



APRENDIZAJE Y SERVICIO
DEPENDIENTE/A COMERCIO

Juguetería Solidaria Mar de Magia

PREMIO NACIONAL APS 2018-2019

OCTUBRE 2018-ENERO 2019

Proyecto Solidario llevado a cabo por el
alumnado



MDN

FUNDACIÓN POR LA ACCIÓN
SOCIAL MAR DE NIEBLA



gijón
Ayuntamiento


Instituto Asturiano
de la Juventud


GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MAR DE MAGIA

¡Abrió las puertas en Diciembre!

Los y las participantes pertenecientes al Aprendizaje y Servicio de Dependiente/a de comercio, organizan y llevan a cabo una “**Juguetería Solidaria**” para dar respuesta a la necesidad de muchas familias participantes de la Oficina de Derechos Sociales del área de Inclusión Social de la Fundación Mar de Niebla (MDN), que carecen de recursos para adquirir los regalos de Navidad de sus hijos e hijas.

De esta manera, se diseñó y recreó una tienda de juguetes en un local cedido por sus dueños a Mar de Niebla, donde las familias pudieran acceder y adquirir los regalos de Navidad para sus hijos e hijas a coste cero a través de una moneda simulada que era entregada a las familias.

Se vincula con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- **Objetivo 10:** Reducir la desigualdad en y entre los países
- **Objetivo 12:** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
- **Objetivo 4:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Para más detalles os facilitamos los siguientes enlaces de Youtube:

JUGUETERÍA 2017:
<https://youtu.be/yyA6Rxs8ro>

FELICITACIÓN JUGUETERÍA 2018:
<https://youtu.be/B6COQ4pvrqE>



MAR DE MAGIA

Necesidad o problema del entorno que atiende el proyecto.

Por un lado, este proyecto responde a una **necesidad formativa y de activación** para personas que no se encuentran en situación de poder realizar o comprometerse con una formación reglada, por carecer de la formación de acceso necesaria por abandono temprano de los estudios, por encontrarse tramitando la regularización de su situación legal en el país, por su situación personal/familiar, por encontrarse inactivos/as y/o desvinculados/as de la formación, etc. Además existe una **necesidad de inserción sociolaboral** que pasa por la mejora de su empleabilidad a través de la formación y la adquisición de hábitos y habilidades sociales.

Por otro lado, desde el área de Inclusión Social de Mar de Niebla diariamente nos encontramos con personas que sufren **situaciones de desigualdad**. La situación de crisis económica que vivimos desde hace varios años ha provocado situaciones de vulnerabilidad en colectivos y núcleos familiares, que hasta la fecha nunca habían tenido dificultades como para necesitar una ayuda o información sobre recursos específicos de atención. Este nuevo contexto obliga a replantear la estrategia de intervención, potenciando el desarrollo y la intervención comunitaria y atendiendo a las necesidades de emergencia tanto de las familias, como de los y las participantes



MAR DE MAGIA

Necesidad o problema del entorno que atiende el proyecto.

Así, desde la entidad, y en concreto, desde el área de Inclusión Social se busca dar respuesta a todas las necesidades relacionadas con la información, el asesoramiento, la derivación y el acompañamiento, trabajando en red con otras entidades e instituciones, y favoreciendo el conocimiento de recursos ya existentes en la comunidad. Desde la Oficina de Derechos Sociales (ODS) del área se ofrece acompañamiento, apoyo y ayuda a personas y unidades familiares en la mejora de sus condiciones de vida y derechos. A partir de un trabajo personalizado se generan espacios y respuestas colectivas que permitan reducir estos contextos de desigualdad.

Esta situación, aunque se viva durante todo el año, quizá sea más vívida para nuestros y nuestras participantes durante las Navidades. Unas fechas en las que se fomenta el consumismo en todas sus vertientes; alimentación, decoración, y por supuesto, regalos; más aún en el caso de que en la unidad familiar haya niños y niñas, quienes viven estas fechas con una gran ilusión e inocencia, sobre todo debido a la llegada de Papá Noel y/o los Reyes Magos.

Desde el Aprendizaje y Servicio de Dependiente/a de comercio, quisimos dar respuesta a esta necesidad a través de un servicio de juguetería, a la que las familias sin recursos suficientes pudieran acudir y elegir los tan demandados regalos de Navidad para sus hijos e hijas.



MAR DE MAGIA

Necesidades educativas de los chicos y chicas que desarrollan el proyecto

Las personas que han participado en ApS han sido personas jóvenes con edades comprendidas entre los 19 y los 25 años, que se encontraban en situación de inactividad, por diversos motivos. Estas personas presentaban una serie de características comunes como escasa formación (la mayoría sin estudios básicos finalizados) y/o experiencia laboral, falta de hábitos, etc.

