



Facultad de
Ciencias de la Salud
Universidad Zaragoza

**Universidad de Zaragoza
Facultad de Ciencias de la Salud**

Grado en Terapia Ocupacional

Curso Académico 2017 / 2018

TRABAJO FIN DE GRADO

**Intervención desde Terapia Ocupacional: Inserción
Laboral en un caso de Discapacidad Intelectual**

**Occupational Therapy Intervention: Labor Insertion in a
case of Intellectual Disability**

Autor/a: Esther Sales Obón

Director: Rafael Sánchez Arizcuren

Índice

RESUMEN.....	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS.....	8
METODOLOGÍA	9
DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN.....	9
FASES DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	10
1.Evaluación.....	11
2.Planificación de la intervención	12
3.Reevaluación	13
DESARROLLO.....	14
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN INICIAL	14
EVOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CASO.....	16
REEVALUACIÓN DEL CASO	18
RESULTADOS.....	18
CONCLUSIONES.....	20
BIBLIOGRAFÍA	21
Anexo I: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (ADAPTADA OPHI II Y OCAIRS)	23
Anexo II: EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL (ADAPTADA ACIS).....	25
Anexo III: EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES MOTORAS Y DE PROCESAMIENTO (ADAPTADA AMPS).....	27
Anexo IV: CUESTIONARIO DEL PUESTO DE TRABAJO.....	30
Anexo V. ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO	32
Anexo VI: ANÁLISIS ACTIVIDADES.....	34
Anexo VII: ACTIVIDADES	41
Anexo VIII: REEVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL (ADAPTADA ACIS).....	45
Anexo IX: REEVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES MOTORAS Y DE PROCESAMIENTO (ADAPTADA AMPS).....	46
Anexo X: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	49

RESUMEN

La discapacidad intelectual límite, se define actualmente como la barrera que separa el funcionamiento "normal" de la discapacidad (CI 71-85), las personas con discapacidad presentan un índice significativamente más bajo de empleo que los adultos sin discapacidad, por ello, este trabajo plantea una intervención de capacitación laboral en una mujer de 23 años con discapacidad intelectual límite en un puesto de trabajo normalizado.

El programa de intervención está dividido en tres fases. La primera etapa es la evaluación, que, a través de Entrevista semiestructurada, la Evaluación de Habilidades Motoras y de Procesamiento y la Evaluación de Comunicación e Interacción Social valora los intereses y destrezas de la usuaria. Asimismo, se realiza un Análisis del puesto de trabajo para conocer las destrezas requeridas por este. Una vez obtenidas las necesidades, en la segunda fase del plan, la intervención, se realizan 9 sesiones en las que se llevan a cabo diversas actividades acordes a las tareas y demandas del puesto. Finalmente, en la Reevaluación, tercera fase del programa se vuelve a valorar a la persona mediante las mismas evaluaciones, comprobando los cambios que se han producido.

Tras la implementación del programa, se obtienen resultados cuantitativos y cualitativos que cumplen los objetivos propuestos, sin embargo, no se llega a conseguir la plena inclusión de la usuaria debido a la limitación temporal, por ello como línea futura de intervención se plantea continuar con el plan planteado, abarcando todas las demandas del puesto de trabajo.

Palabras clave: *"Terapia Ocupacional", "Discapacidad intelectual límite", "Inclusión laboral", "Modelo de Ocupación Humana".*

INTRODUCCIÓN

La **discapacidad intelectual limite (DIL)** se manifiesta como un trastorno del estado de salud que genera deficiencias en las funciones del cuerpo y en sus estructuras, limitaciones de la actividad y restricciones en la participación dentro de un contexto de factores medioambientales y personales. (1).

El origen de la DIL se atribuye a diferentes factores:

- Problemas durante el embarazo: Las alteraciones tempranas prenatales que dañan el cerebro son catastróficas: toxoplasmosis, SIDA congénito, rubeola, exposición a sustancias (alcohol, droga, plomo, radiación...)
- Problemas al nacer: Circunstancias peri y postnatales, como por ejemplo la anoxia o trauma obstétrico.
- Problemas de salud: Algunas enfermedades como tos convulsiva, varicela, meningitis, malnutrición extrema, no recibir suficiente cuidado médico... (2)

La DIL implica una demora en el desarrollo general en todas las áreas, que se pone de manifiesto particularmente en los siguientes aspectos:

Características DIL

<i>Desarrollo Cognitivo</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ Bajo CI (70 a 80-85)✓ Distracción y poca capacidad de atención✓ Déficit en el razonamiento abstracto y memoria de trabajo✓ Lentitud en el procesamiento de la información y en la automatización de las funciones✓ Déficit en la producción espontánea de estrategias de información y en la automatización de las funciones.✓ Déficit en la producción espontánea de estrategias de aprendizaje y en su generalización cuando son aprendidas.✓ Déficit en procesos de autorregulación.✓ Déficit en los procesos y procedimientos metacognitivos.
<i>Desarrollo emocional</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ Dificultades para expresar sentimientos adaptativos.✓ Reacciones emocionales primitivas a la frustración y a la tensión, que pueden implicar conductas agresivas, autolesivas o autoestimulantes.

Desarrollo
del
lenguaje

- ✓ Retrasos en el desarrollo del habla y en general en el lenguaje expresivo.

Desarrollo de la
adaptación

- ✓ Las complejidades normales de las interacciones diarias pueden poner a prueba los límites cognitivos.
- ✓ En casos extremos, el descontrol impulsivo puede conducir a conductas agresivas.
- ✓ Los cambios en la vida diaria pueden forzar las capacidades cognitivas y las habilidades de afrontamiento

El funcionamiento intelectual límite, se conceptualiza actualmente como la barrera que separa el funcionamiento intelectual "normal" de la discapacidad (CI 71-85). A pesar de su magnitud, su prevalencia no puede ser cuantificada y no se ha operativizado su diagnóstico. (3)

El aspecto más importante del tratamiento en todos los casos de Discapacidad Intelectual (DI), es la detección precoz y la intervención temprana. En hasta el 40% de los casos no es posible encontrar una etiología específica y muchas de las causas conocidas no tienen cura. Por tanto, en la mayoría de los casos, el objetivo del tratamiento no es una "cura", sino minimizar los síntomas y la discapacidad, reduciendo los riesgos enseñando habilidades necesarias para la vida diaria, mejorando la calidad de vida y prestando apoyo a las familias y cuidadores. Los objetivos específicos y las modalidades de tratamiento para cada individuo dependerán en gran medida de la causa y gravedad de la DI y de las enfermedades comórbidas.

Actualmente se utilizan diversas técnicas como:

- Tratamiento etiológico
- Intervención conductual
- Terapia Farmacológica
- Terapia Ocupacional y Física
- Terapia del habla y del Lenguaje (4)

En cuanto a la **Inclusión laboral en Personas con Discapacidad Intelectual**, resulta imprescindible destacar que, el proceso de encontrar un trabajo se considera uno de los temas más importantes, para la integración en la comunidad, es por ello que en la sociedad actual disponer de un trabajo más o menos estable que permita independencia económica y proporcione satisfacción personal constituye uno de los logros más deseables para todas las personas. (5) (6)

Dentro de los organismos internacionales, en relación a la inclusión de personas con discapacidad, merece destacar a escala mundial el papel de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). A escala europea destacar la acción emprendida por la Unión Europea: La Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, que toma en consideración, el artículo 10 del Tratado de Funcionamiento de la UE, y declara que su objetivo es "capacitar a las personas con discapacidad para que puedan participar plenamente en la sociedad, en condiciones con el resto de la población". (7) (8)

Los adultos con discapacidades presentan un índice significativamente más bajo de trabajo que los adultos sin discapacidades, es decir, las tasas de empleo siguen siendo bajas a pesar de los esfuerzos nacionales para encontrar trabajo a personas con discapacidad (9). Desde el gobierno, a través de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en materia de empleo, se aumentan las ofertas de empleo público, el cupo de reserva de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad al siete por ciento contenido en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público y se crea, por vez primera con rango legal, una cuota específica para personas con discapacidad intelectual. (10)

Los tipos de empleo a través de los cuales las personas con discapacidad pueden ejercer su derecho al trabajo, recogidos en el artículo 37 de la Ley General de Derechos de las personas con Discapacidad y de su Inclusión social, son:

- Empleo ordinario: en las empresas y en las administraciones públicas, incluidos los servicios de empleo con apoyo.
- Empleo protegido: en centros especiales de empleo y enclaves laborales.
- Empleo autónomo. (11) (12)

El empleo con apoyo incluye la participación en el entorno laboral, así como el apoyo en una variedad de actividades que ayudan a mantener el trabajo remunerado, incluida la supervisión, capacitación y transporte. (13) El Modelo Empleo con Apoyo, basado en una Formación Ocupacional Puntual (Guerrero, 2002), hace referencia a que las personas con formación básica van a realizar un tipo de trabajo en concreto, por lo tanto, sus labores estarán definidas previamente, las actividades que se realizan se basan en la aplicación de metodología específica para alcanzar una efectiva inserción laboral. (14) Al llevar a cabo la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual bajo una modalidad de empleo, se está apostando por mejoras en la vida diaria de estas personas: se fomenta la autodeterminación, la satisfacción, el mantenimiento del empleo y la calidad de vida. (15)

Según la World Federation of Occupational Therapist (WFOT), la **Terapia Ocupacional** es una profesión que se ocupa de la promoción de la Salud y el Bienestar a través de la ocupación. El principal objetivo es capacitar a las personas para participar en las actividades de la vida diaria. Los terapeutas logran este resultado mediante la habilitación de los individuos para realizar aquellas tareas que optimizarán su capacidad para participar, o mediante la modificación del entorno para que éste refuerce la participación. (16)

Con relación al **Papel del Terapeuta Ocupacional**, los terapeutas desempeñan un papel único en la transición y el empleo para las personas con discapacidad intelectual. (17)

Principales áreas de ejecución en TO con personas con discapacidad intelectual (18):

Competencia personal	Según Schalock, en su formulación acerca de cómo mejorar la conducta adaptativa y, por ende, la competencia personal, propone cuatro tipos de intervenciones coordinadas entre sí: la formación en habilidades, los apoyos, las ayudas técnicas y las oportunidades de elección. La terapia ocupacional es una disciplina óptima para intervenir en todos estos aspectos.
Autonomía personal	Proporcionando los apoyos necesarios para alcanzar una óptima realización de las actividades de la vida diaria, y con ello contribuir a la máxima independencia y lograr la máxima calidad de vida para la persona con discapacidad intelectual y su familia.

Capacitación laboral	Facilitando actividades ocupacionales que les permita desarrollar habilidades, hábitos y destrezas laborales, así como que le capacite para poder alcanzar el necesario equilibrio entre el individuo y su puesto de trabajo.
Adaptación de entornos	Intervención sobre los espacios físicos y elementos del entorno, valiéndose de ayudas técnicas, señales visuales, auditivas, simplificación de las tareas, ergonomía, etc.
Estilos de vida	Con el fin de obtener beneficios significativos en la satisfacción en la vida, calidad en la interacción social, percepción global de su salud, funcionamiento físico, vitalidad, etc.
Ocio inclusivo y significativo	La terapia ocupacional tiene mucho que hacer a favor de un ocio que permita la inclusión social real, con apoyos y ayudas técnicas al servicio de un ocio significativo que contrarreste la falta de accesibilidad de la oferta de ocio ordinario.

El **Modelo de Ocupación Humana (MOHO)** es un marco conceptual que aborda cómo y por qué participamos en actividades cotidianas significativas, que se llaman ocupaciones. MOHO es un modelo centrado en el cliente que se basa en la práctica de la terapia ocupacional.

