los directivos que ha laborado en el Centro.

#### 3.3.1.5. **QUINTA ETAPA:** ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE TRABAJO:

Con el propósito de establecer líneas de acción en cuanto al programa de trabajo definí cada una de las áreas así como el desarrollo de la actividad, con la finalidad de que los terapeutas contaran con los mismos lineamiento para realizar la labor, de tal forma que cualquier terapeuta pudiera darle continuidad a uno ya iniciado, e incluso con la finalidad de tener una referencia para las líneas de acción nos apoyábamos en las lista de chequeo.

##### 3.3.1.5.1. Personal Social.

###### 3.3.1.5.1.1. Auto cuidado

###### 3.3.1.5.1.1.1. Control de esfínteres:

Los adolescentes pasaban diariamente al baño, por la mañana y en el transcurso del día, según sus necesidades o en el horario establecido, aquí se trabajaba el

dirigirse al baño, desvestirse, defecar u orinar, hacer uso del papel higiénico, depositarlo en el bote de basura, jalar la palanca del excusado, vestirse, lavarse y secarse las manos.

#### 3.3.1.5.1.1.2.Vestido:

Debían Ponerse la ropa que tenía botones, cierres o broches colocarse los calcetines, trusa, pantalón, fajarse, anudarse las agujetas de los zapatos, discriminar entre izquierdo y derecho de los zapatos.

#### 3.3.1.5.1.1.3.Desvestido:

Los adolescentes debían quitarse la ropa que tenga botones, cierres, suéter o playeras, desanudar las agujetas de los zapatos, quitarse prendas exteriores o interiores, desabrocharse el cinturón.

#### 3.3.1.5.1.1.4.Peinado:

Utilizando el programa específico para este caso los jóvenes debían dirigirse al baño, seleccionar los artículos necesarios para la actividad, cepillarse el cabello en los lóbulos occipital y parental con movimientos da adelante hacia atrás, mirarse en el espejo y finalmente guardar sus artículos personales.

#### 3.3.1.5.1.1.5.Habilidades de alimentación:

Durante la comida se trabajaban los hábitos alimenticios desde adoptar una postura correcta al estar sentado, hacer uso adecuado de cubiertos, vaso, servilleta, modales y masticado, cabe señalar que los adolescentes comían demasiado rápido, motivo por el cual se les solicitaba que después de un bocado debían limpiarse la boca y se les tenía que recordar periódicamente que masticaran debido a que tenían el mal habito de tragarse la comida y no masticarla.

### 3.3.1.5.2.Aseo Personal

#### 3.3.1.5.2.1.Lavado de manos:

Debían dirigirse al baño, hacer uso de las llaves de agua (abrir y cerrar), tomar el jabón frotarlo, frotarse las manos (palma y dorso) bajo chorro del agua, cerrar las llaves enjuagarse, tomar la toalla y secarse palma y dorso.

#### 3.3.1.5.2.2.Lavado de cara:

Dirigirse al baño, abrir las llaves del agua, tomar el jabón frotarlo en las palmas y después en la cara, enjuagarse cerrar las llaves y secarse.

#### 3.3.1.5.2.3.Lavado de dientes:

Al terminar la comida se debían dirigir al baño y tomar sus respectivos artículos de aseo, llenar el vaso con agua, poner pasta en el cepillo, cepillarse adecuadamente los dientes, enjugarse y recoger sus artículos.

#### 3.3.1.5.2.4.Aseo de nariz:

Debían asearse la nariz con papel higiénico, cortarlo, doblarlo y hacer uso adecuado según los pasos indicados.

#### 3.3.5.1.2.5.Baño:

Se dirigían al baño, tomaban su canastilla con sus artículos personales y la depositaban junto a la regadera, regulaban el agua, mezclando el agua fría y caliente, humedecían su cuerpo, se ponían el shampoo, se enjugaban, tomaban la esponja y el jabón los frotaban, se enjabonaban el cuerpo, se enjugaban, se secaban, todo siguiendo un orden de la cabeza a los pies.

#### 3.3.1.5.2.6.Rasurado:

Tenían que reconocer los artículos necesarios (crema y rastrillo) utilizarlos en el orden establecido, mojarse la cara, untar la crema y por último pasar el rastrillo por

mejillas, la barba y el bigote, enjuagarse, secarse y ponerse la loción (recoger sus artículos personales y regresarlos a la canastilla).

### 3.3.1.5.3. Funciones Independientes

#### 3.3.1.5.3.1. Arreglo personal:

Tenían que reconocer los artículos que necesitaban para su arreglo personal, así como el uso adecuado de loción, desodorante, peine, cepillo de dientes, rastrillo y después colocarlos en su canastilla.

#### 3.3.1.5.3.2. Aseo de calzado:

Consistía en Identificar los artículos que se requieren para el aseo del calzado: cepillo, grasa, brillo y franela y enseñarles el uso de cada uno.

#### 3.3.1.5.3.3. Orientación y dirección:

Se realizaban salidas a algún centro comercial, papelería o tiendas, para que ubicaran el lugar en donde se encuentra el Centro, reconocieran las calles y establecimientos que servían como punto de referencias para su regreso, así como el uso del semáforo y cruce de calles.

#### 3.3.1.5.3.4. Teléfono:

Memorizaban su número telefónico, hacer uso del teléfono marcar un número indicado, contestar lo mejor posible y recibir mensajes.

#### 3.3.1.5.3.5. Manejo de dinero:

Debían reconocer monedas y billetes de diferentes denominaciones, completar cantidades con monedas de diverso valor, así como entrenar en la compra de artículos.

#### 3.3.1.5.3.6.Datos personales:

Tenían que identificar y memorizar su nombre, apellidos, personas que forman su familia (parentesco) domicilio (calle, número, colonia) y datos del Centro al que asiste.

#### 3.3.1.5.4.Socialización

##### 3.3.1.5.4.1.Roll playing - Juego de roles:

Para esta actividad se sentaban todos en mesa redonda y se realizaba una plática, en la cual se le pregunta a cada uno que desayuno, si se lavaron los dientes, si tendieron su cama, la fecha del día, y si se festeja algo ese día, así mismo en acuerdo con los padres se utilizaba una libreta en donde se hacían anotaciones respecto a la conducta de su hijo (conducta adecuada o inadecuada) retomando las observaciones en esta actividad en la cual se comentaba el caso con ellos para que den su opinión con respecto a la conducta propia o de sus compañeros, no obstante que habían jóvenes que no tenían lenguaje verbal, Participaban a través de movimientos corporales, señas o con tarjetas de imágenes.

##### 3.3.1.5.4.2.Socialización:

Dentro de las actividades de socialización se realizaban salidas motivacionales, una cada mes con el fin de estimular a los muchachos en el trabajo del centro, en estas salidas se iba tanto a parques. Museos, centros recreativos, deportivos, también se realizaban campamentos los cuales duraban de tres días o una semana, dentro o fuera del D.F. a Iztapa Zihuatanejo, Aguascalientes, Veracruz, Cuernavaca, Nayarit, etc. En ambos casos se trabajaba la integración del adolescente al grupo, el que participaran en las actividades.

### 3.3.1.5.5.Coordinación Visomotriz

#### 3.3.1.5. 5.1.Conducta motora gruesa

Diariamente se realizaba una rutina de ejercicios de flexión, extensión y rotación, de tronco y miembros superiores e inferiores, comenzando con un calentamiento en las puntas y talones de los pies, movimientos de rodillas, cintura, brazo y cabeza, posteriormente se llevaba a cabo una rutina de saltos con pie izquierdo y derecho arriba o con ambos pies (conejo) después corrían por un tiempo o realizaban desplazamientos a cuatro miembros (cangrejos) con dos miembros inferiores (patitos) a los cuales se les puso nombre para que los identificaran fácilmente, y diversos ejercicios de coordinación motriz gruesa.

#### 3.3.1.5.5.1.1.Estimulación vestibular:

Se les aplicaba la Terapia Integrativa Sensorial, la cual se fundamenta en principios neuroanatomofisiológicos que hacen referencia al sistema nervioso central y que a través de la estimulación vestibular mejora la función con ejercicios de rotación (rodar, girar, marometas) balanceo (meceos, impulsos, hacia delante, hacia atrás o a los lados) aceleración (subiéndose a la resbaladilla sentados, de vientre, cabeza, andar en patines o subirlos a la patineta) Esta terapia se llevaba a cabo a través de estimulación Kinestésica, estereognóstica y Vestibular.

( Lopezarce,1989 )

#### 3.3.1.5.5.1.2. Natación:

Se llevaban a los alumnos a que tomaran una hora de clase de natación a la semana para lo cual se contaba con maestros de esta actividad, antes de entrar a la alberca hacían ejercicios de calentamiento, posteriormente trabajan con ellos de acuerdo a su nivel de desarrollo dentro de la alberca, los que apenas podían flotar, los que flotaban y los que ya nadaban llevándose a cabo diversas actividades.

### 3.3.1.5.5.2. Conducta motora fina

#### 3.3.1.5.5.2.1. Ensamblado:

De diversas figuras y materiales de plástico, madera, metal, etc. y se les pedía que ensartaran por figuras, colores, tamaños, materiales tanto en cajas, moldes, botes y en su mismo estuche o bien que en determinado tiempo ensartaran determinadas figuras.

#### 3.3.1.5.5.2.2. Armando:

Realizaban armado de rompecabezas sencillos desde cuatro a veinte piezas, comenzando por los más sencillos y de material resistente plástico o madera y hasta los más complejos de cartón, armado de figuras, cubos, etc.

#### 3.3.1.5.5.2.3. Ensartado:

En hilos, palitos con cuentas, lentejuela llevando un orden de lo más fácil a lo más complejo de objetos grandes a piezas pequeñas.

#### 3.3.1.5.5.2.4. Movimiento de muñeca:

Usando frascos con tapas, plumas con cuerda, tuercas y manijas de puertas, los cuales al tener cuerda permiten enroscar y desenroscar los objetos.

#### 3.3.1.5.5.2.5. Pinza:

Utilizando semillas y cuentas se les pedía que llenaran frasquitos o bien que pasen el contenido de un frasco a otro trabajando la oposición del pulgar.

### 3.3.1.5.6. Cognitivo lingüístico

#### 3.3.1.5.6.1. Lenguaje expresivo

Se tomaban en consideración el uso de expresiones preverbiales, palabras, oraciones y la escritura, se les entrenaba para que pudieran expresar sus ideas

coherentemente, se les hacían correcciones pertinentes si se presenta el caso en que no se expresaran de la manera correcta, así mismo se trabaja el que se refieran a si mismos por su nombre, que hablen en primera persona y que expresen verbalmente su estado de animo, sentimientos y deseos y datos personales.

#### 3.3.1.5.6.1.2.Lenguaje receptivo

Se trabajaba el que pudieran identificar y realizar instrucciones sencillas o complejas, reconocer imágenes o señalamientos, entender instrucciones de orientación, temporales (arriba, abajo, izquierda, derecha) y de ubicación espacial (sobre, dentro, arriba, etc.) el comprender preguntas sencillas y que dieran respuestas a ellas

#### 3.3.1.5.6.3.Conductas preacadémicas.

##### 3.3.1.5.6.3.1. Iluminado:

Se trabajaba con diversos materiales comenzando con crayolas gruesas, colores de madera, acuarelas, en hojas blancas con movimientos de izquierda a derecha, arriba y abajo y en círculos, posteriormente se trabaja en el iluminado de dibujos sencillos y simples hasta llegar a dibujos pequeños.

##### 3.3.1.5.6.3.2.Unión de líneas:

En hojas se marcaban puntos los cuales se debían unir a lápiz en diversas direcciones y varias actividades, desde lo más simple a lo más complejo, comenzando con el trazo a lápiz, usando una regla o siguiendo una numeración para formar una figura.

##### 3.3.1.5.6.3.3.Recortado:

Se les enseñaba el uso de las tijeras, como tomarlas como hacer cortes indistintos, después siguiendo líneas rectas, curvas, continuando con figuras sencillas hasta llegar a las complejas

#### 3.3.1.5.6.3.4.Pegado:

Se les colocaba en un recipiente resistol y se les entrena para que lo tomaran y lo untaran en la figura indicada, ya fuera en contorno o en las esquinas, así mismo se les marcaba el contorno en hoja donde se pegaría la figura y de la misma manera se trabajaba el pegado de cuentas o semillas, recortes, etc. en diversos dibujos

#### 3.3.1.5.6.3.5.Conceptos Cuantitativos:

Diferenciar entre uno y muchos, dos y muchos, contar hasta veinte objetos, ordenar por tamaños, (ascendentes, descendentes) etc.

#### 3.3.1.5.6.3.6.Conceptos Cualitativos:

A través de la comunicación la identificación de temperaturas, frío – caliente, texturas; liso, suave, áspero, esponjoso, poroso: espesor; grueso, delgado: consistencia; blando, duro, aceitoso, pegajoso: gustativo; dulce, salado, agrio, amargo.

#### 3.3.1.5.7.Ocupación – Talleres

##### 3.3.1.5.7.1.Carpintería

El objetivo de este taller era que los alumnos elaboraran objetos de madera, para esto primero tenían que identificar el área de trabajo, cada una de las herramientas y el uso adecuado de ellas (serrucho, martillo, desarmador y cepillo) posteriormente se les entreno para que reconocieran el material de trabajo, los tipos de madera (gruesas, delgadas) lijas (gruesa y delgada) así como el tipo de herramienta para hacer los cortes pertinentes de acuerdo al trabajo (serrucho, segueta) y finalmente que diera un acabado al trabajo realizado, ya sea barnizado o pintado. Para trabajar en este taller los muchachos debían ponerse su bata de trabajo, goggles, cubre boca y guantes la cual estaba marcada con su nombre, así mismo debían permanecer dentro del área de trabajo y al finalizar la actividad

regresar a su lugar la bata, las herramientas y materiales utilizados y por último asear el taller. Es importante mencionar que los artículos realizados son vendidos o se regalaban a los padres.

#### 3.3.1.5.7.2.Jardinería

Para llevar a cabo este taller primeramente se trabajaba con los adolescentes con el objetivo de enseñarles los tipos de herramientas que se utilizan para esta actividad y el uso adecuado, posteriormente se pasaba a trabajar en el jardín, en donde se hacía uso de las tijeras de pasto, la podadora, escobas de pasto, regaderas, manejo de la manguera, así como quitar hojas secas de las plantas, recoger las hojas que caen de los árboles y el uso de diferentes palas, el rastrillo y el trinche (que usaban para hacer transplantes de las macetas o remover la tierra) siempre se les hacían recomendaciones en el manejo de las herramientas para evitar accidentes, ya que son ellos quienes trabajaban en el jardín y se encargaban de tenerlo arreglado, para protegerse del sol, por lo general usaban una gorra blanca.

#### 3.3.1.5.7.3.Hortalizas

En este taller se les manejaba a los adolescentes que si se trabajaban con esmero y cariño la tierra, ella nos lo recompensaría con un fruto de tal forma que ellos tenían que identificar el área de trabajo. Las herramientas necesarias (trinche, pico, palas, rastrillo, etc.) diferentes tipos de semillas y el preparar la tierra, se comenzó el taller delimitando el espacio que se ocuparía, se limpio el terreno de piedras y hierbas, se colocó la tierra para siembra, se preparó la tierra y se hicieron los surcos para la siembra, por lo general se utilizaba un calendario de siembra con el cual nos guiábamos, así mismo se colocaban las semillas (zanahoria, lechuga, rábano, betabel, espinaca, cilantro, etc.) se regaban periódicamente, se les quitan las hierbas y se cosechaba en el momento indicado y por lo general lo que se obtenía se consumía en la escuela; para protegerse del sol usaban una gorra blanca.

#### 3.3.1.5.7.4.Repostería

Este taller se llevaba a cabo en la cocina por lo cual lo primero que se trabajaba con los muchachos era el tener cuidado con los utensilios de trabajo y la estufa, por lo general se hacían donas, galletas o pasteles, las cuales se vendían, una vez ubicado el lugar de trabajo, los jóvenes tenían que identificar y llevar a la barra de trabajo los ingredientes, hacer la selección de ellos y llevar a cabo los pasos: pesar, cernir, batir, amasar, incorporar, extender, cortar, colocar en charolas, decorar, meter al horno, sacar del horno pesar y empacar, para esta actividad debían de colocarse su mandil blanco y tener aseado el lugar de trabajo, así como su persona.

#### 3.3.1.5.7.5.Cocina

El objetivo de este taller era que los adolescentes aprendieran a trabajar en la cocina, preparar diversos alimentos (sopas, ensaladas, y agua) para esto se les entrenó en el uso de utensilios de cocina (cuchillos, cucharas y loza) el peligro que representa el mal manejo de alguno de ellos y que prepararan los alimentos de acuerdo al platillo que se va a realizar (picar, rayar, pelar, cortar, rebanar y exprimir) así mismo debían seleccionar los utensilios para cada caso, darle el uso adecuado y una vez terminada la labor recoger los artículos que utilizaron, lavarlos, secarlos y volverlos a colocar en su lugar, siempre debían traer puesto su mandil blanco y cuidar su aseo personal y así como el lugar de trabajo

#### 3.3.5.1.7.6.Actividades domesticas

Se pretendía con este taller el que los adolescentes aprendieran actividades practicas que también pudieran realizar en su casa, para esto se les enseñaron los materiales de aseo y el uso de cada uno de ellos (jabón, cloro, desinfectante, pino, etc.) así como los artículos de limpieza (escoba, jalador, jergas, cubetas, etc.) el uso adecuado de ellos y el tenerlos en buen estado, dentro de las actividades que realizaban estaba el barrer (preparan los artículos y entrenar en el manejo adecuado de ellos) trapear (mojar, exprimir, desplazar la jerga y trapear en áreas

pequeñas) lavar (lavar los trastes de la cocina, tallarlos, secarlos y guardarlos en su lugar así mismo lavar sus prendas de vestir o las toallas de la escuela, sus batas y gorras entre otras, las cuales primero debían humedecer, tallar, enjuagar, exprimir y tender) todas estas actividades las realizaban y siempre se les indicaba que mantuvieran buen estado los artículos de limpieza, los asearan antes de guardarlos y que no desperdiciaran el material de limpieza

#### 3.3.1.5.7.7. Maquila y serigrafía

En esta actividad los muchachos maquilan cajas de cerillos que eran facilitadas por CONFE y en el área de serigrafía, se grababan camisas y gorras, para esto primero se mandaba a hacer el molde que se desea grabar para después imprimirlo.

Es importante mencionar que en algunos talleres se realizaban productos, los cuales se ponían a la venta, el dinero que se recaudaba se les entregaba a fin de año como su aguinaldo por la labor desempeñada y aunque era a largo plazo resultaba un buen reforzador y los muchachos se sentían útiles por las actividades que realizaban, además de que se les entrenaba en cosas prácticas y funcionales para cuando vivan en su casa – hogar.

### 3.4 . ACTIVIDADES TÉCNICO- ADMINISTRATIVAS DEL PSICÓLOGO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIAL NUEVA LUZ A.C.

Con el resultado de las actividades técnicas realizadas fui promovida una vez mas de cargo, ocupando con ello la Dirección General, en la cual tuve la oportunidad de realizar diversas actividades organizacionales, pero relacionadas con la discapacidad.

Basándose en la experiencia adquirida como terapeuta y al observar las carencias que aún se tenía en el Centro me enfoque a elaborar manuales de

procedimientos para facilitar las actividades y tener líneas de acción, comencé a relacionarme con instancias gubernamentales con la finalidad de obtener recursos para mejora de Nueva Luz.

A continuación mencionaré brevemente las actividades realizadas en esta área administrativa-organizacional.

### **3.4.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE NUEVA LUZ A.C:**

Como toda organización debe tener su razón de ser y basándose en su objeto social como Asociación Civil a continuación presento: Misión, Visión que rigen al Centro, así como el Objetivo Estratégico del cual parten los Objetivos Institucionales de los servicios y programas que se brindan:

#### **MISIÓN :**

*“ Brindar atención integral y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y/o Autismo con programas enfocados a sus necesidades con la finalidad de proporcionarles una mejor calidad de vida”.*

Partiendo con esta base realice una serie de programas que facilitaran la operación de Nueva Luz.

#### **VISION:**

*“Consolidar una asociación sólida y con una base económica sustentable y alcanzar estándares óptimos de eficiencia y calidad en la atención de personas con discapacidad intelectual y/o autismo, así como ser un modelo organizacional de referencia en el ámbito de la educación especial”.*

## **META:**

(objetivo estratégico):

*Proporcionar Atención integral (centro de rehabilitación y casa hogar) a personas con discapacidad intelectual y/o autismo que se encuentren en la etapa Pre - adolescente adulto con la finalidad de que desarrollen habilidades que le sean útiles en la vida cotidiana, así como apoyo emocional a su familia, para que tengan una mejor calidad de vida.*

## **OBJETIVOS INTITUCIONALES:**

- ∞ Brindar atención a adolescentes y adultos con discapacidad intelectual en programas de rehabilitación y talleres ocupacionales con programas enfocados a sus necesidades por medio de profesionistas con experiencia en el área.
- ∞ Proporcionar a través del programa de casa hogar un lugar donde puedan vivir los adolescentes y adultos con discapacidad intelectual y/o autismo cuando sus padres ya no se encuentren y no puedan hacerse cargo de ellos, en la cual puedan desarrollar actividades diversas que les permitan ser autosuficientes.

Dado que conocía la situación del Centro en cuestión de carencia de documentos que sirvieran de apoyo y dieran la pauta de las actividades a realizar por parte del personal del centro, realice algunos manuales de organización de Nueva luz, de los cuales mencionaré brevemente parte de los relacionados a la cuestión técnica: INGRESO DE LOS ALUMNOS, RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL Y SERVICIO SOCIAL debido a que son las que más relación tiene con el trabajo del Psicólogo y no tanto los procedimientos para realizar actividades administrativas contables, legales y fiscales:

### **3.4.2 MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIAL NUEVA LUZ A.C.:**

Para que un joven sea considerado candidato a ingresar al Centro se deben seguir los siguientes pasos:

#### **3.4.2.1.INGRESO DE ALUMNOS**

##### **3.4.2.1.1. Entrevista inicial:**

A la cual debían acudir los padres o tutores con el candidato, con la finalidad de que conocieran el centro, las instalaciones, el programa de trabajo y los servicios que se ofrecen.

Durante la entrevista se realiza una valoración (registro observaciones) basada en parte en términos conductuales con la finalidad de determinar si a él (la) joven podía dársele fecha para un periodo de valoración y obtener información de su nivel de habilidades con el propósito de integrar toda la información necesaria y determinar si cubría el perfil requerido por el centro (adolescente y adulto con discapacidad intelectual y/o autismo, presente control de esfínteres, no - presente conductas agresivas, pueda trasladarse por sí mismo- sin aparatos ortopédicos etc.).

Se les proporcionaba información general del proceso de ingreso así como:

- ⊗ El reglamento del Centro
- ⊗ Periodos de entrega de reportes
- ⊗ Formas y estrategias de comunicación
- ⊗ Costo de:

} Valoración

- } Inscripción
- } Colegiatura o mensualidad
- } Actividades en donde se les solicitaba su colaboración
- } Etc.

En caso de que los padres desearan servicio para casa hogar se le informaba que para ingresar a casa debían pasar por los puntos mencionados y una vez que era aceptado en el Centro y que hubiera permanecido un periodo de adaptación en él podría ser considerado candidato a casa.

#### 3.4.2.1.2.Llenado de formatos:

Una vez determinado que al candidato se le realizaría una valoración para considerar su ingreso al Centro los padres de familia debían llenar 5 formatos generales de información el primer día de ingreso con la finalidad de contar con la mayor información posible:

- I. Datos informativos del aspirante al ingresar al centro.
- II. Datos personales del aspirante al ingresar al centro.
- III. Ficha de identificación del alumno.
- IV. Cuestionario socio - económico aspirantes al ingreso al Centro.
- V. Datos generales de salud.

Obteniendo con ellos información con respecto al prospecto a adolescente, su objetivo era integrar el expediente y que durante la valoración se cuentara con la información relevante.

#### 3.4.2.1.3.Valoración:

Se realizaba una valoración psicopedagógica, la cual duraba 40 horas, durante una semana dentro del horario del Centro 9:00 a 17:00 hrs. , Basada en cada una de las áreas del programa de trabajo la cual tenía por objetivo conocer el nivel de habilidades del candidato, observar su desarrollo en un ambiente diferente, su

conducta ante los terapeutas, su desenvolvimiento, tolerancia a la frustración y manejo con la figura de autoridad, con ello se podría determinar si él(la) candidato(a) se le podía considerar para ingresar al Centro.

#### 3.4.2.1.4. Informe de valoración:

Una vez realizada la valoración se tenía una segunda entrevista con los padres o tutores en donde se les proporcionaba un reporte escrito y se les informaba si su hijo(a) cubría el perfil del Centro, en caso contrario que fuera diferente al de Nueva Luz se les proporcionaban alternativas para que busquen la mejor opción.

En caso de ser admitido en Nueva Luz se acordaba con los padres una fecha probable de ingreso, así como el grupo en el cual se incorporaría su hijo(a) y se les solicitaban los artículos personales que requerirá durante su estancia:

- Una muda completa de ropa (trusa, playero o camiseta. Camisa, pantalón, calcetines, suéter, zapatos)
- Artículos de uso personal (desodorante, cepillo de dientes, pasta dental, rastrillo o toallas sanitarias - según sea el caso -, loción o colonia)
- Medicamentos, dosis y horarios (en caso de tomarlos)

TODOS LOS ARTICULOS DEBIAN SER ENTREGADOS EN UNA MALETA DE TAMAÑO ACORDE A LO PROPORCIONADO Y DEBÍAN ESTAR MARCADOS CON EL NOMBRE CON TINTA INDELEBLE.

Una vez valorado el alumno se incorporaba a un grupo de acuerdo a los resultados de la valoración.

#### 3.4.2.1.6. Diseño de Programa Individual:

Una vez incorporado a un grupo el (la) joven era nuevamente evaluado por el terapeuta basándose en el programa de trabajo general, con el propósito de detectar sus necesidades más específicas y diseñarles un programa específico,

posteriormente se tenía una nueva entrevista con la familia en donde se conocían a fondo las expectativas de los padres con respecto a su hijo, se presentaba el programa de trabajo diseñado y se llegaba a un acuerdo basándose en las estrategias a seguir y se acordaban las opciones de trabajo que se realizarían en casa.

#### 3.4.2.1.7. Reportes:

Una vez incorporado el la candidata (a) al centro y cubierto los puntos anteriores el terapeuta debía elaborar dos reportes anuales (uno cada seis meses) en donde les presentaba a los padres los avances o estancamiento que se dieron en ese periodo, así como el cumplimiento de objetivos, resultados, planteamiento de nuevo programa o rutas a realizar, al final de la entrevista el terapeuta debía llenar un formato de información general (con respecto a la información obtenida en la entrevista, actitud de la familia, etc.) Ello con el propósito de contar con mayor información de la entrevista realizada, y si había cambio de personal el entrante tuviera conocimiento de lo que se ha venido manejando en periodos anteriores.

#### 3.4.2.2.RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL:

Para reclutar al personal que laboraba en Nueva Luz se seguían una serie de opciones tales como anuncios en el periódico, bolsas de trabajo de delegaciones, Universidades, anuncios, circulares, entre otros, en donde se promovía el puesto que se ofrecía, nombre de la institución y teléfono, para que llamaran y pidieran informes ( Labra,2000)

##### 3.4.2.2.1 solicitud de currículum

A las personas que llamaban interesadas por los anuncios se les solicitaba que presentaran su currículum el cual era revisado y se llamaba a cita a las personas seleccionadas.

#### 3.4.2.2.2. Entrevista

Se realizaba una entrevista en la cual se conocía la formación profesional que tenían, su preferencia por trabajar en algún marco teórico, conocimientos, el concepto que tenían sobre la discapacidad, y cuestiones familiares, etc. en entrevistas abiertas. (Grados, 1993)

Durante la misma entrevista se les explicaba que algunas de las actividades a realizar consistían en asistir a los jóvenes en el aseo en cuestión de esfínteres, convulsiones y fluidos corporales (estornudos, tos, etc.) dado que en las actividades cotidianas se podían tener estas cuestiones. Basándose en los resultados de la entrevista se iban seleccionando a los candidatos que se consideran mas adecuados y se les da una nueva cita

#### 3.4.2.2.3. Entrevista -practica

Para la segunda cita se les solicitaba se presentaran vestidos de manera sport, dado que realizarían actividades con los adolescentes con discapacidad, (con el propósito de conocer su nivel de conducción con ellos, trato y observar si internamente nos les causa conflicto el trabajo con estas personas) en esta parte de la entrevista se llevaban acabo actividades directas terapeuta – adolescente con discapacidad en áreas como aseo de dientes, actividades académicas, etc.

#### 3.4.2.2.4. Entrevista Consejo Directivo

Después de estas actividades se seleccionaba nuevamente a los mas adecuados para una tercera entrevista con el consejo directivo, para que se conocieran y se hablara de las cuestiones administrativas.

#### 3.4.2.2.5. Perfil de puestos

El personal que labora en la institución debía pasar por un proceso de selección con la finalidad de contratar a los profesionistas mas adecuados, para ello se

tienen especificados los perfiles que deben cubrir para cada uno de los puestos de acuerdo al grupo y actividades que desarrollaran de manera general deben cubrir las siguientes características:

- Profesionistas en el área de Psicología, Pedagogía o Educación especial a nivel Licenciatura
- No es necesaria la experiencia, siempre y cuando tengan los deseos de aprender (mejor enseñar que tener personal viciado) y recibir la capacitación que se les proporcionaba
- Sexo indistinto
- Vivan por la zona Sur- Oriente

#### 3.4.2.3. SERVICIO SOCIAL:

En Nueva Luz existen diversas actividades que se pueden realizar con respecto al Servicio Social, las cuales pueden ir desde trabajar con un terapeuta, apoyar directamente el trabajo con las personas con discapacidad intelectual, realizar investigaciones, documentales, etc, pero para que un alumno de alguna Universidad o Instituto pueda realizar su Servicio Social en el Centro debía cubrir los siguientes requisitos:

##### 3.4.2.3.1. Requisitos de ingreso:

- Alumno corriente de alguna Institución o Universidad.
- Estar interesado en participar de manera voluntaria en algunos de los programas del Centro.
- Tener a un profesor como asesor de las actividades a realizar.
- Presentar a Nueva Luz su propuesta de trabajo basándose en los planes establecidos por Nueva Luz
- Presentar una carta en hoja membretada de la Universidad o Instituto al que pertenezca solicitando realizar su Servicio Social.

#### 3.4.2.3.2.Inducción:

Una vez aceptado al alumno de Servicio social Nueva Luz realizaba diversas actividades como parte de un proceso de inducción:

- Hace un recorrido por sus instalaciones.
- Actividades de sensibilización con los alumnos de Servicio Social
- Recibían una plática informativa de la labor, filosofía Misión, y programas que se llevaban a cabo.
- Recibían explicación del tipo de población a la cual se brinda servicio perfil de habilidades que poseían los adolescentes, se les explica sobre su personalidad, temperamento, gustos y/o manías.
- Se realizaban actividades breves de un primer contacto con los jóvenes con discapacidad.

#### 3.4.2.3.3.Trabajo con alumnos o en la Institución

Una vez que conocían el Centro, los jóvenes con discapacidad y al personal, se pasaba al trabajo directo con los jóvenes.

- Se daban sesiones de retroalimentación basándose en el trabajo que proponían los Universitarios.
- El Universitario debía tener cuando menos el 80% de asistencia de acuerdo a lo convenido.
- El Universitario debía presentar al final del periodo en el que permaneció en el Centro un reporte de actividades.

Al final del programa de servicio social se hacía entrega de una carta firmada por el director donde se expresaban las actividades realizadas, horas cumplidas y periodo en el cual apoyo a Nueva Luz.

Quiero resaltar que para Nueva Luz fue una grata experiencia haber tenido alumnos de Servicio social dado que quienes participaron en él fueron del Tecnológico de Monterrey campus Ciudad de México, observándose un gran compromiso por parte de los alumnos quienes mostraron una gran entrega al trabajo realizado.

#### 3.4.2.3.4.CAPACITACIÓN PERSONAL NUEVO INGRESO

Dentro del manual de procedimientos esta incluida la capacitación al personal que se incorporaba de nuevo ingreso los cuales están referidos anteriormente y de acuerdo al orden de importancia es como a continuación se presentan:

- ⊗ MARCO TEÓRICO ( CAPITULO II).
- ⊗ ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN.
- ⊗ FACTORES RELEVANTES EN LA PLANEACION.
- ⊗ ESTRATEGIAS DE ACCION.
- ⊗ PLANEACION DE PROGRAMAS DE TRABAJO.
- ⊗ ÁREAS DE TRABAJO.
- ⊗ ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE TRABAJO.

#### 3.4.3. PROCURACIÓN DE FONDOS:

Dado que Nueva Luz es una Asociación Civil sin fin de lucro y que solo contaba con los recursos provenientes de las cuotas de recuperación que proporcionaban los padres de familia, me di a la tarea de investigar sobre diversas opciones de adonde acudir para solicitar recursos, por lo cual con la documentación que había ido estructurando, las ideas en cuanto la atención de los alumnos, los programas de trabajo y las necesidades que teníamos comencé a presentar a instancias gubernamentales y no gubernamentales proyectos, los cuales se presentaban a concurso y de un promedio presentado de 300 proyectos solo se aprobaban alrededor de 50 por cada convocatoria, lo que se evaluaba en ellos era:

- ⊗ Necesidad existente.
- ⊗ Problemática.
- ⊗ Necesidad a atender.
- ⊗ Objetivo general.
- ⊗ Objetivos específicos.
- ⊗ Planeación.
- ⊗ Beneficiarios.
- ⊗ Evaluación de acciones.
- ⊗ Impacto del proyecto.
- ⊗ Datos financieros.
- ⊗ Cronograma de actividades.
- ⊗ Personal involucrado.
- ⊗ Metodología.
- ⊗ Presupuesto.
- ⊗ Coinversionistas.
- ⊗ Metas.
- ⊗ Indicadores.
- ⊗ Etc.