Esta formación buscaba ofrecer; por un lado, una alternativa formativa a estas personas, con el fin de fomentar su activación, y su inserción socio-laboral en el ámbito del Comercio y la Atención al Cliente, y por otro; promover el desarrollo de sus habilidades sociales y comunicativas a la vez que se potenciaban hábitos básicos y actitudes prosociales.



MAR DE MAGIA

Dimensión del servicio y descripción de las tareas que incluye.

El servicio "Juguetería Solidaria" consistió en ofrecer un espacio de tienda donde las familias derivadas por la trabajadora social de la Oficina de Derechos Sociales del área de Inclusión Social de la Fundación Mar de Niebla, pudieran acceder y adquirir los regalos de Navidad para sus hijos e hijas a coste cero a través de una moneda creada por el grupo, llamada "monedina". A cada familia se le entregaban 100 monedinas por menor a cargo para gastar de la forma que mejor les conviniera. Los alumnos y alumnas aprendieron haciendo durante tres meses para llevar a cabo esta labor.

Ellas y ellos han sido las y los responsables de organizar el espacio con la ayuda del resto del equipo. Siendo un local que pese a estar en buenas condiciones para llevar a cabo la actividad, no estaba diseñado, ni tenía una disposición de tienda, los chicos y chicas, con el apoyo de su monitora, tuvieron que diseñar ese espacio desde cero, preparar el espacio, organizarlo y decorarlo como si de una tienda navideña se tratara.

Incluso diseñaron el escaparate, algo que motivó al grupo para presentarse al concurso de escaparates navideños organizado por Labic Cristasa (Laboratorio de Innovación Ciudadana de Impulsa Gijón).

Entre sus acciones estuvieron organizar el almacén, colocar y reponer las estanterías, calendarizar las citas con las familias, atenderlas durante el proceso de elección de juguetes, el registro de caja y la envoltura y presentación de los paquetes de regalo.



MAR DE MAGIA

Dimensión del servicio y descripción de las tareas que incluye.

El grupo ApS también elaboró el boceto de un cartel publicitario (diseñado posteriormente por una diseñadora gráfica), y se ha ocupado de disponer el mobiliario de acuerdo a las secciones acordadas con las que contaba la juguetería (bicicletas y patinetes, libros, peluches, juguetes infantiles, puzles y juegos de mesa, material deportivo, muñecas y complementos, coches, etc.). Es importante señalar que en esta juguetería no existían “juguetes de niños” y “juguetes de niñas”, por lo que en las secciones se mezclaban los juguetes independientemente de sus colores o su diseño.

Por otro lado, respecto al almacén, se dispuso un espacio contiguo a la juguetería donde colocar los juguetes según su tipología y estado.

Las cajas de juguetes donados eran revisadas por un equipo de voluntariado en el que se cribaba aquellos que estaban en buenas condiciones y los que desechaban, bien por mal funcionamiento o por faltarles alguna pieza. Los juguetes que estaban en buen estado, eran etiquetados por el alumnado y pasaban la zona de almacén o directamente a las estanterías de la tienda.

Todo este sistema favorecía el trabajo de reposición de las estanterías y también el asesoramiento a las familias, ya que en el empeño de que la compra fuera lo más personalizada posible, se tenía en cuenta no sólo los juguetes expuestos, sino también los que se encontraban en el almacén, con el fin de sacar aquellos que pudieran ser de interés para las familias y que por dificultades de espacio, no se podían tener en exposición.



MAR DE MAGIA

Dimensión del servicio y descripción de las tareas que incluye.

Respecto al sistema de valor de los juguetes, la “**monedina**”, ideado para el servicio, se organizó de la siguiente manera: Los juguetes estaban etiquetados con su valor en monedinas, desde 10 hasta las 70 monedinas. Cada familia ha contado con 100 monedinas por cada menor a cargo para gastar en juguetes con la única condición de que gastaran al menos, 10 monedinas en un libro y otros 10 monedinas en un peluche, quedándoles 80 puntos para gastar libremente en el resto de artículos de la juguetería. La forma de optar a esa “compra” era a través de una cita con la trabajadora social de MDN, la que se encargaba de valorar la situación de cada familia, o a través de la derivación de las entidades con las que colabora la Fundación y que trabajan con perfiles similares a los de la entidad.

Cada familia ha contado con al menos media hora de atención individualizada en la juguetería, con el fin de que el servicio fuera lo más anónimo y confidencial posible.