El modelo considera a los seres humanos como sistemas dinámicos que interactúan con su entorno. El comportamiento humano es el resultado de las interacciones entre los elementos humanos inherentes y las influencias ambientales. MOHO explica las motivaciones, patrones y contextos subyacentes de nuestro comportamiento ocupacional. (19)

El MOHO, establece que la ocupación humana se refiere a la realización de TRABAJO, JUEGO o ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA dentro de un contexto temporal, físico y sociocultural, que caracteriza la mayor parte de la vida del ser humano. El trabajo se refiere a las actividades (tanto remuneradas como no

remuneradas) que proporcionan servicios o comodidades a otros, como ideas, el conocimiento, la ayuda, el compartir información, el entretenimiento, objetos utilitarios o artísticos y protección. (20)

La ocupación, aspecto central de la experiencia humana, es un elemento inherente a la naturaleza humana. El ser humano es activo por naturaleza y ocupa su tiempo en actividades que satisfacen sus necesidades y deseos. Utilizando su capacidad de motivación intrínseca es capaz de variar su salud física y mental y sus ambientes físicos y sociales a través de la actividad significativa y con propósito. (19)

El **programa** que se presenta pretende apoyar la formación de una persona con discapacidad intelectual límite, desarrollando las destrezas necesarias para acceder al mercado laboral.

En cuanto al **entorno y recurso** en el que se realiza la intervención, el puesto de trabajo está ubicado en la localidad de Cantavieja (Teruel), concretamente se trata de la oficina de Turismo de esta misma localidad, la cual está unida a un pequeño museo de las Guerras Carlistas.

OBJETIVOS

- Capacitar a la persona para el desempeño de un puesto de trabajo, consiguiendo una mayor autonomía personal y social.
 - Adquirir/ Reforzar las capacidades necesarias para el desempeño laboral
 - Entrenar destrezas de comunicación e interacción social necesarias para el puesto de trabajo
 - Reforzar/ trabajar destrezas motoras y de procesamiento requeridas por el puesto de trabajo.

METODOLOGÍA

DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN

1. Búsqueda bibliográfica

Práctica centrada en la evidencia, tomando como referencia los siguientes aspectos:

- Discapacidad intelectual limite (DIL).
- Inclusión Laboral en Personas con Discapacidad Intelectual.
- Papel del Terapeuta Ocupacional en Inclusión laboral.
- Contexto y entorno
- Modelo de Ocupación Humana.

Se ha realizado a través de **fuentes primarias**:

- Libros consultados desde la biblioteca de la Universidad de Zaragoza.

Se han consultado **fuentes secundarias** para la búsqueda de referencias bibliográficas:

- BASES DE DATOS: Pubmed, OTSeeker.
- PORTALES WEB: Dialnet, Science Direct, Google Academic, Alcorze.
- REVISTAS DE INTERNET: TOG, AOTA, AJOT, Revista de psiquiatría y salud mental, Revista de Síndrome de Down, Revista electrónica de investigación y docencia.

Las palabras clave para la búsqueda de artículos: "*Terapia ocupacional*", "*discapacidad intelectual limite*", "*inclusión laboral*", "*modelo de ocupación humana*"

2. Evaluación inicial de la persona

Práctica centrada en la persona, evaluando a la misma a través de:

- Entrevista semiestructurada (adaptada de OPHI II y OCAIRS)
- Evaluación de habilidades de comunicación e interacción social (adaptada de ACIS)
- Evaluación de habilidades motoras y de procesamiento (adaptada de AMPS) (se realiza una vez comenzada la intervención, para poder valorar a través de una actividad significativa y conocida para la persona)

3. Análisis del puesto de trabajo

Práctica centrada en la ocupación, a través de cuestionario al personal trabajador actualmente en el puesto de trabajo.

4. Análisis de actividades principales del puesto de trabajo

Ficha de análisis de las actividades principales, describiendo las destrezas requeridas por la misma, así como delimitada en el tiempo, en el espacio y, especialmente en los medios y objetivos o metas.

5. Ajuste persona- puesto de trabajo

Tras el análisis de la persona y el análisis de las actividades, se realiza una comparativa para comprobar en que aspectos debemos incidir para conseguir un ajuste óptimo entre la persona y el puesto de trabajo.

6. Diseño de las actuaciones

Teniendo en cuenta las destrezas requeridas por el puesto de trabajo y aquellas en las que la usuaria presenta déficits, se elaboran actividades dirigidas a conseguir el ajuste óptimo de la persona en el puesto de trabajo seleccionado.

7. Intervención

Implementación de las actividades. Tras las primeras sesiones, se realiza la Evaluación de habilidades motoras y procesamiento (Adaptada de AMPS).

8. Reevaluación

Tras la implementación de las actividades, se reevalúa a la usuaria, utilizando las evaluaciones anteriormente citadas en la evaluación inicial y un cuestionario de satisfacción.

FASES DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

FASE	TAREAS	SESIONES
1. EVALUACIÓN	Recogida de la información acerca de la persona a través de las evaluaciones y cuestionarios. Análisis del puesto de trabajo y actividades que en él se desempeñan.	6 sesiones (30 minutos cada una)
2. PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	Educación y entrenamiento, a través de diferentes actividades planteadas.	9 sesiones (30 minutos cada una)
3. REEVALUACIÓN	Reevaluación a través de la observación y las escalas de evaluación comparando resultados.	3 sesiones (30 minutos cada una)

1. Evaluación

EVALUACIÓN INICIAL DEL CASO

Mujer de 23 años con DIL que actualmente se encuentra en un Centro Ocupacional. Muestra aspiraciones por acceder a un puesto de trabajo normalizado.

Evaluaciones utilizadas

Las escalas que vamos a utilizar en la evaluación inicial serán las mismas que utilizaremos en la reevaluación, una vez llevada a cabo la intervención.

- 1. Entrevista inicial semiestructurada (adaptada OPHI- II y OCAIRS):**
Entrevista semiestructurada que explora la historia ocupacional del paciente, basada en conceptos del modelo de ocupación humana que se enfoca en la motivación, desempeño y organización del comportamiento ocupacional de la vida diaria. [Anexo I]
- 2. Evaluación de las habilidades de comunicación e interacción (adaptada de ACIS):** Evaluación observacional que obtiene datos acerca de la habilidad que la persona demuestra al comunicarse e interactuar con otros en una ocupación. Los ítems de habilidades representan tres dominios de comunicación e interacción: físico, intercambio de información y relaciones. La evaluación se realiza en una interacción abierta, mientras la usuaria se relaciona con sus amigas en el bar donde habitualmente suelen ir, siendo este un contexto conocido para la usuaria. [Anexo II]
- 3. Evaluación de habilidades motoras y procesamiento (Adaptada de AMPS):** Evaluación de observación formal, se utiliza para evaluar la efectividad de las acciones en el desempeño (habilidades motoras y de procesamiento en el tiempo del desempeño las tareas de la vida diaria). La evaluación se realiza a través de una actividad conocida por la usuaria y significativa para la misma, por ello se escoge la actividad de: *Explicar el mapa de la localidad*, que previamente ya se ha aprendido con ella. [Anexo III]
- 4. Cuestionario del puesto de trabajo:** Cuestionario realizado a la persona que actualmente ejecuta el puesto, donde se indica la posición del cargo en el organigrama, contenido del cargo, responsabilidades, aptitudes necesarias y nivel de desempeño. [Anexo IV]

5. Análisis del puesto de trabajo: Hoja de registro de la información recogida en el cuestionario al trabajador, donde de manera esquemática se observan las diferentes características del puesto de trabajo. [Anexo V]

6. Análisis de actividades: Análisis de las actividades más significativas en el puesto de trabajo, para comprobar las destrezas requeridas por las mismas. [Anexo VI]

Secuencia temporal de la evaluación inicial

	ENERO					MARZO
	22	23	24	29	31	3
Primera toma de contacto, breve explicación del proyecto						
Entrevista semiestructurada						
Selección del puesto de trabajo						
Análisis del puesto de trabajo						
Evaluación de habilidades de comunicación e interacción social.						
Cuestionario al personal trabajador en el puesto seleccionado						
Análisis del puesto de trabajo y Análisis de las actividades.						
Evaluación de habilidades motoras y de procesamiento						

2. Planificación de la intervención

	Actuación	Objetivos operativos
Actividades dirigidas a la mejora del manejo del dinero	Aprender la variedad de entradas y el precio de cada una de ellas	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce entrada de visita corta - Reconoce entrada de visita larga - Reconoce entrada al museo - Discrimina el precio de las entradas
	Cálculo mental del cambio.	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de sumar el importe - Es capaz de calcular el cambio
	Uso de la calculadora	<ul style="list-style-type: none"> - Teclea el importe - Realiza los cálculos - Interpreta el resultado
Actividades dirigidas a la asistencia en mostrador	Aprender el mapa de la localidad	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica los puntos principales del mapa - Ubica los monumentos emblemáticos de la localidad. - Explica el recorrido que pueden hacer los visitantes por el casco antiguo.
	Role playing para aprender a responder a las demandas del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una conversación coherente y fluida - Responde con éxito a las preguntas

	Instrucciones sobre el correcto posicionamiento físico para atender con éxito a la demanda.	<ul style="list-style-type: none"> - Se mantiene bien colocada - Se aproxima al visitante correctamente
Actividades dirigidas a la Toma de datos del visitante en papel y en programa estadístico	Role playing para practicar las preguntas necesarias que se deben realizar al visitante	<ul style="list-style-type: none"> - Pregunta por la demanda del usuario - Pregunta el número de visitantes - Pregunta de dónde vienen
	Anotación de datos en la hoja de registro.	<ul style="list-style-type: none"> - Anota el número de personas del grupo - Anota de donde vienen
	Entrenamiento en el manejo del programa informático	<ul style="list-style-type: none"> - Abre el programa informático - Inserta la contraseña - Inserta datos de los visitantes en la tabla Excel.

Secuencia temporal del plan de actuación

	FEBRERO				MARZO		ABRIL		
	3	10	17	24	10	24	3	4	5
Actividades dirigidas a la mejora del manejo del dinero									
Actividades dirigidas a la asistencia en mostrador.									
Actividades dirigidas a la Toma de datos del visitante en papel y en programa estadístico									

3. Reevaluación

La reevaluación se realizará con las mismas escalas con las que se ha realizado la evaluación inicial, además a través de la observación se comprueba si puede desempeñar la tarea con éxito. Se realiza un cuestionario de satisfacción para evaluar el grado de satisfacción de la persona con el servicio prestado.

Secuencia temporal de reevaluación

	ABRIL		
	Viernes 6	Sábado 14	Sábado 21
Evaluación de habilidades de comunicación e interacción social (Adaptada de ACIS)			
Evaluación de habilidades motoras y procesamiento (Adaptada de AMPS)			
Cuestionario de Satisfacción			

DESARROLLO

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN INICIAL

A. DESCRIPCIÓN BIOGRÁFICA Y CLÍNICA DEL CASO

Biografía
Mujer de 23 años, diagnosticada de DIL a los 5 meses, presenta un nacimiento normal, pero debido a factores postnatales, a los 5 meses es hospitalizada por afecciones respiratorias (Bronquiolitis) y fiebre muy alta, provocándole retraso en la adquisición de funciones motoras y cognitivas.
Clínica
<u>Desarrollo cognitivo</u> <ul style="list-style-type: none">- Distracción y poca capacidad de atención- Déficit en la memoria a corto plazo- Lentitud en el procesamiento de la información y en la automatización de las funciones.- Dificultad en la toma de decisiones y en la resolución de problemas.
<u>Desarrollo motor</u> <ul style="list-style-type: none">- Carece de rasgos físicos aparentes- Balanceo durante la marcha.
<u>Alteraciones de conducta</u> <ul style="list-style-type: none">- Preocupación- Nerviosismo

B. PERFIL OCUPACIONAL

Mujer de nacionalidad española de 23 años con discapacidad intelectual límite, soltera y sin hijos. Actualmente reside con sus padres y sus dos hermanos en Cantavieja (Teruel). El entorno familiar es favorable, su madre es quien principalmente se hace cargo de sus necesidades, pero todos los miembros de la familia están involucrados.

La educación primaria la realiza en el Colegio Público de Cantavieja, a los 16 años debido a que los recursos que allí se le podían aportar ya eran escasos, pasa a un Colegio de Educación Especial (La Arboleda), en Teruel, donde residía de lunes a viernes y los fines de semana regresaba a su casa, pasado este periodo a los 21

años, ya no puede seguir en el colegio de educación especial por lo que junto con su hermana, pasa a residir a Castellón, por el día iba a la Asociación Síndrome de Down de esta misma localidad y después compartía aficiones y piso con su hermana. A los 22 años ingresa en ATADI Cantavieja, Centro Ocupacional en el que actualmente se encuentra, está ubicado en la misma localidad en la que reside su familia por lo que comparte hogar con los mismos.