Cabe hacer mención que cada una de las instancias tenía su propio formato para solicitar la información, sus reglas de operación, reglamentos y normatividad, por lo cual cada proyecto presentado debía apegarse estrictamente a lo establecido por el donante.

Durante los cinco años que ocupe en la dirección general presente un proyecto por año, los cuales fueron aprobados, a continuación haré una reseña de los proyectos realizados, y la importancia que tuvo para los alumnos y la institución el trabajo realizado:

PROYECTO. <b>CASA HOGAR NUEVA LUZ</b> Año 1999		
INSTANCIA: Instituto Nacional de Solidaridad		
Proyecto – Necesidad	Antes del proyecto	Después del proyecto
<p>Dado que los padres de familia estaban preocupados por el futuro de sus hijos, de que pasaría con ellos cuando ya no se encontrarán o bien no pudieran hacerse cargo de ellos, tenían la inquietud de montar una casa hogar para personas con discapacidad intelectual y /o autismo, motivo por el cual remodelaron la casa en donde habían iniciado actividades.</p>	<p>Los padres contaban con una idea para el futuro de sus hijos, remodelaron la casa pero no contaban con los recursos para amueblarla e iniciar actividades, e incluso no tenía la noción de por donde comenzar para ponerla en marcha</p>	<p>Elabore un proyecto con la finalidad de amueblar la casa, la cual debía ser un lugar digno, bonito, limpio y agradable, por lo cual tomando en consideración las características de los jóvenes con discapacidad intelectual y autismo, tales como agresividad, epilepsia, etc, especifique como debía ser el mobiliario, sin cantos en los muebles, sin cristales, etc., la casa quedo establecida con un ambiente de hogar, contaba con una sala y comedor estilo rustico, la cocina integral amplia, con despensa cuarto de lavado con lavadora secadora, lavaderos, etc, las recamaras se amueblaron con camas del mismo modelo, los blancos (sábanas y colchas) que combinarán, etc. y cada familia pudo decorarla acorde a sus posibilidades y gustos.</p> <p>Al final del proyecto contábamos ya con una casa amueblada acorde a las características y necesidades de adolescentes y adultos con discapacidad intelectual y autismo</p>
<p>De las observaciones que puedo hacer es que para poder realizar este proyecto es que surgió de la necesidad de los padres, para llevarla a cabo tome en consideración la personalidad, gustos, y características de cada uno de los jóvenes con discapacidad y/o autismo por que esta sería su casa por lo cual estaba integrada como tal con colores que armonizaran, que estuviera lo bastante iluminada y ventilada, mi idea de la casa estaba en cuestión que sería un lugar en donde se les daría continuidad a los programas de trabajo realizados en el Centro, es decir los jóvenes participarían en las actividades de acuerdo a sus habilidades y el rol que les correspondiera</p>		

<b>PROYECTO: TALLER OCUPACIONAL DE CARPINTERÍA PARA ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL</b> <b>AÑO: 2000</b>		
INSTANCIA: Instituto Nacional de Solidaridad		
Proyecto - Necesidad	Antes del proyecto	Después del proyecto
<p>Contábamos en Nueva Luz con un espacio el cual estaba destinado para realizar actividades ocupacionales, como la carpintería, por lo cual se presento un proyecto con la finalidad de que nos subsidiaran con la compra de material, herramientas, equipo de seguridad, mobiliario, capacitación del personal, de tal forma que se contara con un espacio para que los alumnos elaboraran productos de manera escalonada, es decir, desarrollarían las actividades de acuerdo a sus habilidades, unos cortarían, otros lijarian otros pirograbarían, etc. y una vez terminado el producto sería puesto a la venta, con la finalidad de dignificar su persona.</p>	<p>Desafortunadamente no contaba con los implementos mínimos para llevarlo a cabo, debido a la escasez de recursos solo disponíamos de un mínimo de material y el mobiliario utilizado para el taller estaba muy desgastado, y en muy malas condiciones, lo poco que se podía realizar era puesto a la venta pero no de la forma deseada</p>	<p>Una vez aprobado el proyecto se procedió a capacitar a todo el personal en cuestión de herramientas, elaboración de producto, técnicas de aprovechamiento de materiales y herramientas, y en el manejo conductual aplicado a la actividad ocupacional, capacitamos a los alumnos con las técnicas proporcionadas al personal, Adquirí mobiliario tales como bancos de trabajo, mesas, armario, generándoles un lugar mas agradable y cómodo, compré herramientas de todo tipo menos eléctricas por seguridad de los alumnos, en especial el equipo era para manejo manual, adquirí materia prima de diversa especie maderas de Ceiba, caoba, nogal, pino, tablas, barnices, tintes, brochas, lijás, etc., También les compré su equipo de seguridad, como guantes, gogles, cubre bocas, fajillas, batas, extintores, etc., Con ello el taller estaba realmente cambiado desde la imagen del lugar hasta lo emotivo para los jóvenes de contar con su nuevo equipo de trabajo.</p>
<p>Una vez aprobado el proyecto Nueva luz contaba con un taller formal donde los alumnos elaboraban productos de acuerdo a su nivel de habilidades, los artículos se ponían a venta en eventos organizados por el Centro, ferias en donde nos invitaban, etc. El elaborar los productos tenía la finalidad de que los alumnos se sintieran útiles al elaborar el trabajo, que ellos mismos vendían, pretendí con ello dignificar su persona con la finalidad de que no se tomara a la persona con discapacidad por sus desventajas, sino porque con ayuda y supervisión son capaces de ser productivos.</p>		

<b>PROYECTO: EQUIPAMIENTO AL CENTRO DE ATENCION ESPECIAL NUEVA LUZ DE MOBILIARIO Y MATERIAL DIDÁCTICO PARA REHABILITACIÓN</b>		
AÑO: 2001		
INSTANCIA: TELETON		
Proyecto – Necesidad	Antes del proyecto	Después del proyecto
<p>Desde mi llegada al centro no contábamos con el material básico para trabajar con los alumnos y estimular las áreas de atención, como terapeutas debíamos idear como trabajar y conque recursos, si bien traía de casa los elementos eran insuficientes para trabajar las áreas en las cuales presentaban mayor desventaja los alumnos.</p>	<p>Nueva Luz contaba con los elementos mínimos para brindar las terapias a los alumnos, el poco material que se tenía estaba incompleto, desgastado y no era él suficiente para brindar las terapias.</p>	<p>Una vez aprobado el proyecto y debido a que los alumnos de servicio social nos habían donado una computadora me di a la tarea de adquirir Softwares adecuados a las necesidades de los alumnos para trabajar las áreas de razonamiento lógico, desarrollo de habilidades, manejo y uso de números y letras, también compre todo tipo de material didáctico en madera, plástico inflado, tarjetas plantificadas etc. , con las cuales se podían trabajar actividades motoras finas y gruesas, memoria, atención, coordinación, etc.</p> <p>Compre un gimnasio el cual construyeron tomando en consideración las características motoras y de fuerza de los adolescentes, el cual incluía, caminadora, escaladora, barras, bicicleta fija, etc,</p> <p>Adquirí todo tipo de papelería, (papeles, hojas, colores, resistol, suajadora etc., etc.)</p> <p>Por último acondicione el salón de psicomotricidad con cilindros y colchonetas grandes, alberca con pelotas, aros y pelotas grandes de estimulación.</p> <p>De tal forma que cada uno de los grupos contaba con todo tipo de material.</p>
<p>Una vez adquirido el material terapéutico los maestros contaban con los elementos necesarios para poder estimular a los alumnos, contando a su vez con mejores condiciones de trabajo lo cual hacia una estancia más agradable tanto para los maestro, los alumnos y los padres al observar los cambios favorables en el Centro y los avances con sus hijos.</p>		

<b>PROYECTO: CASA HOGAR NUEVA LUZ PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL</b> <b>AÑO:2002</b>		
<b>INSTANCIA: PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO PARA INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES DEDICADAS A LA ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		
<b>Proyecto</b> <b>Necesidad</b>	<b>Antes del proyecto</b>	<b>Después del proyecto</b>
<p>Dado que ya teníamos la casa hogar ampliada y amueblada deseaban poner en marcha la casa</p>	<p>Ante la inquietud de los padres con respecto al futuro de sus hijos y al preguntarse que pasaría con ellos cuando ya no se encontraran o bien ya no pudieran hacerse cargo de ellos o bien algunos de ellos ya habían fallecido quedando a cargo de sus hermanos casados lo que les generaba mayores problemas. No se contaba con un lugar con personal capacitado para brindara atención en un programa de casa hogar</p>	<p>Una vez aprobado el proyecto se reunió a los padres interesados con la finalidad de invitarlos a formar parte del programa, el cual consistía en una primera etapa en dar un taller del manejo de emociones, lo que implicaba que su hijo ya no se encontrara con ellos, en segunda etapa contrate al personal que laboraría en la casa, se le brindo capacitación, tercera etapa se comenzó la estancia de los jóvenes de manera gradual, quedándose primero unos días a la fecha permanecen toda la semana, en donde realizan actividades domesticas, autocuidado, recreativas y sociales, recibiendo la visita de sus padres una vez entre semana. Con el monto del proyecto se pago al personal (psicólogos), se adquirieron los alimentos, pago el taller de manejo de emociones, entre otros.</p>
<p>Con la implementación de la casa hogar las familias aún en vida han podido observar como ha sido el desenvolvimiento de sus hijos y para el personal del Centro ha sido una gran satisfacción el observar como se ponen en práctica los programas terapéuticos diseñados por ellos.</p> <p>La estancia de los jóvenes ha resultado muy buena dado que se da una continuidad de los programas de casa y el Centro, observándose que los alumnos se han vuelto más funcionales, al recibir atención profesional las 24 hrs., En tanto que los padres manifiestan su satisfacción al observar el buen funcionamiento de la casa quedando más tranquilos al observar que sus hijos no serán una carga para los demás miembros de la familia.</p>		

PROYECTO: <b>CAPACITACION AL PERSONAL OPERATIVO EN LAS AREAS DE MASOTERAPIA Y TERAPIA INTEGRATIVA SENSORIAL</b> AÑO:2003		
INSTANCIA: PATRONATO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA		
Proyecto - Necesidad	Antes del proyecto	Después del proyecto
Dado que las personas con discapacidad a lo largo de su ciclo de vida deben recibir atención terapéutica de acuerdo a la etapa en la que se encuentren, detecte que los jóvenes que asisten al Centro deberían recibir atención terapéutica con la que desarrollaran su atención, lenguaje, equilibrio, etc, por lo cual pensé en que la mejor forma de hacerlo era capacitando al personal que diariamente trabaja con ellos y brindarles a su vez los implementos necesarios para poder desarrollar los programas de trabajo	Las personas con discapacidad intelectual requieren a lo largo de su desarrollo biológico una atención especializada para llegar a ser funcionales, para ello el personal que labora directamente con ellos deben de tener los conocimientos básicos en diversas áreas que les puedan brindar mayores herramientas para desarrollar su trabajo, en el caso de Nueva Luz el personal (terapeutas) que trabajaban en el Centro no contaban con la capacitación en las áreas de mesoterapia y la Terapia Integrativa Sensorial, mucho menos Nueva Luz contaba con el equipo para brindar la atención terapéutica.	Se presento el proyecto con el propósito de que se ampliaran los programas de trabajo que el Centro tenía, se brindó capacitación al personal Nueva Luz quienes contaron con conocimientos para atender a los alumnos en las áreas mencionadas, adquirí material terapéutico para cada taller como la mesa de masaje, vibradores para dar masaje, aceites, esencias, música acorde a las áreas a trabajar, grabadoras, y para la Terapia Integrativa Sensorial compre los materiales adecuados para poder brindar atención y estimular a los jóvenes Kinestesica, vestibular, sensorial, etc. Tales como balancines, patinetas, material didáctico, y materiales de diversas texturas (franelas, esponjas, cepillos, fibras, telas de diversa textura, etc. Con los artículos adquiridos elabore canastillas para cada terapeuta de tal forma que cada uno contara con los implementos necesarios para brindar atención a sus jóvenes.
Con la aprobación del proyecto una vez más lograba equipar y acondicionar el Centro, en este caso además de capacitar al personal, pretendí ofrecer mas alternativas terapéuticas para los jóvenes con discapacidad , ampliar el programa y que este fuera mas atractivo, logrando con ello que los adolescentes recibieran mayor atención de calidad.		

La finalidad de hacer la presentación de estos proyectos es la de mencionar que el papel del psicólogo también puede basarse en el desarrollo de programas que generen una mejor condición de vida para las personas con discapacidad, no solo limitándonos al área terapéutica, el psicólogo tiene una serie de herramientas que ha recibido durante su formación profesional, en especial los egresados de Iztacala, por decir en los programas de laboratorio se realizan actividades similares a las que se llevan a cabo en la presentación de los proyectos, en mi caso fue de gran importancia los elementos que me proporcionaron durante la carrera, en donde hay que detectar la necesidad, objetivos, planear las actividades a realizar, la población a la cual van dirigidas las acciones, el programa a implementar y la presentación de resultados.

No obstante hay que resaltar que también la labor del profesionista esta basado en los lineamientos de las instituciones para la cual se labore, en mi caso Nueva Luz primero mostró resistencia a la presentación de los programas por temores infundados, una vez que presente el primer proyecto, que fue aprobado y se observo el éxito se me permitió continuar con ellos.

En base a la experiencia adquirida por la realización de los proyectos y con bases para continuar trabajando realicé una carpeta de presentación, en la cual se incluye toda la historia de Nueva Luz, desde sus inicios, mostrando en que condiciones se adquirió la casa, como se fue remodelando y los cambios que fue teniendo con la presentación y aprobación de los proyectos, la carpeta es presentada en instancias, a visitantes o prospectos de donantes con el objetivo de demostrar que el Centro ha trabajado en la consolidación de sus metas, que es una Institución seria y que los recursos que solicita se aplican correctamente, lo cual habla de una responsabilidad profesional de las personas que están al frente.

Mi finalidad fue siempre la misma aún cuando tuve que desarrollar actividades administrativas, no perdí de vista mi sentido de trabajar en beneficio de las personas con discapacidad, en la actualidad las organizaciones que requieran

tener este tipo de apoyo será a través de proyectos presentados a concursos en donde solo se aprueban los mas reales y mejor presentados.

A lo largo de este capítulo he presentado algunas de las actividades que realice en Nueva Luz, para mí fue una gran satisfacción el que el consejo directivo me haya dado la oportunidad de desarrollarme profesionalmente no solo en la cuestión técnica sino también en el área de desarrollo organizacional y de crecimiento del centro, cubriendo áreas de la Psicología como la educativa, organizacional, clínica y social brindando con ello alternativas de vida para las personas con discapacidad intelectual y/o autismo.

Continuando con el trabajo en el siguiente capitulo tocare el tema con respecto al futuro de los alumnos por lo cual expondré parte del manual que elabore para poner en marcha la casa hogar.

## **CAPITULO IV**

### **PROGRAMA DE CASA HOGAR NUEVA LUZ PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Con la finalidad de dar continuidad al programa de trabajo en Nueva Luz, así como a las inquietudes de los padres, paralelo al trabajo administrativo me di a la tarea de diseñar un manual de procedimientos para poner en marcha la casa hogar.

#### **4.1.CREACION DE UN MODELO DE RESIDENCIA PARA JOVENES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y AUTISMO**

Una vez consolidado el programa de atención integral en el cual se proporcionan programas de autocuidado, funcionamiento independiente, coordinación motora fina y gruesa, funcionamiento independiente, cognitivo lingüístico y talleres ocupacionales y con el fin de brindarles herramientas de la vida cotidiana en el Centro, retome la inquietud y preocupación de los padres de familia de los jóvenes con discapacidad, por lo cual procedí a diseñar un plan de trabajo con la finalidad de poner en marcha la casa hogar, cabe hacer mención que deseaba realizar esta parte del trabajo desde hacia mucho tiempo por ello comencé a elaborar los proyectos (ya mencionados) con la finalidad de avanzar el trabajo.

Para realizar un programa de casa hogar que fuera eficaz y realista a las necesidades de los padres e hijos hice un estudio de mercado de las pocas opciones que se encontraban para brindar este tipo de atención.

#### 4.1.1. Estudio de mercado de modelos de residencia para jóvenes con discapacidad intelectual:

Tenía la inquietud de formar una casa hogar con ideas propias, basada en los principios de integración y normalización, que estuviera integrada por programas de trabajo, que diera continuidad a las actividades realizadas en el Centro, con personal especializado en el área de la discapacidad, horarios de actividades, formatos de información general, documentos legales, etc.

Dado que ya se tenía la casa, estaba amueblada y acondicionada para ser habitada, ahora tenía la necesidad de saber si esta siguiendo el camino correcto y si la idea del modelo pensado era real o utopía, por lo cual solicité citas a instituciones quien amablemente me abrieron sus puertas ante la explicación de mi inquietud, para ello realice un cuestionario que abarcaba aspectos desde el marco teórico en el cual trabajaban, personal, salarios, cuestiones legales, sexualidad; con la finalidad de tener un panorama acerca de su experiencia, así como los problemas a los cuales se habían enfrentado al dar el servicio.

##### 4.1.1.1.Observación de las instituciones:

Ambas instituciones presentan condiciones similares:

- Economía insuficiente.
- Sin planes de trabajo para la operación, su función básicamente es asistencial.
- Vida monótona.
- Falta de limpieza.
- Mobiliario escaso y en mal estado.
- Hacinamiento y sobre cupo.
- Poco personal, con buena voluntad y mala preparación.

- Bajos salarios.
- Aparentemente sin problemas y sin asesorías.

No obstante, de lo observado note que ambas tienen intención de brindar un buen servicio, pero desafortunadamente un factor que se hace presente es la falta de recursos lo que limita en mucho sus actividades, y bien es reconocer que están brindando un servicio a personas que requieren de este apoyo de residencia.

#### 4.1.1.2. Conclusión de Visitas

Creo que estuve siguiendo un camino adecuado debido a que observe que las instituciones trabajaban de acuerdo a su presupuesto y necesidades diarias, que no cuentan con un personal adecuado por lo cual Nueva Luz tiene la inquietud de retomar las experiencias mencionadas y apoyar el trabajo de casa hogar con técnicas de trabajo, personal capacitado, planes de administración, etc.

Una vez revisada la información recabada de las visitas realizadas a las instituciones y retomada la información de los modelos de vivienda que hay en España y las estancias periódicas de los residentes (Pereyra, 1989) realice un manual de procedimientos con el propósito de que al ponerse en marcha la casa hogar Nueva Luz se contara con los lineamientos para realizar las actividades, los requisitos de ingreso tanto del personal como de los residentes, documentación requerida, etc., por lo que a continuación presentaré un resumen y descripción de algunos de los documentos que integran el manual de procedimientos permite que la casa hogar funcione adecuadamente:

En el presente manual haré referencia a los adolescentes y adultos con discapacidad intelectual y /o autismo con él termino de residentes, dado que su estancia en la casa será en esa calidad.

## 4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CASA HOGAR NUEVA LUZ A.C PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O AUTISMO

### **4.2.1 IDEOLOGÍA Y MODELO DE LA CASA – HOGAR**

Consideré en poner en marcha el modelo de la Casa – hogar, con la finalidad de crear un espacio en el cual viviera un grupo máximo de 15 jóvenes, hombres y mujeres, con deficiencia mental, autismo y síndrome de Down. Lugar que habitarán cuando sus padres por alguna razón falten, o cuando su familia no pueda hacerse cargo de ellos, por ejemplo: cuando los padres estén enfermos o necesiten salir de viaje.

Al formar la Casa – Hogar pensé en una opción de vida para estos jóvenes, quienes vivirán con otros adolescentes o adultos que estén en las mismas o similares circunstancias, con personal que los respete y eduque, fomentándoles el respeto para ellos, sus compañeros y el personal, así como sentimientos de compañerismo, autoestima y superación personal; Reforzando los programas de auto - cuidado y funcionamiento independiente, que se llevan en el Centro.

Trate de que la casa sea lo opuesto al modelo psiquiátrico o granjas, en donde vive un número muy grande de personas a las que se les brinda una atención, mínima, y su vestido y alimentación dejan mucho que desear, lo que ocasiona un síndrome de desculturización en donde van perdiendo con el paso del tiempo, lo aprendido en las escuelas, la casa o con la familia. Todo lo invertido en tiempo, educación, vida y salud se termina debido a la pobre o nula atención que les prestan a las necesidades de los que viven en las llamadas granjas.

Nueva Luz tiene como objetivo contar con una Casa – Hogar donde vivan de 10 a 15 adolescentes, si se rebasa este límite, el objetivo de la casa – hogar no tendría

sentido, por otro lado si se aceptan menos de este rango no se podría sostener la casa por sí misma. Por lo que propongo que un mínimo de 10 y máximo de 15 residentes, lo cual sería un número ideal para atenderlos, cuidarlos y educarlos.

Como se ha mencionado, el hecho de tener un hijo con discapacidad intelectual o Autismo es una gran tarea, lo que ocasiona un gran desgaste físico y emocional para los padres y los demás miembros de la familia; Ya que por lo general un hijo normal va a la escuela hasta cierta edad, termina una carrera o ejerce un oficio, se casa forma una familia, visten a su gusto, piden objetos de alguna marca, van a tal escuela, etc. En cambio un joven con discapacidad intelectual tiene que estar toda su vida en una escuela o en un taller, para que se le enseñe algún oficio si sus habilidades se lo permiten; y si les es posible llegan a la edad adulta, que a su vez es también la de sus padres, quienes comienzan a hacerse la pregunta: ¿Qué va a pasar con mi hijo cuando nosotros faltemos?, ¿Cómo?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? Todas y cada una de estas preguntas con respecto al futuro de su hijo.

Es por ello que Nueva Luz formó la Casa – Hogar Nueva Luz, la cual esta acondicionada con las comodidades y mobiliario acorde a las necesidades de los jóvenes que la habitan.

Es un espacio donde viven con otros jóvenes que se encuentran en las mismas circunstancias, proporcionándoles un ambiente familiar pero sin descuidar las áreas de auto - cuidado, independencia personal, socialización y actividades domésticas entre otras, con el fin de continuar su educación en hábitos.

Se pretende que sea una gran familia donde prevalezcan los valores morales, respeto, ayuda y confianza. El personal que se encuentra en la Casa – Hogar esta capacitado en cuanto a la labor a desarrollar, manejo conductual y la atención integral de los jóvenes. Además las personas que laboran para la Casa – Hogar deben ser respetuosas con los muchachos, brindarles educación y cuidados. Se hace mención de esto ya que se ofrece un lugar que proporcione la suficiente

confianza a los padres para dejar a sus hijos. Esto es un gran paso, que puede darse de dos formas.

#### 4.2.2. PROCESO DE ADAPTACIÓN PARA PERMANENCIA:

Consiste en que aún en vida los padres de estos adolescentes con discapacidad intelectual o autismo, puedan dejarlos en la casa de manera permanente; lo que les permitirá ir preparando a su hijo para su nueva vida, llevando este proceso que les permitirá observar los pros y los contra de la estancia en la casa. Lo cual no sería doloroso para los muchachos ya que sabrían que periódicamente verían a sus padres y asimilarían su estancia permanente de manera gradual; explicándoles que no es un castigo, que es una nueva forma de vida.

##### 4.2.2.1. Informar sobre el servicio:

El cual es de una casa en donde cada miembro tiene un rol, una responsabilidad y una tarea acorde a sus habilidades; deben regirse por los principios de respeto y orden, así como su espacio y vida en familia. La casa brinda servicio de tutela, protección, educación y alimentación.

##### 4.2.2.2. Informar sobre el personal:

La casa esta a cargo de él encargado general quien tiene una formación profesional; psicólogo con experiencia en la actividad, y otros psicólogos, el número de ellos estará en función de las necesidades de los residentes.

##### 4.2.2.3. Preparar la separación:

Fue inevitable pensar en la separación que tarde o temprano tuvo que darse, hubo ocasiones en las que, como es natural, los miedos, las fantasías de los padres, el sentimiento de culpa, se presentó y retrasaron este proceso. Por lo que hubo que manejar las emociones de los padres y dejar en claro que la estancia significaba:

**Un nuevo Hogar.**

Pueden presentarse los casos, en los que se han dado relaciones destructivas, sadomasoquistas o simbióticas entre padres e hijos, lo que impide la separación; ya que los miedos de los padres salen a relucir, sobre todo cuando la vida a girado en torno al hijo, y el hecho de saber que su hijo vivirá su propia vida, genera una gran interrogante a la madre o al padre y se cuestionan acerca de su hijo, que no sabe qué hacer con su vida.

Para ello se dio el proceso de separación, trabajando con los padres:

- Ciclo de vida hasta el nido vacío
- Elaboración de la pérdida
- Manejo de vida independiente
- Preparar a la familia para la separación
- Preparar a la familia para aceptar la estancia, los pros y los contra
- Prepara a la familia para el reencuentro y el nuevo ingreso, y su estancia definitiva.

Para facilitar la estancia en la casa, se explicó a los padres que el hospedaje sería gradual, es decir, se comenzó la estancia por los fines de semana, media semana, etc. hasta integrarse completamente, este fue el caso de los jóvenes iniciadores del programa. Cuando posteriormente se integró otro alumno era de manera definitiva. Esto con el fin de no crear ansiedad en los jóvenes por la separación, además a los residentes se les explicó de acuerdo a su nivel, en que consistirá su estancia.

#### 4.2.2.4. Permanencia por necesidad:

Puede darse el caso, según lo previsto, en el que los padres lleguen a faltar y la familia no pueda hacerse cargo de ellos.

En ambas situaciones se informo a la familia acerca de las conductas que en determinado momento podrían presentarse, tales como:

- Cambio en su estado anímico
- Cambio en su estado conductual
- Excitación conductual
- Agotamiento
- Hambre excesiva
- Exceso de sueño
- Demacrado
- Cansancio
- Sentimiento de abandono
- Pasividad
- Hiperactividad
- Inapetencia
- Insomnio
- Lozano – fresco
- Activo
- Alegría
- Flexible – manejable
- Contento

También se le dio una orientación a la familia de cómo debía ser su conducta para con el residente, esto lo hacía él responsable del hogar de acuerdo a la personalidad de cada joven.

#### **4.2.3.AREA TÉCNICA- PERSONAL**

Para realizar las actividades y definir responsabilidades y actividades se estableció una jerarquía en torno a las figuras de autoridad comenzando por el consejo directivo y continuando con el personal que labora en ella, así como las características que deben de cubrir. (Kootz, Weihrich, 1996)

##### **4.2.3.1. Consejo Directivo**

4.2.3.1.1. Presidente: Máxima autoridad de mesa directiva, convoca a juntas, toma decisiones del consejo; es el apoderado legal.

4.2.3.1.2.Secretario Puede cubrir el puesto del Presidente, es apoderado legal.

4.2.3.1.3.Tesorero: Supervisa la contabilidad (Ingresos - Egresos), firma cheque, administra los recursos y vigila la transparencia de gastos, pagos y comprobantes.

4.2.3.1.4.Vocales: Se encuentran dos vocales quienes forman el quórum en juntas y participan con su voto en la toma de decisiones para la Casa.

#### 4.2.3.2.Personal operativo

##### 4.2.3.2.1.Responsable casa - hogar

Puede ser el mismo que dirige el Centro o bien podrá ser una persona distinta, tendrá bajo su mando al personal técnico especializado y de servicios.

##### 4.2.3.2.2.Personal técnico titulado

Son las personas, a nivel licenciatura o pasante, encargadas de llevar a cabo las instrucciones del responsable de la Casa, cuidan el bienestar de los residentes, de las instalaciones; y deben ser portadores de sugerencias y comentarios para la mejora continua de la Casa y el Centro. Deben tener un grado académico de licenciatura.

##### 4.2.3.2.3.Personal técnico auxiliar

Este personal debe tener una formación de nivel técnico, apoyan y refuerzan el trabajo del personal especializado. Deben tener experiencia en el área de educación especial; tener comunicación constante con el (la) director (a) del Centro, personal, residentes y padres de familia.

#### 4.2.3.3. Personal de servicios

Conformado por tres personas o categorías en las que se encuentra:

- 4.2.3.3.1. Cocinera: Responsable de la higiene de su área de trabajo, elaboración de alimentos; apoya en la preparación y diseño de menús; servir los alimentos en las áreas señaladas; así como lavado de loza y enseres de cocina.
- 4.2.4.3.2. Intendencia: Responsable de mantener las instalaciones limpias y en buen estado, apoya en el lavado y planchado de blancos; ropa de los habitantes de la casa.
- 4.2.4.3.3. Chofer: Encargado de trasladar al personal directivo o técnico en compra de productos; recoger donativos en especie; transportar a los residentes hacia actividades deportivas, sociales y recreativas entre otras.

#### 4.2.3.4. Perfil de puestos del personal

##### 4.2.3.4.1. Responsable de casa hogar:

Es la persona que lleva la batuta de la Casa - Hogar y debe cubrir los siguientes requisitos:

- ↪ Permanecer en la Casa - Hogar su horario de trabajo las 24 hrs.
- ↪ localizable por tiempo completo, teléfono, dirección.
- ↪ Sexo femenino o masculino
- ↪ Experiencia en el manejo de personas con discapacidad intelectual (3 años mínimo)
- ↪ Conocer y manejar los conceptos de la corriente cognitiva conductual y humanista
- ↪ Tener un grado de licenciatura en Psicología o área afín
- ↪ Paciente

- Exigente
- Tolerante
- Capacidad en Toma de Decisiones
- Tener conocimientos acerca del manejo de una Casa (limpieza, mobiliario, menús, etc.)
- Conocimientos mínimos en contabilidad o administración
- Mínimo tener 29 años

#### 4.2.3.4.2. Personal técnico titulado

- Disponibilidad de horario.
- Estudios a nivel Licenciatura en Psicología, pedagogía o Educación Especial.
- Sexo masculino o femenino
- Experiencia en el área clínica - terapéutica
- Edad de 25 a 45 años
- Conocimientos en corriente conductual y humanista
- Experiencia en área de Educación Especial
- Paciente
- Tolerante
- Creativo
- Discreto
- Respetuoso
- Persistente
- Exigente
- Capacidad de toma de decisiones

#### 4.2.3.4.3. Personal auxiliar:

Deberá cubrir el siguiente perfil:

- Disponibilidad de horario
- Sexo masculino o femenino

- Experiencia en el trato de personas con discapacidad intelectual como mínimo un año
- Conocimiento de conceptos acerca de corriente conductual
- Nivel mínimo de estudios: bachillerato, carrera técnica o carrera trunca en el área de educación.
- Compromiso con su trabajo.
- Disciplina
- Toma de decisiones
- 23 años como mínimo

#### 4.2.3.4.4. Afanadora o persona de intendencia:

- Disponibilidad de horario
- Sexo femenino
- Experiencia en el trabajo de casa (limpieza, cocina, lavado, planchado)
- Capacidad de adaptación.
- Que sepa leer y escribir
- Discreta
- Acomedida
- Preferentemente de provincia
- Honrada.

## 4.2.3.4.5.Requisitos de ingreso del personal

ENCARGADA (O) CASA - HOGAR	PERSONAL TÉCNICO TITULADO	PERSONAL AUXILIAR	PERSONA DE INTENDENCIA Y/O COCINERA
-Entrevista con director (a) del Centro y Presidente de la asociación. -Currículum Vitae con documentos que avalen su experiencia en el campo de la educación especial. -Historia académica -Título o constancia de último grado de estudios -Evaluación Psicológica -Presentar 3 cartas de recomendación -Acta de nacimiento -Comprobante de domicilio -Copia de	-Entrevista con el director (a) del Centro y Presidente de la asociación. -Currículum Vitae con documentos que avalen su experiencia en el área clínica educativa. -Historia académica -Título o documento que avale sus estudios. -Evaluación Psicológica -Acta de nacimiento -Comprobante de domicilio -Copia de identificación oficial -Solicitud de empleo	-Entrevista con director (a) del Centro y Presidente de la asociación. -Currículo Vitae con documentos que avalen su experiencia en el campo de la educación especial. -Evaluación Psicológica -Copia de Acta de nacimiento -Comprobante de domicilio -Copia de identificación oficial -3 cartas de recomendación -Carta compromiso responsiva Solicitud de empleo	-Sexo femenino Entrevista con el director (a) del Centro y Presidente de la asociación. -Solicitud de empleo -Evaluación psicológica -Acta de nacimiento Comprobante de domicilio -Copia de identificación oficial -3 cartas de recomendación recientes -Carta de aceptación -Mayor de 30 años -Estado civil: soltera o viuda

identificación oficial Solicitud de empleo -Carta compromiso responsiva 3 fotografías tamaño infantil -Carta aceptación del cargo o nombramiento (entregada por el Centro)	-Carta compromiso de responsabilidades -3 fotografías tamaño infantil -3 cartas de recomendación recientes -Carta de aceptación del cargo -Solicitud de empleo elaborada	-Carta de aceptación del puesto a desempeñar	
--	---	---	--

#### 4.2.3.4.6. Integración de expediente

El personal que se incorpore a trabajar en la casa hogar deberá tener su propio expediente en el cual se integra la siguiente información:

- ↪ Estudio psicométrico.
- ↪ Examen general: Examen médico general realizado por el sector salud o médico privado, donde se anoten: estado de salud, peso, talla, presión arterial, capacidad para actividades físicas y en caso de enfermedades o impedimentos deberán de ser considerados.
- ↪ Contrato integrado por 4 puntos incluidos en un formato
  - En el primer apartado deberá escribirse la fecha en que se inicia el trámite
  - En el segundo apartado se anotarán los datos personales del empleado (a): nombre completo, número de cédula profesional, número de registro si tienen una carrera técnica el número del

documento que ampare su grado académico, domicilio completo, teléfono (calle, número, colonia, municipio o delegación y código postal); Estado civil y fecha de nacimiento.