Durante el tiempo que las familias se encontraban en la juguetería, éstas eran atendidas por el grupo ApS, asesorándolas y aconsejándolas en la elección de juguetes, ayudándolas en el canjeo de las monedinas y llevando a cabo el proceso de caja, y finalmente preparando los paquetes y envolviéndolos de manera adecuada y atractiva.

Por último, el alumnado también se encargaba de la limpieza del espacio, así como de la apertura y el cierre del local durante los días del servicio.



MAR DE MAGIA

Dimensión del servicio y descripción de las tareas que incluye.

Este proyecto comenzó a finales de octubre con las campañas de recogida de juguetes y el trabajo de voluntariado para la revisión de los mismos y finalizó en diciembre con la atención a las familias.

De esta manera, se llevaron a cabo las siguientes tareas:

Organización y Planificación:

- Análisis de la realidad en colaboración con la entidad Fundación Mar de Niebla.
- Aprendizaje de contenidos relacionados con Dependiente/a de comercio.
- Reuniones con el área de Inclusión de la Fundación Mar de Niebla, en concreto, con responsables de la Oficina de Derechos Sociales y del área de Participación.
- Diseño y obra del espacio juguetería y almacén.

Difusión:

- Diseño de la imagen corporativa y cartelería.
- Campañas de difusión y sensibilización para fomentar la donación de juguetes a la entidad.
- Difusión del servicio a través de cartelería y mailing.
- Decoración del espacio.



MAR DE MAGIA

Dimensión del servicio y descripción de las tareas que incluye.

Implementación:

- Revisión y limpieza de juguetes.
- Diseño de los protocolos de atención y del sistema de puntos para los juguetes.
- Elaboración de listado de materiales e inventariado.
- Elaboración de agenda.
- Calendarización de citas y llamadas a las familias participantes.
- Atención personal telefónica.
- Disposición y reposición de juguetes.
- Presentación de paquetes de regalo.
- Atención a las familias beneficiarias a través de citas de al menos 30 minutos como mínimo.
- Asesoramiento e información a las familias, revisión y organización del almacén, reposición de estanterías, limpieza del espacio, envoltura de regalos, etc.

Objetivos educativos / competencias y vinculación curricular.

El **objetivo general** de este proyecto ha sido dar respuesta a la necesidad de las familias participantes en proyectos de Mar de Niebla con respecto al acceso a juguetes para sus hijos e hijas de cara a los regalos de Navidad y Reyes, de una manera digna y lo más normalizada posible.

Este objetivo, se combina con el objetivo general del Aprendizaje y Servicio; capacitar a los y las participantes de las habilidades y estrategias necesarias para llevar a cabo actividades relacionadas con la profesión de Dependiente/a de comercio.



MAR DE MAGIA

Objetivos educativos / competencias y vinculación curricular.

Para ello, dentro de los contenidos del Aprendizaje y Servicio, podemos entender como objetivos específicos los siguientes:

- Desarrollar las habilidades comunicativas y comerciales de los y las participantes.
- Aprender a poner en marcha y gestionar un comercio.
- Gestionar el día a día de un comercio, desde la apertura hasta el cierre, teniendo en cuenta el proceso de venta, atención al cliente y caja, y la resolución de incidencias.
- Promover una visión de negocio más allá del espacio físico estimulando una cultura colaborativa y cooperativa.

De esta manera, vemos todo el sentido del servicio con respecto a los objetivos propuestos y a los contenidos de la formación relacionados con el comercio, la comunicación y las habilidades sociales, la atención al público y las TIC:



MAR DE MAGIA

Objetivos educativos / competencias y vinculación curricular.



MAR DE MAGIA

Actividades de aprendizaje y de reflexión

Durante los meses que ha durado el proyecto se han organizado diversas actividades relacionadas con el aprendizaje y la reflexión de aspectos clave para el servicio, algunas de ellas han sido las siguientes:

- Investigación acerca de los proyectos que se llevan a cabo desde las distintas áreas de la Fundación de Mar de Niebla; con el fin de contextualizar el proyecto y las realidades con las que se trabaja desde la entidad en la que estaban, rompiendo con falsas creencias y prejuicios acerca de las personas que participan en los diversos proyectos de la Fundación.
- Investigación sobre el tipo de juguetes que más se venden y su precio en catálogo; con el fin de conocer la realidad del mercado para así poder cubrir sus necesidades.
- Análisis de los catálogos de juguetes de Navidad en relación a los estereotipos de género; con el fin de no caer en el error de sexualizar los juguetes, y colocarlos en secciones “para niños” y “para niñas”.
- Investigación y análisis de los modelos de juguetería del barrio; con el fin de tomar ideas sobre el diseño del espacio, las áreas que se establecen para los juguetes, cómo llevan a cabo la atención al cliente, cómo es la atención en caja, la envoltura de regalos, etc.
- Rol-playing sobre atención al cliente; para practicar y reflexionar acerca de la comunicación verbal y no verbal y el protocolo de atención que se establece en el sector comercio.