Presenta un deterioro cognitivo leve, sin embargo, presenta motivación por el trabajo normalizado y conserva buenas habilidades de interacción social.

Su principal motivación actualmente es económica, presenta gran ambición por conservar buenos niveles económicos, por lo que considera que un trabajo normalizado podría aportarle. La familia apoya encarecidamente su progresión y desea evitar su deterioro a causa de una estabilización.

C. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO OCUPACIONAL

A través de la evaluación de habilidades motoras y de procesamiento y la evaluación de habilidades de comunicación e interacción social, se realiza una serie de observaciones formales:

Respecto a las **habilidades motoras**, presenta una **posición del cuerpo** óptima, aunque en ocasiones, tiende a adoptar una postura encorvada en bipedestación y se inclina progresivamente sobre el área de trabajo. En la **obtención y sostén de los objetos** no presenta ninguna dificultad, en cambio, para **moverse y mover objetos**, se observa que se tambalea al caminar, y en ocasiones realiza movimientos más enlentecidos. En el **mantenimiento de la ejecución**, la destreza para mantener el ritmo se ve enlentecida y pierde la atención con estímulos auditivos externos a la tarea.

En las **habilidades de procesamiento**, se observa que, al **aplicar el conocimiento**, escoger la información que debe transmitir le resulta costoso y lo realiza en un periodo de tiempo mayor al deseable, al igual que al preguntar información. Respecto a la **organización temporal**, se observa un desarrollo óptimo, aunque tiende a realizar pequeñas pausas. En la **organización del espacio y de los objetos**, se desenvuelve eficazmente, aunque retrasa el curso de la tarea al recoger los objetos. En la **adaptación de la ejecución**, se observa

un pequeño déficit en el ajuste y en la acomodación, presentando una limitación al beneficiarse, ya que le cuesta procesar la información aportada.

En las **destrezas de comunicación e interacción social**, en el **dominio físico**, se observa que el contacto, la maniobra y la posición es ineficaz, encontrando también pequeñas limitaciones para contemplar, gesticular y orientarse. En cambio, el **intercambio de información** es óptimo, aunque se cuestiona la articulación, involucración y sostén. En cuanto a las **relaciones**, se observa un desempeño competente, a pesar de que en momentos puntuales le cuesta centrarse, relacionarse y respetar.

Así mismo, se realizan observaciones informales, en las que se observa cómo se desenvuelve la usuaria en su vida diaria, siendo esta autónoma en todas las ABVD y AIVD, requiriendo algún tipo de ayuda en situaciones puntuales no significativas. La usuaria mantiene una vida social muy activa, integrada dentro de un grupo de iguales con los que comparte aficiones. Con los compañeros del Centro Ocupacional, mantiene muy buena relación, a pesar de su diferencia de edad.

EVOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CASO

La intervención llevada a cabo consta 9 sesiones [Anexo VII] en las que:

- **Sesión 1:** *Aprender el mapa de la localidad.* La usuaria tiene la primera toma de contacto con material propio del puesto de trabajo. Dado su previo conocimiento de la localidad, le resulta sencillo señalar los puntos más relevantes, ubicando los monumentos emblemáticos, sin embargo, le resulta complejo verbalizar con fluidez el recorrido que los visitantes pueden realizar por el casco antiguo, por lo que volveremos a incidir en ello en la próxima sesión.
- **Sesión 2:** *Aprender la variedad de entradas y el precio de cada una de ellas.* La usuaria reconoce los diferentes tipos de entradas con facilidad, dado al diseño significativo de cada una de ellas. Reconoce el precio de cada una de ellas indicado en las mismas.

Aprender el mapa de la localidad. Refrescamos la información aprendida en la sesión anterior, tras la repetición del recorrido señalado en color morado, la usuaria memoriza y aprende el recorrido, de esta manera consigue explicarlo adecuadamente.

- **Sesión 3:** *Role playing para aprender a responder a las demandas del usuario.* La usuaria tras la repetición de preguntas y atendiendo a las indicaciones, logra responder con éxito a las demandas, sin embargo, si se le pregunta sobre alguna cosa que previamente no se ha practicado interrumpe la conversación mostrando nerviosismo, y siendo incapaz de resolver el problema, por ello se le aportan estrategias como apoyarse en la información por folletos o delegar en algún compañero en situaciones en las que ella no disponga de toda la información.
- **Sesión 4:** *Cálculo mental del cambio.* Tras conocer el importe de las entradas, al simular el cobro de alguna de ellas, la usuaria es incapaz de realizar los cálculos de los cambios, por lo que se decide que la mejor alternativa es el uso de calculadora.
- **Sesión 5:** *Uso de calculadora.* La usuaria es capaz de teclear el importe del billete con el que se le ha pagado e ir restando lo que cuesta cada una de las entradas o materiales que quiere el visitante. De esta manera devuelve correctamente el cambio. Si es necesario también es capaz de sumar el importe de todas las cosas, para indicarle al visitante el coste.
- **Sesión 6:** *Instrucciones sobre el correcto posicionamiento físico para atender con éxito la demanda.* Tras las indicaciones dadas y el razonamiento de estas, la usuaria se mantiene bien colocada al realizar diferentes acciones propias del puesto. La posición mejora respecto a la primera simulación, pero requiere de gran atención sobre este aspecto ya que si no se posiciona a una distancia ineficaz al visitante.
- **Sesión 7:** *Role playing para practicar las preguntas necesarias que se deben realizar al visitante.* Tras practicar y aprender que datos necesita de los visitantes, la usuaria pregunta efectivamente por la demanda, el número de visitantes y de donde vienen.
- **Sesión 8:** *Anotación de datos de los visitantes en la hoja de registro.* Tras mostrar la hoja de registro, leerla e indicar donde va cada dato, la usuaria es capaz de anotar el número de personas que vienen y de donde vienen.
- **Sesión 9:** *Entrenamiento en el manejo del programa informático.* La usuaria abre el programa informático e inserta la contraseña eficazmente.

Tras la intervención con el caso, observamos que es capaz de realizar todas las tareas demandadas a excepción del manejo del cálculo mental del dinero, pero

que no es necesario porque puede realizar la misma función con calculadora, y de la interpretación de los datos en el programa informático, para el cual requerirá de apoyo por parte de sus compañeros, o delegación en esta tarea.

REEVALUACIÓN DEL CASO

Para la reevaluación se han utilizado las mismas escalas que en la evaluación, añadiendo un cuestionario de satisfacción.

- Reevaluación de habilidades de comunicación e interacción social (adaptada ACIS) [Anexo VIII]
- Reevaluación de habilidades motoras y de procesamiento (adaptada AMPS) [Anexo IX]
- Cuestionario de satisfacción [Anexo X]

RESULTADOS

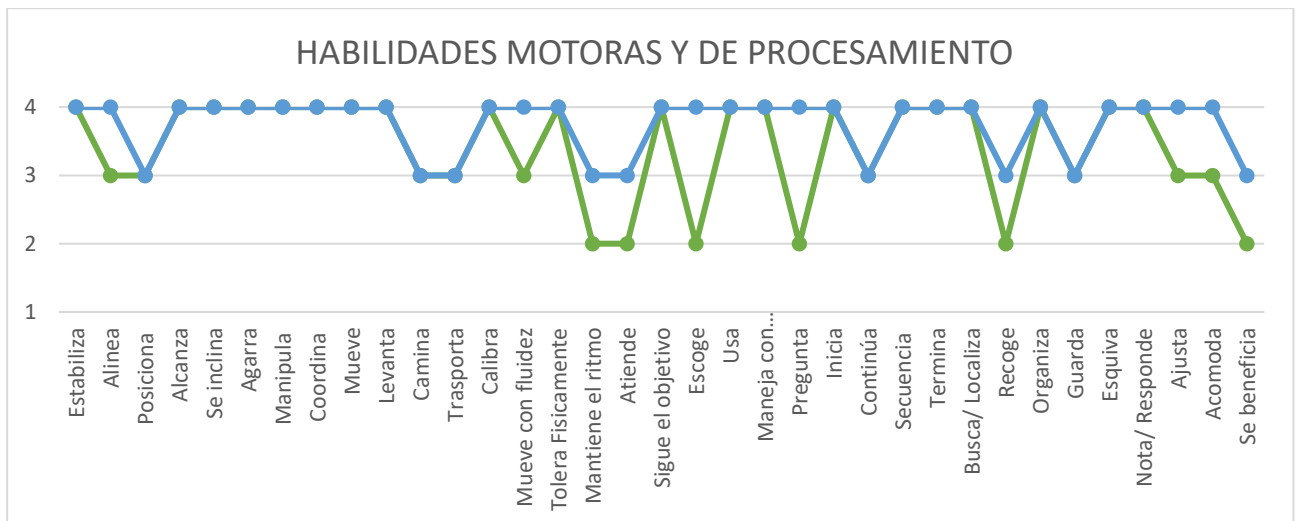
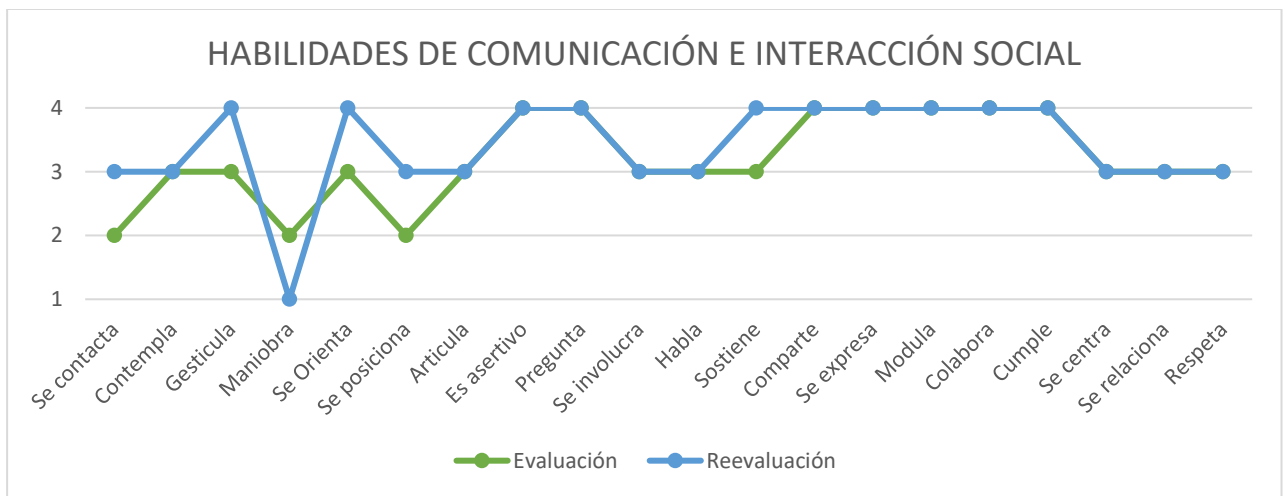
Resultados cualitativos

Tras la intervención con la usuaria, se observa que en el componente **volicional**, la usuaria experimenta un aumento del nivel de interés por el puesto de trabajo, presentando un aumento en la autoestima y mayor confianza en sí misma. En cuanto a sus metas personales, se plantea formar parte real del puesto de trabajo tras adquirir las destrezas necesarias.

En el componente de **habituación**, se enmarca en el rol de trabajador, incluso tomándose más en serio su labor en el Centro Ocupacional.

En el componente de **ejecución**, identifica mayor capacidad para desenvolverse en el puesto de trabajo, y muestra interés por conseguirlo.

Resultados cuantitativos:



CONCLUSIONES

Estudios como el de la Universidad Autónoma de Madrid (8) (21), indican una formación de dos años para capacitar a los usuarios con el fin de conseguir la inserción laboral. Al igual que en este estudio, cabe destacar que la etapa de capacitación laboral ha incrementado en la persona su autoconcepto de forma significativa, al comprobar que es capaz de realizar diversas tareas.

La usuaria ha entrenado y adquirido las destrezas de comunicación e interacción social, así como las destrezas motoras y de procesamiento necesarias para las tareas del puesto de trabajo seleccionadas, observando una mejoría en su desempeño. Tras el análisis de los resultados de la evaluación inicial, en comparación a los de la evaluación final, se puede afirmar que ha mejorado notablemente en diferentes ítems de las evaluaciones, aunque también se comprueba que se ha mantenido en aquellos que ya era competente y solo ha disminuido su puntuación en la maniobra de las habilidades de comunicación e interacción social.