- En el tercer apartado aparecerá un texto donde el empleado manifieste que realizó el examen psicológico, presentó los documentos de examen médico y acreditación de su capacitación. Habrá un primer espacio donde se anotará el puesto que el empleado ocupará, Aparecerá en este mismo párrafo una segunda línea donde se anotará la fecha del inicio de labores. En este apartado aparecen las cláusulas o condiciones que el empleado se compromete a cumplir:

- Reglamento
- Entrega de documentación.
- Obligaciones específicas del puesto para el que fue contratado

La documentación anterior y el contrato deberán firmarse por el representante legal por parte de la Casa - Hogar y del empleado contratado, deberá entregarse una copia al empleado y el original se archivará en su expediente.

#### 4.2.4.3.4.7. Obligaciones específicas del personal

El personal que labora en la Casa-Hogar Nueva Luz, además de estar supeditado a las indicaciones de su superior inmediato, debe tener conocimiento de sus obligaciones y actividades específicas, con la finalidad de hacer más accesibles el trabajo.

Es importante hacer las aclaraciones pertinentes con respecto del deslinde de responsabilidad del personal, esto no implica que entre compañeros no puedan

apoyarse y realizar la actividad de otro como apoyo, sino que se trata de evitar negligencia en cuanto al trato, atención, alimentación y cuidado de los residentes.

Con esto se pretende:

- Dar una atención óptima a los residentes
- No descuidar detalles en el trato de los residentes
- Proporcionar una estancia agradable
- Hacer comfortable el trabajo personal
- Mantener en orden las instalaciones
- Cuidar el aseo de las instalaciones

#### 4.2.3.4.7.1. Responsable de la Casa-Hogar

El responsable de la Casa-Hogar es la máxima autoridad con respecto del personal que labora en ella, debe tener una carrera profesional y experiencia en el trabajo con personas que tengan discapacidad, así como manejo de personal.

Sus obligaciones son:

- ⌘ Mantener comunicación constante de toda índole con la mesa directiva (consejo directivo del Centro de Atención Especial Nueva Luz A.C.), si fuese necesario hacer alguna notificación por escrito deberá hacerse con copia al Presidente y Secretario.
- ⌘ Llevar expedientes de cada residente, donde anota observaciones, aspectos de conducta y necesidades especiales.
- ⌘ Supervisar y coordinar los chequeos médicos o necesidades de salud de los residentes, coordinándose con sus respectivos tutores para su atención.
- ⌘ Vigila la estancia de los residentes con respecto de su comportamiento, alimentación; cuenta con el apoyo del personal técnico especializado para el bienestar de los residentes.
- ⌘ Establece los horarios de actividades.

- ⊗ Deslinda o señala obligaciones específicas al personal.
- ⊗ Hace valer el reglamento de residentes.
- ⊗ Pone en función el reglamento del personal.
- ⊗ Se encarga de que los padres o tutores cumplan con el reglamento diseñado para ellos.
- ⊗ Debe tener una comunicación constante con el Director (a) del Centro, con la finalidad de establecer acuerdos con respecto de los cuidados, atención y manejo de conducta de los residentes.
- ⊗ Cuidar la integridad física de los residentes.
- ⊗ Tiene comunicación constante con el personal del centro con la finalidad de dar continuidad al trabajo.
- ⊗ Esta al pendiente de las necesidades en cuanto a:
  - ⊣ Artículos de limpieza.
  - ⊣ Compra de alimentos.
  - ⊣ Pago de servicios.
  - ⊣ Mantenimiento de las instalaciones.
  - ⊣ Artículos personales de los residentes.
  - ⊣ Medicamentos: solicitarlos con anticipación a padres.
  - ⊣ Dotación de blancos.
  - ⊣ Enviar comunicados a los padres cuando sea necesario para:
    - } Enfermedad del residente.
    - } Pago de estancia.
    - } Medicamentos del residente.
    - } Solicitar artículos personales.
    - } Informar sobre estancia del residente.
- ⊗ Coordina trabajo con el personal de acuerdo a sus responsabilidades.
- ⊗ Elaborar los menús de los alimentos tomando en consideración:
  - } Participación de los residentes en labores de la cocina.
  - } Cooperación de los residentes en la preparación de alimentos.
  - } Compra de la despensa semanal, donde promoverá:

- Participación de los residentes en el diseño del menú.
  - Adquisición de despensa por parte de los residentes.
  - Traslado de lo adquirido.
  - Almacenamiento y selección de abarrotes, carnes, frutas, etc. Según el lugar para guardarlo.
- ⊗ Promueve la participación de los residentes en las actividades domésticas.
  - ⊗ Supervisar que el personal realice con eficiencia su trabajo.
  - ⊗ Lleva un control de gastos de despensa.
  - ⊗ Maneja caja chica.
  - ⊗ Presenta reportes de contabilidad.
  - ⊗ Tiene información económica, personal, técnica, entre otras, para juntas con la mesa directiva.
  - ⊗ Debe tener al menos una reunión mensual con el personal para tener una retroalimentación del trabajo.
  - ⊗ Realizar, al menos cada mes, un inventario de las instalaciones.
  - ⊗ Diseñar programas de trabajo apoyado por el personal técnico especializado quien lo ejecutará.
  - ⊗ Realizar valoración de futuros residentes.
  - ⊗ No puede tener una relación sentimental con compañeros de trabajo.
  - ⊗ Indicar al personal técnico especializado si trabajará con algún residente en especial.
  - ⊗ Verificar que el personal cumpla con su horario de trabajo.
  - ⊗ Realizar las rondas nocturnas con la finalidad de que este al pendiente de cualquier necesidad de los residentes.
  - ⊗ Respetar íntegramente (física, sexual y moral) al residente, de lo contrario se procederá legalmente en su contra.
  - ⊗ Asistir al residente en su aseo, si el residente pierde el control de esfínteres.

- ⊗ Puede ser portador de sugerencias en pro de los residentes, las instalaciones y el personal.
- ⊗ Debe tener comunicación constante con el personal del centro con la finalidad de dar continuidad al trabajo.
- ⊗ Guardar la debida ética en cuanto al trabajo realizado en el Centro.
- ⊗ Mantiene al margen a los padres de familia.
- ⊗ Cumplir al 100% la información que se le proporciona en el manual de capacitación.

#### 4.2.3.4.7.2. Personal Técnico Especializado

El personal técnico especializado debe estar conformado por Psicólogos, Pedagogos, Maestros en Educación Especial o personal que compruebe su experiencia con documentación por un mínimo de cinco años, y que tenga vocación para realizar este trabajo.

Sus obligaciones serán:

- ⊗ Estar atentos y cumplir con las indicaciones adicionales que pueda hacer el responsable de la casa hogar y que no estén anotadas en la siguiente lista:

Deben cumplir las siguientes actividades:

- ⊗ Responder a cualquier pregunta o duda que tengan los socios.
- ⊗ Tener una comunicación constante con el encargado de la Casa-Hogar, de forma verbal o por escrito en caso necesario.
- ⊗ Apoyar al diseño del plan de actividades de los residentes.
- ⊗ Ser portador de ideas y sugerencias en pro de los residentes, las instalaciones y el personal.
- ⊗ Realizar las rondas nocturnas con la finalidad de que este al pendiente de cualquier necesidad de los residentes.
- ⊗ Presentar un informe semestral acerca de los residentes asignados, para incluirlo en su expediente correspondiente.

- ⊗ Debe tener comunicación constante con el personal del centro con la finalidad de dar continuidad al trabajo.
- ⊗ Respetar íntegramente (física, sexual y moral) al residente, de lo contrario se procederá legalmente en su contra.
- ⊗ Asistir al residente en su aseo, si el residente pierde el control de esfínteres.
- ⊗ Tener una comunicación constante con el responsable de la Casa – Hogar
- ⊗ Puede ser portador de sugerencias en pro de los residentes, las instalaciones y el personal.
- ⊗ Guardar la debida ética en cuanto al trabajo realizado en el Centro.
- ⊗ Mantiene al margen a los padres de familia.
- ⊗ No debe proporcionar información a los padres de familia, con respecto a los residentes, ya que ésta deberá proporcionarla el responsable de la Casa – Hogar.
- ⊗ No puede tener una relación sentimental con compañeros de trabajo.
- ⊗ Cumplir al 100% la información que se le proporciona en el manual de capacitación.
- ⊗ Llevar a cabo los programas de trabajo de manera ética.
- ⊗ Trabajar directamente con los residentes, los siguientes programas:
  - ⊖ Autocuidado.
  - ⊖ Control de esfínteres (aseo).
  - ⊖ Lavado de cara.
  - ⊖ Lavado de manos.
  - ⊖ Lavado de dientes.
  - ⊖ Vestido-desvestido.
  - ⊖ Bañado y secado.
  - ⊖ Coordinación Visomotora.
  - ⊖ Ejercicios (correr, brincar, desplazamientos).
  - ⊖ Natación.
  - ⊖ Manualidades.
  - ⊖ Motora fina.

- ↪ Vida Independiente.
- ↪ Tendido de cama.
- ↪ Barrer.
- ↪ Trapear.
- ↪ Sacudir.
- ↪ Selección de ropa.
- ↪ Guardado de ropa.
- ↪ Clasificación de ropa para lavado.
- ↪ Lavado-secado de ropa.
- ↪ Lavado de loza.
- ↪ Uso de electrodomésticos.
- ↪ Preparación de agua de sabor, postres, etc.
- ↪ Picar, rallar, cortar frutas o verduras.
- ↪ Preparación de alimentos sencillos.
- ↪ Actividades Sociales.
- ↪ Paseos.
- ↪ Respeto hacia los demás.

#### 4.2.3.4.7.3. Personal Auxiliar

El personal auxiliar debe estar conformado por personas con una preparación a nivel preparatoria, técnicos o terapeutas físicos, ocupacional, etc; O que comprueben su experiencia en el área de al menos 3 años.

- ⊗ El personal técnico debe cumplir con las indicaciones del responsable de la casa – hogar así como del personal técnico especializado, además de las siguientes actividades:
- ⊗ Es la persona comodín en las actividades que se desempeñe por día u horas.
- ⊗ No puede tener una relación sentimental con compañeros de trabajo.
- ⊗ Realizar las rondas nocturnas con la finalidad de que este al pendiente de cualquier necesidad de los residentes.

- ⊗ Respetar íntegramente (física, sexual y moral) al residente, de lo contrario se procederá legalmente en su contra.
- ⊗ Asistir al residente en su aseo, si el residente pierde el control de esfínteres.
- ⊗ Tener una comunicación constante con el responsable de la Casa – Hogar.
- ⊗ Puede ser portador de sugerencias en pro de los residentes, las instalaciones y el personal.
- ⊗ Debe tener comunicación constante con el personal del centro con la finalidad de dar continuidad al trabajo.
- ⊗ Guardar la debida ética en cuanto al trabajo realizado en el Centro.
- ⊗ Cumplir al 100% la información que se le proporciona en el manual de capacitación.
- ⊗ Dar la asistencia física al residente, para las actividades que no pueda realizar por sí mismo.
- ⊗ Apoyar al residente para la realización de los programas de actividades.
- ⊗ Colaborar con el residente para la adquisición de hábitos e incluso modificación de conducta.
- ⊗ Apoyar y supervisar al residente en los siguientes programas:
  - ⊏ Auto cuidado.
  - ⊏ Control de esfínteres (aseo).
  - ⊏ Lavado de cara.
  - ⊏ Lavado de manos.
  - ⊏ Lavado de dientes.
  - ⊏ Vestido-desvestido.
  - ⊏ Bañado y secado.
  - ⊏ Coordinación Visomotora.
  - ⊏ Ejercicios (correr, brincar, desplazamientos).
  - ⊏ Natación.
  - ⊏ Manualidades.
  - ⊏ Motora fina.
  - ⊏ Vida Independiente

- ↪ Tendido de cama.
- ↪ Barrer.
- ↪ Trapear.
- ↪ Sacudir.
- ↪ Selección de ropa.
- ↪ Guardado de ropa.
- ↪ Clasificación de ropa para lavado.
- ↪ Lavado-secado de ropa.
- ↪ Lavado de loza.
- ↪ Uso de electrodomésticos.
- ↪ Preparación de agua de sabor, postres, etc.
- ↪ Picar, rallar, cortar frutas o verduras.
- ↪ Preparación de alimentos sencillos.
- ↪ Actividades Sociales.
- ↪ Paseos.
- ↪ Respeto hacia los demás.

#### 4.2.3.4.7.4. Personal de Cocina

La persona encargada es preferentemente de sexo femenino y debe tener una escolaridad mínima de secundaria.

Esta supeditada a las órdenes de su jefe inmediato (responsable del hogar), y debe cumplir las indicaciones que a continuación se enumeran; así como aquellas que en su momento se indiquen.

.

Debe cumplir con las siguientes actividades:

- ⊗ Mantener en orden y aseada el área de la cocina y despensa.
- ⊗ Mantener aseada la cocina:
- ⊗ Lavar el refrigerador una vez a la semana.
- ⊗ Lavar la estufa y campana una vez a la semana.

- ⊗ Sacudir y limpiar las alacenas y áreas donde se guarden los utensilios de cocina una vez por semana.
- ⊗ Limpiar los vidrios de la cocina una vez por semana.
- ⊗ No permitir que los trastes de la cocina tengan cochambre.
- ⊗ Diseñar menús: Junto con la persona responsable del hogar y planearan las compras.
- ⊗ Elaborar los alimentos de acuerdo a lo planeado.
- ⊗ Cocinar los menús de acuerdo al número de residentes y personal.
- ⊗ Los alimentos o menús deben estar formados por los tres grupos alimenticios, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana, para la orientación Alimentaria S.S.A 2000:
  - ⊖ Verduras y frutas.
  - ⊖ Cereales.
  - ⊖ Leguminosas y productos de origen animal y sus derivados.
- ⊗ Elaborar lista de productos necesarios así como sus cantidades.
- ⊗ Almacenar en los lugares asignados los productos adquiridos.
- ⊗ Lavar las verduras de hoja verde en el chorro de agua.
- ⊗ Lavar las verduras de cáscara gruesa con un cepillo.
- ⊗ Desinfectar verduras con un producto especial o con cloro (3 gotas de cloro por litro de agua)
- ⊗ Utilizar dos tablas para picado de alimentos.
  - ⊖ Una para picado de productos crudos.
  - ⊖ Una para picado y cortado de alimentos cocidos.
- ⊗ Cocinar los alimentos con higiene.
- ⊗ Utilizar bata y cofia blanca al guisar los alimentos.
  
- ⊗ Tener las uñas cortas.
- ⊗ Cocinar los alimentos con higiene
- ⊗ Preparar los alimentos solo con el mínimo de sal requerido.
- ⊗ Utilizar y mantener en buen estado los aparatos electrodomésticos:

- ↪ Licuadora.
  - ↪ Batidora.
  - ↪ Extractor.
  - ↪ Tostadora.
  - ↪ Freidora.
  - ↪ Cafetera.
  - ↪ Horno de microondas.
  - ↪ Tetera.
- ⊗ Será responsable de los aparatos eléctricos, vajillas, batería, etc., en su cuidado y mantenimiento.
  - ⊗ Admitir que los residentes participen en las actividades de cocina.
  - ⊗ Asesorar y apoyar a los residentes en:
    - ↳ Lavado de trastes.
    - ↳ Secado y guardado de vajilla.
    - ↳ Elaboración de alimentos sencillos.
    - ↳ Preparación de postres y aguas.
    - ↳ Picado y rayado de frutas y verduras.
    - ↳ Elaboración de sopas.
    - ↳ Preparación de menús: desayunos y cenas.
    - ↳ Pelar y limpiar las verduras.
  - ⊗ Solicitar apoyo del personal técnico especializado o auxiliares para que los residentes participen en las actividades de cocina, o bien si presentan problema conductuales o convulsiones.
  - ⊗ Pedir que los auxiliares o personal técnico especializado asesoren a los residentes en el trabajo de cocina.
  - ⊗ Cuidar que no haya desperdicio de alimentos.
  - ⊗ Deber ser portadora de ideas o sugerencias al responsable del hogar.
  - ⊗ No puede tener una relación sentimental con personal de la Casa – Hogar.
  - ⊗ Cumplir al 100% la información contenida en el manual de capacitación.

- ⊗ Respetar íntegramente (física, sexual y moral) al residente, de lo contrario se procederá legalmente en su contra.
- ⊗ Tener una comunicación constante con el responsable de la Casa – Hogar
- ⊗ Podrá ser portador de sugerencias en pro de los residentes, las instalaciones y el personal.
- ⊗ Debe tener comunicación constante con el personal del centro con la finalidad de dar continuidad al trabajo.
- ⊗ Guardar la debida ética en cuanto al trabajo realizado en el Centro.

#### 4.2.3.4.7.5. Personal de Intendencia

Debe realizar las actividades que a continuación se enlistan, así como aquellas que en su momento se le indiquen.

Cumplirá con las siguientes actividades:

- ⊗ Mantener limpia la Casa – Hogar.
- ⊗ Sacudir cada tercer día los muebles de las habitaciones.
- ⊗ Tender las camas de los residentes.
- ⊗ Barrer y trapear diario los pasillos y las habitaciones.
- ⊗ Secar los baños (piso y paredes) después del baño de los residentes o aseo personal.
- ⊗ Pasar el plumero por los techos y esquinas de toda la Casa para evitar que se acumule polvo o se formen telarañas.
- ⊗ Sacudir diario:
  - ↪ Sillones.
  - ↪ Mobiliario de sala y comedor.
  - ↪ Barrer y trapear diario la sala y comedor.
  - ↪ Guiar a los residentes para que apoyen en la limpieza de la Casa.
- ⊗ Solicitar al responsable del Hogar los artículos de limpieza que requiera:
  - ↪ Escobas.
  - ↪ Mechudos.
  - ↪ Guantes.

- Jergas.
- ⊗ Hacer uso adecuado de limpiadores, jabones, etc, evitando que se desperdicien.
- ⊗ Cambiar las camas cada 8 días (sábanas, colchas, edredón, etc)
- ⊗ Cambiar y lavar las cortinas cada 15 días.
- ⊗ Lavar los baños (tazas, paredes y pisos) cada 4 días.
- ⊗ Limpiar los vidrios cada quince días o cuando lo requieran, procurando sea en dos semanas o días diferentes, primer piso primero y planta alta después.
- ⊗ Limpieza de ropa:
  - Cada residente debe tener una canastilla en su habitación, donde coloque la ropa sucia de la semana.
  - La ropa sucia se lava los días sábados por lo que cada residente baja su canasta por la mañana.
  - Se designa qué residentes apoyan en el lavado de ropa y ayudan a la persona.
  - UtilizaR la secadora para su fin con la ayuda de los residentes.
  - Una vez limpia la ropa, los residentes y persona de limpieza seleccionarán la ropa:
    - } Calcetines.
    - } Truzas.
    - } Ropa para doblar.
    - } Ropa para planchar.
    - } Plancha la ropa y la distribuye en la habitación que corresponda, así como las demás prendas.

NOTA: TODA LA ROPA DEBERÁ ESTAR MARCADA CON NOMBRE

- ⊗ Solicitar ayuda al personal técnico especializado o auxiliares para:
  - Que los residentes participen en el aseo de la casa:

- ↪ Tiendan su cama diario.
  - ↪ Recojan sus pertenencias.
  - ↪ Laven su ropa.
- ⊗ Lavar el área de lavado por lo menos una vez a la semana, para evitar se acumule el polvo y basura.
  - ⊗ Mantener constante comunicación con el responsable del Hogar.
  - ⊗ No debe tener relación sentimental con personal de la Casa – Hogar.
  - ⊗ Cumplir al 100% con la información contenida en el manual de capacitación.
  - ⊗ Respetar íntegramente (física, sexual y moral) al residente, de lo contrario se procederá legalmente en su contra.
  - ⊗ Tener una comunicación constante con el responsable de la Casa – Hogar
  - ⊗ Podrá ser portador de sugerencias en pro de los residentes, las instalaciones y el personal.
  - ⊗ Debe tener comunicación constante con el personal del centro con la finalidad de dar continuidad al trabajo.
  - ⊗ Guardar la debida ética en cuanto al trabajo realizado en el Centro.

#### 4.2.3.7. 6. Personal de Servicio Social

Para realizar Servicio Social en la Casa-Hogar Nueva Luz, primero deben tener una plática informativa y de capacitación breve, con respecto de las reglas, actividades y personalidad de los residentes.

Pueden ser alumnos de preparatoria, terapistas o profesionistas en el área, quienes tendrán las siguientes obligaciones:

- ⊗ Tener plática introductoria del perfil de los residentes.
- ⊗ Participar en actividades en actividades de la Casa-Hogar, de acuerdo a su formación profesional.
- ⊗ Participar en actividades:

- ↪ Tiempo libre.
  - ↪ Aseo de casa.
  - ↪ Programa de vida independiente.
- 
- ⊗ Deben conocer, respetar y utilizar el reglamento.
  - ⊗ Brindar herramientas a los residentes
  - ⊗ No pueden mantener relación amorosa con personal del centro.
  - ⊗ Brindar apoyo terapéutico a los residentes.
  - ⊗ Proporcionar los primeros auxilios si el residente lo requiere.
  - ⊗ Fomentar el espíritu de compañerismo entre los residentes.
  - ⊗ Respetar íntegramente (física, sexual y moral) al residente, de lo contrario se procederá legalmente en su contra.
  - ⊗ Asistir al residente en su aseo, si el residente pierde el control de esfínteres
  - ⊗ Tener una comunicación constante con el responsable de la Casa – Hogar.
  - ⊗ Puede ser portador de sugerencias en pro de los residentes, las instalaciones y el personal.
  - ⊗ Debe tener comunicación constante con el personal del centro con la finalidad de dar continuidad al trabajo.
  - ⊗ Guardar la debida ética en cuanto al trabajo realizado en el Centro.
  - ⊗ Cumplir al 100% la información que se le proporciona en el manual de capacitación.

La integración de un grupo y específicamente de una organización dependerá de las bases, valores, normas y condiciones que se establezcan al inicio de labores, es por ello, que se pretende se trabaje en equipo ya que se fomenta el compromiso y la participación. Esto a su vez incrementa la autoestima y motivación de las personas, promoviendo la comunicación y la aceptación al cambio(Carr, David,1975)

Es por ello que una de las claves para el desarrollo organizacional, se encuentra en la integración de los equipos de trabajo. Motivo por el cual se proporciona al

personal seleccionado, material para su desarrollo personal, vida laboral y protocolo de educación; para brindar un mejor servicio.

#### **4.2.4.CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

### ***Revísalo, entiéndelo y quédate con lo mejor del manual.***

Es de vital importancia que el personal que labora en la Casa – Hogar Nueva Luz, posea al menos un conocimiento y educación que le permita desenvolverse en un medio ambiente, con la finalidad de que al formar parte del equipo del Centro pueda brindar un buen servicio y una excelente atención a los residentes de la casa hogar, así como a sus familiares.

Para poder desenvolverse con éxito, es importante que conozcan elementos básicos de la personalidad, autoestima, así como la importancia de las relaciones interpersonales, elementos que son importantes para una vida laboral, así como las normas de educación como el protocolo entre otras.

Si el personal que labora en Nueva Luz, tiene los conocimientos mínimos mencionados, podrá tener un mejor manejo de cualquier situación que se le presente.

Uno de los objetivos de la información que se presenta en los apartados siguientes es conformar una filosofía de lo que se quiere y espera del personal que labora en la casa, de ahí parte que específicamente se encuentra información relacionada al como soy y como debo ser en la casa hogar, todo con fines de crecimiento personal y de brindar un servicio de calidad a los residentes y sus familias.

En la siguiente información se encuentran aparentemente temas aislados pero todos tienen la finalidad de formar al personal que atiende a los residentes, en torno a una visión positiva y motivante para el trabajo.

Con la capacitación de un grupo, se puede ir mejorando una cultura y creando una ideología, en donde el personal, transmite sus valores, creencias, ideologías, etc. Lo que van marcando las formas de hacerse las cosas con lineamientos, bases y valores para lograr una educación acorde al nivel que los residentes requieren.

Para lograr un desarrollo, es necesario tener presente la relevancia que tiene las relaciones interpersonales, la convivencia de estas interacciones depende de la integración y normalización que a las personas con discapacidad se proporcione.

#### 4.2.4.1. Personalidad

¿Qué es la personalidad?

Todo mundo habla de la personalidad, pero ¿Qué es la personalidad?

La personalidad es una síntesis de todas las características que dan el perfil a un individuo, es el resultado final de todos los conocimientos, pensamientos, sentimientos, habilidades, fracasos, éxitos, proyectos, virtudes, vicios y en general de todas nuestras experiencias.

Una parte innata dada por los padres el día que nos concibieron, y se conoce como herencia biológica, la otra parte es adquirida a lo largo de toda nuestra

experiencia, de constantes interacciones con el medio.

En la personalidad se pueden distinguir tres rasgos:

- ⊖ Físicos o mentales.
- ⊖ Intelectuales o mentales.
- ⊖ Morales o de carácter.

Todo ser humano tiene personalidad, que puede ser madura o inmadura, positiva o negativa, bien o mal integrada, progresista o estancada.

Un gran reto para ti y para casi todo mundo, quien se pregunta: ¿Quién soy?, ¿Cómo soy?, ¿Cómo es mi personalidad? , Dé esto proviene la famosa frase: “Conócete a ti mismo”, la que tanto menciona la filosofía griega.

Además de examinar tu personalidad en relación con tu actividad, es obvio que las diferentes profesiones y oficios exigen diferente tipo de personalidad, por decir algo, no se pide lo mismo para ser director de cine que para presidente de la República, o para policía, o un profesor de educación especial como en este caso se requiere, de tal forma, que Nueva Luz para la Casa-Hogar necesita una persona que cubra los siguientes requisitos en su personalidad, independientemente del sexo (Maslow, 1983)

#### 4.2.4.1.1.Rasgos Físicos:

- ⊖ Buena salud, tono de voz agradable.

#### 4.2.4.1.2. Rasgos Intelectuales:

- ⊖ Deben desarrollar un buen grado de conocimientos ya que en el puesto que desempeñarás tendrá que relacionarse con profesionistas y con otras personas de diferentes niveles culturales.

#### 4.2.4.1.3.Rasgos de Carácter

- ⊖ Deben presentar una serie de rasgos que con su experiencia y sentido común puedan aplicar:
  - ⊖ Cortés, respetuoso.
  - ⊖ Saber escuchar.
  - ⊖ Flexible, adaptable a las personas y a las situaciones.
  - ⊖ Ordenado, ubicar cada objeto en su lugar.
  - ⊖ Realizar cada actividad en su momento.
  - ⊖ Que no se fié de la improvisación.
  - ⊖ Emocionalmente estable, saber dominar sus propios sentimientos, y las situaciones externas.

- Seguro, que manifieste asertividad, aplomo sin jactancia.
- Prudente, sensato, oportuno, tratar con tacto los problemas.
- Eficiente, decidido, no dejar las cosas para mañana, tener iniciativa.
- Paciente, tolera sus fallas y sobrelleva los defectos que a menudo hacen difícil el trato con el prójimo.
- Optimista, alegre, sabe comunicar una visión tonificante y dinámica de la vida de los problemas.
- Discreto, confidencial.
- Honrado, honesto.
- Servicial
- Fiel, leal a su jefe y a la Casa – Hogar

Nueva Luz pretende que el personal que labore en la Casa – Hogar cumpla con los puntos mencionados anteriormente, y además como menciona Maslow (1983), puedan desarrollar sus necesidades y mejorar como personas, en los siguientes aspectos:

- ⊖ Seguridad: trabajo estable, casa, seguro médico, techo, etc.
- ⊖ Pertenencia y / o sociales: sentirse aceptado; club, grupo de trabajo, círculo de amistades, familia, etc.
- ⊖ De estima: sentirse apreciado por los demás, el reconocimiento, amor, status.
- ⊖ Autorrealización: realizarse como individuos únicos y asertivos de acuerdo a tus potencialidades propias, innatas, utilizando también la motivación.
- ⊖ Trascendencia: que el efecto de la autorrealización deje huella en lo familiar, en lo laboral y en lo social.

#### 4.2.4.2.Desarrollo y superación personal

##### 4.2.4.7.2.1.El deber de crecer

Observa la naturaleza, su ley es el crecimiento y el desarrollo, todo organismo es una madeja de potencialidades que paulatinamente se van actualizando.

“Aunque también hay el más y el menos; en un lugar se siembran 30 arbolitos iguales, y al cabo de cinco años ya no son iguales. Unos han crecido más lozanos que otros, tal vez algunos se marchitaron.

Observa por otro lado la historia y la geografía. Resulta que los grupos humanos progresan, pero cada uno por sus carriles y a su manera. La creatividad que es cambio, crecimiento y progreso, es uno de los rasgos más típicos del hombre.

Es importante considerar que una persona no vive sola como en una isla, solo para sí. Tu vida buena o mala, afecta a otras personas, triunfas para ti y para otros, fracasas para ti y para otros, té estancas para ti y para otros.”

- ⊖ El crecer es fructificar, no sólo es un derecho, es también un deber para con los tuyos y para ti mismo.
- ⊖ La vida es demasiado corta para no vivirla exitosamente y que depende de esfuerzo, trabajo, deseo y actitudes.

Por lo que Nueva Luz sugiere al personal del Centro, cuidar, estimular y practicar actividades y hábitos favorables:

- ⊖ Cultiva el orden y la disciplina en el uso de tu tiempo, tus cosas y tu dinero.
- ⊖ Intensifica tu deseo de colaborar y tu capacidad para integrarte a trabajar en equipo.

- ⊖ Fomenta tu iniciativa y creatividad.
- ⊖ Ábrete a nuevos intereses.
- ⊖ Amplía tu cultura a través de:
  - ⊖ Lecturas selectas.
  - ⊖ Obras teatrales finas.
  - ⊖ Conciertos.
  - ⊖ Visitas a museos.
  - ⊖ Conferencias, seminarios y cursos.
  - ⊖ Mantente informado de los acontecimientos importantes y del mundo actual.
  - ⊖ Ten lealtad a tu jefe y a la Casa - Hogar.
  - ⊖ Lleva una vida higiénica, con sana alimentación, con ejercicio físico constante.
  - ⊖ Reafirma tu honradez y responsabilidad.

Es verdad que vivimos en una sociedad poco justa, que no siempre da recompensas a los mejores, pero la plataforma más segura de despegue hacia el

triunfo es la vida personal, el trabajo y el cumplimiento de los propios compromisos. (Maslow, 1983)

Nueva Luz considera que, para que el personal pueda tener un desarrollo y superación personal en el centro deber ser una persona que:

- ⊖ No sea influenciada negativamente.
- ⊖ No debe vivir atada al pasado.
- ⊖ Debe ser asertiva.

#### 4.2.4.3.La importancia de sonreír.

- ∞ Una sonrisa no cuenta pero construye mucho.
- ∞ Nadie es tan rico que no se enriquezca con sus beneficios.
- ∞ Nadie es tan pobre que no pueda darla.
- ∞ Se da y recibe en un momento, pero puede quedar largo tiempo en la memoria.
- ∞ Crea felicidad en el hogar, en el trabajo.
- ∞ Alimenta las buenas relaciones en el trabajo, crea y nutre amistades.
- ∞ Es descanso para la fatiga, luz para los momentos grises y rayo de sol para la tristeza.
- ∞ Es un bien sujeto al robo, y suele estar por encima de las envidias. Nadie necesita tanto de una sonrisa, como aquellas a quienes no les ha quedado ninguna para dar.

**¡Sonríe! ¡Sonríe frecuentemente!**

**¡Sonríe a muchas personas!**

Para realizar el trabajo en la Casa – Hogar es necesario transmitir los sentimientos sobre todo los favorables.

Al sonreír a los residentes les estas proporcionando parte de ti como persona, les compartes tus emociones y alegrías.

Comparte tu sonrisa a los padres que dejan a sus hijos, aún cuando el dolor les lacera el alma, ya que tu actitud podría darles más seguridad al deja a su hijo y saber que hay personas con esa actitud positiva, y que atenderán a sus hijos con un buen trato.

Da una buena impresión y comparte tu sonrisa con tus compañeros de trabajo, que sea recíproco y que en efecto corresponda con sus actos, para aminorar la presión y la carga de trabajo.

Que tu sonrisa no sea fingida, sino deber ser algo que en realidad te enaltezca como persona, ya que una sonrisa puede generar actitudes positivas.

Pon en práctica la importancia de sonreír, eso hará más favorable tu estancia, y debes tomar en cuenta que lo que des, recibirás. (Hernández, 1994)

#### 4.2.4.4. Autoestima:

Para tener un desarrollo óptimo en tu trabajo, es importante que tengas establecida tu autoestima, que es la imagen o percepción de cada persona; sobre tu propio valor y tus propias limitaciones y capacidades, virtudes y defectos. Pero continua trabajando para seguir mejorando, muestra aprecio por tu persona, por tus mejores cualidades y tus logros más sobresalientes.

El que tengas una autoestima positiva es importante para una adecuada aceptación social y manejo de vida. Una baja autoestima es un factor de riesgo que favorece la generación de conductas de menor resistencia ante situaciones adversas, favorece al consumismo, a los vicios (drogas, alcohol) cremas y artículos que no se necesitan.

Una de las razones por las que se cree que no se es suficientemente bueno, podría deberse a las influencias negativas que se recibieron de niños y que una baja autoestima aún puede reflejarse en la edad adulta presentándose como: miedo, resentimientos, culpabilidad y no soportar la crítica.

Es buen momento de cambiar, de enfrenta los malos recuerdos, y si se tiene el deseo de sobresalir, trabajar y expresar verbal y corporalmente nuestra

autoestima, puede reforzarse con esos pequeños aciertos que se vuelven grandes logros.