MAR DE MAGIA

Participación, protagonismo y organización de los chicos y chicas

Este proyecto, pese a surgir de las necesidades detectadas por la entidad, rápidamente fue asimilado por el grupo debido a que la finalidad del mismo les pareció muy importante, y algunos/as de ellos/as tenían hijos/as pequeños/as.

Debido a la gran magnitud del proyecto, se llevó a cabo un reparto de tareas partiendo de las capacidades y preferencias de los y las participantes. Para ello, se diseñaron dos protocolos con el objetivo de que todo el equipo procediera de la misma manera con respecto a la atención personal; tanto telefónica, como en el espacio de tienda, y otro sobre la organización del trabajo dentro de la juguetería. A partir de ellos, y con el equipo de trabajo creado, se llevó a cabo un reparto de tareas por turnos en un calendario, donde los y las participantes rotaban en sus funciones dentro de la Juguetería.

En el protocolo de atención, se recogían aspectos como el orden en el que dar las citas a las familias interesadas (se tenían en cuenta el número de menores a cargo que tuviera la familia, con el fin de darles mayor tiempo a las familias numerosas), un guion sobre los pasos a seguir durante la llamada telefónica con ejemplos y preguntas frecuentes, los sistemas de trabajo que se practicarían en los días de atención personal, y cómo responder en el caso de quejas o incidencias durante los días de atención.



MAR DE MAGIA

Participación, protagonismo y organización de los chicos y chicas

Por otro lado, en el protocolo de organización del trabajo, se exponían los turnos de trabajo y la planificación de las tareas que cada participante llevaría a cabo cada día de servicio. La idea era hacer turnos rotatorios en los que todos y todas pasaran por las distintas tareas de atención, tanto en la tienda, como en el almacén.

Habiendo cada día una persona encargada de que todo se gestionara como estaba establecido.

Trabajo en red requerido por el proyecto.

AGENTE	OBJETIVO	FECHA / FECHAS
Equipo de voluntariado MDN	Revisión y limpieza de juguetes	Octubre/Diciembre
BiciLabMDN	Preparación y donación de bicicletas	Octubre/Diciembre
U.D. Gijón Industrial	Donación material deportivo	Octubre/Diciembre
C.P. Río Piles	Donación de juguetes	Octubre/Diciembre
Colegio La Corolla	Recogida de papel de regalo, pilas, etc.	Octubre/Noviembre
Trabajadores/as de Supermercados Día	Donación de juguetes	Octubre/Diciembre
Dueños local de la juguetería	Cesión del espacio	Octubre

MAR DE MAGIA

Celebración y difusión

Durante la fase del servicio en que la juguetería solidaria estuvo "abierta" a las familias, con el objetivo de preservar la privacidad de las personas destinatarias no se realizó una difusión del mismo. Sí que se realizó, con posterioridad, en la fase en que se abrió al barrio. Tras finalizar el servicio, la juguetería se abrió al barrio para llegar a todas esas familias que o bien, llegaron tarde a apuntarse a la primera fase, o faltaron a la cita que tenían calendarizada, o incluso, a cualquier otra persona que deseara colaborar con la entidad y conseguir juguetes a cambio de un donativo. También tuvo repercusión en los medios, el Diario El Comercio publicó un artículo el día 23 de diciembre de 2018 haciendo referencia al proyecto.

Calendario y descripción de las fases del proyecto

Octubre

Organización y planificación

- Inicio del ApS. Incorporación de los y las participantes
- Análisis de la realidad a la que se pretende dar respuesta
- desde el proyecto.
- Reunión de coordinación con otros agentes implicados en el proyecto: proyecto ODS de Mar de niebla, responsable de voluntariado de la entidad y responsables de área.
- Gestión del local para el desarrollo de la actividad y
- diseño del espacio



MAR DE MAGIA

Calendario y descripción de las fases del proyecto

Noviembre. Diseño, difusión y preparación del espacio

- Diseño de cartelería e imagen corporativa
- Diseño de la “monedina” que serviría como moneda de uso en la juguetería
- Campaña de difusión y fomento de la donación de juguetes para la actividad
- Revisión, cribado y limpieza de juguetes
- Elaboración de inventario de juguetes
- Decoración del espacio
- Colocación de juguetes y almacén
- Preparación de agenda de citas: calendarización