Sin embargo, la plena inserción en el puesto de trabajo se ve restringida, por la limitación de la usuaria para desempeñar todas las tareas que el puesto demanda, sería necesaria una capacitación más extensa temporalmente para poder abarcar todas las tareas requeridas.

Por ello, podemos afirmar que los objetivos planteados en el plan de intervención, no se han cumplido en su totalidad, siendo necesaria una mayor dedicación de tiempo para que se lleve a cabo con éxito. Como futura actuación, se podría seguir en la misma línea de intervención, ampliando las actividades, e incidiendo en las diferentes destrezas que se requieran.

Esta experiencia demuestra que con una formación adecuada y un plan de intervención individualizado diseñado con rigor y precisión, para que el sujeto desempeñe el trabajo más acorde a sus necesidades, siempre teniendo en cuenta sus intereses, es posible la inserción en el empleo ordinario.

BIBLIOGRAFÍA

1. Schalock Robert L. La nueva definición de discapacidad intelectual, apoyos individuales y resultados personales. Siglo Cero. 2009; 40(229): p. 22-39.
2. Orientación edu Rioja. [Internet].Gobierno de la Rioja; 2017 [citado 18 de diciembre de 2017]. Disponible en : <http://orientacion.edurioja.org/index.php/necedidad-ed-especiales/difaprendizaje/102-bogdifi/178-disintelim>.
3. Salvador Carulla L, Garcia Gutierrez J, Ruiz Gutierrez-Colosia M, Artigas Pallares J, García Ibañez J, Gónzale Pérez J, et al. Borderline Intellectual Functioning: Consensus and good practice guidelines. Revista de Psiquiatría y Salud Mental. Septiembre 2013; 6(3): p. 109-120.
4. Xiaoyan K, Liu J. Discapacidad Intelectual. En Xiaoyan K, Liu J. Manual de Salud Mental Infantil y Adolescente de la IACAPAP. Pekin; 2017. p. 1-28.
5. Alomar E, Cabré M. El trabajo de jóvenes con discapacidad intelectual en entornos normalizados. Revista Síndrome de Down. Diciembre 2005;1(22): p. 118-124.
6. Mihaela Spatarelu E. Youth Insertion on Labor Market. En Daniel S, editor. Procedia Economics and Finance. Bucharest: ELSEVIER; 2015. p. 1020-26.
7. Garcia Rodriguez MI. Grandes procesos de cambio y sus impactos sobre la discapacidad. REID. Abril 2018; 1(3).
8. Izuzquiza Gasset D, Egido Gálvez I, Cerillo Martin R. Diez años de formación para el empleo de personas con discapacidad intelectual en la universidad. Rev. Iberoamericana de educación. 2013; 1(63): p. 127-138.
9. Bush KL, Tassé M. Employment and choice-making for adults with intellectual disability, autism, and down syndrome. Rev Dev Disabil. Junio 2017; 65: p. 23-34.
- 10 BOE. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [Internet].; 2011 [citado 20 de diciembre de 2017]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-13241>.
- 11 Gobierno de España. Agencia Estatal Boletín Oficial. [Internet].; 2013 [citado 9 de enero de 2018]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12632>.
- 12 Organización Internacional del Trabajo. [Internet]. [citado 9 de enero de 2018]. Disponible en: <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>.
- 13 Kirsh B, Gewurtz R, Stergiou-kita M, Dawson D. From margins to mainstream: What do we Know about work integration for persons with brain injury, mental illness and intellectual disability. Febrer 2009; 4(32): p. 391-405.

- 14 Romero Chico R, Lucero P. Modelo de empleo con apoyo para la inserción .
laboral de las personas con discapacidad intelectual leve en Ecuador. Revista Publicando. 2016; 3(7): p. 57-68.
- 15 De Jesús A, Girón I, García G. Relación entre la modalidad de empleo y el nivel .
de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve. Nómadas: Critical Journal of Social and Juridical Sciences. 2009;1 (22): p. 333-381.
- 16 WFOT. World Federation of Occupational Therapist. [Internet].Definition of .
Occupational Therapy; 2012 [citado 25 de enero de 2018]. Disponible en: <http://www.wfot.org/AboutUs/AboutOccupationalTherapy/DefinitionofOccupationalTherapy.aspx>.
- 17 Evan Dean P, Katey Burke M. Career Development for Adults With Intellectual .
Disability: Pilot Outcomes From a Community-Based Employment Program. American Journal of Occupational Therapy. Julio 2017; 71.
- 18 Cuairán Yeregui O, Laparra Alguacil I, Arnedo Villanueva A, Loitegui Baciero A. .
Terapia Ocupacional en Discapacidad Intelectual. TOG (A Coruña). 2009; 6(4): p. 391-409.
- 19 Kielhofner G. A model of human occupation: theory and application. Tercera .
ed. Juliet T, editor. Philadelphia: Williams & Wilkins; 2002.
- 20 Kielhofner G. Terapia Ocupacional. Modelo de Ocupación Humana: Teoría y .
aplicación. Tercera ed. Buenos Aires: Panamericana; 2004.
- 21 Pérez Serrano M. Inserción laboral de jóvenes con discapacidad. Análisis de .
las prácticas laborales. Revista intrauniversitaria de pedagogía social. Marzo 2008.

Anexo I: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (ADAPTADA OPHI II Y OCAIRS)

1. ROLES OCUPACIONALES Y COMPORTAMIENTO OCUPACIONAL

- ¿Trabaja o estudia?
 - *Trabajo en ATADI, un Centro Ocupacional.*
- ¿En qué consiste su trabajo?
 - *Realizamos diversos encargos, principalmente recortamos papel para una empresa porcina de la zona. Nuestro trabajo consiste en cortar en trozos muy pequeños periódicos y acumularlo en sacos de diferentes medidas.*
- ¿Cuáles son los principales motivos por los que hace esto?
 - *Cuando acabé de estudiar, me vine al pueblo y es el único recurso que tenemos, estoy muy bien, pero mis compañeros son mucho más mayores, lo que más me gusta es que al final de la semana nos pagan.*

2. RUTINA DIARIA

- ¿Puedes describirme como sería un día normal en tu vida?
 - *Me levanto a las 9, me preparo la ropa, me visto, me lavo la cara, me lavo los dientes, me pongo crema, me lavo las gafas, me peino aunque me ayuda mi madre a ponerme el gancho, me prepara mi madre el bocadillo, caminando voy a ATADI, guardo mis cosas en una taquilla, entro al taller, plego y corto papel en el centro ocupacional hasta las 11 que hacemos el almuerzo y luego tenemos un rato de tiempo libre en el que hablo con los mayores de la residencia, y continuamos con la faena hasta la 13h me voy andando para casa, preparo la mesa, como, recojo mis platos de la mesa, hasta las 15h miro la televisión y a esa hora vuelvo a ir a ATADI donde continuo con el periódico hasta las 17h, voy para casa y mientras meriendo veo una serie en la televisión voy a spinning y luego voy a casa a cenar, después de cenar vemos la serie de la tele, me pongo el pijama y a dormir.*
- ¿Y un fin de semana?
 - *Me levanto a las 11-12, voy al baño, voy a la habitación wasapeo con mis amigo/as, me visto, voy a comprar el pan, vuelvo a casa a comer, voy al bar con mis amigos a tomar algo, vamos a ver el futbol al*

polideportivo, volvemos a tomar algo, y voy a cenar a casa, y después de cenar salgo un rato con mis amigos y a las 12-1 a dormir.

- ¿Tienes algún hobby?
 - *Hacer actividades deportivas como spinning y tonificación, y salir con mis amigos.*

3. AMBIENTES OCUPACIONALES

- Hábleme de su casa, ¿le gusta su pueblo? ¿puede moverse sin dificultad?
 - *Vivo en Cantavieja, mi casa está a las afueras del centro del pueblo, pero como aquí las distancias son cortas puedo ir a todos los sitios yo sola andando. Me encanta mi pueblo porque todo el mundo me conoce, normalmente voy andando a todos los sitios, pero si algún día llueve o es muy tarde siempre hay alguien que me lleva a casa en coche*
- ¿Con quién vive?
 - *Vivo con mis padres y mis dos hermanos; mi hermana tiene 4 años más que yo y mi hermano 1 más que yo.*
- En relación con su lugar de trabajo, ATADI ¿le gusta la tarea que realiza?
 - *Me gusta, pero es siempre el mismo trabajo, me gustaría poder hablar con más gente o variar un poco de tarea.*
- ¿Está a gusto con sus compañeros de trabajo?
 - *Si, aunque son un poco mayores me rio mucho con ellos.*
- Si necesita ayuda/ apoyo, ¿puede contar con su familia, amigos...?
 - *Si, mi familia y mis amigos siempre están a mi lado para apoyarme.*

4. MOTIVACIÓN POR LA OCUPACIÓN

- ¿Qué cosas piensa que hace bien? ¿De cuáles se siente orgulloso?
 - *Creo que se me da bien hablar con la gente, soy muy cercana y me gusta estar acompañada. Tengo muchos amigos y me siento muy orgullosa.*
- ¿Tienes algún proyecto futuro?
 - *Me gusta mi trabajo en ATADI, pero me gustaría poder trabajar en otro sitio como mis amigas.*

Anexo II: EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL (ADAPTADA ACIS)

COMPETENTE (4)	Desempeño competente que apoya el rendimiento de la comunicación/ interacción y conlleva a resultados positivos en la interacción personal/ grupal. El examinador no observa evidencia de déficit.
CUESTIONABLE (3)	Desempeño cuestionable que da lugar a riesgo en rendimiento de la comunicación/ interacción y conlleva a resultados inciertos de interacción interpersonal/ grupal. El examinador observa déficit leve a moderado.
INEFECTIVO (2)	Desempeño inefectivo que interfiere rendimiento de la comunicación/ interacción y conlleva a resultados indeseables de interacción interpersonal/ grupal. El examinador observa déficit leve a moderado.
DÉFICIT (1)	Déficit en el desempeño impide el rendimiento de la comunicación/ interacción y conlleva a resultados de interacción personal grupal inaceptable. El examinador observa un déficit severo (riesgo de daño, peligro, provocación o quiebre de la interacción grupal).

Dominio físico (Corporalidad)		Comentarios
SE CONTACTA	4 – 3 – 2 – 1	<i>Abraza a algunos de sus amigos al verlos durante un largo tiempo, teniendo que ser estos quien le refieran que ya se puede sentar, en cambio a otros de ellos ni siquiera les dice nada antes de sentarse.</i>
CONTEMPLA	4 – 3 – 2 – 1	<i>Durante la conversación, alterna momentos en los que contempla eficazmente a sus compañeros con momentos en los que despista su atención, no obstante, no hay interrupción en la acción social.</i>
GESTICULA	4 – 3 – 2 – 1	<i>Cuando algún comentario de la conversación entre amigos no se adecua a ella, gesticula con las manos excesivamente indicando no, no interfiere en la acción social.</i>
MANIOBRA	4 – 3 – 2 – 1	<i>Se posiciona muy cerca de algún miembro del grupo, invadiendo su espacio.</i>
SE ORIENTA	4 – 3 – 2 – 1	<i>Le cuesta cambiar la orientación de persona a persona, esperando mayor respuesta del primer interlocutor, se produce en una sola ocasión, y puede ser debido a que la usuaria pensaba que iba a continuar hablando.</i>
SE POSICIONA	4 – 3 – 2 – 1	<i>Dificultad para asumir una postura apropiada a la situación, tiende a apoyarse sobre la mesa encorvando la espalda y bajando la cabeza.</i>

Intercambio de información		Comentarios
ARTICULA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Cuando habla tiende a emitir tras la frase un sonido involuntario poco definido.</i>
ES ASERTIVO	4 - 3 - 2 - 1	
PREGUNTA	4 - 3 - 2 - 1	
SE INVOLUCRA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Inicia interacción, pero en alguna ocasión en un momento no apropiado de la conversación.</i>
HABLA	4 - 3 - 2 - 1	
SOSTIENE	4 - 3 - 2 - 1	<i>En alguna ocasión se observa que prescinde de su turno, así como manifiesta una conversación enlentecida cuando narra una historia.</i>
COMPARTE	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se observa en una ocasión en la que uno de sus amigos casi tira un vaso, y es ella es quien anticipa el peligro y avisa al amigo.</i>
SE EXPRESA	4 - 3 - 2 - 1	
MODULA	4 - 3 - 2 - 1	