El personal que labora en la Casa - Hogar debe tener una autoestima alta, de este manera sabrá confrontar y trabajar los contratiempos.

De los siguientes puntos que abordamos revísalos cuidadosamente, si afirmas que te encuentras entre uno de ellos, estúdialo, detente y piensa si deseas continuar así.

- ⊖ Culpa: Se desarrolla al escuchar lo mal que nos comportamos, intentando actuar para granjear el amor y la aceptación de los demás. Los niños que fueron educados con mucha culpa fueron instruidos para agradar a los demás y seguir sus propias necesidades. Tienen problemas de garganta y laringe.
- ⊖ Miedo: Los niños exploran, experimentan, hacen preguntas; un ambiente familiar lleno de miedo limita y vuelve inseguro. De adulto conservan el miedo, se limitan y la inseguridad prevalece, esto lo disfrazan con un comportamiento intimidante.
- ⊖ Crítica: alguna vez todos hemos sido criticados por nuestros padres: “Nunca haces nada bien”, “Que tonto eres”, comentarios que nos hacen perder la confianza, lo grave es la repetición de estos patrones de conducta con los hijos.
- ⊖ Resentimiento: cuando hemos perdido de vista nuestros objetivos y aspiraciones, sentimos resentimientos por el éxito, dinero y/o felicidad de los demás, creando un propio resentimiento que empaña nuestras relaciones.

Piensa que el camino hacia el éxito esta suavemente pavimentado por tu autoestima, habrán tramos llenos de obstáculos y peligros, sin embargo TU posees lo necesario para llegar hasta ella.

Toma en consideración los puntos negativos y retorna lo bueno de:

Culpa: has algo para superarte: agradarte a ti mismo.

Crítica: abandona el hábito de la crítica y tu autoestima florecerá.

Miedo: aprende a amar y valorarte a ti mismo.

Resentimiento: olvida el pasado y las injusticias que éste contiene

De tal forma que ante lo negativo, tomes la contraparte, actividades positivas, ideas, emprendiendo tu crecimiento personal.

Si tú tienes una buena autoestima tendrás la capacidad para trabajar en Nueva Luz, contarás con los elementos para realizar tu trabajo de manera ética, lo que permitirá que tu estancia sea placentera y a la vez, transmitirás la seguridad que los residentes y padres requieren.

#### 4.2.4.5. Tengo y quiero.

A través de observar durante veinticinco años, el ambiente de las organizaciones del 100% del personal que laboran en ellas, el 70% y 80% trabajan por que tienen deberes y obligaciones que así se los imponen. “Tienen que pagar la renta, la letra del auto, la colegiatura, comer, vivir”.

En el entorno familiar el “**TENER QUE**” también determina tu vida, “Tener que educar a los hijos, mantener la apariencia social de una pareja”, “Tener que proteger tu inversión” además tienen miedo a que las cosas cambien o ya se acostumbraron y no tienen alternativa.

El 20 % o 30 % restante de trabajadores, es más afortunado: **“QUIEREN”** hacer lo que hacen y lo disfrutan, se sienten complacidos con el ambiente laboral, encuentran en el trabajo retos que los ayudan a crecer, los hace sentir útiles, trascendente, reconocido, aceptado y bien pagado. En casa se saben amados, respetados, tomados en cuenta, comprendidos, aman a su pareja, a sus hijos, a sus padres y hermanos, disfrutan el tiempo que pasan con ellos y establecen una sana independencia.

En la vida encontramos personas que **“TIENEN”** o **“QUIEREN”** que trabajar, o vivir con su familia, es una diferencia enorme que tiene que ver con la seguridad, autoestima, relaciones interpersonales, en donde cada persona consigue lo que **“QUIERE”** o **“TIENE”**.

**Y TÚ, “TIENES QUE o QUIERES” trabajar, te has preguntado ¿qué eres?, Si tienes lo que quieres, o si sólo tomas lo que te llega.**

Nueva Luz abrirá sus puertas sólo para las personas que **“QUIEREN”** trabajar en la Casa-Hogar por que, imagínate cómo cambia la actividad de quien disfruta plenamente todo lo que hace en su vida y con quien lo hace.

Las personas que **“QUIEREN”** se fijan objetivos, trabajan en ellos, se esfuerzan por tener logros, por disfrutar el trabajo, y los tropiezos que encuentran a su paso no son un obstáculo, más bien un aprendizaje.

Nueva Luz requiere para laborar en la Casa-Hogar personal que quiera crecer, caminar a la par en todos los aspectos, que quieran tener una calidad de vida, ya que si están bien, transmitirán bienestar a los residentes, trabajarán en equipo con sus compañeros de trabajo, y tratarán con ética a los padres de familia.

**¿TÚ “QUIERES O TIENES” QUE LABORAR EN NUEVA LUZ?**

Piensa en dónde estarás en un año, si quieres seguir como hasta ahora lo has hecho, si sólo tomas como lo que se te presenta por que **TIENES** que cubrir gastos o **QUIERES** un estatus, un trabajo y quieres un crecimiento.

#### 4.2.4.6. Valores:

A lo largo de la historia han existido leyes que han sido bases de las familias, y las instituciones prósperas y perdurables que se fijan valores.

Nueva Luz forja sus bases en leyes basadas en crecimiento, honestidad, por lo que requiere que su personal desarrolle, habilite y practique los siguientes valores:

Como personal de Nueva Luz  
debes manejar estos valores:



- FIDELIDAD
- PACIENCIA
- HONESTIDAD
- TOLERANCIA
- INTEGRIDAD
- SENCILLEZ
- SERVICIO
- ESFUERZO
- DIGNIDAD HUMANA
- DISCIPLINA
- HUMILDAD
- JUSTICIA
- MODESTIA
- SUPERACIÓN

Ya que si se hace uso de estos valores, el personal podrá tener un mejor desempeño en su trabajo, el cual será ético, basado en la integridad. Honestidad, crecimiento; evitando aquellos cuestionamientos negativos que generarían problemática entre el personal, los residentes y padres de familia.

#### 4.2.4.7. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se agrupan en dos tipos:

- ⊖ Relaciones Formales: Programadas por un trabajo y propias del puesto que ocupas.
- ⊖ Relaciones Informales: Son los contactos que vas formando a través de tu propia experiencia, gusto, afinidad, etc.

Mucha gente cae en la trampa de creer que las relaciones interpersonales son fáciles, como son el pan nuestro desde que nacemos, suponemos que es conocido, pero es sólo una ilusión, la comunicación implica serias complicaciones, que a menudo lo hacen naufragar.

No puedes eludir la necesidad de adaptarte a un sin número de personas. Nueva Luz no es la excepción, ya que encontramos diferentes ideologías, intereses y experiencias profesionales, géneros, etc.

La base de tu trato será la aceptación, que es la forma más inteligente de respeto, donde esto es mejor que la tolerancia y la paciencia, pues lo correcto es no sentir antipatías, vencerlas o rechazar al prójimo, pero controlarse y tratarlo educadamente, es decir, adquirir la capacidad de valorar a la gente por encima de sus defectos, y de respetarla y aceptar a los semejantes, “dejarlos ser”.

Rehuye los rumores, los chismes y las habladurías, siempre ubícate en el justo medio entre los dos extremos, el de quien es “metiche” y el de quien se margina y se aísla, TU, participa, involúcrate pero en sano equilibrio.

Un aspecto muy significativo de tus relaciones interpersonales en Nueva Luz es tu trabajo en equipo, ya que tu equipo te valora y te aceptará de acuerdo con lo que estés dispuesto a comunicar, escuchar, expresar y dar.(Davis,1981)

Las contribuciones que se espera aportes en las relaciones con tu grupo de trabajo son:

- ⊖ Armonía.
- ⊖ Buen Humor.
- ⊖ Entusiasmo.
- ⊖ Ejemplo de honradez.
- ⊖ Confianza en ti mismo y en los objetivos.
- ⊖ Coordinación y mutuo entendimiento.
- ⊖ Ideas para trabajar mejor.
- ⊖ Crítica positiva sobre lo que estás haciendo.
- ⊖ Retroalimentación sobre el desempeño grupal.

El mejorar las relaciones interpersonales no es sólo de cursos teóricos, ni de aprendizaje de conocimientos, es asunto de reeducación de actitudes y de voluntad.

Implica además de unos pocos conocimientos básicos, el propósito de servir y de colaborar, la voluntad de ser un factor de integración y en general la disposición o dar tanto o más que recibir.

#### 4.2.4.7.1. Para mis relaciones con los demás

"Tu y yo vivimos en una relación que valbro y quiero conservar, sin embargo, cada uno de nosotros es una persona diferente con sus propias y únicas necesidades y el derecho de satisfacerlas.

Cuando tu tengas problemas para llenar tus necesidades, trataré de escucharte en una aceptación genuina, con el objeto de facilitar el que encuentres tus propias soluciones en lugar de depender de las mías. De la misma manera trataré de respetar tu derecho a escoger tus propias creencias y a desarrollar tus propios valores, aunque sean diferentes de los míos.

Cuando tu actividad interfiera con lo que debo hacer para la satisfacción de mis necesidades, te comunicaré honesta y abiertamente cómo me afecta tu

conducta, confiando en que tu respetes suficientemente mi persona para cambiar la conducta que me es inaceptable.

De la misma manera, cuando alguna de mis conductas te sea inaceptable, espero que me comuniques abierta y honestamente tus sentimientos. Te escucharé y trataré de cambiar.

En las ocasiones en que descubramos que ninguno de los dos puede cambiar su conducta para satisfacer las necesidades del otro, reconozcamos que tenemos un conflicto que requiere una solución.

Comprometámonos a resolver cada uno de estos conflictos sin recurrir cualquiera de nosotros al uso del poder o de la autoridad para tratar de vencer a expensas de la derrota del otro. Yo respeto tus necesidades, pero también quiero respetar las mías-. Esforcémos siempre por encontrar una solución

que sea aceptable para ambos. Tus necesidades serán satisfechas y también las mías - ninguno será derrotado, ambos venceremos-.

En esta forma, tu podrás continuar tu desarrollo como persona mediante la satisfacción de tus necesidades, y yo también podré hacerlo; nuestra relación podrá ser lo suficientemente saludable para que en ella cada uno de nosotros pueda esforzarse para llegar a ser lo que es capaz de ser. Y podremos continuar relacionándonos el uno y el otro con respeto, amor y paz mutuos”.

THOMAS GORDON

#### 4.2.4.7.2. Asertividad:

Para tener éxito en tus relaciones interpersonales, ya sea en el trabajo, los amigos a la familia debes saber manejar la asertividad que es la expresión congruente de nuestros pensamientos, deseos, derechos, sentimientos, necesidades y decisiones; Aprendiendo a actuar responsablemente de acuerdo a nuestra vivencia personal y única, respetando a los demás.

Para laborar en la Casa-Hogar se requiere de personas o profesionales que posean una serie de habilidades para responder correctamente, así como una serie de convicciones, o esquemas mentales que nos hagan sentir bien con nosotros mismos.

Las personas que poseen estas habilidades son llamadas personas asertivas.

Nueva Luz evitará tener un personal poco asertivo ya que considera que este tipo de personas son tímidos y prestos a sentirse pisados, también evitará el polo opuesto: La persona agresiva que pisa a los demás y no tiene en cuenta las necesidades del otro; Ambos tienen problemas de relación y son considerados faltos de asertividad.

**¿Y tú eres asertivo, agresivo o no asertivo?**

Es momento, si aún no lo has realizado, de ubicar si deseas ser una persona que se deje pisotear o que lo agredan, o bien que sepas comunicar a su interlocutor que eres una persona que sabe defender sus derechos; no con prepotencia o altanería, sino por que en realidad lo amerita.

Recuerda que la Casa- Hogar requiere personas asertivas con la capacidad de auto afirmar los propios derechos, necesidades, sentimientos, decisiones y sin manipular a los demás y que sea capaz de:

- ⊖ Ayudar a desarrollar seguridad y confianza en sí ante los demás; logrando el respeto propio y de los demás.
- ⊖ Promover la comunicación.
- ⊖ Dar y recibir respeto.
- ⊖ Expresar sus derechos, sin violar los de los demás.

#### 4.2.4.7.2.1. Conductas no asertivas

Si deseas ponerte del lado negativo durante tu estancia en Nueva Luz y presentas conductas no asertivas, tal vez entorpecerás el trabajo de los demás, pero tú te llenarás de sentimientos negativos, rencores, chismes, etc., lo que te generará malestar e inconformidad para realizar tu trabajo, y generarás sentimientos de agresividad.

A continuación te menciono algunos puntos que te permitirán a la vez darte cuenta de conductas que presentan las personas agresivas o no asertivas, o también te reportarán información de lo que debes evitar:

- ⊖ Imponerte al 100% sobre los demás.
- ⊖ Anteponer tus propias ideas, necesidades y sentimientos, sin considerar las de los demás.

- ⊖ Culpar siempre de todo a los demás:
- ⊖ Recurrir al sarcasmo y hostilidad verbal.
- ⊖ Ser egoísta.
- ⊖ Recurrir a una competitividad insana.
- ⊖ No querer ver más allá de lo que quieres ver.

Cada persona define lo que quiere, como desea ser, pensar, trabajar, pero debe tomar en consideración que toda causa tiene su efecto, y como tu quieras

desempeñarte tendrás ya sea la aceptación, o bien, el rechazo de tus compañeros.

Te recomiendo pongas en práctica conductas acerbas, que te permitirán ser una persona con voz, derechos y que sabrá pedir sin agredir y sin herir o lastimar a las demás personas.

#### 4.2.4.8.Vida laboral

##### 4.2.4.8.Cualidades de un trabajo de calidad:

Para tener una vida laboral de calidad debemos primero avocarnos a cultivar una calidad como personas donde debemos fomentar en nosotros el amor y valor a lo que realizamos, de tal manera que podamos ser creativos, innovadores en el puesto que nos desempeñamos.

Girar hacia una cultura de la calidad en el trabajo no es algo fuera de este mundo, es más bien estar dispuestos a trabajar, a aprender e intercambiar ideas, sugerencias que presentan alguna discapacidad es una posibilidad de crecer.

A continuación te presento algunas cualidades de un trabajo de calidad:

- ⊖ Estimular un ambiente de trabajo agradable, lo que significa mantener nuestro lugar designado en orden, limpio y seguro.
- ⊖ Fomentar las relaciones con nuestros compañeros y tratar de comprenderlos cuando su nivel de estrés se encuentre elevado.
- ⊖ Mantener el compromiso de realizar un trabajo profesional, es decir, ser leales a los objetivos de Nueva Luz
- ⊖ Manifestar el orgullo de pertenecer a un Centro que da atención a personas con discapacidad, donde puedes encontrar un gran futuro.
- ⊖ Ser honesto y cultivar nuestros valores.
- ⊖ Tener una comunicación asertiva.

Es importante tener en mente que vale la pena aprovechar el tiempo para innovar nuestro servicio, ya que el éxito de la Casa-Hogar no sólo es de los socios, también es tuyo.

#### 4.2.4.8.1. Identificación de un buen servicio

Para identificar un buen servicio es necesario que sepas:

¿Qué es el servicio?

Servir es dar sin esperar algo a cambio. Para los Griegos el servir era “entregarse en cuerpo y alma al conocimiento”, el concepto ha ido evolucionando y ahora utilizamos la palabra servicio para designar la entrega de algo propio a las situaciones o actividades a las que vamos a desempeñar.

Si el servir es ésta entrega, el servicio no puede ser otra cosa más que el placer de darle al otro conforme nos demande y por que no, un poco más.

En algún momento de nuestra vida laboral sólo nos hemos preocupado tal vez por la supervivencia, olvidándonos de que nuestro trabajo debería ser un servicio de alta calidad y competitivo.

A muchas personas les interesa ganar dinero en el tiempo más corto posible, pero es bien sabido que las personas con éste tipo de mentalidad poco a poco se deterioran como seres humanos y el servicio que ofrecen se decrementa si no obtienen la cantidad esperada.

Lo que Nueva Luz pretende es dar un **servicio PERSONALIZADO**, ya que dará atención a personas, proporcionado por personas y una de sus principales cualidades es la atención humana (calor, empatía, etc.), en donde el personal está dispuesto a atender un saludo, un espacio confortable, se interesa por el “otro”, generando una serie de alternativas para que su trabajo y estancia de los residentes sea lo más placentera posible.

El servicio no está relacionado directamente con el dinero, puede ser que sea una parte para cubrir las necesidades prioritarias, pero el servicio va más allá, está relacionado con hacer algo que te gusta por que te gusta, de ahí que esperemos que tu estancia en Nueva Luz vaya más allá del dinero, y si por el deseo de servir por que deseas trabajar en lo que te gusta.

Nuestra misión es darnos cuenta de que cada uno de nosotros está aquí para servir, así como para permitir a alguien servir, sólo por el placer de servir.

Durante nuestra estancia podremos tal vez podemos encontrarnos con una persona que diga que el servicio que ofrecemos deja mucho que desear, por lo general uno tiende a reaccionar de manera poco positiva, por que nos sentimos agredidos, pero lo que tenemos que pensar, es que en realidad lo que nos están solicitando es más servicio y atención.

#### 4.2.4.8.2. Como ofrecer un servicio:

Probablemente, en varias ocasiones, una persona te ha dicho que el servicio que se ofrece deja mucho que desear, y tu tiendes obviamente, a reaccionar de

manera defensiva, porque puedes sentirte ofendido, pero, no se si te habías puesto a pensar que en lo que en realidad te solicitan es mas servicio y atención.

Si este no es tu caso o no has reaccionado ofensivamente, enhorabuena, es un reflejo de que puedas manejar adecuadamente tus impulsos.

En Nueva Luz, es importante que sepas manejar adecuadamente el cómo ofrecer un servicio, que incluye el saber escuchar, buscar alternativas y actuar correctamente al ofrecerlo, a continuación enuncio tres aspectos que debes retomar para ofrecer un buen servicio:

#### 4.2.4.8.2.1. Escucha la petición:

Las quejas como normalmente las conocemos, no son mas que una solicitud de atención, son una oportunidad para lograr un crecimiento personal.

Un buen servicio esta basado en la comunicación y comprensión de la misma p/j cuando un padre de familia, un residente o alguno de los compañeros de trabajo nos manifiestan su inconformidad e insatisfacción es necesario escucharlos atentamente, para de esa manera poder subsanar más rápido la situación o necesidad.

El segundo paso es interpretar el mensaje

Entender el mensaje que nos envían para identificar la necesidad no satisfecha y finalmente evaluarla, para verificar si te compete a ti o no dar una solución al inconveniente de tal manera que se solucione el malentendido.

Si aplicas los puntos anteriores, ten la seguridad de que podrás solucionar de manera eficaz la petición que te están solicitando.

#### 4.2.4.8.2.2. Analiza las posibles soluciones

Durante tu estancia en la casa- hogar puede presentarse situaciones de la vida cotidiana: actividades, limpieza, orden, comunicación, etc.

Cuando te corresponda solucionar una demanda por un servicio debes hacerlo de la manera más prudente posible, de tal manera que no te comprometas de más (en especial con los padres de los residentes, como ofrecerles un mejor o especial servicio a sus hijos), pues prometer algo que no se va a cumplirles es faltar a un servicio, lo que implica mentir y eso te deteriora como persona.

Antes de comprometerte, considera las posibles soluciones, valoraras y determina de entre todas las opciones una, la que brinde una solución satisfactoria, que no afecte o ponga en riesgo la casa - hogar, a los residentes y a los compañeros, y que permita que los padres estén tranquilos.

#### 4.2.4.8.2.3. Actúa y etiqueta tu servicio:

Desde el primer momento en que estas brindando un servicio y este satisface plenamente las necesidades de la casa - hogar, estas integrando un servicio el cual será etiquetado de manera integral, junto con tus compañeros y el de toda la organización, pero que sucede si tu trabajo carece de la calidad que se requiere, obviamente puede desmerecer la calidad del trabajo de otros.

“Hace poco tiempo a bordo del microbús comentaba un señor del pésimo servicio que le habían dado en una tienda de autoservicio, su enojo era tan grande que toda la gente que viajaba en él se enteró de lo sucedido.

El señor afirmaba, en un tono muy alto, que la cajera que lo atendió era muy lenta y que lo había entretenido demasiado tiempo, pero que además nadie le empaco lo adquirido, entre la plática y el tiempo el enojo del señor se desvaneció y fue entonces cuando afirmó que en el interior del supermercado

lo había atendido muy bien el encargado del departamento de abarrotes, así como el del área de legumbres". (McCannRoo, 1997)

Con el ejemplo anterior quiero resaltar la imagen que refleja el que al menos uno de los miembros de una organización no cumpla su trabajo con satisfacción, lo que podría dañar el trabajo de los demás miembros de una organización, o en este caso el que uno de los empleados no cumpla a satisfacción con las tareas encomendadas en la casa – hogar.

#### 4.2.4.8.2.4. Aspectos positivos y estimulantes del trabajo:

En tu estancia en la casa – hogar Nueva Luz, podrás encontrar diversas cosas, tales como ambiente de trabajo, comunicación, etc. Los cuales dependerán en gran parte de nuestro desenvolvimiento, a continuación enumerare una serie de aspectos positivos que te ayudan a realizar tu trabajo de la mejor manera posible, ya que te permitirá obtener grandes beneficios:

- ⊖ El trabajo reforzará tu dignidad personal, con la experiencia de ser útil y valioso por el puesto que desempeñas, es fuente de muchas experiencias de aprendizaje, que te impulsan a un desarrollo profesional.
- ⊖ Te da independencia psicológica: la seguridad de que puedes y tienes los conocimientos para desempeñar el puesto y de que puedes bastarte a ti mismo.
- ⊖ Te da independencia económica.
- ⊖ Es como un taller de relaciones interpersonales interesantes y enriquecedoras.
- ⊖ Facilita tu participación, ya que te da la oportunidad de ser parte activa y dinámica y de desenvolvimiento social, por que facilita el trato con personas de diversos estratos y culturas.

Es de vital importancia que sepas que no cualquier persona puede tener los puntos mencionados, ya que para laborar en un lugar en el que te puedas desarrollar como persona, y tener un ingreso económico es necesario que tengas conocimientos y deseos de laborar, a nadie se le da esto automáticamente, ya que son un premio al esfuerzo en donde se requieren ciertas condiciones:

- ⊖ Sentido de adaptación realista: tu trabajo en Nueva Luz, como todos los trabajos tienen aspectos que en momentos pueden ser duros y difíciles, y de los cuales tal vez te quejes, pero recuerda que el trabajo ideal no existe, recuerda "Un vaso puede estar medio lleno o medio vacío", según la filosofía con la que se maneje.
- ⊖ Disposición a dar, y no solo a recibir: en el trato con los compañeros de trabajo, ya que así se crea un clima enriquecedor, vivaz y estimulante.
- ⊖ Energía para afrontar los problemas y las situaciones desagradables, con ánimo de cambiar lo que se pueda cambiar, sin caer en los dos vicios del débil y el fracasado: las quejas interminables y la manía de culpar a los otros de las propias mediocridades.
- ⊖ Madurez para salir adelante, sin pretender de la casa – hogar ni de tus jefes actitudes paternas como las que pudiste hallar con tus padres, amigos o profesores.

**RESUMIENDO: LA FELICIDAD EN EL TRABAJO ESTA INTEGRADA POR LOS SIGUIENTES PÚNTOS:**

- } Ambiente físico agradable.
- } Buena relación con el jefe.
- } Retribución adecuada.
- } Aceptar a los compañeros de trabajo.
- } Posibilidad de crecimiento.
- } Vivencia de poder personal y éxito.

### } Conciencia de participar en servicios a la comunidad.

En Nueva luz, como en cualquier otro trabajo podrás encontrarte con una serie de obstáculos, pero es importante que recuerdes que depende de ti el que puedas o no encontrar un buen ambiente de trabajo.

#### 4.2.4.9.Servicio de calidad con calidez:

Al trabajar en la casa – hogar Nueva Luz, una de las muchas actividades que realizaras será ofrecer un servicio a los residentes que la habiten, así como a los padres de familia, por lo cual es necesario que manejes una serie de conceptos para que identifiques y proporciones una optima atención, lo cual será reflejo de tu trabajo:

- ⊖ Servicio: Es, el resultado que genera al área para satisfacer las necesidades especificas de sus clientes (residentes – padres de familia) y que esta dentro de tus funciones.
- ⊖ Servicio de calidad: Es, conocer las necesidades que el cliente demanda y satisfacerlos con los recursos que tenemos para ello.
- ⊖ Calidez. Es, hacer sentir bien al cliente, mediante un trato amable, natural, simpático y alegre durante el servicio que estés realizando. Nuestro objetivo, es lograr que cada una de las personas que acudan a la casa –hogar, se sientan confortables y se retiren con la mentalidad de que se esta ofreciendo un servicio EXCELENTE.

Como la palabra EXCELENTE, engloba una serie de conceptos, los cuales describen que un servicio esta integrado por calidad y calidez, que es lo que comúnmente un cliente siempre busca.

Para conseguir estos resultados, necesitamos, un trabajo intenso, preparación, compromiso, liderazgo y una buena integración de trabajo en equipo.

A continuación menciono algunos elementos que integran los conceptos de calidad y calidez:

#### 4.2.4.9.1.Calidad:

##### 4.2.5.9. 1.1.Eficiencia + Eficacia:

- ⊖ Cada persona debe desempeñar la labor que se le encomienda en el momento preciso y cada una de las labores que realmente se necesiten realizar en el momento y preciso orden:
- ⊖ Respetar las secuencias y el procedimiento del trabajo, cuidando los recursos, recuerda que alguien dedico su tiempo a hacer los procedimientos, nosotros no tenemos porque modificarlos.
- ⊖ Profesionalismo: Actuar de acuerdo al perfil del puesto que estamos desempeñando establece, así como el exigir que se respeten los valores personales que se requieren para recibir o dar un servicio.
- ⊖ Conocimiento de la labor: Aspirar a un conocimiento, lo que generaría una mejora en tu puesto y brindarías un mejor servicio

#### 4.2.4.9.2.Calidez

- ⊖ Sonreír: Ofrecer una sonrisa franca no exagerada, ya que es el arma que rompe la primera barrera de la comunicación, entre los padres, los residentes y tu persona, Recuerda “Servidores sonrientes, generan clientes sonrientes, la sonrisa es una epidemia deseable”.
- ⊖ Establece contacto visual: Mientras tu interlocutor te dirija una mirada mantenla, con recato, decoro y respeto, ya que le estarás

demostrando tu educación e interés por su conversación y su persona.

- ⊖ Dar atención especial: Puede ser que en determinado momento se requiera de una atención especializada de tu parte a los residentes, por ejemplo si presenta una agitación Psicomotriz, una convulsión, etc.
- ⊖ Dirigirnos a las personas con respeto: En tu trabajo estarás rodeado por diversas personas, a las cuales deberás tratar con respeto, por su nombre si son los residentes y les podrás hablar de tú; a los socios, padres de Familia los debes llamar por sus apellidos y de Usted; a tus compañeros de trabajo podrás llamarlos como ustedes se acomoden, siempre y cuando guarden determinado respeto.
- ⊖ Como pudiste observar, para poder proporcionar un servicio de calidad y con calidez es importante interesarte por la persona a la que le estés brindando el servicio.

#### 4.2.4.10.¿ Qué es un cliente?

Como te habrás dado cuenta a lo largo de este capítulo, te he estado hablando de un “cliente”.

Este término, esta representando a los padres de familia a los residentes y demás personas a los cuales estaremos atendiendo durante nuestro trabajo en la casa – hogar, por lo que a continuación trataré de describirte lo que en estos casos sería nuestro “cliente”:

- ⊖ Nuestro cliente es la persona más importante de la casa-hogar.
- ⊖ El no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ⊖ No es una interrupción a nuestro trabajo.....es el propósito de éste.
- ⊖ No le estamos haciendo un favor en servirle ....él nos esta dando la oportunidad de hacerlo.

- ⊖ No es un extraño en nuestro trabajo.....es parte de éste.
- ⊖ No es materia fría y estática .....tiene sentimientos emociones como nosotros mismos.
- ⊖ No es un individuo con quien discutir o conciliar interés.....el cliente no siempre tiene la razón.
- ⊖ Es toda persona que resulta beneficiada por nuestro servicio y nuestro trabajo manejarlos en una relación de GANAR – GANAR.

A nuestros clientes debemos tratarlos con respeto, para que sea una relación reciproca, es decir, quien da respeto, recibe respeto, por lo cual debe quedar claro que como trates, serás tratado.

#### 4.2.4.10.1 ¿Qué es lo que un cliente quiere realmente?

- ⊖ Calidad, servicio y limpieza... estos son los fundamentos básicos de la satisfacción del cliente

Se ha tratado de identificar los componentes del “ÉXITO”, pero ¿qué es lo que hay detrás de los componentes de servicio “EXCELENTE”, ¿Qué mas buscan los clientes en el servicio? :

- ⊖ Consistencia: Los clientes quieren saber que ellos, conseguirán el mismo nivel de servicio hoy, mañana y dentro de 15 días.
- ⊖ Cortesía: Encabezando la lista y siempre será así, estará una cortesía a la antigua, esta nunca pasará de moda y un cliente de cualquier época esperará mucho más de lo que recibe.
- ⊖ Honestidad: Los clientes quieren confiar en ti y en tu equipo de trabajo. Ellos saben que serán tratados con legalidad y ética, no importa si su asunto es grande o pequeño.

- ⊖ Dependencia: Los clientes quieren descansar en nuestro servicio, no quieren preocuparse acerca de nosotros, quieren tener la certeza de que podemos mantener y cumplir los compromisos pactados.
- ⊖ Información: Ellos quieren tener la información que necesitan, en el momento en el que la requieran, en forma clara y precisa.
- ⊖ Soluciones : Cuando una necesidad se convierte en una situación no deseada o incluso antes de que esto suceda, ellos quieren que tu soluciones su situación (recuerda que debes verificar si a ti te corresponde solucionar la situación, si es así debes actuar con ética y prudencia), no esperan que en vez de soluciones les des una excusa.
- ⊖ Toque personal: Los clientes siempre quieren sentir que ellos están recibiendo un trato especial, se quieren sentir importantes, esa es la naturaleza humana y no cambiará, lo único que cambiará, es que el toque personal cada vez cobrará más importancia.
- ⊖ Rapidez: La rapidez en el servicio sé convertiría en un atributo que los clientes demandarán cada vez con mayor vehemencia.
- ⊖ Antes de aprender como atender al cliente, debemos conocer, como quiere el cliente ser atendido y una vez definido eso, podremos definir como debemos actuar.
- ⊖ Si un padre de familia llega a las instalaciones de Nueva Luz, con diferentes y especiales expectativas y necesidades; él puede retirarse con tres tipos de impresiones:

} “EXCELENTE”:

Esta es la salida mas deseada, con esto podemos descansar, ya que le aseguramos que el servicio que proporcionamos cumplió el objetivo de su visita.

} “ESTUVO BIEN”:

Este puede ser el más recurrente sentimiento que podría crearse en nuestros clientes, pero... ¡cuidado! Por que no lo hemos convencido del todo con nuestro trabajo, ya que nuestro servicio no lo impacto.

} “¡FUE PÉSIMO!”

La única forma de recobrar el servicio o de reivindicarnos con un cliente si es que nos damos cuenta de la situación antes de que se retire, es darle un giro a la situación, es momento de cambiar actitudes de manera positiva de acuerdo a nuestra experiencia.

#### 4.2.4.10.2.Tácticas para mejorar el trato y la relación con los clientes

¿Tu qué crees que pueda ser más importante, lo qué decimos, la forma como lo decimos o el lenguaje que proyectamos con nuestro cuerpo?,A continuación te menciono tres aspectos en los cuales debes de poner especial cuidado cuando tengas trato con los padres de familia, ya que te permitirán desarrollar estrategias para su trato.

- ⊖ Lo que decimos: Son las palabras que utilizamos para expresar nuestras ideas, es decir, lo que comunicamos verbalmente.
- ⊖ La forma como lo decimos: Hay una diferencia enorme entro lo que se dice y como se dice, por lo que hay que tener cuidado en la intención de lo que se ha dicho.
- ⊖ Lenguaje corporal: En gran parte es inconsciente, de ahí que su interpretación sea inconsciente, su lectura es fácil y si “leemos” podemos adelantarnos a las necesidades del cliente, aún antes de expresarlas; convirtiéndose en una ventaja para ti. Recuerda, lo más importante, es que el cliente también puede interpretar tu lenguaje corporal; ya que constantemente estamos siendo observados en

nuestras expresiones, por ejemplo, levantamos los hombros, bajamos la cabeza, hablamos con voz cansada podrían interpretar de nuestra persona lo siguiente:

- ↪ Que no nos gusta nuestro trabajo.
- ↪ Que estas bajo enorme presión.
- ↪ Que no tenemos control de la situación
- ↪ Que no somos amigables
- ↪ Que no mostramos respeto por nuestro trabajo y por los clientes
- ↪ Que no deseamos ayudar y si lo hacemos es de mala gana.

Por lo expuesto, te recomiendo que cuides estos tres aspectos dentro de tu estancia en la casa- hogar, ya que hablarán claramente de tu personalidad y algunos padres de los residentes pudieran considerar que no eres la persona adecuada para él puesto que estas desempeñando, ahora que ya tienes los conocimientos de algunas tácticas, ponlas en práctica y veras como mejora tu desempeño en el trabajo.

#### 4.2.4.10.3. Atención afectiva a clientes:

Existen dos elementos para responder a la situación de los clientes en forma afectiva; primero: resolverles una situación no deseada y segundo verificar que el padre de familia sé ha retirado satisfecho; para esto existen seis pasos básicos, los cuales son:

##### 4.2.4.10.3.1. Escucha y crear empatía.

La primera razón para escuchar, es conseguir claramente, toda la información necesaria para resolver la situación no deseada. Nosotros debemos de conocer claramente cual es la situación no deseada.

Escuchar y lograr una empatía con el cliente, es ponernos en su lugar, muchas veces el cliente solo desea que le escuchen y que tu manejes la situación no deseada.

