



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**ALTERNATIVAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD. CASO SECRETARÍA DE
SEGURIDAD**

SUSTENTADO POR:

GLENDY YAMILETH CARIAS CANALES

MOISÉS ESPINAL REYES

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

ENERO, 2016

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**ALTERNATIVAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD. CASO SECRETARÍA DE
SEGURIDAD**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

ASESOR METODOLÓGICO

CARLOS AUGUSTO ZELAYA OVIEDO

ASESOR TEMÁTICO

ANAEL ESPINAL VARELA

MIEMBROS DE LA TERNA

HENRY ANDINO

ALBERTINA NAVARRO

VIRGILIO PAREDES

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2016

GLENDY YAMILETH CARIAS CANALES

MOISÉS ESPINAL REYES

Todos los derechos son reservados.

ALTERNATIVAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD. CASO SECRETARÍA DE SEGURIDAD

Autores:

Glenda Yamileth Carias Canales

Moisés Espinal Reyes

Resumen:

Con el presente estudio realizado en la Secretaría de Seguridad, se buscó exponer un plan de acción que sirva de apoyo en un corto y mediano plazo para iniciar la implementación de un protocolo para mejorar la atención a las personas con discapacidad que visitan o laboran en la Secretaría de Seguridad, así como la capacitación de las personas que laboran en esa Institución y que atienden a personas con discapacidad, en esta investigación se requirió de entrevistas a las autoridades de la Institución y a personas que interactúan de forma directa con las personas con discapacidad y se aplicaron encuestas a los colaboradores seleccionados de acuerdo a la muestra poblacional, con el propósito de obtener la información necesaria y así ofrecer una propuesta clara para que sea implementada por las autoridades de la Institución, los resultados obtenidos reflejan una necesidad imperativa de la implementación de un protocolo para la atención a las personas con discapacidad que incluya la asignación de una oficina y procedimientos de recibimiento; mejora en la infraestructura como la señalización, asignación de parqueos, vías de acceso, eliminación de obstáculos; así como un plan de capacitación para los servidores de la Secretaría de Seguridad y de esa forma que la institución cumpla con lo establecido en la normativa legal, tanto a nivel nacional como los acuerdos y convenios suscritos a nivel internacional que son de obligatorio cumplimiento.

Palabras claves: Secretaría de Seguridad, Discapacidad, Protocolo, Capacitación, atención



ALTERNATIVES TO IMPROVE CARE FOR PEOPLE WITH DISABILITIES.MINISTRY OF SECURITY CASE.

Authors:

Glenda Yamileth Carias Canales

Moisés Espinal Reyes

Abstract:

In this study the Ministry of Security, he sought to expose an action plan that will support in the short and medium term to initiate the implementation of a protocol to improve care for people with disabilities who visit or work in the Ministry of Security, as well as training of the people working in that institution and that serve people with disabilities, this research was required interviews with the authorities of the institution and people who interact directly with people with disabilities and surveys were conducted to reviewers selected according to the population sample for the purpose of obtaining the necessary information and thus provide a clear proposal to be implemented by the authorities of the institution, the results reflected an urgent need for the implementation of a protocol for the care of people with disabilities, including the assignment of an office and reception procedures; improved infrastructure and signaling, allocation of parking, access roads, removal of obstacles; as well as a training plan for the servers of the Ministry of Security and thus that the institution complies with the provisions of the legislation, both nationally and agreements and international conventions signed they are binding.

Keywords: Ministry of Security, Disability, Protocol, Training, Attention

DEDICATORIA

Principalmente a Dios y a la virgen porque gracias a ellos he concluido esta etapa de estudio. A mi madre, esposo, hermanos (as) y a mis compañeros de trabajo, por estar pendiente de mi y apoyarme cuando más los necesito, porque nunca encontré un no como respuesta al momento de solicitarlos.

GLENDA YAMILETH CARIAS CANALES

A Dios por sobre todas las cosas por darme las fuerzas y la sabiduría necesaria en esta etapa de mi vida. A mi esposa e hijos por ser una gran familia que siempre ha estado conmigo en todo momento.