Relaciones		Comentarios
COLABORA	4 - 3 - 2 - 1	
CUMPLE	4 - 3 - 2 - 1	
SE CENTRA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se distrae en alguna ocasión, no llega a interrumpir la acción social, pero si que tiene momentos ausentes.</i>
SE RELACIONA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se cuestionan las estrategias utilizadas para mantener el vínculo, aunque manifiesta interés, le cuesta ofrecer opiniones.</i>
RESPETA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se cuestiona la rapidez de las acomodaciones, si es cierto que cambia de relación con el camarero, pero la primera toma de contacto la realiza como si estuviese hablando con sus amigos, se da cuenta y cambia la forma de pedir.</i>

Anexo III: EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES MOTORAS Y DE PROCESAMIENTO (ADAPTADA AMPS)

COMPETENTE (4)	Desempeño competente que apoya el progreso de la acción y produce buenos resultados. El observador no observa evidencia de déficit.
CUESTIONABLE (3)	Desempeño cuestionable que pone en riesgo el progreso de la acción y produce resultados inciertos. El examinador cuestiona la presencia de déficit.
INEFECTIVO (2)	Desempeño inefectivo que interfiere con el progreso de la acción y produce resultados no deseados. El examinador observa un déficit leve o moderado.
DÉFICIT (1)	Desempeño deficitario que impide el progreso de la acción y produce resultados inaceptables. El examinador observa un déficit severo (riesgo de daño, peligro, provocación o fallo en el trabajo)

Posición del cuerpo (Postura y equilibrio)		Comentarios
ESTABILIZA	4 - 3 - 2 - 1	
ALINEA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se observa que tiende a adoptar una postura encorvada en bipedestación cuando interactúa con los objetos. No significativa en la ejecución de la tarea.</i>
POSICIONA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se inclina progresivamente sobre el área de trabajo, en este caso sobre el plano de la localidad, ubicado en el mostrador de la oficina de turismo, lo cual implica poner en riesgo el progreso de la acción.</i>

Obteniendo y sosteniendo los objetos		Comentarios
ALCANZA	4 - 3 - 2 - 1	
SE INCLINA	4 - 3 - 2 - 1	
AGARRA	4 - 3 - 2 - 1	
MANIPULA	4 - 3 - 2 - 1	
COORDINA	4 - 3 - 2 - 1	

Moviéndose a sí mismo y a los objetos		Comentarios
MUEVE	4 - 3 - 2 - 1	
LEVANTA	4 - 3 - 2 - 1	
CAMINA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Camina con estabilidad, pero tambaleándose, no interfiere el desarrollo de la tarea, pero si retrasa el progreso de esta</i>
TRANSPORTA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Al igual que cuando camina, en el transporte mantiene un paso inestable.</i>
CALIBRA	4 - 3 - 2 - 1	
MUEVE CON FLUIDEZ	4 - 3 - 2 - 1	<i>En ocasiones se observa una falta de fluidez en el movimiento, siendo este más enlentecido.</i>

Manteniendo la ejecución		Comentarios
TOLERA FISICAMENTE	4 - 3 - 2 - 1	
MANTIENE EL RITMO	4 - 3 - 2 - 1	<i>La destreza para mantener el ritmo es ineficaz, produciendo un uso ineficaz del tiempo, realiza la tarea a una velocidad que es consistente, pero lenta. Habla de manera pausada y sus gestos apoyan la lentitud.</i>
ATIENDE	4 - 3 - 2 - 1	<i>Hay un retraso en el progreso de la tarea, porque la usuaria mira hacia otro lado, donde hay eventos auditivos irrelevantes del entorno</i>
SIGUE EL OBJETIVO	4 - 3 - 2 - 1	

Aplicando el conocimiento		Comentarios
ESCOGE	4 - 3 - 2 - 1	<i>La destreza para escoger el tipo de información que debe aportar al visitante es ineficaz, lo cual interrumpe la ejecución de la tarea y produce un uso ineficaz del tiempo</i>
USA	4 - 3 - 2 - 1	
MANEJA CON CUIDADO	4 - 3 - 2 - 1	
PREGUNTA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Pregunta por información después de un rato, lo cual retrasa el progreso de la tarea, es decir una vez explicado el mapa, pregunta si también tiene que hablar sobre los interiores de los monumentos, lo cual hace que tenga que volver a añadir información en aspectos que ya había mencionado previamente.</i>

Organización temporal		Comentarios
INICIA	4 - 3 - 2 - 1	
CONTINUA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Comienza a explicar el mapa de acuerdo con lo establecido, pero en ocasiones realiza pequeñas pausas, para luego volver a la misma acción con éxito.</i>
SECUENCIA	4 - 3 - 2 - 1	
TERMINA	4 - 3 - 2 - 1	

Organización del espacio y de los objetos		Comentarios
BUSCA/ LOCALIZA	4 - 3 - 2 - 1	
RECOGE	4 - 3 - 2 - 1	<i>Recoge uno por uno los objetos (mapa, boli...) cuando tiene la capacidad física para llevar más objetos, retrasando el progreso de la tarea.</i>
ORGANIZA	4 - 3 - 2 - 1	
GUARDA	4 - 3 - 2 - 1	
ESQUIVA	4 - 3 - 2 - 1	

Adaptando la ejecución		Comentarios
NOTA/ RESPONDE	4 - 3 - 2 - 1	
AJUSTA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Mueve el mapa de manera repetitiva e innecesaria, para señalar los puntos de interés, no lo hace de manera que limita la acción, pero si es un aspecto que se debe controlar.</i>
ACOMODA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Anticipa y resuelve problemas, pero de manera enlentecida, ya que si esta señalando en el mapa, no controla correctamente que el visitante pueda verlo, cuando deja de mirar el mapa y mira al visitante se da cuenta de que no lo veía. No dificulta la actividad porque ese mapa luego se le proporciona al visitante.</i>
SE BENEFICIA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Cuando el visitante le corrobora la información que ha dado, pej. Entonces subo por aquí y enseguida me encontrare la plaza ¿no?, le cuenta procesar la información que le ha dado y responder con éxito.</i>

Anexo IV: CUESTIONARIO DEL PUESTO DE TRABAJO

1. Nombre del cargo:	
GUIA DE TURISMO	
2. Posición del cargo en el organigrama	
a) Subordinación: (Indique si en este cargo tiene o no personal subordinado, cuántos son y cuál es el nivel del cargo de los subordinados)	- Posee personal de apoyo, que no es subordinado, ocupa una posición similar y el cargo sería Guía de Turismo.
b) Supervisión: (Indique si el cargo tiene supervisión de alguien, a quién le corresponde este rol indicando el cargo).	- Si, el cargo está supervisado por la Concejal de Turismo.
c) Comunicaciones colaterales: (Indique con qué estamentos de la organización se relaciona para que las funciones de este cargo sean exitosas, detallando el nivel de dependencia y relación).	- Grupos de autobuses, agencias de viajes, particulares, grupos de escolares... - Siendo las mismas por vía telefónica, e-mail o presencial
3. Contenido del cargo	
Elabore una relación de las Principales Tareas que corresponden a este cargo y el porcentaje de tiempo laboral que estima dedica a cada una de ellas.	
Tarea Principal	% Tiempo Laboral
- Asistencia en mostrador (Facilitar información sobre el destino, y los alrededores a través de los folletos, recomendaciones de senderos, información de alojamientos y restaurantes con objetividad...)	40%
- Toma de datos del visitante en papel y el programa estadístico del Gobierno de Aragón (Lugar de procedencia, información solicitada y nº de personas)	20%
- Reponer material promocional gratuito para el visitante	10%
- Cobro de entradas para el Museo de las Guerras Carlistas y las visitas guiadas a la localidad, así como el material promocional a la venta	30%
Elabore una relación de las Tareas Secundarias que corresponden a este cargo y el porcentaje de tiempo laboral se estima dedica a cada una de ellas.	
Tarea Secundaria	% Tiempo Laboral
- Respuesta via e-mail/ telefónica/ correo postal de información requerida para visitar el destino	
- Limpieza diaria de la oficina (Organización del material)	
- Control de stock del material	

4. Responsabilidades			
¿Cuáles son las responsabilidades que se encuentran adscritas al cargo?. ¿Cuál es el peso relativo que tiene cada una de ellas? (marque con una X).			
Responsabilidad	Peso Relativo		
	Primaria	Secundaria	
Uso de materiales y equipos:	X		
Manejo de dinero, títulos o documentos afines	X		
Responsabilidad de manejo de información	X		
Responsabilidad en relaciones públicas	X		
5. Aptitudes necesarias			
¿Cuáles de las aptitudes descritas a continuación son deseables o esenciales para el desempeño del cargo?.			
	No necesaria	Deseable	Esencial
Agudeza visual		X	
Agudeza auditiva		X	
Rapidez de decisión	X		
Habilidad expresiva			X
Coordinación óculo manual			x
Coordinación general		X	
Iniciativa		X	
Atención			x
Cálculo			X
Trabajo de equipo		X	
Toma de decisión		X	
Sociabilidad			X
Comunicación interpersonal			X
Dominio tecnologías informáticas de comunicación		X	
6. Nivel de desempeño			
¿Qué factores definiría usted como fundamentales para medir el desempeño del puesto? (indicar conductas observables y medibles)			
<ul style="list-style-type: none"> - Poder atender a la demanda del usuario - Responder con éxito a sus demandas <ul style="list-style-type: none"> o Cobro de entradas o Información del municipio - Registro de visitantes 			

Anexo V. ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO

ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO

IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PUESTO

Nombre: **Oficina de turismo**
Ubicación: **Cantavieja (Teruel)**

Objetivo general del trabajo:
- **Dar información a los visitantes**

Condiciones:
- **Subordinada por el concejal de cultura.**
- **Media jornada.**
- **Salario de 650€/mes.**
- **Descanso semanal: domingo tarde y lunes.**

Relaciones interpersonales: **Con jefe (concejal) y con los turistas.**

Género y otras variables: **Sin género**

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y TAREAS

Tareas principales, secundarias y secuenciación y cantidad de tiempo que se requiere:

- *Tarea principal.*
 - **Asistencia en mostrador (Facilitar información sobre el destino y los alrededores a través de los folletos, recomendaciones de senderos, información de alojamientos, restaurantes.... con objetividad 40%**
 - **Toma de datos del visitante en papel y en programa estadístico del Gobierno de Aragón (Lugar de procedencia, días de estancia, información solicitada y número de personas) 20%**
 - **Reponer material promocional y gratuito para el visitante 10%**
 - **Cobro de entradas para el Museo de las Guerras Carlistas y las visitas guiadas a la localidad, así como el material promocional a la venta 30%**
- *Tareas secundarias.*
 - **Respuesta vía e-mail/ telefónica/ correo postal de información requerida para visitar destino**
 - **Limpieza diaria de la Oficina (Organización del material)**
 - **Control del stock del material**

Estándares de desempeño. Ritmo de producción y calidad.

- **Dar información actualizada y correcta.**
- **Atender a las demandas de los turistas con éxito**
- **Resolución de problemas**
- **Habilidades sociales**

Demandas competenciales del puesto de trabajo

- **Formación necesaria: Estudios primarios**

- **Experiencia requerida: No requiere experiencia**
- Características personales: **Simpatía, buena presencia, resolución de problemas, iniciativa, constante, escucha activa, puntual, responsable...**
- *Funciones cognitivas:*
 - o **Atención y concentración para la escucha y comprensión de dudas**
 - o **Discriminación para ofrecer un servicio personalizado**
 - o **Memoria para recordar la información que hay que transmitir**
 - o **Orientación témporo-espacial para la ubicación en mapas y en el entorno.**
- *Funciones de comunicación:*
 - o **Lenguaje (comprensión verbal, expresión, cálculo y razonamiento lógico) para la relación con los clientes, el desempeño de las tareas diarias y la elaboración de estadísticas.**
- Habilidades sociales y de interacción
Cooperación, un grado de interacción social óptimo para una buena comunicación con los turistas
- Habilidades motoras y de procesamiento
Buen manejo por la oficina y con los objetos.