Otra parte importante de escuchar, es que debemos confiar en nuestros clientes y de su percepción de la situación no deseada. Este no es el momento de explicar que fue lo que el cliente hizo mal.

#### 4.2.4.10.3.2.Discúlpate.

Cuando un cliente cree que no hay una situación no deseada, hay una situación no deseada, una disculpa inmediata y sincera siempre aclara la forma en que se obtendrá la información que necesitamos.

Muchas veces el cliente espera que te defiendas y él estará listo a defender su punto de vista, pero con una disculpa sincera, otorgada rápidamente, se reduce la ansiedad y la emoción negativa envuelta en la situación no deseada de servicio. De hecho en algunas ocasiones puede ser mejor empezar con una disculpa.

#### 4.2.4.10.3.3.Encuentra como el cliente quiere que el problema sea solucionado.

Para lograr la situación no deseada, muchas veces el cliente te dice que es lo que quiere. En otras ocasiones podemos arreglar la situación no deseada, dejando que el padre de familia, sea parte del proceso de la situación no deseada.

#### 4.2.4.10.3.4.Toma acción ¡inmediata!

Al tener una situación no deseada de servicio, quiere decir que no hemos atendido parte de nuestro trabajo y no podemos permitir que esto suceda de nuevo. Los empleados deben ser realistas a las promesas que hagan a los clientes y deben tener cuidado de lo que no van a poder cumplir.

Entregar o realizar exactamente lo que se prometió, es más que suficiente para ganar la confianza del cliente.

#### 4.2.4.10.3.5. Agradece al cliente.

El cliente te puede dar la oportunidad de que te reivindiques en tu trabajo y que realices el servicio como deberías de realizarlo, desde el momento que esta exponiendo su queja, con esto te ha dado la oportunidad de tener más cuidado y evitar que otros padres de familia se quejen por la misma falla, por lo tanto desde el momento que se ha presentado la queja, el padre merece tú más sincero agradecimiento.

#### 4.2.4.10.3.6. Comprométete.

Cuando te has comprometido con un padre de familia, un residente o un compañero de trabajo en ayudarlo a resolver un problema, cumple con tu propósito.

La calidad no admite términos medio. Todo se toma en cuenta. Cuando se llegan a cometer errores, el cliente quedara descontento y ninguna explicación lo dejará satisfecho. (Gerson, 1994)

#### 4.2.4.11. Palabras claves en el trato.

A lo largo de este capítulo has observado que te he mencionado una serie de estrategias para poder brindar un mejor servicio, no podía faltar, una de las partes más importantes, y son las palabras claves del éxito, existen cuatro palabras de gran poder:

- ∞ Nombre de la persona
- ∞ Por favor
- ∞ Gracias
- ∞ Disculpe

Estas palabras son mágicas ante los oídos de nuestros interlocutores.

#### 4.2.4.11.1.Nombre de la persona

Son pocas las personas que no responden positivamente cuando son saludados por su nombre o apellido; a la gente le agrada oírlo. El nombre de una persona es especial para ellos, por lo tanto los hace sentir que ellos son especiales, particularmente cuando se les antepone el Sr. , Lic. , etc.

#### 4.2.4.11.2.Por favor.

Sin el frecuente uso de esta palabra, la cortesía no será distintiva de nuestro servicio. Por favor es cortesía. Úsala cuando sea necesario y que sea correctamente.

#### 4.2.4.11.3.Gracias.

Es otra variable de cortesía, es importante que conozcas que existen siete momentos adecuados para dar las gracias:

- ⊖ Cada vez que el cliente llegue a la casa – hogar.
- ⊖ Cuando se quejan.
- ⊖ Cuando te den sugerencias
- ⊖ Cuando te recomiendan.
- ⊖ Cuando ellos esperan pacientemente
- ⊖ Cuando ellos te ayudan a servirles mejor.
- ⊖ Cuando te dan una sonrisa.

“Gracias”, es muestra de respeto y sinceridad. Úsala cuando sea necesario y se presente en cualquiera de estos siete momentos.

#### 4.2.4.11.4.Disculpe.

El disculparse siempre debe estar presente en nuestro servicio, en el entendido que se darán las disculpas cuando se ha cometido una indiscreción una falta y no en el sentido de menospreciarte como persona.

#### 4.2.4.12. Manejo de conflictos.

“ Hable con dos empleados, dos jefes, y un director  
y ellos no tuvieron el más mínimo interés en mi problema”

Esta historia se repite cada vez que la recuperación de un servicio no sucede, ello es la consecuencia de no conocer los seis pasos para manejar una queja o porque estos simplemente no forman parte del proceso de recuperación de servicio, puede ser que tu reacción sea de confusión.

Es muy importante también, que tu y tus compañeros de trabajo tengan bien definida claramente por que una queja debe ser manejada tan especialmente.

##### 4.2.4.12.1. Tu realmente debes saber que:

Cuando trates a un cliente molesto, te darás cuenta que generalmente la razón del enojo es muy distinta a la causa de la situación no deseada. Puedes, exitosamente, dejar pasar el enojo y tratar el problema, ya cuando el cliente no esta exaltado, por que él escucharlo permite que se calme rápidamente. Es cuando entonces la solución a la situación no deseada da inicio.

A continuación te daré algunas recomendaciones que debes tomar en cuenta cuando manejes una situación no deseada:

- ⊖ La velocidad en la recuperación del servicio es ¡crítica!, Ya que crea un sentido de urgencia.
- ⊖ Todos los padres de familia y los residentes son diferentes. Una situación no deseada es diferente a otra y tu como empleado de Nueva Luz debes estar listo a identificarla para detectar la diferencia.
- ⊖ Es esencial corregir la situación no deseada, pero lo más importante es atender la necesidad que el residente o los padres de familia estén demandando.

- ⊖ Algo vital es que no debemos perder la confianza del padre o el residente acerca de tu trabajo y tu persona.
- ⊖ ¡A los padres muchas veces no les importa el sistema! ( No a todos, los encontraras de diverso tipo), a algunos de ellos tampoco les interesan las reglas, otros quieren que sus expectativas del servicio se vean cumplidas.
- ⊖ Darle al cliente lo que espera desde el primer momento que tiene contacto contigo, algunas veces no se resuelven las situaciones no deseadas, y en estos casos debes estar preparado para dar algo extra.

Algunas veces se involucra el conocimiento y en otras ocasiones la habilidad, el buen juicio.

Un elemento común, clave para todas las situaciones especiales, es la importancia de la sinceridad, el cuidado y actitud de preocupación hacia el cliente que reporta el problema.

Cuando los empleados conocen y aplican estas claves pueden manejar situaciones especiales (problemáticas) con éxito.

La recuperación del servicio llega a ser un proceso en que consistentemente guía cada situación especial, es una experiencia positiva para el cliente y... Esencialmente para asegurarte que cada padre de familia al dejar nuestras instalaciones diga "EXCELENTE". (McCannRoo, 1997)

#### 4.2.4.13. Características de un servidor profesional.

Como te habrás dado cuenta hemos llegado al fin de este apartado "VIDA LABORAL", ahora te encuentras bien equipado con nuevas ideas y herramientas

que TU tendrás que ajustar a las situaciones específicas a las que te enfrentes en la casa – hogar.

Te habrás dado cuenta que tu habilidad como prestador de un servicio o como empleado, depende de la opinión que tengas de ti mismo y de tus relaciones con los demás.

No te he proporcionado un patrón de instrucciones a seguir en una situación de servicio determinada, por que no creo que los patrones únicos y perfectos existan, como tampoco existen personas perfectas.

El mayor obstáculo con el que te puedas encontrarte es tu temor de cometer errores. Solo recuerda que no puede existir alguien que llegue a realizar cambios y mejoras importantes sin haber cometido errores.

Admitir los errores es el mejor método del aprendizaje, no tengas miedo de cambiar tu comportamiento. Recuerda que debes estar en un proceso de mejora continua.

Solo podrás evitar errores si planeas bien tus cambios y mejoras.

A continuación te menciono algunos consejos, esperando te sirvan para mejorar tu persona y poder brindar un mejor servicio, ya que como tu sabes los jóvenes con los que convivirás requieren de cuidados especiales, así como personas especiales:

- ⊖ Disponte a cambiar, los que te conocen lo respetarán.
- ⊖ Esfuérzate para poner en práctica continuamente nuevas formas de mejorar tu comportamiento.

- ⊖ Desarrolla las estrategias de comportamiento que has analizado a lo largo de este apartado para que te ayuden a triunfar y controlar las situaciones personales de servicio.
- ⊖ Realiza o pon en práctica algunos ejercicios ficticios de situaciones que pudieran presentarse, ya que te ayudarán a progresar evolutivamente y si se te presenta una situación determinada sabrás como actuar.
- ⊖ Comprométete contigo mismo con respecto a los aspectos que estarás dispuesto a mejorar.

### ⊖ **SÉ TU MISMO.**

Este manual es solo una parte de lo que debes esforzarte por mejorar, para tu evolución personal.

Esfuérzate por mejorar, crecer como persona y lograras una estabilidad no solo en tu trabajo, sino también en tu vida personal, familiar y social. (McCannRoo,1997)

#### **4.2.5. ÁREA TÉCNICA RESIDENTES**

##### 4.2.5.1. Perfil de los residentes.

Para considerarse un candidato a vivir en la casa – hogar Nueva Luz, en el régimen de residente, ya sea permanente o temporal, se debe cubrir el siguiente perfil para considerar su ingreso:

El interesado debe presentar una discapacidad intelectual, llámese, deficiencia mental, síndrome de Down o autismo, a nivel medio o considerado entrenable.

- ⊖ Sexo indistinto: hombre o mujer.

- ⊖ Tener una edad cronológica de 13 a 46 años.
- ⊖ Presentar control de esfínteres.
- ⊖ No presentar conductas agresivas para sí mismo o para otro.
- ⊖ Pueda desplazarse por sí mismo sin ayuda de aparatos.
- ⊖ Presentar un nivel medio de independencia.
- ⊖ Pueda comunicar sus necesidades básicas, ya sea por lenguaje verbal o corporal.
- ⊖ Presentar un grado medio de socialización.
- ⊖ Habilidades básicas de auto cuidado, (vestido, desvestido, baño, aseo personal) y Disposición para realizarlas por sí mismo o con instrucciones.
- ⊖ Haber asistido a al menos a alguna escuela o centro de educación especial.
- ⊖ Contar con un juicio de interdicción, en donde se especifique el tutor y curador.
- ⊖ Acudir periódicamente a recibir atención neurológica.

#### 4.2.5.2.Requisitos y proceso de ingreso para residentes.

Para ingresar a la Casa – hogar Nueva Luz, los residentes deberán pasar por el siguiente proceso:

##### 4.2.5.2.1.Presentación de la documentación:

Los padres de familia o el tutor deben presentar una carta dirigida al presidente de la asociación, donde solicitan su ingreso a la estancia.

##### 4.2.5.2.2. **E**ntrevista a padres:

Tener una entrevista con el responsable de la casa –hogar o con el director del Centro, donde se llenan diferentes formatos. (Villareal, 1978; Christeinsen, 1979)

La entrevista se realizara a los padres del candidato o a la persona que se acredite como tutor y que pueda proporcionar toda la información del candidato.

La entrevista esta integrada por un formato que contiene los siguientes apartados:

- ⊖ Datos personales del candidato: Nombre, dirección, teléfono, edad, diagnóstico y fecha de nacimiento.
- ⊖ Datos de la familia: Nombre de los padres o tutores, dirección teléfono, ocupación, edad, grado de estudios, en caso de tener hermanos, nombres, edades, ocupación.
- ⊖ Diagnostico: edad en la que se detecto el problema, estudios realizados, pronostico de desarrollo motor.
- ⊖ Datos socio- económico: Vivienda, si es propia o rentada, numero de cuartos, personas que habitan la casa, servicios con los que cuenta, frecuencia de la alimentación, ingresos, egresos.
- ⊖ Nivel de habilidades del candidato: se obtendrá la información si lava, plancha, sabe poner la mesa, etc.
- ⊖ Gustos o preferencias: Se explorará para conocer que es lo que le gusta comer, jugar, escuchar, al candidato, o lo que le disgusta, como le gusta que le llamen, etc.
- ⊖ Debido a que la casa –hogar podrá brindar dos servicios: permanencia completa o temporal, se evalúan los puntos mencionados sin excepción de personas.

Una vez realizada la entrevista y si se considera que se le puede brindar el servicio a él o la candidata se le proporcionan a los padres diversos formatos de información general y medica que deberán llenar con el propósito de ir integrando su expediente. Los cuales deberán entregarse en un periodo de quince días a treinta días, llenados y firmados

#### 4.2.5.2.3.Llenado de formatos

##### 4.2.5.2.3.1.Informe social

El reporte social esta integrado por la información recabada durante la entrevista que se realiza a los padres del candidato o a los tutores, evaluando diversos aspectos, tales como la observación, comunicación, y expresiones corporales:

- ⊖ Datos de identificación: Deberán incluir nombres apellidos, fecha de nacimiento, edad, dirección, teléfono, etc.
- ⊖ Motivo del informe: Se explicará cual es el motivo de la entrevista, si es para residir permanentemente o solo por un periodo y para conocer los motivos por los cuales se requieren los servicios de la casa – hogar.
- ⊖ Situación personal: Se observa cual es la apariencia del candidato, con la finalidad de recabar los siguientes datos:
  - } Aspecto físico: complexión, delgada, gruesa regular etc.
  - } Apariencia: sucia, limpia, descuidada, etc.
  - } Comportamiento: si se observan conductas obsesivas, manías, etc.
  - } Tipo de discapacidad: deficiencia mental, síndrome de Down, autismo.
  - } Nivel de autosuficiencia: conocer cual es el nivel de habilidades, si se viste desviste por sí mismo, si puede o no satisfacer sus propias necesidades, etc.
- ⊖ Personas que acompañan al candidato: padres o tutor, es muy importante observar como es el trato que le dan, si le ponen límites, (pocos o muchos), si le permiten realizar lo que desea, como es la forma del trato y que tipo de comunicación tienen.
- ⊖ Medicamentos: deben proporcionar el nombre de los medicamentos, así como las dosis que ingiere.

- ⊖ Educación: Si presenta al menos un grado mínimo de educación y respeto por las personas y objetos
- ⊖ Relaciones: si el candidato presenta preferencia por alguna persona en especial, o por objetos, comida, música, juegos, etc. si es huraño, sociable.
- ⊖ Hobbies o pasatiempos: si presenta preferencia por alguna actividad en especial, por algún juego, que le sea realmente interesante o motivante.
- ⊖ Situación familiar:
  - ) Se debe explorar con quien vive el candidato, condiciones de la casa que habitan, tales como los servicios, el ambiente familiar y si cuenta con familia que apoye en su cuidado o económicamente al sostenimiento del interesado, hasta el tipo de alimentación, desde cual es su preferida hasta si es alérgico a algún alimento.
  - ) Datos de medicación: Se explora para obtener la mayor información posible acerca del medicamento que toma, con que frecuencia acude a sus citas al neurólogo o médico general.

La persona que se encarga de realizar la entrevista debe tener el cuidado de obtener la información más general de los puntos mencionados y debe presentar un informe social de todos los datos.

#### 4.2.5.2.3.2. Informe médico.

Examen médico general:

En el se evalúa el estado de salud general, tratamientos y datos generales del medico, si el candidato presenta algún problema o enfermedad, también se debe incluir datos tales como:

- ⊖ Nombre completo del candidato.

- ⊖ Fecha de evaluación del diagnóstico.
- ⊖ Peso.
- ⊖ Talla.
- ⊖ Edad.
- ⊖ Frecuencia cardiaca.
- ⊖ Frecuencia respiratoria.
- ⊖ Presión arterial.
- ⊖ Sugerencias de acuerdo a la revisión realizada de que medicamentos podrán proporcionársele si presenta dolores, fiebre o malestares estomacales
- ⊖ Datos generales del médico: nombre, institución, dirección, teléfono y matrícula.

#### 4.2.5.2.3.3. Informe neurológico.

##### Examen neurológico.

Debe presentarse el formato del examen correspondiente completamente llenado en el cual se mocionan:

- ⊖ Nombre completo del candidato.
- ⊖ Fecha de evaluación del diagnóstico.
- ⊖ Edad.
- ⊖ Tipo de discapacidad que presenta el candidato.
- ⊖ Tratamiento a seguir.
- ⊖ Relación de medicamentos: dosis y horarios.
- ⊖ Frecuencia con que recomienda la próxima cita.
- ⊖ Datos generales del médico: nombre, institución, dirección, teléfono y matrícula.

#### 4.2.5.2.3.4. Informe dental.

##### Revisión dental

Sé deber entregar el formato debidamente requicitado con los siguientes datos:

- ⊖ Nombre completo del candidato.
- ⊖ Fecha de evaluación del diagnostico.
- ⊖ Edad.
- ⊖ Informar si el candidato presenta caries.
- ⊖ Informar si al candidato le faltan piezas dentales.
- ⊖ Informar si el candidato requiere algún tratamiento.
- ⊖ Conque frecuencia recomienda una revisión dental.
- ⊖ Datos generales del medico: nombre, institución, dirección, teléfono y matricula.

Como requisito indispensable los formatos deben incluir los datos de los médicos debido a que se tendrá comunicación con ellos en caso de ser necesario.

Los formatos que los padres deben entregar a los médicos para su llenado serán entregados por la casa - hogar Nueva Luz.

#### 4.2.5.2.4. Información técnica-familiar:

##### 4.2.5.2.4.1. Reporte de evaluación del último colegio

Reporte del último colegio o centro al que haya asistido (indispensable), o bien una carta que avale el nivel de autosuficiencia del candidato, así como sus conductas.

Para que una persona con discapacidad sea considerada como candidato para vivir en la casa –hogar Nueva Luz, debe presentar una copia de la última evaluación del programa de rehabilitación que llevaba en el centro al cual acudía,

esto con la finalidad de conocer desde otra perspectiva el nivel de habilidades que posee, de tal manera que el reporte o la carta deberá de incluir:

- ⊖ Nivel de habilidades que el aspirante posee.
- ⊖ Cual es el manejo de conductas que se llevaban a cabo.
- ⊖ Si presenta conductas auto lesivo o sí agrede a otros.
- ⊖ Nivel de independencia personal.
- ⊖ Hábitos en el comedor.
- ⊖ Nivel de conocimientos.
- ⊖ Comportamiento en actividades sociales.
- ⊖ Nivel de autocuidado.
- ⊖ Gustos o preferencias.
- ⊖ Desarrollo psicomotor.
- ⊖ Manejo de su persona en situaciones de riesgo.

Como requisito de admisión, se debe presentar el reporte o carta que avale dicha información, ya que el aspirante tendrá que tener al menos el nivel mínimo de interacción y socialización, integración grupal, actividades domesticas, habilidades básicas y funcionales; Lo que será un antecedente para poder pronosticar su futura estancia en la casa- hogar, así como su desarrollo personal, o bien es importante contar con él para conocer si presenta conductas agresivas, estereotipadas, o sexuales, que pudieran interferir con la estabilidad de las personas que habitan la casa.

#### 4.2.5.2.5.Relación de familiares hasta cuarto grado.

La familia o tutor deben presentar una relación de familiares hasta cuarto grado, afortunadamente la conformación de las leyes están cambiando en beneficio de las personas con discapacidad intelectual, actualmente existe en la constitución Mexicana un apartado en el cual se especifica que las personas que presenten discapacidad intelectual y sean mayores de 18 años los padres o tutores deben

realizar el juicio de interdicción, el cual consiste en hacer una valoración ante notario donde se demuestra la incapacidad de las personas para la toma de decisiones, se realizaron estas modificaciones dado que una persona al cumplir los 18 años tiene la mayoría de edad y es responsable de sus propios actos, con el juicio de interdicción se le asigna un tutor que es la persona que se encarga de cuidar su educación, alimentación y cuidados, así como un Curador quien se encarga de cuidar los bienes que su familia le otorgue, ambos tanto el curador como el tutor tienen la obligación moral para cuidarlo, si llegara a agredir, romper vidrios (por decir algo) a la persona con discapacidad que cuente con su juicio de interdicción no se le dará el mismo trato que a cualquier otra persona.

Al contar con un juicio de interdicción es muy difícil que sea abandonado en la casa hogar, se tomaron estas medidas para evitar problemas posteriores, por lo cual además de una copia del juicio de interdicción se les solicita a los padres una relación de familiares hasta cuarto grado, dado que legalmente existe el compromiso de hacerse cargo de ellos. (FEAPS,1984)

4.2.5.2.6.Firma de documentos para ingresar a la casa hogar:

4.2.5.2.6.1. Permanencia en la casa – hogar.

Para considerarse admitido en la casa- hogar, deberán (una vez cubierto los apartados anteriores) permanecer un mes en la casa, saliendo los fines de semana y posteriormente, permanecer en la casa dos meses, durante esos tres meses se hará una evaluación de su estancia, el nivel de habilidades y su conducta, tomándose esta información para definir si permanecerá en la casa

4.2.5.2.6.1.1.PERMANENCIA COMPLETA: Deben realizar cada una de los puntos mencionados en los seis apartados principales y sus referencias, en el entendido que no podrán pasar de un apartado a otro si no cumplen al margen con lo

estipulado en ellos, de tal forma que si se carece de algún documento o información requerida, se suspenderá el trámite.

4.2.5.6.2.6.1.2.PERMANENCIA TEMPORAL: En este caso, se debe solicitar al Centro de Atención Especial Nueva Luz, a la mesa directiva, la estancia del candidato con al menos dos meses de anticipación.

En caso de ser considerada la solicitud por el consejo en ambos casos, se realizan los pasos referidos, llenado de formatos y presentación de documentación solicitada, en el entendido que la documentación quedará a consideración para ser estudiada por el consejo directivo del Centro.

4.2.5 2.7. Solicitud de admisión.

El padre o tutor del candidato, debe presentar una carta para solicitar que sea admitida su estancia en la casa –hogar Nueva Luz.

La carta debe estar dirigida, al presidente del consejo directivo, anotando nombre y cargo, en la cual se expresa, el motivo por el cual desean que su hijo ingrese a la casa, si será de manera temporal o permanente, deberá incluir los siguientes datos:

- ⊖ Datos personales: Nombre(s) apellidos, fecha de nacimiento, sexo, domicilio actual (C.P., Colonia, delegación) y teléfono.
- ⊖ Datos del tipo de discapacidad: Tipo de discapacidad que presenta el candidato (física, Intelectual, sensorial), tipo de medicamentos que ingiere, manías o Conductas estereotipadas.
- ⊖ Antecedentes escolares: Nombre de la última escuela a la que asistió, evolución (terapéutica - describir brevemente -)

- ⊖ Datos del padre o tutor: Nombres y apellidos, domicilio actual, teléfono, relación con el candidato, lugar de trabajo, dirección, teléfono y puesto que ocupa.
- ⊖ Motivo de la solicitud: El solicitante deberá exponer por que motivos desea que el discapacitado resida en la casa – hogar.

La carta deberá ser breve que no abarque mas de dos cuartillas y tendrá que ser firmada por el solicitante.

#### 4.2.5.2.8. Carta convenio de servicios.

La carta convenio que se maneja en la casa – hogar, esta integrada por información a la que se comprometen ambas partes a cumplir, por un lado los padres o tutores del candidato y por el otro los representantes legales.

Para que la carta pueda ponerse en funcionamiento y a sí mismo poder considerarse como candidato a la casa – hogar, los representantes del candidato deben firmar tal documento en el entendido de que si hicieran caso omiso de los puntos estipulados, se podrá proceder legalmente y se retomará de la lista de familiares hasta cuarto grado para que un juez tome cartas en el asunto.

De los puntos que estarán estipulados en la carta convenio son:

#### POR PARTE DE LOS PADRES OTUTORES:

- ⊖ Cumplir oportunamente el pago de los servicios.
- ⊖ Atender a los llamados que la casa – hogar le realice para solicitar información.
- ⊖ Comprometerse a cumplir al pie de la letra el reglamento de la casa – hogar.
- ⊖ Entregar puntualmente los medicamentos que requiera el residente.

- ⊖ Entregar toda la ropa que se solicite en la lista, la cual deberá estar toda marcada con su nombre.
- ⊖ Llevar al residente puntualmente a sus citas con los médicos.
- ⊖ Entregar todos los artículos personales según se le vayan solicitando
- ⊖ Firmar los documentos requeridos por el Centro para seguridad del mismo y del residente.
- ⊖ No faltar a las visitas los días de salida del residente.
- ⊖ Entregar toda la documentación necesaria para su estancia.

#### POR PARTE DE LOS REPRESENTANTES DE LA CASA.

- ⊖ Que la casa – hogar será de estancia mixta.
- ⊖ Se compromete a hacer cumplir al personal el reglamento.
- ⊖ El centro se estipula como una casa con clima familiar.
- ⊖ No se hace responsable por objetos ni dinero que el residente porte.
- ⊖ Proporciona los servicios básicos de estancia.
- ⊖ Servicio residencial de alojamiento.
- ⊖ Servicios alimenticios. Desayuno, comida y cena.
- ⊖ Servicio de asistencia personalizada, en caso de que el residente lo requiera.
- ⊖ El calor y la ternura en el trato y convivencia con el personal.
- ⊖ Mantener en optimas condiciones las instalaciones de la casa.

La carta esta integrada por cláusulas en las cuales ambas partes se comprometen a cumplir, deben ser firmadas por los mismos incluyendo fecha y lugar donde se firma el documento.

#### 4.2.5.2.9.Reglamento

En casa hogar se lleva un reglamento con el objetivo de propiciar un ambiente agradable que favorezca la convivencia entre los residentes, el personal que en ella labora y los padres de familia o tutores, para llegar a ser como una familia y de

esta manera poder ofrecer un ambiente agradable en el cual se puedan fomentar y desarrollar los hábitos y habilidades de cada persona.

En el presente reglamento se encontrara información con respecto de:

- ⊖ Admisión: Realización de tramites y cumplimiento de requisitos de ingreso.
- ⊖ Horario: Se establecen los horarios y días en los cuales se proporciona el servicio
- ⊖ Información: La forma en la cual se puede y debe proporcionarla relacionada con sus familiares durante su estancia en la casa así como las obligaciones a cumplir.
- ⊖ Ropa y artículos personales: Se hace entrega de las listas de artículos personales y ropa, así como las características que deben de tener. Cuando ingresan a la casa.
- ⊖ Paseos o salidas motivacionales: Durante la estancia en la casa se realizan campamentos o salidas motivacionales mensuales, de las cuales se informa a los familiares con tiempo de anticipación.
- ⊖ Junta de padres: Al hacer uso de la casa hogar los familiares tienen la obligación de asistir a las reuniones convocadas por el consejo directivo y de participar en las actividades programadas.
- ⊖ Salud y seguridad: se especifican las condiciones de salud para beneficio de los residentes, así como las acciones a realizar en caso de algún percance.
- ⊖ Seguridad: Se especificaran las restricciones de las áreas que por seguridad no deben de tener acceso a los residentes así como, las acciones que no debe realizar el personal.
- ⊖ Cuotas de recuperación: Se establecen los montos de las cuotas de recuperación, multas o recargo por falta de pagos.
- ⊖ Suspensión del servicio: Se especifica por que motivos no podría proporcionarse el servicio a los residentes.

- ⊖ Generales: Se encuentran algunos apartados de restricciones de acceso a personas ajenas y otros.

#### 4.2.5.2.10. Juicio de interdicción.

Uno de los requisitos básicos para que los residentes puedan ingresar a la casa – hogar, es que presenten una copia del juicio de interdicción.

El juicio de interdicción tiene la intención de proteger a las personas con discapacidad y que son mayores de 18 años, ya que a partir de esta edad, los adolescentes pierden la custodia de los padres y se vuelven personas socialmente responsables de sus actos, y a su vez debido a su discapacidad no pueden hacer valer sus derechos ni defender sus propiedades en caso de que sus padres o alguna otra persona les deje sus bienes.

Así mismo en el juicio de interdicción se estipulan quienes serán las personas que cubrirán los cargos de tutor y curador del adolescente o adulto con discapacidad intelectual.

- ⊖ TUTOR: Es la persona que se encarga de cuidar la tutela de la persona con discapacidad, y quien tendrá el poder para actuar, interceder y defender en todo momento a la persona que esta a su cargo, estas son algunas de las funciones que desempeña la persona que ocupe este puesto.
- ⊖ CURADOR: Es la persona que se encarga de cuidar los bienes materiales o efectivos que se han heredado al la persona con discapacidad intelectual o autismo, será el administrador de los bienes y será quien proporcione los recursos para la estancia, educación y vestido que requiera la persona a su cargo, a su vez se

encarga de supervisar que el tutor tenga en buenas condiciones sociales, y emocionales al interesado.

Estos son dos de los cargos principales que deben estar perfectamente especificados en el juicio de interdicción, ya que serán las personas que se encargarán de la custodia de las personas con discapacidad intelectual, es importante mencionar que estos cargos los pueden ocupar los padres o las personas designadas por los padres y/o las que el juez que lleve el caso designe.

Se deberá entregar una copia del juicio de interdicción, si el candidato es mayor de 18 años, ya que serán las personas con las cuales se tendrá el trato directo y quienes se encargue de realizar todos los tramites y firmas de documentos.

En caso de que el candidato sea menor a los 18 años, no se podrá contar con el juicio de interdicción, pero en su defecto se entrega una carta del médico que lo atiende y diagnostique el tipo de discapacidad que presenta, también tendrán que entregar un documento notarial en el cual se especifique los nombres del o los tutores y curadores o personas responsables de la custodia del candidato.

#### 4.2.5.2.11. Listado de ropa.

A continuación se enuncia un listado de ropa propuesta para la estancia del candidato en la casa hogar, la cual debe renovarse anualmente, o bien cuando el responsable de la casa lo indique.

Toda la ropa debe entregarse de acuerdo a la talla del residente y debe estar marcada con tinta indeleble o bien ser bordado TODA: INCLUYENDO ROPA INTERIOR. La casa – hogar Nueva Luz no se hace responsable por prendas de vestir que no estén marcadas.

TODA LA ROPA SOLICITADA DEBE SER ENVIADA EN UNA MALETA ACORDE AL TAMAÑO DE LOS ARTICULOS ENVIADOS, LA CUAL TAMBIEN DEBERA ESTAR MARCADA CON EL NOMBRE DEL RESIDENTE.:

4.2.5.2.11.1.Lista de ropa propuesta para verano:

- 7 camisetas de manga corta
- 6 camisas de manga corta:4 blancas (uniforme)
- 2 de cualquier color
- 5 pantalones de vestir: 3 de color azul marino (uniforme centro)
- 2 pantalones de cualquier color.
- 2 pantalones de mezclilla
- 1 juego de pants (sudadera y pantalón) azul marino
- 7 trusas de algodón
- 7 pares de calcetas o calcetines de verano
- 2 short
- 3 playeras de vestir
- 2 pijamas de verano
- 1 par de pantuflas
- 1 par de sandalias
- 1 par de tenis
- 1 par de zapatos
- 2 suéteres
- 1 chamarra delgada.
- 2 toallas de medio baño
- 1 traje de baño
- 1 gorra para natación
- 1 maleta pequeña
- 1 gorra
- 1 pañuelo
- 1 paliacate

#### 4.2.5.2.11.2.Lista de ropa propuesta para invierno:

7 camisetas de algodón o térmicas

8 trusas

8 pares de calcetines

2 pijamas de invierno

2 camisas de franela

5 camisas:

6 pantalones de vestir: 3 azul marino (uniforme)

3 de cualquier color.

3 pantalones de mezclilla

2 toallas de medio baño

1 bata de baño

1 bata de dormir

1 chamarra cazadora

2 suéteres

2 chalecos

1 gorra para natación

1 traje de baño

1 par de sandalias

1par de pantuflas

1 par de tenis

1 par de zapatos de vestir

1 juego de pants

1 par de guantes

2 bufandas

2 playeras de vestir

1 maleta pequeña para guardar los artículos de natación

1 pañuelo

1 paliacate

#### 4.2.5.2.12. Listado de artículos personales.

A continuación se enuncia la lista de artículos personales que deben entregarse para la estancia del residente, los cuales deben renovarse según se indique, y al término del mismo.

Los artículos requeridos son:

6 rastrillos

1 espuma o crema para afeitar

1 desodorante

1 cepillo de dientes

1 pasta de dientes

1 loción

1 perfume

1 shampoo

1 estropajo

1 jabón de baño

1 peine o cepillo

1 tinta para zapatos, según el color que acostumbre usar

1 cepillo para bolear zapatos

1 paquete de toallas sanitarias (para señoritas)

1 crema para el cuerpo

1 bloqueador solar

1 repelente de mosquitos

**TODOS DEBERÁN SER ENVIADOS EN LA MALETA DE ROPA Y DEBERÁN ESTAR MARCADOS CON EL NOMBRE DEL RESIDENTE CON TINTA INDELEBLE.**

#### 4.2.5.2.13. Listado de medicamentos:

Es indispensable que los padres de familia o los tutores entreguen la lista de medicamentos así como las recetas médicas y las dosis necesarias para un mes.

El personal de la casa – hogar debe informar con anticipación de una semana la cantidad de medicamento con la que cuenta el residente.

Los padres de familia deben llenar el siguiente cuadro para la relación del medicamento

#### RELACION DE MEDICAMENTOS

NOMBRE DEL MEDICAMENTO	MAÑANA (dosis)	TARDE (dosis)	NOCHE (dosis)

#### 4.2.5.2.14. Fotografías:

Para formar el expediente del residente se requiere de las siguientes fotografías:

- ⊖ Fotografías tamaño infantil: tres
  - } Para credencial de la casa –hogar
  - } Para ficha de identificación de datos personales.
  - } Para expediente.
- ⊖ Fotografía de cuerpo completo:
  - } Para incluir en el expediente la cual deberá ser de cuerpo completo, con la finalidad de tener la media filiación del residente, observar su estado físico al ingreso de la casa – hogar y la complejión.