Diciembre. Ejecución del servicio

- Llamadas a familias participantes y cierre de citas
- Apertura a las familias de la juguetería Mar de Magia
- Atención a las familias durante al menos 30 minutos.
- Atención personal y asesoramiento a las familias
- “Cobro” y gestión de caja
- Preparación de paquetería de regalo
- Reposición de juguetes en estanterías
- Revisión de almacén
- Limpieza del espacio

Enero. Ejecución y evaluación del servicio

- Apertura de la juguetería al barrio
- Colocación y reposición de juguetes
- Atención al cliente y preparación de paquetes de regalo
- Recaudación de donativos
- Evaluación del proyecto



MAR DE MAGIA

Recursos necesarios para impulsar el proyecto.

Infraestructurales

- Espacio Juguetería
- Taller Bicilab
- Almacén

Materiales

- Juguetes
- Bicicletas
- Libros
- Revestimiento estanterías
- Decoración de campaña Navidad
- Estanterías
- Mostrador
- Caballetes (Mesas de envolver)
- Mesas para productos (islas)
- Herramienta reparación juguetes
- Material de limpieza
- Palets
- Cajas
- Pegatinas etiquetado
- Papel de regalo
- Tijeras y celo
- Bolsas
- Mesa de trabajo
- Sillas
- Ordenador
- Material oficina



MAR DE MAGIA

Recursos necesarios para impulsar el proyecto.

Humanos

- Equipos de trabajo MDN
- Participantes ApS
- Proyecto BiciLab
- Voluntariado MDN
- U.D. Gijón Industrial
- C.P. Río Piles
- Colegio La Corolla
- Trabajadores/as de Supermercados Día

Evaluación

Tras la finalización del servicio se realizó una evaluación del mismo, en el que los y las alumnos/as pudieron evaluar el Aprendizaje y Servicio realizado. En sus valoraciones, anónimas, valoran muy positivamente todos los ítems que se medían: conocimientos adquiridos, profesorado, ejecución del servicio, valoración global y autoevaluación, siendo todas las puntuaciones obtenidas superiores a 5 en una escala de 1 a 7 puntos. Destacan las puntuaciones relativas a la ejecución del servicio así como la valoración global y su propia autoevaluación.

A **nivel pedagógico** cabe destacar la adquisición no solo de los conocimientos relativos a la profesión de Dependiente/a de comercio, que les capacita para poder acceder a un puesto de trabajo en el sector del comercio, sino también a otros conocimientos de naturaleza transversal, secundarios en apariencia y sin embargo, muy importantes para el futuro de los/as participantes.



MAR DE MAGIA

Evaluación

Estos conocimientos han sido la adquisición de habilidades comunicativas, el trabajo en equipo y la coordinación, las actitudes prosociales y el descubrimiento de otras realidades que hasta el momento podían serles ajenas y que ahora conocen de su existencia y han podido colaborar en compensar situaciones de desigualdad, en este caso, de las familias destinatarias. A todo esto hay que añadir el concepto de reciclaje y reutilización en este caso enfocado a los juguetes, promoviendo así una sensibilización medioambiental.

A nivel del servicio realizado, los resultados son muy positivos ya que durante la primera fase de atención de la Juguetería, los chicos y chicas atendieron a más de 120 familias, lo que implicó que 169 niños y niñas tuvieran juguetes estas Navidades gracias a la Juguetería Solidaria Mar de Magia y que 919 juguetes tuvieran una segunda vida. Además, en el primer día de apertura al barrio, el 3 de enero de 2019, se atendieron a más de 32 personas que se llevaron 220 juguetes más. Tras el final de campaña, se calcula que aproximadamente 2000 juguetes tuvieron una segunda vida, y alrededor de 170 familias pasaron por la Juguetería. Recaudando gracias a las donaciones 535'80€ que se destinaron a las actividades del área de Infancia de la entidad.



MAR DE MAGIA

Evaluación

Como **punto fuerte** a destacar es haber podido llegar a un gran número de familias, con calidad y profesionalidad, de tal manera que la adquisición de juguetes para sus hijos/as haya sido posible y de una manera digna y viviendo la experiencia de compra de la manera más real posible.

Como **punto de mejora**, la dificultad en algunos casos de que los/as alumnos/as mantuvieran a lo largo de todo el proyecto la tensión necesaria para llevarlo a cabo. Esto implicó un trabajo de motivación tanto a nivel grupal como individual muy importante. No podemos olvidar que se trataba de chicos y chicas que previo al inicio del ApS se encontraban inactivos y desmotivados, con poca autoconfianza en sus capacidades para llevar a cabo un proyecto tan innovador.