DESCRIPCIÓN DE DISPOSITIVOS, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Dispositivos informáticos: **ordenador, teléfono**

Herramientas de trabajo: **mapas, libros, folletos, entradas...**

DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE TRABAJO

La oficina se encuentra en el centro del pueblo con todas las medidas de accesibilidad actuales. Es una oficina luminosa. Con todo el equipamiento necesario para la función requerida.

RÉGIMEN DE TRABAJO

Contrato indefinido. Contratado por cuenta ajena con fondos públicos municipales.

Anexo VI: ANÁLISIS ACTIVIDADES

ANÁLISIS ACTIVIDAD 1: Cobro de entradas para el museo de las Guerras Carlistas y las visitas guiadas a la localidad, así como el material promocional a la venta

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
La actividad consiste en el cobro y manejo del dinero correcto acorde a los precios de cada material o entrada.
OBJETOS Y SUS PROPIEDADES
<u>Materiales</u> <ul style="list-style-type: none">- Entradas visita corta- Entradas visita larga- Entrada museo- Libros a la venta <u>Equipamiento</u> <ul style="list-style-type: none">- Mostrador
DEMANDAS DEL ESPACIO (Entorno físico)
El espacio con el que se cuenta es la Oficina de Turismo de esta misma localidad, un espacio luminoso y amplio, cuenta con un mostrador para atender a los visitantes.
DEMANDAS SOCIALES (Entorno social y cultural)
Interactuar con las personas visitantes, así como con los compañeros de trabajo y supervisores.
SECUENCIACIÓN Y MANEJO DEL TIEMPO
PASOS ESPECÍFICOS/SECUENCIA <ol style="list-style-type: none">1. Bienvenida al visitante2. Atención a la demanda3. Explicación de variedad de entradas y libros4. Cobro de la solicitud5. Aportar el justificante o producto6. Preguntar por otras demandas7. Despedida
REQUERIMIENTOS DE TIEMPO
El cobro de entradas y libros debe realizarse de manera efectiva y rápida para evitar la espera de los visitantes.

DESTREZAS REQUERIDAS (Acciones observables/ habilidades de desempeño)

DESTREZAS MOTORAS

Esta actividad se realiza en bipedestación, por lo que las habilidades motoras requeridas son principalmente aquellas que involucran desplazamiento.

- **Estabiliza:** El usuario debe de ser capaz de moverse dentro del espacio de la oficina de turismo e interactúa con los objetos sin una pérdida momentánea del balance.
- **Alinea:** El usuario debe interactuar con el mobiliario, entradas, dinero... manteniendo una posición erecta, sin evidenciar apoyo, pérdida de equilibrio...
- **Posiciona:** El usuario debe posicionarse a una distancia efectiva del mostrador, el dinero..., promoviendo movimientos eficientes.
- **Alcanza:** El usuario debe extender con eficacia el brazo e inclinar el tronco para agarrar las entradas o el dinero si se encuentran fuera de su alcance.
- **Agarra:** El usuario debe ser capaz de cortar efectivamente las entradas, o sujetar los libros correctamente para evitar el deslice.
- **Coordina:** El usuario utiliza a la vez dos o más partes del cuerpo para manipular/ mantener las entradas o libros sin evidenciar torpeza o deslizamiento de los objetos al tomarlos.
- **Camina:** El usuario en la búsqueda de materiales, entradas o libros, deambula establemente, sin mostrar inestabilidad.

DESTREZAS DE PROCESAMIENTO

- **Mantenimiento del ritmo.** El usuario debe ser capaz de mantener el ritmo de forma constante y eficaz a lo largo de la tarea, acorde a las demandas del turista, sin entorpecer el funcionamiento normal de las mismas.
- **Atiende:** El usuario debe ser capaz de mantener la atención en la tarea sin distracción a pesar de estímulos visuales y/o auditivos externos causados por otros turistas o por sus compañeros de trabajo.
- **Elige:** El usuario selecciona el tipo y número de libros/entradas necesarias, así como el dinero
- **Usa:** Usa las entradas, libros y dinero adecuadamente.
- **Pregunta:** El usuario debe ser capaz de buscar u la información necesaria para conocer la cantidad de entradas, el libro que el visitante desea... sin necesidad de interrumpir la ejecución de la tarea.
- **Continúa:** Selecciona y reparte las entradas/ libros sin pausas o retrasos hasta que la acción se ha completado.
- **Secuencia:** Realiza los pasos en un orden lógico, primero preguntar el número de entradas que desean, seleccionar las apropiadas y dar al visitante.
- **Termina:** Finaliza la tarea sin persistencia inapropiada o cese prematuro.
- **Recopila:** Recoge el dinero necesario para pagar, así como es capaz de recoger libros/ entradas.

DESTREZAS DE INTERACCIÓN SOCIAL

- **Aproxima/ comienza:** Inicia una interacción con el visitante, así como con el compañero de trabajo, empleando un saludo introductorio con el visitante y preguntando sobre la información que solicitan.
- **Concluye/ retira:** Con eficacia termina la conversación con el visitante/ compañero, despidiéndose con frases apropiadas al puesto de trabajo.
- **Produce un discurso:** Produce un discurso hablado audible y claramente articulado, explicando correctamente la información solicitada por el visitante.
- **Gesticula:** Usa gestos socialmente adecuados para comunicarse o responder a una pregunta del visitante.
- **Habla fluidamente:** Habla en una manera fluida y continua, a un ritmo adecuado y sin pausas o retrasos mientras se comunica con el visitante..

- **Mira:** Tiene contacto visual con el visitante o compañero.
- **Regula:** No demuestra comportamientos irrelevantes, repetitivos o impulsivo no acordes a la venta de entradas al visitante.
- **Pregunta:** Solicita información necesaria para conocer el número de entradas que quieren y el tipo de visita que van a realizar.
- **Responde:** Mantiene la conversación respondiendo adecuadamente a preguntas y comentarios.
- **Tiempo de respuesta:** Responde a los mensajes sin retraso y sin interrumpir.
- **Tiempo de duración:** Habla en periodos razonables.
- **Armoniza el lenguaje:** Utiliza un tono de voz, dialecto y nivel de lenguaje apropiados.
- **Aclara.** Responde a las preguntas de los visitantes con éxito y se asegura que está siguiendo la conversación.

CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA (Común en el análisis de todas las actividades)

ESTRUCTURAS CORPORALES REQUERIDAS

- **Estructuras implicadas en voz y habla:** relacionadas con la fluidez y el ritmo del habla, así como las alternativas a la vocalización.
- **Ojos y oídos.**
- **Estructuras relacionadas con el movimiento:** Movimiento de todo el cuerpo.

FUNCIONES CORPORALES REQUERIDAS

Funciones mentales globales:

- **Conciencia:** Estado de conocimiento y alerta, incluyendo la claridad y continuidad del estado desvelado.
- **Orientación:** Orientación espacio- temporal

Funciones mentales específicas:

- **Atención:** Atención sostenida, selectiva y dividida.
- **Memoria:** Memoria a corto plazo, largo plazo y de trabajo
- **Percepción:** Discriminación de sensaciones
- **Pensamiento:** Conocimiento de la realidad, pensamiento lógico y coherente.
- **Lenguaje:** Capaz de comprender el lenguaje y expresarse.
- **Emociones:** Manejo de situaciones y regulación del comportamiento

Funciones sensoriales:

- **Funciones visuales:** Identificación y registro.
- **Funciones auditivas:** Detección y discriminación del sonido.
- **Funciones vestibulares:** equilibrio en bipedestación.
- **Funciones propioceptivas:** Toma de conciencia de la posición del cuerpo y el espacio

Funciones neuromusculoesqueléticas y relativas al movimiento:

- Movilidad articular
- Estabilidad articular
- Tono muscular
- Reacciones de enderezamiento
- Control del movimiento voluntario: coordinación óculo manual

RIESGOS PARA LA SEGURIDAD

En principio no hay riesgo destacable en la seguridad del usuario, el terapeuta deberá asegurarse de que el usuario se sienta en una posición óptima para eliminar el riesgo de caídas.

ANÁLISIS ACTIVIDAD 2 :Asistencia en mostrador (Facilitar información sobre el destino y los alrededores a través de folletos, recomendaciones de senderos, información de alojamientos y restaurantes con objetividad)

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
La actividad consiste en dar respuesta a las demandas del visitante, aportando información sobre diversos aspectos de una manera objetiva y coherente.
OBJETOS Y SUS PROPIEDADES
Materiales : Folletos Equipamiento: Mostrador
DEMANDAS DEL ESPACIO (Entorno físico)
El espacio con el que se cuenta es la Oficina de Turismo de esta misma localidad, un espacio luminoso y amplio, cuenta con un mostrador para atender a los visitantes.
DEMANDAS SOCIALES (Entorno social y cultural)
Interactuar con las personas visitantes, así como con los compañeros de trabajo y supervisores.
SECUENCIACIÓN Y MANEJO DEL TIEMPO
PASOS ESPECÍFICOS/SECUENCIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida al visitante 2. Atención a la demanda 3. Explicación de información demandada 4. Preguntar por otras demandas 5. Despedida
REQUERIMIENTOS DE TIEMPO
La asistencia en mostrador debe realizarse de manera efectiva y rápida para evitar la espera de los visitantes, dependiendo de la demanda del visitante la duración de la asistencia variará
DESTREZAS REQUERIDAS (Acciones observables/ habilidades de desempeño)
DESTREZAS MOTORAS
<p>Esta actividad se realiza en bipedestación, por lo que las habilidades motoras requeridas son principalmente aquellas que involucran desplazamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estabiliza: El usuario debe de ser capaz de moverse dentro del espacio de la oficina de turismo e interactúa con los objetos sin una pérdida momentánea del balance. - Alinea: El usuario debe interactuar con el mostrador y los folletos, sin evidenciar apoyo o pérdida de equilibrio. - Posiciona: El usuario debe posicionarse a una distancia efectiva del mostrador, realizando movimientos eficientes. - Alcanza: El usuario debe extender con eficacia el brazo e inclinar el tronco para agarrar los folletos que se ubican en el mostrador.

- **Inclina:** El usuario debe flexionar o rotar el tronco, según sea apropiado, para alcanzar los folletos.
- **Manipula:** El usuario usa movimientos hábiles al coger los folletos.
- **Transporta:** Lleva los folletos de un sitio a otro caminando.
- **Calibra:** Utiliza la fuerza adecuada en la manipulación de folletos.

DESTREZAS DE PROCESAMIENTO

- **Mantenimiento del ritmo:** El usuario debe ser capaz de mantener el ritmo de forma constante y eficaz a lo largo de la tarea, acorde a las demandas del turista, sin entorpecer el funcionamiento normal de las mismas.
- **Atiende:** El usuario debe ser capaz de mantener la atención en la tarea sin distracción a pesar de estímulos visuales y/o auditivos externos causados por otros turistas o por sus compañeros de trabajo
- **Elige:** El usuario selecciona el tipo de folleto atendiendo a la demanda del visitante.
- **Usa:** Usa los folletos adecuadamente.
- **Maneja:** Apoya y estabiliza los materiales apropiadamente.
- **Consulta:** Pregunta a los visitantes verbalmente la información necesaria para atenderles con éxito.
- **Inicia:** Si el usuario requiere de más de una demanda, inicia o comienza la siguiente acción sin dudar.
- **Secuencia:** Explica el mapa de Cantavieja en un orden lógico.
- **Termina:** Finaliza la tarea sin persistencia inapropiada o cese prematuro.