#### 4.2.5.2.15. Información adicional

Información del servicio médico con el que cuenta:

Los padres o tutor deben entregar una copia del servicio médico con el que cuenta, ya sea de servicio público como I.M.S.S. o I.S.S.ST.E o de alguna clínica particular, esto con la finalidad de contar en determinado momento con los documentos personales del residente, por si se requiere sea trasladado a algún hospital, ya sea por algún accidente o bien por una enfermedad general, y que la ausencia de este documento no sea la causa de que no se le pueda proporcionar el servicio médico.

#### 4.2.5.2.16. Carta de deslinde de responsabilidad

Los padres del residente deben firmar la carta de deslinde de responsabilidad, en la cual deslindan al personal que labora en la casa – hogar y en el Centro de Atención Especial Nueva Luz, carta donde depositan su confianza para que en caso de ser necesario el personal de Nueva luz tome las medidas necesarias para una pronta atención del residente en caso de algún percance.

La carta debe ser firmada por el padre o tutor del residente.

#### 4.2.5.2.17. Carta de información de aceptación de residente.

Como último trámite que se realiza para determinar o no la estancia del residente en la casa – hogar, es la entrega de la carta informativa, la cual como su nombre lo indica es informar la decisión que tomo el consejo de toda la documentación que los padres proporcionaron, la entrega de esta carta es decisiva de acuerdo a la evaluación de los siguientes puntos:

- ⊗ Entrega de toda la documentación requerida.
- ⊗ Posibilidad de poder cubrir la cuota de recuperación.

- ⊖ Periodo de adaptación.
- ⊖ Aceptar por parte de los padres el cumplir con el reglamento.
- ⊖ Cubrir el perfil de personalidad que se estipula para el ingreso.

Como se ha podido observar para que un residente se incorpore a la casa hogar Nueva Luz debe cubrir una serie de requisitos, llenado de documentos, y presentar diversos informes médicos, contar con su familia, y por último se le solicitan los artículos necesarios para su uso personal.

Todos los documentos solicitados tienen la finalidad de que al ingresar el joven a la casa hogar el personal que lo atiende cuente con la mayor información posible, dado que se le integra un expediente, el cual esta al alcance de todo el personal para que puedan revisar si es alérgico a algún medicamento, alimento, que habilidades posee, cuando requiere su próxima visita al médico, como se encuentra su estado de salud, a donde acudir en caso de emergencia y en especial en el apartado de familiares de cuarto grado se pretende contar con esta información con el propósito de que no se abandone al residente en la casa hogar, lo que ocasionaría una gran problemática para el consejo directivo, en dado que caso que sucediera esto, los representantes legales del centro deben acudir con un Juez de lo familiar presentar el caso así como la relación de familiares y el juicio de interdicción en donde las personas ahí nombradas deben responder legalmente.

Es requisito obligatorio para el ingreso de un candidato el que la familia cumpla con todos los documentos e información requerida, dado que desde el momento en que se incorpore como residente la responsabilidad será del personal, quienes deben contar con todo el apoyo para el cumplimiento de los programas y necesidades de la familia.

He tratado de integrar la mayor información posible y agradezco profundamente el apoyo proporcionado por la Asociación Mensajeros de la Paz y al Centro de Atención a minusválidos de Nuño de Moral España(1999) por la información proporcionada, ya que partí de su experiencia para desarrollar algunos de los documentos que se utilizaran en la casa hogar, los cuales se modificaron, rediseñaron y adecuaron a las necesidades de Nueva Luz.

#### **4.2.6.ÁREA TÉCNICA MARCO TEÓRICO**

Para llevar a cabo el trabajo en la casa – hogar se utilizan las técnicas de modificación de conductas; Mismas que son aplicadas en el Centro de Atención Especial Nueva Luz A. C., Esto con la finalidad de dar seguimiento al trabajo que se lleva a cabo, y continuar una misma línea de trabajo, con la cual se espera favorecer el desarrollo de habilidades de los residentes. (Burgos, 2000)

A continuación presento algunas de las técnicas utilizadas en este trabajo, dado que la definición de ellas se encuentra en el capítulo II del presente reporte

##### **ADQUISICION DE CONDUCTAS**

- ⊗ Reforzamiento positivo.
- ⊗ Moldeamiento por aproximaciones sucesivas.
- ⊗ Reforzamiento negativo.
- ⊗ Imitación.

##### **MANTENIMIENTO DE CONDUCTAS**

- ⊗ Reforzamiento intermitente.
- ⊗ Intervalo.
- ⊗ Razón.
- ⊗ Control de estímulos.
- ⊗ Reforzador condicionado.

- ∞ Encadenamiento

#### REDUCCION DE CONDUCTAS

- ∞ Extinción
- ∞ Tiempo fuera
- ∞ Castigo positivo
- ∞ Castigo negativo
- ∞ Saciedad

#### 4.2.6.1. Perfil de habilidades de los candidatos a residentes

Para ser aceptado en la residencia de la casa – hogar Nueva Luz A. C., el candidato debe cubrir al menos el 85% del siguiente currículo de habilidades, a excepción de los fundadores, con el fin de garantizar su estancia en la casa y facilitar su nivel de adaptación:

##### 4.2.6.1.1 Curriculum de habilidades.

##### 4.2.6.1.1.1 Habilidades personales.

- ∞ Higiene personal:
  - } Lavado de manos.
  - } Lavado de dientes.
  - } Lavado de cara.
  - } Aseo de nariz.
  - } Baño.
  - } Rasurado.
  - } Aseo en periodo menstrual (mujeres).

- ⊖ Autocuidado:
  - ⌋ Control de esfínteres (micción y defecación).
  - ⌋ Vestido.
  - ⌋ Desvestido.
  - ⌋ Peinado.
  - ⌋ Habilidades básicas en el comedor, uso adecuado de utensilios.
  
- ⊖ Funciones independientes:
  - ⌋ Arreglo personal.
  - ⌋ Aseo de calzado.
  - ⌋ Orientación y dirección, casa y calle.
  - ⌋ Uso de teléfono.
  - ⌋ Manejo de dinero.
  - ⌋ Datos personales.

#### 4.2.6.1.1.2 Habilidades motoras

- ⊖ Conducta motora gruesa:
  - ⌋ Caminar.
  - ⌋ Correr.
  - ⌋ Equilibrio.
  - ⌋ Saltos.
  - ⌋ Subir y bajar escaleras.
  - ⌋ Lanzar pelotas.
  - ⌋ Encestar pelotas.
  - ⌋ Nadar (opcional) .
  - ⌋ No usar implementos ortopédicos (silla de ruedas, andaderas, etc.)



- ⊖ Planchado:
  - } Prendas sencillas.
  - } Prendas de mayor dificultad.
  
- ⊖ Tendido de cama:
  - } Cambio de sabanas.
  - } Cambio de cobijas.
  - } Cambio de edredón o colcha.
  - } Cambio de fundas.
  
- ⊖ Organización de prendas:
  - } Seleccionar ropa por tipo.
  - } Selección ropa por clima.
  - } Selección ropa por actividad.
  - } Selección de ropa para planchar.
  - } Selección de ropa para doblar.
  - } Selección de ropa para colgar.
  - } Acomodo de ropa según lugar designado para guardarse.

#### 4.2.6.1.1 4. Habilidades de alimentación.

- } Organización.
- } Organización de menús.
- } Adquisición de despensa:
  - Centros comerciales.
  - Mercado.
  - Tiendas.
- } Traslado de los productos adquiridos.
- } Selección y acomodo de productos.
- } Manejo de alimentos.

- Preparación de alimentos.
      - Sopas.
      - Huevos.
      - Desayunos sencillos.
      - Postres.
      - Agua.
- ∅ Hábitos en el comedor:
  - Sentarse adecuadamente.
    - Hacer uso de cubiertos.
    - Manejo de loza.
    - Poner mesa.
    - Limpiar y recoger su lugar.
    - Recoger artículos de la mesa.

#### 4.2.6.1.1.5 Habilidades sociales.

- Compartir actividades en grupo.
    - Respetar las pertenencias ajenas.
    - Respetar la privacidad de otras personas.
    - Auto control de agresión y conductas antisociales.
    - Organizar actividades en tiempo libre.
    - Organizar su horario de actividades diarias.
    - Colaborar apoyando a otras personas.
    - Respetar ordenes de la autoridad.
    - Respetar sugerencias del personal.
    - Participar en eventos sociales.
    - Presentar comportamiento adecuado en las salidas a la comunidad o paseos.
    - Capacidad para integrarse en actividades de grupo.
    - Participar en actividades y paseos.

#### 4.2.6.1.1.6.Habilidades de seguridad y protección

- } Manejo de botiquín.
  - } Discriminación de situaciones de peligro.
  - } Evitar manejo de aparatos eléctricos si no son necesarios.
  - } Detección de sustancias tóxicas.
  - } Evitar ingerir alimentos descompuestos.
  - } Hacer uso de seguridad en puertas y ventanas.
  - } Tomar acciones preventivas en casos de:
    - Incendio.
    - Sismo.
    - Alarmas.
  - } Manejo de agenda y teléfonos de emergencia.
  - } Discriminar a que tipo de persona solicita ayuda.
  
- ⊗ Habilidades de traslado:
  - } Ubicar cada área de la casa.
  - } Trasladarse por sí mismos.
  - } Respetar horarios nocturnos.
  - } Conocer rutas de regreso a casa- hogar.

Para considerarse candidato a la casa hogar se debe hacer una valoración de los 98 reactivos que se mencionaron, para acreditar su estancia al menos 60 de los reactivos tomándose en consideración un punto por cada reactivo valorándose con la siguiente escala:

- ⊗ Se consideran residentes a la casa – hogar los cinco hijos de los socios.
- ⊗ Un punto equivalente a sí realiza.
- ⊗ Medio punto si requiere ayuda.
- ⊗ Cero puntos equivalentes a no lo realiza.

⊖ Cabe hacer la observación que se deben utilizar las tres escalas de evaluación:

- ⌋ Lo realiza con instrucción verbal
- ⌋ Requiere ayuda física
- ⌋ Requiere ayuda física y verbal

#### 4.2.6.2 Horario de actividades

El programa de actividades bajo el cual esta regido el trabajo en la Casa – hogar Nueva Luz, parte del marco teórico a través del cual sé sustenta el trabajo, el nivel de habilidades de los residentes y el horario de actividades.

La casa – hogar esta regida por tres horarios, ellos dependen de los días de la semana, ya que no serán las mismas actividades entre semana, como los fines de semana y días festivos

#### HORARIO DE ACTIVIDADES DE LUNES A VIERNES

HORARIO	ACTIVIDADES
07:00 – 07:30	Levantarse, baño, aseos manos, cara
07:30 – 08:00	Tendido de camas
08:00 – 08:45	Preparar desayuno / desayunar
08:45 – 09:00	Aseo personal
09:00 – 17:00	Actividades en el C.A.E. Nueva Luz
17.00 – 18.00	Tiempo libre
18:00 – 19:00	Descanso - TV. / Música / Bañarse
19.00 – 19:30	Preparar cena / Bañarse
19:30 – 20:00	Cena
20:00 – 20:30	Aseo personal
20:30 – 21:00	Selección preparación ropa del día siguiente
21:00 – 21:30	Dormir

## HORARIO DE ACTIVIDADES SABADOS Y DIAS FESTIVOS

HORARIO	ACTIVIDADES
08:00 – 08:30	Levantarse
08:30 – 09:00	Tendido de camas
09:00 – 10:00	Preparar desayuno / Desayuno
10:00 – 10:30	Lavado de trastes / Aseo personal
10:30 – 12:00	Aseo de habitaciones / Cambio de camas
12:00 - 15:00	Lavado de ropa / preparación de alimentos
15:00 – 16:00	Comida
16:00 – 16:30	Lavado de trastes / Aseo personal
16:30 – 18:00	Descanso / TV./ música Act. Lúdicas
18:00 – 19:00	Baño
19:00 – 20:00	Aseo personal / Selección ropa día siguiente
20.30 – 21:00	Dormir

## HORARIO DE ACTIVIDADES PARA DOMINGOS

HORARIO	ACTIVIDADES
07.00 – 07:30	Levantarse
07:30 – 08:00	Tendido de camas
08:00 – 08:30	Preparara desayuno
08:30 – 09:15	Desayuno
09:15 – 09:45	Arreglo personal
09:45 – 10:00	Traslado a la iglesia
10.00 – 11:00	Misa opcional
11:00 – 16.00	Visitas y salidas dominicales
16:00 – 17:30	Descanso
17:30 – 18:30	Baño
18:30 - 19:00	Preparar cena
19:00 - 20:00	Cena
20:00 – 20:30	Aseo personal / selección ropa día siguiente
20:30 – 21:00	Dormir

Estos son los tres horarios que se llevan acabo en la casa – hogar Nueva Luz, no son tan rígidos, pero si es importante que no se pierda la secuencia de las actividades para llevar un orden y a su vez que esto permita que les sea más fácil la adaptación de los residentes con actividades fijas, ya que le generan un estado de seguridad.

#### 4.2.6.3.Distribución arquitectónica

La casa - hogar Nueva Luz, es una construcción de los años 50's y ampliación de una construcción de los años 90's, ambas construcciones fueron cuidadosamente revisadas por un arquitecto, para verificar sus condiciones, concluyéndose que están en optima condiciones para habitarse.

Para que la casa estuviera en las condiciones adecuadas fue necesario realizar una remodelación; se pinto, se le colocaron lámparas, protecciones, resumiendo es una casa amplia, bien iluminada, ventilada, con el espacio suficiente para albergar cómodamente de 10 a 15 residentes (adolescentes - adultos con discapacidad intelectual) además del personal que atenderá a los residentes (responsable de casa – hogar y limpieza)

A continuación haré una breve descripción de la construcción, así como el mobiliario.

La casa consta de dos niveles planta baja y primer piso:

##### 4.2.6.3.1.Planta baja:

- └─ Cochera para dos automóviles
- └─ Recepción
- └─ ½ Baño de visitas

- Oficina del consejo
- Baño completo de oficina del consejo
- Sala de juntas con capacidad para treinta personas
- Sala: equipada con un juego de sala color azul, mesas de centro, librero y mesa para TV.
- Medio baño.
- Comedor: El cual esta equipado con una barra para guardar la loza, el comedor es de madera estilo rústico, resistente, sin cristales, esquinas redondeadas y resistentes, también se encuentra un mueble tipo trinche pero sin cristales, todo en color nogal.
- Cocina: cuenta con una cocina integral blanca y esta equipada con electrodomésticos (licuadora, cafetera, tostadora, extractor, etc.) vajillas, baterías etc.
- Todo lo necesario para la casa fue seleccionado de manera cuidadosa, refrigerador y una amplia despensa.
- Área de lavado. Equipado con lavadero, burro de planchar, lavadora y secadora.
- Áreas verdes.

#### 4.2.6.3.2.Primer piso.

- A mano izquierda, se encuentran cuatro recamaras, cada una puede albergar cómodamente a 2 residentes (cada recamara cuenta con dos camas individuales, closet y tocador) .
- Un baño completo con tres regaderas, dos excusados y dos lavabos.
- Un baño completo con un excusado, una regadera y un lavabo.
- Una zotehuela, donde se encuentran los calentadores y las escaleras para subir a la azotea (área sin acceso a residentes).

- A mano derecha, se encuentran cinco recamaras (tres de ellos con capacidad para dos residentes cada recamara cuenta con dos camas individuales, closet y tocador)
- Dos cubículos para el personal (con una o dos camas individuales, closet y tocador)
- Un área recreativa, salón que servirá para realizar actividades manuales, lecturas, pasatiempos, etc. o bien podría destinarse para habitación.

Todas estas áreas están comunicadas por pasillos amplios, iluminados con ventilación adecuada.

Actualmente todas las ventanas y puertas de la casa cuentan con protección en el área de los cristales.

Las escaleras cuentan con una tira antiderrapante al final de cada escalón y barandales de apoyo, extintores y letreros con rutas e evacuación y salidas de emergencia

Para realizar las compras del mobiliario se tomó en consideración el perfil de la población que habitaría la casa, por lo que se procedió a seleccionar los muebles con las siguientes características:

- } Resistentes.
- } Duraderos.
- } Sin cristales.
- } Lavables en casa (cortinas).
- } Seguros.
- } Que no tuvieran filos.
- } Decorativos.
- } Bonitos.

- )} Con colores que armonizaran, se seleccionaron los colores verde, azul, beige y café, ya que son colores que los llenan de energía y que a su vez les proporcionan tranquilidad y que contrastaran con el color de la casa ya que esta es completamente blanca.

Tomando en consideración que la casa – hogar es su segunda casa y que los residentes vivirán con su nueva familia se pensó que debería ser un lugar confortable, bonito y acogedor, decorada con cuadros que los mismos alumnos realizaron, la casa resulta acogedora.

#### 4.2.6.4.Listas de relación de datos del residente

Con la finalidad de facilitar las actividades y los formatos que se llevan para el control de la casa, a continuación integro algunas listas que se usan para organizar la información.

##### 4.2.6.4.1.Lista de datos de residentes.

En ella se anotan los datos generales de cada uno de los residentes, incluyendo él numero, tipo de discapacidad que presentan, fecha de ingreso, tipo de residencia por la cual se encuentran en la casa, los medicamentos que toman. así como las dosis, y las observaciones generales, este formato les sirve a los terapeutas de guía para diseñar el menú basándose en él numero de residentes, proporcionar los medicamentos, entre otros:

## LISTA DE DATOS DE LOS RESIDENTES

Asociación Casa- hogar Nueva Luz, A.C. No. Residentes 2, 3, etc.

Tipo de población Adolescentes y adultos con discapacidad intelectual, autismo, síndrome de Down.

No.	NOMBRE	TIPO DE DISCAPACIDAD	FECHA DE INGRESO	TIPO DE RESIDENCIA	MEDICAMENTOS	OBSERVACIONES
1	Ricardo Miguez Cid	Def. mental	18-01-02	Permanente	Atemperato, rivotril, tegretol	Presenta epilepsia
2	Ernesto Izquierdo Dorantes	Deficiencia mental	10-01-02	Permanente	Leptilan rivotril.	Esporádicas convulsiones problemas en un brazo.
3	Enrique Torres	S. Down	15-03-02	Temporal 15-03-02 al 18-03-02	Sin medicamentos	

### 4.2.6.4.2. Lista de datos generales de los residentes

La relación que a continuación se muestra deberá ser llenada y actualizada periódicamente (6 meses), con la finalidad de contar siempre con los datos personales de los residentes.

Asociación Casa – Hogar Nueva Luz A.C. . No. Residentes: 2, 3, etc

Tipo de población Adolescentes y adultos con autismo, discapacidad intelectual.

NOMBRE	EDAD	TIPO DE DISCAPACIDAD	DOMICILIO	TELEFONO	NOMBRE PADRE O TUTOR	TELEFONO DEL TRABAJO O CASA
Ricardo Miguez Cid	27 años	Deficiencia mental	Colorines 5 Coyoacán	53421879	Manuel Miguez	46386912
Ernesto Izquierdo Dorantes	28 años	Deficiencia mental	Laura Portales	63749607	Rodolfo Izquierdo Dorantes	51264859

#### 4.2.6.4.3. Lista de datos generales del personal

En la presente lista se deberán anotar los datos generales del personal que labora en la casa y se deberá actualizar periódicamente (6 meses

#### LISTA DE DATOS GENERALES DEL PERSONAL

Asociación: Casa – Hogar Nueva Luz A.,C. No. De personal: 6

NOMBRE	GRADO DE ESTUDIOS	PUESTO O CARGO	DOMICILIO	TELEFONO	HORARIO DE TRABAJO	OBS
Jorge Torres Díaz	Lic.	Apoyo técnico	Perseo 33 Prado Ch.	532758470	17:00 09:00	
Juana Díaz	Sec.	Cocinera	Monrovia 207 Narvarte	54365869	Tiempo completo	Reside en la casa.
Marcos Suárez	Lic.	Responsable	Tlalpan 18	56273091	Tiempo completo	Reside en la casa

El presente formato debe ser llenado como muestra el ejemplo, tener uno a la mano y otro en el expediente del personal.

#### 4.2.7. AREA DE ALIMENTACIÓN.

##### 4.2.7.1. Medidas de higiene.

Es importante que el personal que labora en la casa – hogar Nueva Luz, tenga los conocimientos necesarios para la preparación adecuada de los alimentos, si bien esta área es responsabilidad de la persona encargada de la cocina, también el resto del personal y los residentes de la casa, en algunos momentos, dentro de sus planes de trabajo, tienen actividades en ésta área; almacenamiento, lavado de trastes, aseo de cocina, preparación de platillos, etc.

#### 4.2.7.1.1.Cocina.

- ⊖ Piso, techo, paredes y puertas deben estar limpias y en buen estado.
- ⊖ Las juntas de las paredes y pisos sellados.
- ⊖ Ventilada.
- ⊖ Buena iluminación.

#### 4.2.7.1.2.Alacena o despensa.

- ⊖ Piso, paredes, anaqueles y puertas deben estar limpios y secos.
- ⊖ Los empaques de los alimentos, secos y sellados.
- ⊖ Los alimentos se conservan en recipientes limpios, bien tapados y etiquetados.
- ⊖ Las latas deben estar limpias, sin oxido, sin abombamientos y lavarse con jabón antes de destaparse.
- ⊖ Nunca colocar los alimentos directamente sobre el piso.

#### 4.2.7.1.3.Refrigerador y congelación

- ⊖ El refrigerador debe trabajar todo el tiempo entre 4° - 8° sobre cero
- ⊖ El congelador trabajará a - 18 C.
- ⊖ El refrigerador y el congelador deben permanecer limpios.
- ⊖ Los empaques en buen estado.
- ⊖ Los alimentos recipientes tapados y limpios.
- ⊖ Deben permanecer en refrigeración: leche ultra pasteurizada, (una vez abierta), queso, crema, mantequilla, margarina, yogurt, carnes, embutidos, huevos y carnes frías.
- ⊖ Los alimentos crudos (carnes) deberán ser refrigerados en recipientes con tapa en la parte más fría del refrigerador.

#### 4.2.7.1.4.Preparación de alimentos

- ⊖ Los utensilios y mesas de trabajo se lavan con agua y jabón cada vez que se usan.
- ⊖ Antes de pelar, rebanar o cocer las frutas y verduras se lavan al chorro del agua.
- ⊖ Las verduras de hoja se lavan una a una bajo el chorro del agua.
- ⊖ Las papas, zanahorias, camote, rábanos, se lavan al chorro del agua y se tallan con una escobeta.
- ⊖ Se enjuagan al chorro del agua las carnes, aves, mariscos y pescados que se van a cocinar, el agua no debe caer sobre otros alimentos.
- ⊖ Los alimentos se descongelan en el refrigerador o directamente a la hora de cocinarse o en el horno de microondas o por el método de agua fría.
- ⊖ Se sirven cocidos los mariscos, carnes, huevos y viseras, nunca crudos.
- ⊖ Antes de abrir las latas, botellas y frascos, se lavan con agua y jabón.
- ⊖ Para probar los alimentos que se cocinan, se usa cada vez una cuchara limpia (no se usa la cuchara con la que se cocina y no se regresa lo que sobro)
- ⊖ El agua para beber, preparar salsas y hielos se debe hervir durante dos minutos, después de que suelta burbujas grandes.
- ⊖ La carne de puerco se cuece hasta que ya no esta rosa por dentro.
- ⊖ El huevo se cuece hasta que la clara este coagulada y la yema engruese.
- ⊖ El pescado se cocina hasta que quede opaco y su carne se separe fácilmente con un tenedor.
- ⊖ Cuando se cocina un alimento que no se va a servir, se enfría rápido y se refrigera tapado.

- ⌘ Los alimentos cocinados se mantienen tapados y bien calientes o bien fríos, nunca a temperatura ambiente.
- ⌘ Cuando se va a calentar algún alimento se hierve antes de servirlo.
- ⌘ Los alimentos se marinan en el refrigerador, nunca a temperatura ambiente.
- ⌘ Cuando hay duda de que algún alimento o platillo, esta contaminado o echado a perder se desecha inmediatamente y se tiene el cuidado de que otros no lo recojan.
- ⌘ La tabla de picar es lisa, sin ranuras, cada vez que se usa se lava muy bien con agua y jabón. Se desinfectan una vez a la semana.
- ⌘ Después de tocar carnes, aves o pescado crudo se deben lavar las manos con agua y jabón.
- ⌘ Los utensilios de cocina se lavan inmediatamente después de utilizarse.
- ⌘ Los aparatos se lavan después de usarse (licuadora, abrelatas, destapador, etc.)
- ⌘ Los alimentos que se adquieran primero se consumen primero (siempre dentro de la fecha de caducidad)
- ⌘ Los trapos de cocina se lavan diario.
- ⌘ Se usa un solo trapo de cocina para secar las frutas y verduras que se lavan y este será independiente de los que se utilizan para limpiar las mesas.

#### 4.2.7.1.5.Servicio

- ⌘ El comedor debe estar siempre limpio, piso, paredes, techo, puertas, mesas y sillas.
- ⌘ Los cubiertos, vajilla, cristalería y mantelería siempre deben lavarse y guardarse secos.
- ⌘ Los alimentos que se sirven fríos, se mantendrán a menos de 7 C.

- ⊖ Los alimentos que se sirven calientes deberán mantenerse a 60 C. o más.

#### 4.2.7.1.6. Basura y plagas.

- ⊖ Los botes de basura deben permanecer en buen estado, limpios con tapa y con una bolsa que se tirara junto con la basura.
- ⊖ La basura se retira diario.
- ⊖ Cuidar que no haya plagas.
- ⊖ Las personas que manejan los alimentos:
  - ⌋ Deben lavarse las manos y las uñas antes de preparar los alimentos, con agua jabón y sácate.
  - ⌋ Se lavan las manos después de tocar carnes, aves o mariscos crudos.
  - ⌋ Mantendrán las uñas cortas limpias y sin pintura.
  - ⌋ Usarán ropa limpia.
  - ⌋ Si tosen o estornudar se taparán la boca y posteriormente se lavarán las manos con agua y jabón.
  - ⌋ Si la persona que va a cocinar tiene alguna herida en las manos debe usar guantes de plástico y se lava las manos igual de seguido que si no los trajera.
  - ⌋ Evitar que la cocinera prepare los alimentos si tiene Gripe, tos o diarrea, anginas dolorosas o inflamadas.
- ⊖ Varios
  - ⌋ En caso de tener mascotas no debe entrar a los lugares donde se guardan, cocinan o consumen los alimentos.
  - ⌋ Los tinacos y cisternas se lavan y desinfectan como mínimo una vez al año.

- )} Los detergentes desinfectantes, blanqueadores, destapa caños y demás productos tóxicos se guardan lejos de los alimentos y fuera del alcance de los residentes y deben estar etiquetados .
- )} No se consumen alimentos fuera de las áreas permitidas y hora establecidas. (Plazas, 1999)

#### 4.2.7.2.Elaboración de menús.

Para que los residentes tengan una alimentación adecuada, es necesario que se elaboren los menús con los tres grupos de alimentos y de acuerdo con las recomendaciones para los residentes

Recuerda que para realizar los menús de una manera balanceada debe incluir lo siguiente:

##### Primera regla de oro:

- ⊖ Variada.
- ⊖ Combinada.
- ⊖ Suficiente.
- ⊖ Comida sana.
- ⊖ Nutritiva.
- ⊖ Diferente.
- ⊖ Agradables al paladar.
- ⊖ Bien presentados.
- ⊖ Aporte suficiente.

Estos son los principales ingredientes que debes incorporar para que los alimentos que prepares sean los adecuados.

### Segunda regla de oro:

- ⊖ Los alimentos deben estar siempre frescos, limpios y muy bien guardados, por lo cual es necesario:
  - ⊖ Conservar.
  - ⊖ Almacenar.
  - ⊖ Hervir el agua, la leche, las sopas, los guisados y los alimentos del día anterior y destruir las bacterias que podrían ocasionar enfermedades para conservarlo sin contaminarse. (Marván y Pérez, 2000)
  - ⊖ Todas las anteriores para no gastar y sufrir (en médico, medicamentos, tiempo, desgaste físico)
  - ⊖ Lavar frutas y las verduras con agua muy limpia, ya sea con agua de la llave, jabón algunos con una escobetilla, las frutas con cáscara y las verduras de hoja también deben estar bien lavadas y desinfectadas.
  - ⊖ Conservar para mantener los alimentos en buenas condiciones el mayor tiempo posible, hay que guardarlos de tal forma que no se descompongan, deben ser guardados de diferentes maneras:
    - ⌋ Deben guardarse los cereales y sus productos como: arroz, pan y al igual que las pastas en recipientes con tapa y secos.
    - ⌋ Los guisados que sobraron del día o agua hervida, deben ser tapados por un trapo.
    - ⌋ Las frutas y verduras pueden guardarse en canastas.

#### 4.2.7.2.1. Grupos de alimentos

Como se ha venido mencionando a lo largo de este capítulo, con la finalidad de diseñar una dieta balanceada, debe estar integrada por los tres grupos de alimentos.

## GRUPO DE ALIMENTOS

GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
Verdura y Frutas	Cereales y Tubérculos	Leguminosa y productos de origen animal
<p><b>Verduras:</b> acelgas, verdolagas, espinacas, huanzontles, brócoli, chayote, hongos, poblano, zanahoria</p> <p><b>Frutas</b> guayaba, papaya, lima, plátano, pera, chicozapote, mamey, chabacano.</p>	<p>Productos de <b>maíz:</b> tortilla, tamales, atole, tlacoyos, paneques.</p> <p>Productos de <b>trigo:</b> pan, galletas, pasta, pasteles.</p> <p><b>Cereales:</b> Arroz, maíz, cebada, amaranto</p> <p>Productos de arroz: atoles, sopas, galletas</p> <p>Tubérculos: papa, camote, yuca</p>	<p><b>Leguminosas:</b> frijol, lenteja, haba, garbanzo, alverjón, soya, chícharos secos.</p> <p><b>Productos de origen animal:</b> Leche, queso, yogurt, huevo, pescado, pollo, carne de res, puerco, pavo, vísceras.</p>

Los azúcares (miel, mermelada, dulces, chocolates, azúcar, ate, etc.) y las grasas (manteca, mantequilla, margarina, aceites vegetales, mayonesa, etc.) se deben consumir con moderación.

## 4.2.7.2.2. Diferentes tipos de alimentos.

La alimentación forma parte importante de la vida de cualquier persona, por lo cual es conveniente conocer además de los grupos de alimentos que se deben consumir, pero también es importante conocer que contienen y como es conveniente cocinarlos.

## TIPOS DE ALIMENTOS Y SUS PROPIEDADES.

<p>Verduras de hoja verde: Por lo menos 1 ración al día 1. Ácido fólico, fibra Cocidas o crudas, bien lavadas 2. Hacer sopas</p>	<p>Verdura general: Dos a 3 raciones al día 1. Carotenos (vit. A), vit C, potasio y fibra Cocidas o crudas, bien lavadas 2. Prepara en sopas, guisados, guarniciones, Ensaladas, jugos, “entre comidas”</p>
<p>Verdura condimento Excelente para disminuir el consumo de sal. 2. Utilizarla para sazonar</p>	<p>Frutas generales: Tres a 4 raciones al día 1. Vitamina C, vitamina A, fibra y potasio 2. Prepara en ensaladas, cócteles, jugos, aguas, “entre comidas”, postres, etc.</p>
<p>Frutas cítricas: Por lo menos 1 ración al día 1. Vitamina C, potasio y fibra 2. Desayunos, aguas, jugos, jugos y por mitades</p>	<p>Leguminosas: Por lo menos una ración al día 1. Contienen hierro, ácido fólico, energía y fibra 2. Preparados en desayuno, comida y cena, “entre comidas, sopas, guarniciones, platillo principal, antojitos.</p>
<p>Cereales: 1. Proteínas, hierro y vitaminas Se encuentra en tortillas de maíz, mejor complemento para cubrir necesidades 2. Los cereales de caja comer con moderación, ya que el exceso genera obesidad.</p>	<p>Cereales con azúcar: 1. Hierro, calcio y azúcar 2. Los cereales de caja comer con moderación ya que generan obesidad.</p>
<p>Carnes y quesos: 1. Proteínas, hierro, sodio, grasas 2. Queso: calcio</p>	<p>Leche: 1. Calcio, proteínas 2. Especial para niños, mujeres embarazadas.</p>
<p>Aceites y grasas: 1. Grasas dan energía En exceso promueven la obesidad</p>	<p>Azúcares: Energía En exceso promueven la obesidad.</p>

Para finalizar con este capítulo, no se podría omitir una de las partes importantes de los alimentos, ya que no solo se trata de alimentar a los residentes, sino también nutrirlos, para ello es necesario saber en que son ricos:

<b>CALCIO</b>	<b>HIERRO</b>	<b>ÁCIDO FÓLICO</b>	<b>VITAMINA C</b>	<b>VITAMINA A</b>
Tortilla Sopes Gorditas Tlacoyos Leche Productos lácteos Queso Requesón Yogurt Ajonjolí Charal Sardina Todos los productos hechos con harina nixtamalizada	Morongua Chiles secos Pepita de calabaza Hígado Mariscos Pinole Garbanzo Lentejas Frijol Carne de res Harinas integrales Ajonjolí Nueces Yema de huevo	Hojas verdes Hígado	Guayaba Pimiento coles de Bruselas brócoli coliflor zapote negro mandarina naranja papaya fresa limón lima col nabo mamey piña jitomate toronja plátano nopál	berro brócoli acelga espinaca chabacano melón mango betabel zanahoria calabaza mantequilla leche hígado vegetales verdes y amarillos

Como se ha podido apreciar la alimentación es una parte importante y esencial como parte de la atención que se les proporcione a los residentes, de ahí la importancia de conocer los valores nutricionales, dado que los jóvenes con discapacidad requieren de una cantidad de calorías, dada su complejidad, no obstante debe cuidarse la alimentación para evitar sobrepeso.