DESTREZAS DE INTERACCIÓN SOCIAL

- **Aproxima/ comienza:** Inicia una interacción con el visitante, así como con el compañero de trabajo de una manera socialmente apropiada, empleando un saludo introductorio con el visitante y preguntando sobre la información que solicitan.
- **Concluye/ retira:** Con eficacia termina la conversación con el visitante/ compañero, despidiéndose con frases apropiadas al puesto de trabajo.
- **Produce un discurso:** Produce un discurso hablado audible y claramente articulado con el visitante.
- **Gesticula:** Usa gestos socialmente adecuados para comunicarse o responder a las demandas del visitante.
- **Habla fluidamente:** Habla en una manera fluida y continua, a un ritmo adecuado y sin pausas o retrasos mientras se comunica con el visitante.
- **Se auto posiciona:** Se posiciona a una distancia apropiada de los visitantes.
- **Toca:** Responde o utiliza el tacto de manera socialmente aceptada.
- **Regula:** No demuestra comportamientos irrelevantes, repetitivos o impulsivo no acordes a la interacción social.
- **Pregunta:** Solicita información necesaria para responder con éxito a las demandas del usuario, así como a la información relevante para la oficina acerca del turista.
- **Responde:** Mantiene la conversación respondiendo adecuadamente a preguntas y comentarios.
- **Describe:** Da su punto de vista de manera adecuada.
- **Manifiesta su desacuerdo:** Expresa diferencias de opinión de una forma socialmente apropiada.
- **Armoniza el lenguaje:** Utiliza un tono de voz, dialecto y nivel de lenguaje apropiados.
- **Reconoce y alienta:** Reconoce la información solicitada.
- **Tiene en cuenta:** Usa interacciones sociales apropiadas para desenvolverse con éxito.

RIESGOS PARA LA SEGURIDAD

En principio no hay riesgo destacable en la seguridad del usuario.

ANÁLISIS ACTIVIDAD 3: Toma de datos del visitante en papel y en programa estadístico del Gobierno de Aragón (Lugar de procedencia, días de estancia, información solicitada y número de personas)

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
La actividad consiste en anotar tanto en las hojas de registro en papel, como en el programa estadístico del Gobierno de Aragón, información acerca del usuario como: Lugar de procedencia, días de estancia, información solicitada y número de personas.
OBJETOS Y SUS PROPIEDADES
Materiales Folio y Bolígrafo Equipamiento: Ordenador
DEMANDAS DEL ESPACIO (Entorno físico)
El espacio con el que se cuenta es la Oficina de Turismo de esta misma localidad, un espacio luminoso y amplio, cuenta con un mostrador para atender a los visitantes.
DEMANDAS SOCIALES (Entorno social y cultural)
Interactuar con las personas visitantes, así como con los compañeros de trabajo y supervisores.
SECUENCIACIÓN Y MANEJO DEL TIEMPO
PASOS ESPECÍFICOS/SECUENCIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida al visitante 2. Atención a la demanda 3. Preguntar los datos necesarios para cumplimentar la información 4. Anotar la información en papel 5. Despedida del visitante 6. Anotar los datos en la base de datos.
REQUERIMIENTOS DE TIEMPO
La asistencia en mostrador debe realizarse de manera efectiva y rápida para evitar la espera de los visitantes, por ello se realiza en un primer momento en papel, el paso de la información a la base de datos la duración debe ser adecuada al numero de datos a pasar. (Aproximadamente 2 minutos por visitante/grupo).
DESTREZAS REQUERIDAS (Acciones observables/ habilidades de desempeño)
DESTREZAS MOTORAS
Esta actividad se realiza en bipedestación la toma de datos manual y posteriormente en sedestación el paso de datos informáticos. - Posiciona: El usuario debe situar el cuerpo, los brazos y las manos en relación al folio y al boli que está utilizando.

- **Inclina:** El usuario flexiona, gira o rota activamente el cuerpo en la forma y dirección apropiada para escribir la información de los visitantes.
- **Manipula:** El usuario agarra o sujeta el boli, papel... utilizando movimientos aislados de los dedos
- **Coordina:** El usuario utiliza dos o más partes del cuerpo para anotar los datos en papel sin evidenciar torpeza o deslizamiento del bolígrafo, así como al escribir en la base de datos del ordenador.
- **Calibra:** Utiliza la fuerza adecuada en la manipulación de papel, boli y ordenador...
- **Ritmo:** El usuario mantiene un ritmo o tiempo de actuación consciente y eficaz a lo largo de toda la tarea.

DESTREZAS DE PROCESAMIENTO

- **Mantenimiento del ritmo.** El usuario debe ser capaz de mantener el ritmo de forma constante y eficaz a lo largo de la tarea.
- **Atiende:** El usuario debe ser capaz de mantener la atención en la tarea sin distracción a pesar de estímulos visuales y/o auditivos externos.
- **Usa:** Usa los materiales y equipamientos adecuadamente.
- **Maneja:** Apoya y estabiliza los materiales apropiadamente.
- **Consulta:** Pregunta a los visitantes verbalmente la información necesaria para atenderles con éxito.
- **Continúa:** Realiza la acción sin pausas o retrasos hasta que la acción se ha completado.
- **Secuencia:** Realiza los pasos en un orden lógico.
- **Termina:** Finaliza la tarea sin persistencia inapropiada o cese prematuro.
- **Busca/ Localiza:** Busca y localiza, el lugar donde anotar la información correctamente.

DESTREZAS DE INTERACCIÓN SOCIAL

- **Aproxima/ comienza:** Inicia una interacción con el visitante, así como con el compañero de trabajo de una manera socialmente apropiada.
- **Concluye/ retira:** Con eficacia termina la conversación con el visitante/ compañero.
- **Produce un discurso:** Produce un discurso hablado audible y claramente articulado.
- **Gesticula:** Usa gestos socialmente adecuados para comunicarse con el visitante.
- **Habla fluidamente:** Habla en una manera fluida y continua, a un ritmo adecuado y sin pausas o retrasos mientras pregunta al visitante la información.
- **Mira:** Tiene contacto visual con el visitante o compañero.
- **Regula:** No demuestra comportamientos irrelevantes, repetitivos o impulsivo no acorde a la interacción social.
- **Pregunta:** Solicita información necesaria para realizar la acción.
- **Responde:** Mantiene la conversación respondiendo adecuadamente a preguntas y comentarios.
- **Describe:** Describe opiniones de manera adecuada.
- **Agradece:** Usa palabras y gestos apropiados al reconocer cumplidos.
- **Transiciones:** Maneja la transición en la conversación tranquilamente.
- **Toma turnos:** Toma su turno y le da al visitante o compañero la libertad de tomar el suyo.
- **Armoniza el lenguaje:** Utiliza un tono de voz, dialecto y nivel de lenguaje apropiados.
- **Aclara.** Responde a las preguntas de los visitantes con éxito y se asegura que está siguiendo la conversación.
- **Reconoce y alienta:** Reconoce la información solicitada.
- **Tiene en cuenta:** Usa interacciones sociales apropiadas para desenvolverse con éxito.

RIESGOS PARA LA SEGURIDAD

En principio no hay riesgo destacable en la seguridad del usuario.

Anexo VII: ACTIVIDADES

NOMBRE de LA ACTIVIDAD: Aprender la variedad de entradas y el precio de cada una de ellas	
MES DE REALIZACIÓN: Febrero	DÍA: 10 de febrero de 2018
OBJETIVOS OPERATIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce entrada de la visita guiada corta • Reconoce entrada de la visita guiada larga • Reconoce entrada al museo • Discrimina el precio de las entradas 	
METODOLOGÍA	
TAREAS PREVIAS	Pedir a la responsable del puesto, en este caso a la Concejal de Turismo, que nos facilite una entrada de cada tipo para poder posteriormente explicar a la usuaria cual es cada una.
DESARROLLO	<p>En primer lugar, mostramos a la usuaria las diferentes entradas, buscamos las diferencias entre cada una, y le pedimos que seleccione la que le indicamos, para comprobar que sí que ha reconocido correctamente cada una.</p> <p>Una vez reconocidas, identificamos el precio de cada una de ellas y le pedimos que indique el precio de cada una. Le haremos diferentes preguntas para comprobar que discrimina el precio de estas.</p>
NOMBRE de LA ACTIVIDAD: Cálculo mental del cambio	
MES DE REALIZACIÓN: Febrero	DÍA: 24 de febrero de 2018
OBJETIVOS OPERATIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Es capaz de sumar el importe • Es capaz de calcular el cambio 	
METODOLOGÍA	
TAREAS PREVIAS	<p>Buscar el domino de sumas y restas</p> <p>Buscar billetes y monedas de diversos importes.</p>
DESARROLLO	<p>En primer lugar, comenzamos a trabajar el cálculo mental de operaciones sencillas con el domino de sumas y restas, al comprobar que es capaz de resolverlas sin dificultad, pasamos a trabajar con ella operaciones sencillas, pero sin ningún apoyo visual, para las cuales ya encuentra mayor dificultad, y al integrar operaciones más complejas similares a las que se puede encontrar en el puesto de trabajo, no es capaz de resolverlas.</p> <p>Por ello, intentamos trabajar con ella con dinero real, para comprobar si sabe devolver con éxito, pero observamos que necesita saber el dinero que tiene que devolver para escoger los billetes y monedas adecuados.</p>
NOMBRE de LA ACTIVIDAD: Uso de la calculadora	
MES DE REALIZACIÓN: Marzo	DÍA: 10 de marzo de 2018
OBJETIVOS OPERATIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Teclea el importe • Realiza los cálculos • Interpreta el resultado 	

METODOLOGÍA	
TAREAS PREVIAS	<p>Buscar una calculadora simple, en la que se distingan bien los números y los signos para hacer las operaciones.</p> <p>Buscar billetes y monedas de diferentes importes.</p>
DESARROLLO	<p>Enseñamos la calculadora, a la usuaria, tras comprobar que previamente ya la había utilizado, le refrescamos la utilidad de los signos y comenzamos a pedirle que teclee operaciones sencillas.</p> <p>Dado que las realiza con éxito e interpreta los resultados, comprobamos a través de monedas y billetes si sería capaz de devolvernos el cambio, lo cual realiza exitosamente.</p>
NOMBRE de LA ACTIVIDAD: Aprender el mapa de la localidad	
MES DE REALIZACIÓN: Febrero	DÍA: 3 y 10 de febrero de 2018
OBJETIVOS OPERATIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los puntos principales del mapa • Ubica los monumentos emblemáticos de la localidad • Explica el recorrido que pueden hacer los visitantes por el casco antiguo. 	
METODOLOGÍA	
TAREAS PREVIAS	<p>Pedir a la responsable del puesto, en este caso a la Concejal de Turismo, que nos facilite el mapa de la localidad para poder posteriormente explicárselo a la usuaria.</p> <p>Reunirnos con las responsables del puesto para que nos enseñen cuales son los puntos emblemáticos y que recorrido es el marcado para que realicen los turistas.</p>
DESARROLLO	<p>En primer lugar, mostramos a la usuaria el mapa de la localidad y le enseñamos como están marcados los puntos principales en el mapa, así como la ubicación de los edificios emblemáticos de la misma.</p> <p>Comprobamos que se ha aprendido correctamente esta información y le narramos una historia señalando en el mapa el recorrido que hacen por los diferentes monumentos los turistas, señalado en color morado. Tras unas cuantas repeticiones de la información, y dividiendo el recorrido en cuatro pequeños recorridos, comprobamos que la usuaria a aprendido correctamente esta información.</p>
NOMBRE de LA ACTIVIDAD: Role playing para aprender a responder las demandas del usuario	
MES DE REALIZACIÓN: Febrero	DÍA: 17 de febrero de 2018
OBJETIVOS OPERATIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene una conversación coherente y fluida • Responde con éxito a las preguntas 	
METODOLOGÍA	
TAREAS PREVIAS	<p>Preguntar al personal trabajador de la oficina de turismo cuales son las preguntas más frecuentes con las que se encuentran, y pedirles que nos anoten un papel todas aquellas que recuerden haberse encontrado, con la información que se debería aportar en cada caso.</p>
DESARROLLO	<p>Comenzamos situando a la usuaria, simulando el espacio de la oficina de turismo, donde ella se encuentra tras el mostrador como guía y la terapeuta es el visitante. En primer lugar, se le realizan varias preguntas para comprobar si con sus conocimientos previos sobre la localidad y la información que se le ha aportado hasta el momento es capaz de responder con éxito, y se comprueba que solo en aquellas sobre aspectos más históricos encuentra dificultad, en las demás se defiende más o menos exitosamente.</p> <p>Sin embargo, decidimos cambiar de rol, pasando está a ser quien realiza las preguntas para que sea la terapeuta quien trasmite la información completa que previamente las guías oficiales han facilitado.</p>

	Se vuelve a cambiar de rol y se comprueba si responde añadiendo la información aportada y mantiene una conversación fluida. Observando que si que ha integrado en gran medida la información aportada.
NOMBRE de LA ACTIVIDAD: Instrucciones sobre el correcto posicionamiento físico para atender con éxito a la demanda	
MES DE REALIZACIÓN: Marzo	DÍA: 24 de marzo de 2018
OBJETIVOS OPERATIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene bien colocada • Se aproxima al visitante correctamente 	
METODOLOGÍA	
TAREAS PREVIAS	Es necesario conocer bien el mobiliario de la oficina de turismo, y su distribución para poder aconsejar a la usuaria de la mejor manera sobre el posicionamiento. Tras comprobar la dificultad para simular el espacio de la oficina de turismo, se pide a la responsable de ella, en este caso a la Concejal de Turismo si sería posible utilizar el espacio durante aproximadamente 30 minutos en un horario cerrado al público, la cual accede sin ningún problema y nos da la posibilidad de realizarlo el 24 de marzo a partir de las 20:00h de la tarde.
DESARROLLO	La usuaria experimenta la sensación de encontrarse tras el mostrador, en el espacio real del puesto de trabajo. Para comprobar su postura en relación con el mostrador, pedimos a la usuaria que nos explique al plano de la localidad, aprendido previamente, y tras la explicación le indicamos que posiciones serían más correctas para ella y para el visitante. Volvemos a realizar la misma actividad comprobando si se coloca de la manera que se le ha indicado, cuando comprobamos que se posiciona de manera incorrecta, le indicamos que esta mal colocada y comprobamos si es capaz de resolver el problema y colocarse correctamente.
NOMBRE de LA ACTIVIDAD: Role playing para practicar las preguntas necesarias que se deben realizar al visitante.	
MES DE REALIZACIÓN: Abril	DÍA: 3 de abril de 2018
OBJETIVOS OPERATIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta por la demanda del usuario. • Pregunta el número de visitantes. • Pregunta de dónde vienen 	
METODOLOGÍA	
TAREAS PREVIAS	Hablar con las guías de turismo que actualmente están trabajando en la Oficina de Turismo, y pedirles que nos faciliten las preguntas que les tiene que realizar a los turistas para poder rellenar la hoja de registro manualmente.
DESARROLLO	En primer lugar, le explicamos a la usuaria que ha cada visitante que viene se le tienen que realizar una serie de preguntas muy sencillas para registrar el número de visitas que tiene la Oficina de Turismo. Le explicamos que esas preguntas son: ¿Cuántos vienen? ¿De dónde vienen? Simulamos con ella que viene un visitante, le pregunta sobre información sobre el pueblo, ella explica el mapa, y antes de que se vayan le pregunta estas dos preguntas para posteriormente anotar.
NOMBRE de LA ACTIVIDAD: Anotación de datos en la hoja de registro	
MES DE REALIZACIÓN: Abril	DÍA: 4 de febrero de 2018
OBJETIVOS OPERATIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Anota el número de personas del grupo • Anota de donde vienen 	

METODOLOGÍA	
TAREAS PREVIAS	Pedir a la responsable del puesto, en este caso a la Concejal de Turismo, que nos facilite una hoja de registro para poder mostrar a la usuaria como es, y comprobar si es capaz de anotarlo.
DESARROLLO	En primer lugar, mostramos y explicamos a la usuaria la hoja de registro donde debe anotar la información, que le pregunta al usuario. Posteriormente simulamos que le damos una información y debe anotarla, comprobamos que tiene dificultad para anotar en la hoja de registro porque escribe en mayúsculas y con la letra de tamaño muy grande que se sale de la cuadrícula de la hoja, por lo que adaptamos una hoja de registro con mayor espacio para que pueda anotarlo sin dificultad.
NOMBRE de LA ACTIVIDAD: Entrenamiento en el manejo del programa informático	
MES DE REALIZACIÓN: Abril	DÍA: 10 de febrero de 2018
OBJETIVOS OPERATIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Abre el programa informático • Inserta la contraseña • Inserta datos de los visitantes en la tabla Excel. • Saca porcentajes de datos. 	
METODOLOGÍA	
TAREAS PREVIAS	Pedir a la responsable del puesto, en este caso a la Concejal de Turismo, que nos permita acceder desde la Oficina de Turismo al programa informático del Gobierno de Aragón en horario en el que está cerrada la Oficina, para poder explicar con detenimiento a la usuaria su funcionamiento. Pedir a las guías de turismo de la oficina que nos expliquen como funciona el programa, para posteriormente poder dar indicaciones a la usuaria.
DESARROLLO	En primer lugar, indicamos a la usuaria como abrir el programa informático, insertar la contraseña (anotada en un post-it al lado del ordenador), insertar los datos y sacar los porcentajes. Pedimos a la usuaria que lo realice y comprobamos en que fase encuentra mayor dificultad. Observamos que abre el programa e inserta la contraseña con éxito, pero le resulta complejo seleccionar el cuadrado de la tabla de Excel donde tiene que insertar los datos, por ello hacemos hincapié con ella trabajando en una hoja de cálculo Excel normal y dándole instrucciones de las casillas en las que debe anotar. Comprobamos en el programa si logra insertar la información.

Anexo VIII: REEVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL (ADAPTADA ACIS)

La reevaluación se realiza al igual que la evaluación en una interacción abierta, mientras la usuaria está tomando algo con sus amigas en el bar, sonde habitualmente suelen ir.

Dominio físico (Corporalidad)		Comentarios
SE CONTACTA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Saluda a sus amigos efusivamente, pero no prolonga en el tiempo esta acción, si es cierto que en la evaluación inicial este aspecto interrumpía la acción social, sin embargo, en la reevaluación no se observa interrupción.</i>
CONTEMPLA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Durante la conversación, alterna momentos en los que contempla eficazmente a sus compañeros con momentos en los que despista su atención, no obstante, no hay interrupción en la acción social.</i>
GESTICULA	4 - 3 - 2 - 1	<i>No realiza ningún gesto desacorde al contexto.</i>
MANIOBRA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se posiciona demasiado cerca de una de sus amigas, invadiendo su espacio, teniendo esta que llamarle la atención pidiéndole que se desplace un poco y produciendo el quiebre de la acción social.</i>
SE ORIENTA	4 - 3 - 2 - 1	
SE POSICIONA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Mantiene una postura correcta, excepto al principio que está apoyándose sobre una amiga, hasta que esta le llama la atención, durante el resto de interacción se posiciona acorde a la situación y al contexto.</i>

Intercambio de información		Comentarios
ARTICULA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Cuando habla tiende a emitir tras la frase un sonido involuntario poco definido.</i>
ES ASERTIVO	4 - 3 - 2 - 1	
PREGUNTA	4 - 3 - 2 - 1	
SE INVOLUCRA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Inicia interacción, pero en alguna ocasión en un momento no apropiado de la conversación.</i>
HABLA	4 - 3 - 2 - 1	
SOSTIENE	4 - 3 - 2 - 1	
COMPARTE	4 - 3 - 2 - 1	
SE EXPRESA	4 - 3 - 2 - 1	
MODULA	4 - 3 - 2 - 1	

Relaciones		Comentarios
COLABORA	4 - 3 - 2 - 1	
CUMPLE	4 - 3 - 2 - 1	
SE CENTRA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se distrae en alguna ocasión, no llega a interrumpir la acción social, pero si que tiene momentos ausentes.</i>
SE RELACIONA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se cuestionan las estrategias utilizadas para mantener el vínculo, aunque manifiesta interés, le cuesta ofrecer opiniones.</i>
RESPETA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se cuestiona la rapidez de las acomodaciones, si es cierto que cambia de relación con el camarero, pero la primera toma de contacto la realiza como si estuviese hablando con sus amigos, se da cuenta y cambia la forma de pedir.</i>

Anexo IX: REEVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES MOTORAS Y DE PROCESAMIENTO (ADAPTADA AMPS)

La reevaluación, al igual que la evaluación se realiza a través de una actividad conocida por la usuaria y significativa para la misma, por ello se escoge la actividad de: *Explicar el mapa de la localidad*, que previamente ya se ha aprendido con ella.

Posición del cuerpo (Postura y equilibrio)		Comentarios
ESTABILIZA	4 - 3 - 2 - 1	
ALINEA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Mantiene una posición erguida en bipedestación. [Mejora]</i>
POSICIONA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Ya no se inclina sobre el área de trabajo, aunque requiere de especial atención sobre este aspecto, ya que si no inconscientemente tiende a posicionarse muy cerca del visitante</i>

Obteniendo y sosteniendo los objetos		Comentarios
ALCANZA	4 - 3 - 2 - 1	
SE INCLINA	4 - 3 - 2 - 1	
AGARRA	4 - 3 - 2 - 1	
MANIPULA	4 - 3 - 2 - 1	
COORDINA	4 - 3 - 2 - 1	

Moviéndose a sí mismo y a los objetos		Comentarios
MUEVE	4 - 3 - 2 - 1	
LEVANTA	4 - 3 - 2 - 1	
CAMINA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Camina con estabilidad, pero tambaleándose, no interfiere el desarrollo de la tarea, pero si retrasa el progreso de esta</i>
TRANSPORTA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Al igual que cuando camina, en el transporte mantiene un paso inestable.</i>
CALIBRA	4 - 3 - 2 - 1	
MUEVE CON FLUIDEZ	4 - 3 - 2 - 1	<i>[Mejora]</i>

Manteniendo la ejecución		Comentarios
TOLERA FISICAMENTE	4 - 3 - 2 - 1	
MANTIENE EL RITMO	4 - 3 - 2 - 1	<i>La destreza para mantener el ritmo se ve enlentecida, pero no retrasa el desarrollo de la tarea.</i>
ATIENDE	4 - 3 - 2 - 1	<i>La usuaria no presta especial atención a eventos auditivos externos, pero durante la ejecución de la tarea se observa que muestra pequeñas pérdidas de atención hacia otro lado, que no resultan limitantes en el desempeño de la tarea.[Mejora]</i>
SIGUE EL OBJETIVO	4 - 3 - 2 - 1	

Aplicando el conocimiento		Comentarios
ESCOGE	4 - 3 - 2 - 1	<i>Discrimina perfectamente la información que le pide el usuario, por ello ya no le cuesta escoger la información que debe darle. [Mejora]</i>
USA	4 - 3 - 2 - 1	
MANEJA CON CUIDADO	4 - 3 - 2 - 1	
PREGUNTA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Ya ha automatizado correctamente la explicación, por lo que no pregunta por información. [Mejora]</i>

Organización temporal		Comentarios
INICIA	4 - 3 - 2 - 1	
CONTINUA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Continúa realizando pequeñas pausas, para luego volver a la explicación del mapa eficientemente.</i>
SECUENCIA	4 - 3 - 2 - 1	
TERMINA	4 - 3 - 2 - 1	

Organización del espacio y de los objetos		Comentarios
BUSCA/ LOCALIZA	4 - 3 - 2 - 1	
RECOGE	4 - 3 - 2 - 1	<i>Tras la explicación del mapa, coloca el mapa, el boli... en su sitio de manera eficaz, pero se observa que en una sola vez ubicaría cada objeto en su lugar, en cambio, tiende a hacer varios viajes. [Mejora]</i>
ORGANIZA	4 - 3 - 2 - 1	
GUARDA	4 - 3 - 2 - 1	
ESQUIVA	4 - 3 - 2 - 1	

Adaptando la ejecución		Comentarios
NOTA/ RESPONDE	4 - 3 - 2 - 1	
AJUSTA	4 - 3 - 2 - 1	<i>[mejora]</i>
ACOMODA	4 - 3 - 2 - 1	<i>[Mejora]</i>
SE BENEFICIA	4 - 3 - 2 - 1	<i>Se desenvuelve con mayor soltura, pero todavía le cuesta afirmar la información que le han dado.</i>

Anexo X: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN					
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
¿Te has sentido cómodo/a al participar en este proyecto?	X				
¿Te han gustado las actividades que has realizado?	X				
¿Ha cumplido con tus expectativas?		X			
Consideras que las actuaciones que se han seguido son útiles para ti	X				
Crees que el espacio en el que se ha trabajado ha sido adecuado.	X				
Crees que has recibido información adecuada durante el proceso	X				
Consideras que el comportamiento y actitud de la terapeuta ha sido adecuado	X				
La terapeuta te ha transmitido confianza y seguridad	X				
Las sesiones programadas se han pactado previamente contigo	X				
La duración de las sesiones te ha parecido adecuada			X		