## 4.2.8.AREA ADMINISTRATIVA

### 4.2.8.1.Administración

La persona encargada de la casa – hogar debe:

- ⊖ Llevar una relación de gastos de despensa, caja chica, mantenimiento y alimentos
- ⊖ Realizar los presupuestos de acuerdo al número de residentes, el personal que labore de acuerdo a los turnos.
- ⊖ Comunicación con el contador, con respecto a los comprobantes fiscales (notas, facturas, etc.) que se acepten para justificar los gastos;
- ⊖ Comunicación estrecha con el tesorero de la asociación, ya que será este quien proporcione cheque para los gastos administrativos.

#### 4.2.8.1.1. Formatos de gastos

Con la finalidad de hacer o llevar una contabilidad efectiva de los ingresos y egresos, se utilizan dos formatos los cuales podrán variar por días, uno que debe llenarse semanalmente y otro mensualmente, éste debe ser el resumen de los cuatro o cinco formatos semanales que se realicen de acuerdo al termino del mes.

##### 4.2.8.1.1.1.Formatos de gastos semanales:

Estos se integran acorde a los gastos que se realizan, por decir, de alimentos fueron 800.00 pesos en el concepto se escribe alimento y en la cantidad 800.00, y así sucesivamente con basura, tortillas, etc. y todos los gastos que se realizan, si se diera el caso de que se realizan gastos y en el formato no este especificado el

concepto se anotan en los espacios que se dejan en blanco, específicamente para esos casos.

En el mismo formato se encuentra otro apartado, el cual se llena de la siguiente manera: donde dice presupuesto, se anota la cantidad que fue entregada para los gastos, la cual será la misma que se anota en ingresos y en gastos se anotará el monto total o la suma de todos los gastos.

Se procederá a restar la cantidad de ingresos y la de gastos y se obtendrá la diferencia, el cual será el saldo que se reciba de esa semana.

## FORMATO DE GASTO SEMANAL

Fecha \_\_\_\_\_ No. de semana \_\_\_\_\_

Responsable \_\_\_\_\_

INGRESOS	CANTIDAD	EGRESOS	CANTIDAD
Donativos	.00	Despensa	800.00
Gasto semanal	2000.00	Artículos de limpieza	150.00
		Basura	10.00
		Tortillas	20.00
		Farmacia	00
		Mantenimiento	180.00
		Papelería	35.00
		Otros	
		Varios	
Total	\$ 2,000.00	Total	\$ 1,295.00

Presupuesto \$ 2,000.00

Ingresos: \$ 2,000.00

Egresos : \$ 1,295.00

Total \$ 705.00

#### 4.2.8.1.1.2.Formato de gastos mensuales

Este formato es llenado de acuerdo a la suma de los reportes semanales, de tal forma que deberán coincidir los gastos con los formatos semanales.

Se llenan al igual que los semanales, en el apartado de concepto se anota (si no esta impreso) el concepto por el cual se realizó el gasto y en el apartado correspondiente a la cantidad se anotará el monto gastado

En este formato también habrá un apartado de datos generales, y otra correspondiente a la resta de las cantidades para obtener el saldo mensual. Se encuentra un apartado que dice: Presupuesto, en el se escribirá la cantidad mensual que fue entregada, otro apartado de ingresos, el cual será el mismo que el anterior y el apartado de egresos, donde se anotará el monto de los gastos realizados, de tal forma que las cantidades de ingresos menos los gastos darán el saldo mensual denominado diferencia.

## FORMATO DE GASTOS MENSUAL

Fecha \_\_\_\_\_ No. de mes \_\_\_\_\_

Responsable \_\_\_\_\_

Ingresos	Cantidad	Egresos	Cantidad
Donativos	.00	Luz	1,750.00
Mensualidades	27,000.00	Teléfono	800.00
Gasto mensual	8,000.00	Agua	2,200.00
Fideicomisos		Gas	1,000.00
Otros (especifique)		Mantenimiento	3,200.00
		Despensa (periodo)	4,000.00
		Artículos de limpieza	700.00
		Nómina	18,500.00
		Farmacia	120.00
		Caja chica	600.00
Total	\$ 35.000.00	Total	\$33,900.00

Presupuesto	\$ 35,000.00
Ingresos	\$ 35,000.00
Egresos	\$ 33,900.00
Saldo	\$ 1,100.00
+ positivo - negativo	

#### 4.2.8.1.2. Comprobantes de gastos.

Como parte de la administración de los recursos consiste en llevar una adecuada administración de los ingresos y egresos, los cuales siempre deben estar comprobados por documentos que tengan las siguientes características.

Los egresos se deberán comprobar con:

##### ⊖ Facturas

- ⌋ Deben contar con los datos fiscales del proveedor.
- ⌋ Datos de identificación de Nueva Luz: Razón social, dirección, R.F.C.,
- ⌋ Monto de la compra.
- ⌋ No. de factura.
- ⌋ IVA. Desglosado.
- ⌋ Datos del impresor de la factura.
- ⌋ Fecha de vigencia.

##### ⊖ Comprobantes de pago

- ⌋ Debido a que las compras en las tiendas, tortillas, verdulería, no dan comprobantes fiscales, se pueden realizar.



casa hogar, psicólogo que había laborado anteriormente en el Centro y que conocía a los futuros residentes, se realizaron las actividades pertinentes para la selección acorde al manual de procedimientos y se le proporcionaron datos de algunos candidatos para ocupar los puestos del personal especializado, su función consistió a partir del momento de aceptar el cargo en realizar las entrevistas para contratar al personal, capacitarlo y explicarles funciones y responsabilidades, así como horarios y calendarios de trabajo ( se trabajarían los 365 días al año incluyendo Navidad y semana santa. horarios y fechas que el personal de casa deben cubrir, de ahí que desde la contratación se le explicó al personal que laboraría esas fechas e incluso que si algún residente se enfermaba debían atenderlo en casa, por ello siempre debía haber personal de planta, y si no se enfermaban los residentes el personal podía considerar como bono adicional el tiempo libre que permanecían en el Centro los residentes. El responsable de la casa hogar es el encargado de hacer cumplir los horarios o bien por su jerarquía debía cubrir actividades él.

El responsable de casa hogar debe integrar el expediente correspondiente de su personal, reclutar y evaluar a los candidatos a la residencia, lo importante del personal es que se requiere sean profesionistas en el área de Psicología preferentemente dado que tienen los elementos para hacer los manejos conductuales, diseño de programas con los residentes, y apoyo emocional a éstos y a su familia, por si se daban cambios emocionales en esta área después de un periodo de estancia, por lo cual debían estar alerta en ese sentido.

Se comenzaron actividades con un responsable de casa y dos terapeutas con quienes se iba rolando en cuanto a horarios para realizar sus actividades profesionales y personales.

#### 4.3.2. Manejo de emociones de los padres:

Para facilitar el proceso de estancia de los residentes se programó que fuera de manera gradual, de tal forma que se quedaran al final una semana, durante este proceso observe que a quienes les afectaba más la ausencia de los jóvenes era a los padres, motivo por el cual se llevó a cabo un taller de manejo de emociones, el cual consistió en elaborar un duelo, aceptación de hijo, la separación (nido vacío) y prepararlos para que tuvieran actividades en ese espacio que les quedaría “libre” cuando sus hijos se incorporaran a la casa, ahora podrían reunirse con sus amistades, asistir a reuniones como pareja, etc.

Desde el momento en que la casa hogar inició, a los padres se les brindó otra oportunidad de realizar actividades que habían tal vez dejado en el olvido, para el taller contacté con dos psicoterapeutas con experiencia en el trabajo con padres que tenían hijos con discapacidad intelectual, quienes presentaron un plan de trabajo para que los padres manejaran sus emociones y que ahora tendrían más tiempo para compartirlo con su familia, algunos de los padres exteriorizaron que ahora que su hijo estaba en la casa no sabían que hacer con su tiempo libre; Las actividades realizadas durante las 8 sesiones fueron activas, dinámicas y con técnicas proyectivas, principalmente realizamos un sondeo para conocer las necesidades y con ello diseñar el programa de trabajo.

Las sesiones las realizamos por la tarde mientras los chicos ya se encontraban en casa hogar, también se invitó al personal que laboraba en el Centro y al de casa hogar, con la finalidad de que se involucraran en el trabajo, conocieran más a los padres de familia y contaran con herramientas para facilitar el trabajo de integración de los alumnos, dado que a partir de la fecha de inicio de actividades de casa los jóvenes serían responsabilidad del personal.

A lo largo de trabajo terapéutico con los padres observe que necesitaban gran apoyo, pero que por otra parte sentían una gran tranquilidad al saber que en vida contaban con un lugar que atendería dignamente a sus hijos cuando ya no se encontraran.

#### 4.3.3. Ingreso de residentes

Para considerarse candidato a ser residente en la casa hogar deben realizarse una serie de pasos de acuerdo al manual de procedimiento de casa:

##### 4.3.3.1. Integración de expediente

Para que un joven con autismo y discapacidad intelectual se considere candidato a incorporarse al programa de residencia debe cubrir un perfil de habilidades.

Con el propósito de que el personal que labora en la casa hogar cuente con la mayor información posible se tuvieron entrevistas con los padres, las cuales se incluían en el expediente así como cada uno de los formatos de atención médica, con los cuales se partía de referencia para hacer un calendario de citas y próximas consultas del residente al médico, responsabilidad del responsable de casa hogar.

Además de que debía contener todos los datos del residente de sus familiares, datos legales como el juicio de interdicción requisito indispensable con la finalidad de que no le dejaran abandonado en Nueva Luz y se generara un problema legal.

Los expedientes contienen un informe general de alergias, gustos, pasatiempos, lo que le molestará, fotografías, listado de artículos personales etc., etc.

La mayor información proporcionada por los padres o tutores es indispensable para dar una atención óptima al residente, cabe hacer mención que los

expedientes están al alcance de todo el personal, con la única obligación de cuidarlo y devolverlo a su respectivo lugar.

#### 4.3.4. Comunicación Centro de rehabilitación – Casa hogar

Un postulado básico en las buenas relaciones es la comunicación, la cual debe ser bidireccional es decir, desde el momento en que los alumnos que asisten al Centro y posteriormente se incorporaran al programa de residencia se cuenta con un mayor numero de personal laborando en Nueva Luz, por lo cual debía haber una mayor comunicación que facilitara el trabajo en ambas partes dado que durante la semana seríamos responsables ambas áreas de los residentes y con la finalidad de favorecer la comunicación se generaron las siguientes estrategias:

##### 4.3.4.1. Libreta de comunicación de terapeutas

En ella se anotaban de manera general las observaciones de los residentes en casa es decir, si habían tenido evacuaciones líquidas, estaban estreñidos, si tomaron el medicamento, si desayunaron o no, si se había presentado un problema conductual, algún percance con sus compañeros residentes, agresión etc.

Como puede apreciarse ya no solo era una cuestión psicológica o de hábitos, debíamos tener información general, por si alguno había tenido problemas estomacales estar al pendiente, dado a que teníamos que tomar al residente de forma integral, cuidados, salud, o bien si presentaba algún rasguño etc, todo ello con el propósito de tener un panorama general de los residentes.

#### 4.3.4.2. Libreta de comunicación a padres

Tanto el programa de residencia como el Centro llevan unas libretas en donde se reporta a las familias su estancia en la institución (casa –centro), de tal forma que los padres no estén aislados del desenvolvimiento de sus hijos en Nueva Luz.

En esta misma libreta se le solicitan los medicamentos, artículos de uso personal entre otros, y a su vez los padres nos devuelven las libretas con reportes del comportamiento y actividades de sus hijos mientras estaban con ellos.

#### 4.3.4.3. Bitácora

En la casa hogar se lleva una bitácora diaria en la cual el personal que labora en ella anota las observaciones generales de la casa, si alguien convulsiono, se cayo, esta enfermo, si no durmió durante la noche, de tal forma que se lleva un record general de lo que pasa en ella, todo el personal tiene acceso para retomar información necesaria de los residentes, y a su vez sirve como un anecdotario de las experiencias agradables, chuscas y del desarrollo de hábitos de los residentes.

#### 4.3.4.4. Pizarron

Si de último momento no era posible hacer las anotaciones en la libreta de terapeutas se colocó un Pizarron de corcho en el cual de “pasada” se podían pegar algunas observaciones, sirve tanto para el personal de casa como para el del Centro, en el se han colocado informes generales que sirven de seguimiento en el trabajo con los residentes

#### 4.3.4.5. Reuniones Periódicas del personal

Se realizaban reuniones periódicas en un horario intermedio entre la salida de los alumnos del Centro y la entrada a casa hogar, con la finalidad de intercambiar experiencias, sugerencias e incluso intercambiar inconformidades del trabajo realizado, en donde un factor importante es la apertura de ambas partes para reconocer errores y proponer sugerencias para solucionarlas, a su vez sirven como un espacio de esparcimiento en donde conviven sanamente el personal involucrado en la atención de los residentes, con el propósito de favorecer las relaciones interpersonales y que Nueva Luz como institución pueda ofrecer un servicio de calidad.

#### 4.3.5. Actividades diarias en casa hogar:

Las actividades se comenzaron primero por tres días, después por cuatro a la semana y así sucesivamente hasta que cubrieron la semana completa con el propósito de que los residentes no resintieran el cambio brusco, principalmente las actividades realizadas fueron de integración comunicación, notándose una gran excitación emocional por los residentes a quienes le agradaba estar en un lugar diferente con el personal que los atendía cotidianamente.

Se llevaron a cabo las actividades acordes al programa de actividades propuesta en el manual y de acuerdo a los horarios y actividades planeadas, en donde los residentes debían realizar actividades acordes a sus posibilidades, desde un inicio se incorporó a cada uno de los residentes en la ejecución de tareas domésticas, recreativas y sociales con el propósito de generar un ambiente de cordialidad armonía, reglas y respeto, algunos de los residentes no estaban acostumbrados a realizar actividades domésticas, por ello en principio se realizaban las tareas con mayor tiempo de lo planeado en los horarios, con el fin de que fueran

desarrollando habilidades, hábitos y que debían seguirse las reglas y roles implementados.(Ulrich, 1977)

Una vez que se realizaron actividades completas por semana los residentes se incorporaban el día lunes a las nueve de la mañana al Centro, en donde permanecían hasta las 17:00 hrs. Donde realizaban actividades deportivas, recreativas y terapias acordes a sus necesidades, cada alumno se incorpora a su grupo y tiene su terapeuta con quien trabajaban a lo largo del día en los programas diseñados, posteriormente a partir de las 17:00 llega el personal de casa hogar quienes lo recogían y en principio realizaban actividades lúdicas (juegos de mesa, escuchaban música, veían TV. En grupo o bien y había algunos que preferían retirarse a su habitación etc.) posteriormente se bañan, preparan la cena, lavan los trastes, asean la cocina y por último realizan su aseo personal, cabe hacer mención que con la finalidad de no hacer monótona la estancia las actividades se iban rotando, mientras unos preparan la cena otros ponían la mesa y otros lavan los trastes.

Al día siguiente por la mañana se levantan y como regla general deben vestirse, tender su cama para poder bajar a desayunar ( aquellos que no la podían tender por sí mismo se les fue enseñando de manera gradual- poco a poco- de tal forma que tal vez un día quitaban los cobijas y ponían sabana, etc –con un programa de encadenamiento y moldeamiento donde el terapeuta era el modelador de la actividad--, por lo general es la mecánica en la cual se realizan las actividades domesticas) al igual que la preparación de la cena era el desayuno la actividades se realizan por turnos, una vez recogida la cocina y comedor, realizan aseo personal y alas 9:00 se incorporan al centro a realizar sus actividades terapéuticas.

De manera que así se realizan las actividades durante la semana, en un inicio fue más agotador para los terapeutas quienes debían realizar rondas nocturnas, o

bien permanecer en vigilia, para lo cual se rolaban los turnos, en tanto que para realizar las actividades domesticas también fue un poco pesado dado que algunos de los residentes no tenían hábitos de realizarlas, por lo que el programa de residencia además de ser de cuidado fue de capacitarlos en el desarrollo de hábitos y habilidades con la finalidad de que fueran lo más funcionales posibles.

Los días sábados durante el transcurso del día los familiares pasan a recogerlos, con el propósito de que los residentes no pierdan contacto con la familia y se continúen las relaciones y actividades familiares, en esos días la familia pasa con ellos el mayor tiempo posible, los llevan a pasear a comer a algún lugar, etc.

A mas de un año de puesto en marcha el programa de residencia encontramos muchas satisfacciones, frustraciones, cansancio físico, emocional del personal, y residentes, en cuanto al personal aún cuando se les explicó en un inicio los horarios de actividades, en donde por lo general los periodos vacacionales laborarían (diciembre) fue algo que notamos los movió dado que la casa hogar funcionaba los 365 días al año, por lo cual en el periodo de navidad y semana santa debían trabajar, esto implicaba estar lejos de la familia.

Los horarios eran compatibles con sus actividades dado que se incorporaban a Nueva Luz por la tarde y salían al día siguiente por la mañana, por lo que tenían el día disponible para realizar otras actividades, algunos de ellos continuaron con sus estudios de especialización, otros permanecían en casa o daban terapia, el horario no era del todo mal, pero si generaba cansancio.

También note al año de actividades de casa que los residentes presentaban síntomas de cansancio depresión, agotamiento y baja de peso, eso lo platique tanto con el personal del Centro como con el responsable de casa hogar, acordando que en efecto se notaban esos cambios en los residentes se comenzaron actividades que despertaran nuevamente el interés de los jóvenes,

dado que era nuestra responsabilidad la cuestión emocional, y de trabajo de los residentes.

En el Centro se continuo con el programa de trabajo pero se incorporaron más actividades lúdicas y se recurrió a la música de su agrado, acompañábamos las actividades terapéuticas con ritmos, y con una actitud mas de apapacho fraternal, que era parte de lo que habíamos percibido que necesitaban, mientras que en casa hogar, se manifestó que debido al cambio de personal, y tal vez un poco de cansancio se habían omitido algunas actividades lúdicas con los residentes limitando el trabajo a atender las necesidades básicas. Alimentación, autocuidado y actividades domésticas, por lo cual se retomarían los juego de mesa, masajes, caminatas matutinas por el andador cercano al Centro se incorporarían la música y otras actividades que generaran animo en los residentes. (Grijalva,1992)

Los resultados después de estos cambios no se hicieron esperar, los residentes después de unas semanas cambiaron su aspecto, se les notaba en la mirada el brillo, cantaban y estaban más emocionados sobre todo porque estaba próxima la navidad.

Lo relevante de esto es la comunicación que hubo entre el personal de la casa con el del Centro, la apertura para aceptar los errores y para realizar los cambios, considero que este tipo de intervenciones deben realizarse de manera paulatina para evitar que la calidad del servicio y la atención proporcionada a los residentes decaiga.

De manera general he expuesto la labor realizada para llevar acabo un programa de residencia, he de decir que la tarea no fue nada fácil, el sincronizar a los padres, contratar al personal con las condiciones expuestas, realizar las compras, solucionar cada uno de los problemas que existieron y que probablemente se

generarán con el tiempo, pero lo importante es el deseo de poder realizarlo y resolverlo.

Para mí fue una gran satisfacción el poder poner en marcha uno de los pocos programas integrales para personas con discapacidad intelectual y autismo en el cual reciben atención terapéutica, contando sus terapeutas con los recursos necesarios y a su vez el saber que ahora ya cuentan con un hogar y que ambas áreas son atendidas por profesionistas con una gran calidad humana y que decir de la gran satisfacción que tengo de haber podido ayudar a los padres de familia a consolidar su sueño, de tener un centro que brinde atención de calidad y una casa hogar que brinde un trato humano y que les genere un tranquilidad de saber en donde estará sus hijos cuando ellos ya no se encuentren.....

## CONCLUSIONES

Una vez incorporada a la carrera de Psicología en la ENEP Iztacala al revisar el plan de trabajo del primer año me surgieron muchas dudas, dado que en las materias que llevaría eran relacionadas con estadística y en Psicología Aplicada a Laboratorio y trabajo con animales de laboratorio a los cuales teníamos que privar, observar y entregar reforzadores, no veía la relación entre las terapias y el trabajo realizado

Conforme fueron avanzando los semestres fui encontrando un poco más de lógica en las materias, con respecto al plan de estudio de la carrera de Psicología considero que al estudiante se le proporciona parte de la información necesaria para trabajar en la Educación Especial, con las materias de educación Especial y Rehabilitación Teórica I, II, III, IV, además de Psicología aplicada en Laboratorio V brindándonos elementos como son métodos de observación, registro, técnicas de modificación de conducta, así como el diseño y aplicación de algunos programas, lo que podemos resaltar de este trabajo son las prácticas que se realizan en los últimos semestres, aunada con la asesoría de los profesores, quienes van guiando parte del trabajo que se realiza como servicio social lo que nos permite tener una perspectiva y al incorporarnos al campo laboral tenemos como antecedente la experiencia realizadas en las clínicas.

Durante la formación fui comprendiendo que principalmente nos ofrecen las bases para poder desarrollarnos profesionalmente, dado que nos proporcionan una formación integral, de tal forma que al egresar de la Universidad el psicólogo tiene la opción de elegir el área en la cual desea desarrollarse profesionalmente, por ello es que se brindan de manera general una revisión de cada una de las corrientes de la Psicología, así como las áreas de intervención del psicólogo.

De ahí radica en gran parte que cada uno de los profesionistas elija el área en la cuál trabajar, en mi caso decidí incorporarme al área de la educación especial, dado que esa era mi área de interés desde hacia mucho tiempo.

Una vez egresada de la Universidad solicite trabajo en el Centro de Atención Especial NUEVA LUZ A.C. quienes me brindaron la oportunidad de comenzar actividades en él.

Principalmente acudí a una entrevista, se me informo de las labores a realizar, parte del perfil de los adolescentes con quienes era el trabajo, entre otras cosas, e iniciaría el próximo Lunes después de la entrevista.

Se llego el día en el cual debía presentarme a laborar, un poco nerviosa por ser mi primer empleo, pero emocionada, dado que se había cambiado por completo a todo el personal, quienes nos incorporamos éramos nuevos, nos presentaron a los padres de familia a los jóvenes con necesidades educativas especiales, comenzamos actividades y fue a lo largo de la semana que parte del personal contratado dejo de ir, excusando un embarazo y otras actividades pero era básicamente por las características de los jóvenes con discapacidad, únicamente permanecimos en la institución dos personas, quienes tratamos de trabajar con los adolescentes.

Desafortunadamente teníamos muy poca información para trabajar con ellos, dado que en los expedientes solo se encontraba información muy general, no encontré información con respecto a su perfil, reportes, habilidades, que me proporcionaran datos de cómo trabajar con ellos o bien que actividades se habían realizado, para tomarlos como parte de partida y diseñarles un plan de actividades, por lo cual comencé a retomar información proporcionada en la materia de Educación Especial y Rehabilitación con respecto a escalas como las de Macotela y conductas básicas como atención, seguimiento de instrucciones, control de esfínteres.

Comencé a realizar una valoración desde el nivel mas básico para conocer los precurrentes que presentan y con ello poder desarrollar programas, inicié con actividades básicas de atención, motora fina y gruesa ( desplazamientos en dos y cuatro miembros, marcha, traslado, etc.) actividades preacadémicas, Autocuidado, y funcionamiento independiente, una vez que tuve la línea base de donde partir procedí a elaborar los programas de trabajo, fue una gran tarea dado que no contaba con los elementos didácticos para realizar el trabajo y una de mis herramientas de apoyo fue la creatividad, en donde por decir no teníamos hojas de color, ponía a los alumnos a colorear con crayolas las hojas de rehúso, con ello además de que trabajaba la atención, control de impulsos, colores, y coloreado elaboramos nuestro material didáctico, aprendí que para cada actividad que realizaba si le agregaba el juego y el valor terapéutico era mas atractivo para los adolescentes.

Un elemento que siempre agregue al trabajo fue la música, por lo cual solicite a los padres me proporcionaran la música que mas les agradara a sus hijos, la cual les ponía de fondo, dado que eran diversos los gustos, a unos les agradaban las cumbias otros los beatles, etc., les enseñe a compartir actividades y ser mas tolerantes ante otros, de tal forma que el que mejor trabajara, pusiera atención a las actividades era quien seleccionaría la música, generándoles un poco de tolerancia a la frustración a sus compañeros y a sus gustos.

Fue en esta etapa en donde note la importancia del trabajo realizado en la materia de Psicología Aplicada a Laboratorio, en donde el trabajo de observación la entrega de reforzadores, privación, manejo de limites tenía relación directa con los jóvenes con discapacidad y autismo, dado que lo único que debía hacer era la traspolación de los términos, y conceptos de laboratorio en la práctica cotidiana con el trabajo.

Dentro del programa que existía se llevaba a cabo una actividad llamada Roll playing en la cual como su nombre lo indica era un juego de roles, en ella comencé a trabajar con los alumnos con diversos materiales tales como tarjetas, calendarios, fichas, con información referente al tema, para cada día de la semana seleccionaba un tema y trabajaba con ellos Atención, memoria, respeto de turnos, dado que aquellos que tenía más habilidades participaban mas que aquellos que no tenían lenguaje, por lo cual para participar debían levantar la mano aquellos que podían realizarlo y siempre estaba observando al grupo incluyendo alternadamente a aquellos que eran mas retraídos y no tenían lenguaje verbal cabe hacer mención que fue aquí en donde comencé a hacer uso de movimientos de cabeza y de manos con significado de decir si y no e incorporar movimientos corporales los cuales fuimos asociando con una respuesta o conducta para aquellos que no presentaban lenguaje verbal cuando les preguntaba alguna información ya su participación era con un movimiento pasando de ser pasivo a tener breves intervenciones.

En el Roll Playing también trabajé cuestiones de conducta de los alumnos, es decir siempre hablaba en tercera persona “un papá me comento que uno de Ustedes no se quiera bañar por la mañana” y preguntaba al grupo si eso era lo correcto, que sugerían a su compañero, reasaltaba la importancia de bañarse, etc. Y cada uno de los compañeros respondía dando su opinión, nunca me dirigí directamente al alumno para decirle tu no te bañaste por que lo sentiría como agresión, en cambio manejándolo como una tercera persona y ante los comentarios de los compañeros indudablemente el adolescente en cuestión terminaba siempre reconociendo su error.

Durante mi primera etapa como terapeuta trabajé diversas actividades con los adolescentes por lo general siempre se me asignó el grupo que en su mayoría tenían problemas de conducta (agresividad), por lo cual paralelo a los programas de autocuidado, motora, académicos realice programas para el manejo de

conductas, apoyándome en diversas técnicas como las de modificación de conducta, Roll playing, socio dramas, ejercicios de socialización, comunicación contención y tolerancia a la frustración manejando las conductas de forma inversa, cada una de estas actividades las maneje de acuerdo a las necesidades específicas de cada alumno, tenía el caso de un joven que presentaba problemas de conducta y era en parte porque no podía expresar sus emociones, se encerraba en el baño o bien agredía, es decir, si me decía te voy a golpear les respondía hazlo, rompiéndole su esquema dado que por lo general siempre se les dice no lo hagas, claro esta que siempre tenía que tener presente el área en la cual nos encontrábamos, las condiciones por las cuales presentaba la agresividad entre otros factores que me permitieran tener control de la situación, en ese caso específicamente trabaje el socio drama, actividades como armados de rompecabezas dado que él se frustraba muy fácilmente, etc. de tal forma que poco a poco fue aprendiendo que lo mejor era expresar que requería, el problema posterior no fue que expresara sus necesidades sino que todo el tiempo pedía cosas generándoles tensión a la familia, por lo cual se trabajo en condicionamientos para que continuara solicitando lo que necesitaba pero solo bajo ciertas circunstancias, y así sucesivamente cada que superara una etapa de trabajo y se presentara una necesidad se cubriera.

El trabajar con estos adolescentes con discapacidad intelectual y autismo fue una tarea muy agradable en donde mi labor iba mas allá del de 8 horas, trate de entenderlos a ellos y a su familia en vez de juzgarlos y aprendí que no era yo con una carrera profesional la que había llegado a enseñarles, sino más bien fueron ellos mismos quienes me enseñaron como debía de tratarlos y apoyarlos para ser mas funcionales de acuerdo a lo que necesitaban, tal fue el trabajo que adquirí el compromiso moral de estar con ellos.

Se nos presento la oportunidad de asistir a campamentos los cuales siempre asistí como voluntaria, es decir el hecho de trabajar con ellos no implicada realizar él

viaje si uno no lo deseaba, fue una grata experiencia, dado que permanecería con ellos por una semana sin la presencia de sus padres y sería totalmente responsable de ellos, por lo general casi siempre me asignaban a 4 adolescentes uno autista dos con deficiencia mental y uno con síndrome de West, durante los campamentos tenía la responsabilidad de cuidar y asesorar a los alumnos en las salidas, que tomaran sus medicamentos, cuidar su control de esfínteres y como adicional hacer que en la medida de sus posibilidades participaran en actividades que se realizaran, de los lugares a los cuales asistimos fueron playas como Iztapa Zihuatanejo, Veracruz, Nayarit, así como ciudades coloniales como Guanajuato, Aguascalientes, etc.

En un principio para los padres fue difícil permitir a sus hijos que participaran en los campamentos, en especial para aquellos que nunca se habían separado de ellos, en las siguientes ocasiones los padres preguntaban cuando sería el próximo ello gracias a que fue una experiencia agradable tanto para sus hijos quienes todo el tiempo estuvieron cuidados atendidos y regresaron muy bien como para ellos que tuvieron la oportunidad de realizar actividades que no pueden hacer cuando esta su hijo.

Por lo general los grupos con los que trabajé eran de un promedio de 7 adolescentes con discapacidad intelectual y autismo, durante el trabajo viví diversas situaciones desde proporcionarles los primeros auxilios a aquello que convulsionaban y se lastimaba, por lo que optamos por el uso de cascos con lo cual se redujeron mucho las lesiones, el manejo de conductas para aquellos que presentaban agresión así como el diseño de programas para los jóvenes autistas, quienes no tenían los hábitos básicos como atención, manejo de sus impulsos, derramaban agua, no controlaban esfínteres, comían pasta o se metían a la boca diversos artículos, por lo cual también diseñé diversas actividades para atraer su atención, formarle hábitos y basándose en programas conductuales logre el

avance de ellos, tomando siempre en cuenta su personalidad obsesiva, ritualista con manías entre otras.

Fue a través de este trabajo directo con los jóvenes cuando observe que los programas de trabajo que se llevaban a cabo eran tan generales que se perdía de vista muchas necesidades que cada uno de ellos requerían de manera individual, dado que si un adolescente no manejaba sus conductas disruptivas difícilmente podía incorporarse a los talleres por que no tenía la atención para realizarlo, por lo cual hice referencia a la dirección para hacer un programa enfocado a las necesidades reales de cada alumno.

Afortunadamente fui promovida de cargo y fue en ese entonces cuando aproveche la oportunidad de hacer modificaciones al plan de trabajo retomando lo más importante desde mi punto de vista de las propuestas de trabajo de los directivos anteriores, diseñe un plan tan amplio que permitiera al Psicólogo pasar de tener un papel de maestro de grupo a ser terapeuta, claro esta que en cada institución los roles se juegan basándose en las necesidades de las instituciones, por lo que con un plan de trabajo invite al personal a diseñar sus propios programas en donde debían detectar las necesidades de cada joven con discapacidad a través de evaluaciones, a realizar un plan de trabajo basándose en sus necesidades reales de acuerdo al programa de trabajo general y diseñar sus instrumentos y estrategias para llegar a cubrir los objetivos propuestos, invitándoles a poner en marcha el ingenio y la creatividad de tal forma que los programas fueran interactivos y agradables tanto para ellos como para los alumnos, e incluso les brindaba la oportunidad al personal si deseaba realizar un plan o proyecto que no estuviera incluido en el programa de trabajo se presentara.

Fue a partir de ello que comenzamos el taller de manualidades, (elaboración de cojines pintados a mano, Ángeles de listón y porcelana, cajitas de cartón utilizando

la suajadora, y diversos artículos de madera como tablas de picar, servilleteros, mesas de servicio, especieros, espejos, etc. etc., de tal forma que siempre que había un programa de trabajo deberían cubrir un objetivo: Realizar artículos con el propósito de que los alumnos desarrollaran habilidades durante el proceso de elaboración; Dichos artículos se elaboraban a lo largo del año y posteriormente eran vendidos en diversos eventos y el dinero recabado era destinado para el aguinaldo de los jóvenes, el cual era entregado durante la posada de fin de año, el hecho de entregarles ese dinero significaba a lo largo del año un gran motivador para que realizaran el trabajo.

Como parte de la experiencia como terapeuta observe una serie de factores que fueron de gran apoyo para el trabajo terapéutico por lo cual hice una relación de estrategias de intervención que pueden apoyar el trabajo tales como la creatividad, la empatía que debemos logra con los adolescentes con discapacidad, la importancia de que tomen sus medicamentos, la pedagogía para enseñarles, el ambiente en el área de trabajo, los tonos de voz, etc. en fin cada una de las estrategias mencionadas las fui utilizando durante mi práctica, por lo cual elabore un manual de capacitación para el personal que se incorporaba de nuevo ingreso, con el propósito de que conocieran y tomaran en cuenta los factores de apoyo que al retomarse pueden hacer un trabajo más agradable y practico.

Oro aspecto que observe desde que me incorpore al Centro es que aprendí a conocerlos a través de su mirada, cuando uno de los adolescentes o adultos con necesidades educativas especiales comenzaba a irritarse su mirada era mas fija, cuando algo le enternecía su mirada era más suave o si estaba triste su mirada reflejaba tristeza, fui haciendo más extensiva esta observación hacia los demás miembros del Centro y observe que en efecto era tal vez biológico pero que en determinado momento me servia para poder determinar estados de animo y las consecuencias de estos que si eran de enojo de antemano me preparaba así como el lugar en el cual nos encontrábamos para poder manejar la situación antes

de que la agresión se presentara, o bien su mirada me decía que le representaba el interés de la actividad, al igual que la mirada hice lo mismo con su lenguaje corporal, al cual fui observando de acuerdo a cada joven, por decir si uno de los chicos tartamudeaba o hacia movimientos repetitivos afirmativos con la cabeza era probable que se presentara una convulsión, observe que otro si comenzaba a golpearse la barbilla y hacia sonidos guturales enseguida tendría una crisis de agresividad y así sucesivamente con cada uno de ellos fui determinado los parámetros de conducta, todo ello con la observación de la situación y su consecuencia por lo cual fue otro factor que también incluí en la capacitación del personal, con el propósito de brindarles herramientas que les fueran funcionales en la práctica cotidiana.

También puedo decir que no todo ha sido agradable en el trabajo en el Centro cuando fui promovida del cargo se me solicito pusiera en orden diversas cosas tales como el reglamento a padres usuarios, planes de trabajo, puntualidad del personal, etc. Para todos ellos encontré gran resistencia sobre todo al cambio, en un principio se me vio como aquella persona que quería quedar bien con el consejo directivo, encontré resistencia por parte de los padres para hacer cumplir un reglamento e incluso mucho de ellos lo desconocían, tuve que imponerlo, hacer hincapié en los horarios de entrada y en especial de salida, en un principio fue muy difícil la situación al igual que con el personal, dado que ya no se manejaría los programas como con los directivos anteriores los cuales eran programas generales y se palomeaban en un cuadernillo las actividades que el alumno realizaba, ahora cada uno de los terapeutas deberían diseñar los programas en el cual debían hacer evaluaciones, programaciones reportes hacer uso de libretas en las cuales tendrían una comunicación mas directa con los padres e incluso trabajar con un horario de actividades para cada uno de los adolescentes que tenían a su cargo y a su vez entregar un reporte semestral con actividades realizadas y con ello tener entrevistas con los padres para informar los avances de sus hijos, después de algunos años y con el cambio de personal, al de nuevo

ingreso ya se le presento el plan de trabajo con el cual debían trabajar, con los cambios de trabajo y de personal, los padres de familia observaron que sus hijos fueron avanzando más en las áreas en las cuales tenían mayor desventaja, posteriormente los padres apoyaron el plan de trabajo.

Otra de las actividades que realice fue la de incorporar el Servicio social de alumnos que se encontraban en los últimos semestres de diversas carreras afines a las actividades que se realizan en el centro, una de las opciones fue el Tecnológico de Monterrey, quien tuvo la apertura para otorgar el servicio social comunitario y clínicas en esta los alumnos realizaron un video con fines de difusión del Centro, para ello diseñe un manual de inducción para servicio social, primero los alumnos debían presentarse al centro con un formato de sus institución, una vez aceptados les brindaba capacitación con respecto al manejo y trato de los adolescentes con discapacidad intelectual y autismo y por ultimo realizaba actividades de sensibilización para que al incorporarse no hubiera deserción, puedo decir que fue una experiencia muy agradable dado que una vez terminado su periodo de servicio diversos alumnos aún continuaron asistiendo como voluntarios mientras su tiempo se lo permitió o bien algunos otros regresaron con donativos para el centro o acudiendo a nuestros eventos, siempre conviviendo con los jóvenes de Nueva Luz.

Paralelo al trabajo mencionado busque opciones para obtener recursos y acondicionar el centro, presente el programa de “Taller de carpintería para personas con discapacidad intelectual”, con el cual acondicione la carpintería con mobiliario, herramientas, equipo de seguridad, tintas barnices maderas, etc, para ello hice una planificación bien estructurada de cómo se realizar los artículos en la carpintera así como la participación de los jóvenes con discapacidad, al aprobarme el proyecto y contar con los recursos se acondiciono el taller de carpintería cambiando la imagen del lugar, lo cual notaron los jóvenes quienes se incorporaban al taller muy emocionados al incorporarse se colocaban sus batas

así como su equipo de seguridad (goggles, cubre bocas guantes y fajillas), se elaboraron los artículos y se pusieron en venta con lo cual se dignificaba su persona desmitificando que la persona con discapacidad intelectual es incapaz de realizar actividades, demostramos que con ayuda profesional, apoyo de sus terapeutas y con los recursos necesarios las personas con discapacidad pueden ser productivas cuando se les permite desarrollar una actividad acorde a sus posibilidades.

Debido a las necesidades que tenía el Centro procedí a elaborar proyectos con el propósito de equiparlo con material didáctico, por que yo sabía lo que significaba trabajar sin recursos por lo cual decidí apoyar al equipo técnico con los recursos materiales para el desarrollo de sus programas, por lo cual presente el proyecto para equipamiento del Centro afortunadamente recibí un buen donativo el cual puedo decir “que me rindió” por que adquirí material didáctico de plástico rígido, inflado, con imanes, de madera de ensamble, rompecabezas, tarjetas de todo tipo, material para trabajar habilidades de pinza fina, motora gruesa, atención coordinación visomotriz, estimulación sensorial, etc., material de didáctico de todo tipo y de diversas marcas, también compre todo tipo de papelería (papel crepe, china lustre, América, terciopelo, cartoncillo, cartulinas, corrugado etc.) tijeras resistol pinturas de todo tipo(digital, madera, crayolas, acuarelas, plumones, marcadores, etc. Etc.) libretas, gomas, hojas de todo tipo, en fin todo tipo de material de papelería, cromos de diversos temas los cuales también sirvieron para decorar los salones, debido a que teníamos un salón de psicomotricidad compre diversas colchonetas y cuñas de diversos tamaños, cilindros muy grandes dadas las características de los adolescentes, así como pelotas de tipo terapéutico de diversos tamaños.

Para la adquisición de todo lo mencionado fue una labor titánica dado que tenía que realizar las compras directamente en los lugares especializados para ello, al momento de adquirir los artículos nuevamente tome en consideración el perfil de

cada uno de los alumnos, los programas de trabajo de los terapeutas y el perfil de cada grupo, era ir seleccionando material por material en especial el didáctico, una vez adquirido, el de papelería y de psicomotricidad, procedí a buscar un gimnasio para los adolescentes pero desafortunadamente en las tiendas los que habían eran de material poco resistente dadas las características del grupo, por lo cual acudí con una persona que realiza equipos de gimnasio quien amablemente me atendió y cuando le explique las características y necesidades de los alumnos me diseñó un equipo de acuerdo a la información proporcionada y en especial se ajustó a mis presupuesto, por lo cual tenemos un equipo resistente y con las agarraderas y espacios adecuados para que los jóvenes se sientan seguros de trabajar con él.

Dado que nos habían donado una computadora nueva los alumnos del Tecnológico de Monterrey también adquirí con el dinero de proyecto de equipamiento una serie de softwares adecuados nuevamente a las necesidades de los alumnos, con los cuales se trabajan cuestiones de atención lectoescritura, matemáticas, ubicación espacial, etc., etc.

De manera general puedo decir que fue una fortuna el que se haya presentado y en especial que nos hayan aprobado el proyecto por que con ello equie por completo al Centro y lo que en un principio me parecía una institución demasiado grande ahora veo que lo que nos hace falta es espacio, por lo cual estoy trabajando en un proyecto para ampliar las instalaciones y pasar el taller de carpintería en la parte superior, así como la construcción de algunas aulas o cubículos y una bodega, entre otras áreas

Continuando con el trabajo de desarrollo institucional y los proyectos diseñe uno para que se le brindara al personal capacitación en algunas áreas incluidas en el programa de trabajo; Como parte de mi trabajo era ver cada una de las necesidades del centro considere que era parte esencial tomar en cuenta mis

recursos humanos por lo cual parte de ello era la capacitación, comenzando con información de bases técnicas de neurofisiología, manejo conductual, masoterapia, Terapia Integrativa Sensorial, diseño y elaboración de reportes, etc. Etc., al proporcionar al personal esta capacitación observe que ellos se motivaban y tenían mayores recursos para desarrollar los programas de trabajo los cuales les solicitaba fueran de mejor calidad; Aunado a la capacitación del personal con el apoyo del proyecto elabore algunos Kits de trabajo, dado que no hay en México material para estas terapias, arme unos juegos con los materiales que apoyarían por ejemplo para la terapia Integrativa sensorial incluí materiales de diversas texturas, olores, sabores, y movimientos, mientras que para la de masoterapia también les arme Kits de aceites para los masajes con diversos aromas, guantes con texturas, esencias para armonizar el ambiente, varitas de incienso, etc., todo lo que integrara un buen ambiente música-ambiente- esencias para los masajes, obviamente se contrato a una persona para que proporcionara esta capacitación y fue quien me asesoro para realizar las compras de los artículos necesarios, algo que siempre considere fue la presentación estética de los Kits, por lo cual compraba los líquidos, aceites o esencias a granel y aparte adquirí los envases y les enseñamos al personal a preparar todo para posteriores ocasiones.

Conforme pasaba el tiempo en Nueva Luz cada vez fui adquiriendo mayores responsabilidad por lo que siempre sentí la necesidad de los padres de contar con un espacio para que sus hijos vivieran cuando ellos ya no se encontraran por lo que retomando su necesidad e idea me dedique a diseñar un programa con la idea que yo me había formado de lo que sería un programa de residencia en donde los residentes recibieran un trato amable, cálido y de respeto y que involucrara a profesionistas, que fuera un lugar digno, agradable y con instalaciones confortables por lo cual diseñe el manual de procedimiento de casa hogar en el refleje el cómo me gustaría a mí fuera la casa hogar Nueva Luz por lo cual realice diversas visitas y revise documentación en especial de

residencias de España para reafirmar mi ideología del modelo de casa que deseaba integrar.

Una vez elaborado el manual presente a concurso este proyecto para que lo financiaran en cuestión de mobiliario y enseres, fue una agradable noticia el que lo aprobaran, por lo cual me dedique a hacer un recorrido por tiendas seleccionado el mobiliario, el cual debería ser resistente que armonizara e incluso para las compras me hice acompañar de algunos de los futuros residentes quienes apoyaron en la selección de acuerdo al diseño, debido a que eran jóvenes deseaba que la casa estuviera llena de color, alegre, había ocasiones en que salía por la mañana acompañada de una gran persona a quien le agradezco todo el apoyo que me proporcionó no obstante que no era parte del personal, sino acompañante de uno de los adolescentes y compartía mi sentir, juntos realizábamos el recorrido de tiendas en búsqueda de los artículos necesarios, pero que se ajustaran a nuestro presupuesto, que fueran bonitos y resistentes, por lo cual regresábamos a la institución alrededor de las 17:00 y en ocasiones sin haber comido, haciendo nuestros recorridos en metro o transporte publico cargando lo adquirido cansado pero satisfechos por que cada vez estábamos más cerca de lograr el objetivo planteado.

Una vez que se compró lo necesario invite a los padres de familia a acondicionar la recamara de cada uno de sus hijos dado que tenía la idea de que estuviera decorada acorde a su gusto, al final observé que un trabajo en conjunto nos deja muchas satisfacciones y sobre todo veíamos cada vez mas cerca la meta de iniciar actividades

Continuando con los proyectos logre que aprobaran el proyecto para poner en marcha las actividades de la casa hogar, iniciamos con la inauguración y bendición de la casa así como un brindis al cual invitamos a instituciones, donadores, familiares y amigos a participar en este evento, fue un gran trabajo de

equipo y de organización en donde la participación de los padres fue esencial, la casa inicio con 5 adolescentes quienes serían atendidos por psicólogos con experiencia en el área de la educación especial, para ello se retomo el manual de procedimiento que había elaborado, el cual incluye área técnica, de capacitación área administrativa, y de alimentación, durante el primer año de funcionamiento de la casa todo marchó estupendamente, dado que afortunadamente tratamos de tener comunicación entre el personal de casa y escuela de diversa formas, y los detalles o inconvenientes los íbamos atendiendo según se fueran presentando, los cuales por lo general eran en cuestión de hábitos de los residentes; a mediados de segundo año observamos que los residentes se notaban tristes o demacrados por lo cual con un trabajo en equipo del personal de casa y escuela generamos algunas estrategias que motivaran el trabajo y los residentes estuvieran activos nuevamente de las cuales puedo mencionar uso de música en actividades, trabajo de manera más lúdica, caminatas matutinas, etc.

En especial un factor que considero muy valioso es él darnos cuenta de las situaciones y tener la apertura para reconocer los problemas, así como la actitud positiva de realizar cambios a favor de los residentes, actualmente puedo decir que la casa se encuentra funcionando adecuadamente y ha llegado a brindar el servicio 10 residentes, tal ha sido el éxito del programa que diversas instituciones que desean poner en marcha un programa similar al de casa hogar-centro de rehabilitación ha acudido a solicitar a su servidora asesoría con respecto a los planes del programa de casa hogar.

Actualmente Nueva Luz tiene un programa integral en donde se brinda el servicio en el Centro de rehabilitación y casa hogar para personas con discapacidad intelectual, pocas son las instituciones que lo tienen por que se requiere de diversos factores humanos y económicos para consolidar ello, y para el Centro poder llegar a ello ha sido una tarea titánica, puedo decir que es una gran satisfacción el formar parte de ello y dejar parte de mí en esta institución.

De manera general pudo decir que el haber trabajado en Nueva luz ha sido una gran satisfacción y sobre todo la oportunidad que se me brindó el poder incorporarme al equipo de trabajo primero como terapeuta lo cual me proporcionó bases fundamentales para conocer el trabajo en la institución, las necesidades y la oportunidad de desarrollar mi creatividad, así como la oportunidad de poner en practica cada una de las ideas que tenía en mente y que permitieron mejorar las condiciones de trabajo del personal y de los alumnos generándoles un lugar de trabajo mas agradable y digno.

Como parte de ello no puedo dejar de lado todos los obstáculos y problemas que tuve que enfrentar y solucionar deseando en momentos difíciles dejar el trabajo Debido a las circunstancias con el personal, con los padres de familia a quienes tuve que entender que debido a la problemática familiar por la cual pasan, es más difícil que comprendan y se comprometan a acciones que incluso son en benéfico de sus hijos, durante estos casi once años de labor en Nueva Luz fueron muchas las lagrimas derramadas pero también muchas las satisfacciones vividas y otorgadas a otros, en momento en los cuales estaba por darme por vencida miraba la ilusión reflejada en el rostro de cada uno de los adolescentes, su sonrisa y un te quiero mucho Joesita fuero mis mayores alicientes para continuar con la labor realizada.

Es especial lo que más me apoyo era el amor incondicional y sincero de los jóvenes quienes con una mirada un abrazo espontáneo o el entrar a mi oficina por que tenían algún problema y deseaban encontrar una solución, era mi motor y me impulsaban a nadar en contra de la corriente repitiéndome la frase “es en beneficio de ellos y bien lo valen”.....

Considero que Nueva luz ha estado pasando por diversas etapas la primera cuando los padres de familia se reunieron para formar la institución y la construyeron una segunda compuesta por los directivos quienes incorporaron un mayor numero de alumnos al Centro y una tercera etapa la cual me toco a mí fue

la de consolidar el número de alumnos y equipar a Nueva Luz con los enseres tecnológicos, materiales, mobiliario, capacitación, manuales, etc. Etc., así como la difusión del trabajo que en él se realiza. Lo que queda por decir que el Centro tiene un camino por recorrer dado que aún tiene mucho por trabajar, internamente, en proyectos y la consolidación del fideicomiso, entre otros.

No obstante el trabajo aún tiene que continuar como los proyectos que se tiene como realizar la Visión del Centro: “Consolidar una organización sólida y con una base económica sustentable y alcanzar estándares óptimos de eficiencia y calidad en la atención de personas con discapacidad intelectual y/o autismo, así como ser un modelo organizacional de referencia en el ámbito de la educación especial”, para lograr ello hay que continuar el trabajo realizado, capacitando al personal, ampliar nuestras instalaciones, abrir una oficina de desarrollo institucional, entre otras actividades, por lo tanto en Nueva Luz aún hay mucho trabajo por realizar.

Con respecto al papel del psicólogo en el área de la educación especial, creo que se tiene un gran espacio para laborar, en este caso mi papel consistió en abordar a través de las diversas áreas de la Psicología el desarrollo de una institución en donde los resultados ya fueron presentados.

Como el área educativa en el diseño y aplicación de programas de trabajo para que los jóvenes con necesidades educativas especiales pudieran desarrollar habilidades y estructurar un plan general de intervención.

En el área de capacitación, en donde basándose en la experiencia de trabajo realizado realice un modelo de 5 etapas para la atención de personas con discapacidad intelectual y autismo, con el cual fui capacitando al personal tanto de casa como del Centro de rehabilitación.

En el área clínica, la aborde con los padres con apoyo emocional y las etapas por las cuales atraviesan al tener un hijo con discapacidad tales como la negación, el

enojo, la frustración, etc., las sesiones familiares o individuales que solicitaban para encontrar apoyo y poder manejar los problemas de pareja y con sus otros hijos, en donde se les brindaba un espacio para trabajar su situación, emocional o familiar.

Y en el área social realizar investigaciones como el de la casa hogar, la cual es un modelo diseñado especialmente para los adolescentes que asisten al centro, así como la elaboración de proyectos, considerando siempre las necesidades de las personas con discapacidad y las mejoras del Centro.

Considero que el psicólogo egresado de Iztacala cuenta con las bases para desarrollarse profesionalmente siempre y cuando tenga la convicción, deseo y motivación de desarrollarse profesionalmente.

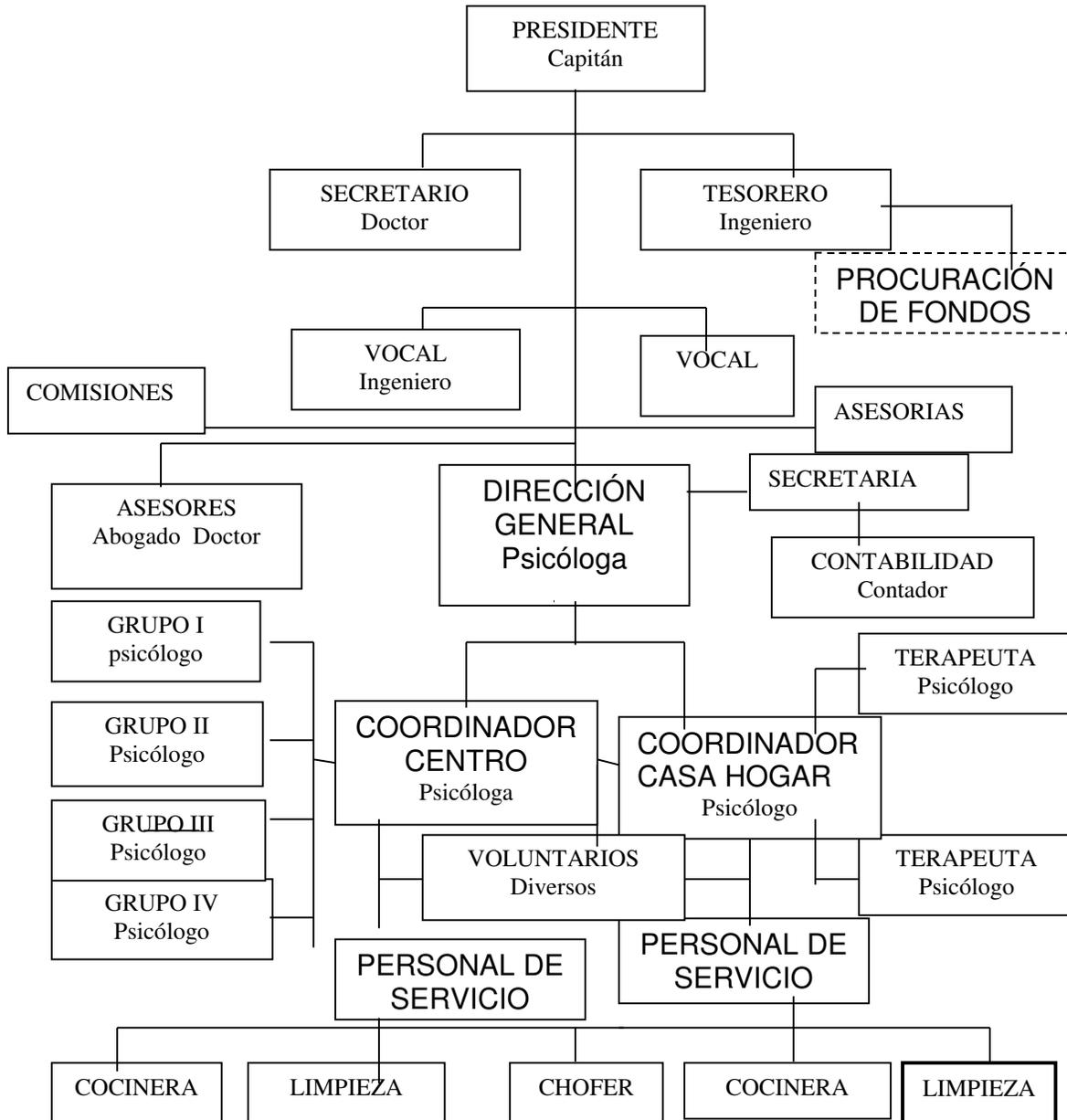
No obstante que siempre se encontraran obstáculos para llevar a cabo el trabajo, si se tiene la convicción y el deseo de apoyar a quienes requieren de atención especializada el trabajo puede realizarse.

“El mundo esta en manos de aquellos que tienen el  
coraje de soñar y de correr el riesgo de vivir sus  
sueños”

Paulo Coelho

# ANEXO I

## ORGANIGRAMA CENTRO DE ATENCION ESPECIAL NUEVA LUZ A.C.



**PROGRAMA DE TRABAJO 1994**

**1. FUNCIONAMIENTO INDEPENDIENTE.**

a. Higiene Personal o Auto cuidado:

- } Vestido-desvestido (incluye motora fina de auto cuidado)
- } Lavado de manos.
- } Baño.
- } Rasurado.
- } Uso de toallas sanitaria.

b. Alimentación:

- } Uso adecuado de cubiertos
- } Uso de servilletas.
- } Hábitos generales ( postura correcta, masticar adecuadamente, etc.)

c. uso de sanitario:

- } Uso adecuado de las instalaciones.
- } Uso de papel higiénico.
- } Hábitos generales (depositar papel en el bote, cerrar la puerta, etc.)

**2. DESARROLLO MOTOR.**

a. Motora Gruesa: Desempeño, disposición y actitudes (incluir natación)

b. Motora Fina: Trazo, ensartado, engomado, recortado.

### **3. DESARROLLO DE LENGUAJE.**

- a. Lenguaje expresivo
- b. Lenguaje receptivo: Seguimiento de instrucciones.

### **4. ACTIVIDADES DOMESTICAS.**

- a. Disponer y recoger la mesa.
- b. Cuidado en áreas verdes.
- c. Aseo de camión.
- d. Lavado de ropa.
- e. Realizar las compras semanales.
- f. Cocina

### **5. ACTIVIDADES PREACADEMICAS.**

- a. Recurrentes de lectoescritura y matemáticas.
- b. Reconocimiento de letras y números.
- c. Escritura y lectura.

### **6. TERAPIA OCUPACIONAL.**

- a. Carpintería: disposición.
- b. Habilidades básicas.
- c. Jardinería: uso adecuado de instrumentos y herramientas.
- d. Hortalizas.

### **7. SOCIALIZACION.**

- a. Roll-playing.
- b. Actividades recreativas:
  - } Baile y Canto.
  - } Juegos de lógica y asociación.
  - } Salidas y paseos.
  - } Vistas a la comunidad.

## ANEXO III

### PROGRAMA DE TRABAJO 1995

#### AREAS GENERALES DE TRABAJO

<b>BASICA</b>	<b>PERSONAL SOCIAL</b>	<b>COOERDINA CION MOTRIZ</b>	<b>COGNITIVO LINGÜÍS TICO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ Atención</li> <li>↪ Seguimiento de instruc.</li> <li>↪ Imitación</li> <li>↪ Discriminación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ Habilidades en el comedor</li> <li>↪ Uso de sanitario</li> <li>↪ Vestido</li> <li>↪ Desvestido</li> <li>↪ Aseo personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ Coordinación motora gruesa</li> <li>↪ Coordinación motora fina</li> <li>↪ Act. Deportivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ Lenguaje receptivo</li> <li>↪ Lenguaje expresivo</li> <li>↪ Articulación</li> </ul>
<b>ACADEMICO</b>	<b>OCUPACIO NAL</b>	<b>DOMESTICA</b>	<b>RECREATIVA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ Lectura</li> <li>↪ Escritura</li> <li>↪ Aritmética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ Taller carpintería</li> <li>↪ Taller de cocina</li> <li>↪ Manualidades</li> <li>↪ Jardinería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ Lavandería</li> <li>↪ Cocina</li> <li>↪ Recamara</li> <li>↪ Barrer-trapear</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ Canto</li> <li>↪ Danza</li> <li>↪ Teatro</li> <li>↪ Pintura</li> <li>↪ juegos</li> </ul>

## ANEXO IV

### PROGRAMA DE TRABAJO 1995-1997

AREA	OBJETIVO	ACTIVIDADES						
A U T O C U I D A D O	*El alumno será funcionalmente independiente al realizar actividades de autocuidado	*Usar excusado						
		*beberá y comerá en forma aceptable						
		*Vestir y desvestirse en forma independiente						
		*Realizar act. de higiene personal en forma independiente						
M O T O R  G R U E S O	El alumno desarrollara las habilidades motoras gruesas necesarias para un adecuado desplazamiento de acuerdo a sus posibilidades	*Adquirir habilidades motoras básicas para facilitar el desplazamiento						
		*Caminar de manera independiente en diversas situaciones						
		*Realizar actividades motoras gruesas para realizar actividades recreativas						
C O M U N I C A C I O N	El alumno de acuerdo a sus posibilidades y condiciones físicas manejará un medio de comunicación verbal, gestual a señas o con tablero de comunicación	*Responder usando sonidos de imitación						
		*Responder usando tonos vocales (sonidos guturales)						
		*Responder usando expresiones faciales y/o gestuales						
		*Manejo del tablero de comunicación						
		*Responder a ejercicios de lenguaje previos a la						

		comunicación *comunicarse utilizando un lenguaje verbal apoyado por un lenguaje gestual					
		*Roll playing, expresar verbalmente problemas o situaciones que le afecten a el o a sus compañeros					
S O C I A L I Z A C I O N	El alumno adquirirá aquellas normas sociales indispensables en su participación dentro de la familia, la escuela y la sociedad	Funcionar en óptimas condiciones en la sociedad y en situaciones interpersonales					
		*Salidas motivacionales: participar en actividades dentro de la comunidad. Lugares recreativos, culturales y sociales, mostrando una conducta aceptable.					
M O T O R A  F I N A	El alumno desarrollará las habilidades motoras finas, con la mayor presión y seguridad, que le permitan mayor independencia y rendimiento en las actividades pre vocacionales	*Uso de habilidades motoras finas					
		*Obtener habilidades manipulativas iniciales					
		*Facilitar el desarrollo de habilidades motoras finas más avanzadas					
		*Hacer uso de habilidades motoras finas en el vestido y desvestido					
		*Actividades de tiempo libre utilizando extremidades superiores y desarrollando habilidades motoras finas					

I N D E P E N D E C I A	P E R S O N A L	El alumno adquirirá conocimientos básicos indispensables para desenvolverse y comunicarse dentro de la comunidad adquiriendo así una mayor independencia personal	*Expresar sus datos personales						
			*Conocer calendario						
			*conocer y manejar el reloj						
			*Desplazarse correctamente en centro comercial						
			*Desplazarse correctamente en lugares cercanos a su entorno						
			*Respetar las reglas establecidas al realizar las compras						
T A L L E R E S		El alumno será capaz al concluir el siguiente programa de integrarse y desenvolverse óptimamente en cualquier taller que se le asigne.	*conocer el local y lugar físico en el cual se va a trabajar						
			*mantenimiento del local						
			*Conocer la maquinaria y mantenimiento de la misma						
			*Conocer y cuidar la herramientas y/o utensilios de trabajo						
			*Conocer la materia prima						
			*Conocer las medidas de higiene						
			*Hacer uso de las medidas de higiene manejar las medidas de seguridad talleres de + Cocina +Jardinería Carpintería +Limpieza +Maquila						

Para llevar a cabo este programa de trabajo se utilizaban signos de evaluación:

L: Actividad lograda

P: Actividad en proceso

NL: Actividad no lograda

# BIBLIOGRAFÍA

- Ausbel M. (1981) Psicología educativa, un punto de vista cognoscitivo, México: Ed. Trillas
- Ayres I, (1996) ) Integración sensorial en el niño México: Ed. Trillas,
- Barabarane B. (1996) Un niño especial en la familia, México: Ed. Trillas,
- Bonilla V., Ortiz (1994) Características de las escuelas públicas y privadas en educación especial, México: Universidad de las Américas
- Burgos Quezada G. (2000), Educación para la vida, un modelo de integración para personas con Discapacidad Intelectual, México, DIF. DF.
- Campos C. Ugalde B (1992) El papel del psicólogo en la educación especial a nivel institucional, Tesis UNAM Facultad de Estudios Superiores Iztacala, Méx. México
- Chritensen A. (1979) La entrevista España: Ed. Pablo del Río,
- Carr C; David S, (1975)Retardo mental, conceptos para un cambio institucional, México: Ed. Trillas.
- Clemente Muñoz, A.(1999) “Asociación mensajeros de la paz”, Centro de Atención a Minusválidos de Nuñomoral, Cáceres España: Junta de Extremadura, conserjería de bienestar social, Hogares Funcionales,
- Clínica Mexicana de autismo, [www.clima.org.mx](http://www.clima.org.mx)
- Cruichshank W. (1982) El niño con daño cerebral, en la sociedad, en el hogar y en la comunidad, 2 Edición, México: Ed. Trillas,
- Davis K. (1981) El comportamiento en el trabajo México: Ed. Mcgrawhill,
- Domínguez I.(2001) Mejorando la calidad de vida de tu hijo autista o hiperactivo, México: Códice reproducciones gráficas
- FEAPS, (1984) Federación Española de Asociaciones Pro-subnormales, Tutela-orientaciones prácticas España
- Flores U. (2000) Marco general de la discapacidad y su prevención, México: DIF-DF,
- García T.(1994) Análisis Del papel que juega el psicólogo en el área de la educación especial dentro del centro de Orientación y Evaluación y canalización (COEC), UNAM Reporte de trabajo profesional, Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Méx. México
- Galguera I. , Hinojosa G; Galindo E; (1984) El retardo en el desarrollo, teoría y práctica, México: Trillas
- Galindo E; Bernal T. (1999) Modificación de conducta en la educación especial, México: Ed. Trillas

- Gerson F. (1994) Como medir la satisfacción de un cliente, México: GRUPO editorial Iberoamericano
- Gearhaert B. (1987) Incapacidad para el aprendizaje, estrategias educativas, México Ed. Manual Moderno
- Grados J., Sánchez E., (1993) La entrevista en las organizaciones, México: Manual Moderno,
- Grijalva G. (1992) Actividades extraescolares para personas con deficiencia mental, México: Ed. Trillas
- González A. (1992) El papel del psicólogo en la educación especial, UNAM Facultad de Estudios Superiores Iztacala Tesis, Méx. México.
- Hernández H., (1994) “ 5 minutos más contigo mismo / supérate” México Edamex,
- Jerome S. (1996) Evaluación infantil, México: Ed. Manual Moderno
- Jodar, J. (1985) Consultor de Psicología infantil y juvenil, 2 edición España: Ed. Océano,
- Kazdin A.(1978) Modificación de la conducta y sus aplicaciones prácticas, México: Ed. Manual Moderno
- Keller; Ribes E. (1977) Modificación de conducta, aplicaciones a la educación, México, Ed. Trillas
- Kootz H.) Weirich (1996) Elementos de administración México: Ed. Mcgrawhill,
- Labra G.(2000), Manual de capacitación Centro de Atención Especial Nueva Luz A.C., México
- Lopezarce M. (1989) Terapia de Integración Sensorial, México: Centro de Estimulación temprana y atención neuropsicológica,
- López D. (1988) Manual de Organización Centro de Atención Especial Nueva Luz, A.C México
- Macotela F. (1997) Introducción a la educación especial, Facultad de Psicología UNAM, México
- Macotela S., Romay M., (1992) Inventario de habilidades básicas, México: Trillas
- Márva L., Pérez L.. (2000) “Mmm. Que rico” México: Cuadernillo editado por Sedesol
- Maslow, (1983) Motivación y personalidad Nueva York: Ed. Harper Row,
- McCannRoo J. (1997), El placer de servir con calidad, México: Ed. Pax
- Myers P. (1996) Métodos para educar niños con dificultades en el aprendizaje, México: Noriega Editores,
- Patton P., (1996) Casos de educación especial México: Editorial Interamericana
- Plazas M. (1999) Como hacer para defenderse de las enfermedades transmitidas por los alimentos, México: cuadernos de nutrición Vol.22 No. 1 Sedesol
- Pereyra E(1989) Casa La Mota Enquera, Valencia España
- Powers M. (1999) Niños autistas, Guía para padres terapeutas y educadores, México: Ed. Trillas,
- Rives, Emilio, (1988) Modificación de conducta. México: Editorial Interamericana

- Sulzer H. (1990) Procedimientos del análisis conductual aplicado con niños y jóvenes, México: Ed. Trillas
- Terry G. (1978) Principios de administración, Ed. Continental, México
- Ulrich R; Thomas S Mabry J.(1977) Control de la conducta humana, México: Ed. Trillas,
- Verdugo M (1999) Hacia una concepción de la discapacidad, Salamanca España Ed. Amarú
- Villareal, C (1981) Fundamentos de la entrevista conductual Revisión teórica, Ed. México: Trillas,
- Walker J. (1987) Manejo conductual, México: Ed. Manual Moderno,