MOISÉS ESPINAL REYES

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque sin él nada de esto sería posible y a la virgen porque jamás me ha soltado de la mano, a mi madre por su apoyo incondicional durante toda mi periodo de estudio.

A mi esposo y hermanos (as) por alentarme y apoyarme a culminar esta etapa de mi vida

Gracias a los catedráticos que me compartieron sus conocimientos durante la maestría.

A mi asesor Metodológico Dr. Carlos Augusto Zelaya Oviedo por su paciencia, dedicación y ayuda para que nuestro estudio fuese de éxito.

A mis compañeros y Jefes de trabajo que apoyaron y me permitieron seguir con mis estudios.

Gracias al General Director Félix Villanueva Mejía por abrimos las puertas de la Institución, para el desarrollo de la investigación.

Agradezco a UNITEC por preocuparse por formar profesionales de éxito para el bien de la sociedad.

Glenda Yamileth Carias Canales

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, porque todos mis logros se los debo a él, por la salud, sabiduría y fortaleza que necesité en cada momento.

A mi familia por comprenderme y apoyarme en todo lo que hago.

Y otras personas que por ser muchas no las puedo mencionar por su nombre, pero que de una u otra manera me ayudaron con algún consejo, recomendación, o apoyo logístico, para realizar y mejorar este estudio.

A la Secretaría de Seguridad por ser la institución que me dio la oportunidad y el apoyo para poder realizar mis estudios de postgrado hasta llegar a esta etapa final.

Gracias a los catedráticos por compartir sus conocimientos durante la maestría.

A mi asesor Metodológico Dr. Carlos Oviedo por su paciencia, esmero y dedicación para guiarnos de la mejor forma a concluir este trabajo.

Gracias al General Director Félix Villanueva Mejía por abrirnos las puertas de la Institución para el desarrollo de esta investigación.

Agradezco a UNITEC por impulsar carreras que aportan ideas creativas y así poder enfrentar nuevos retos, en formar profesionales de éxito para el bien personal, y profesionales de calidad para el desempeño de cualquier ámbito en la sociedad.

MOISÉS ESPINAL REYES

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.2 FORMULACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	5
1.4.1 GENERAL	5
1.4.2 ESPECIFICO	5
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	7
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO	7
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO.....	11
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO	18
2.1.4. MARCO LEGAL	19
2.2 TEORÍAS.....	23
2.2.1 TEORÍA DE SUSTENTO	23
2.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	30
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	31
3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	33
3.1.3 VARIABLES.....	33
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	33
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.3.2 MUESTRA	35
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	35
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA.....	35

3.4 INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS.....	35
3.4.1 INSTRUMENTO.....	35
3.4.2 TÉCNICAS	36
3.4.3 PROCEDIMIENTOS.....	41
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	41
3.5.1 FUENTES PRIMARIA.....	41
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	41
3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	42
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1 CONCLUSIONES.....	62
5.2 RECOMENDACIONES.....	63
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD	64
6.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	64
6.2 INTRODUCCIÓN	64
6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	65
6.3.1 MARCO NORMATIVO.....	65
6.3.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LOS USUARIOS	67
6.3.3 PROCEDIMIENTO DEL PROTOCOLO.....	68
6.4 PRESUPUESTO	78
6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	34
Figura 2. Visitas de personas con discapacidad.....	48
Figura 3. Personas discapacitada que laboran en la secretaría de seguridad	49
Figura 4. Frecuencia de atención a personas con discapacidad.....	50
Figura 5. Discapacidad más frecuente en atención a personas con discapacidad.	51
Figura 6. Ley y políticas existentes para personas con discapacidad.	52
Figura 7. Dificultad de personas con discapacidad que visita la secretaría de seguridad.....	53
Figura 8. Causas por las que no se cuenta con una normativa para personas con discapacidad.....	54
Figura 9 Necesidades para atención a personas con discapacidad.	55
Figura 10.Capacitación para atención a personas con discapacidad	56
Figura 11. Portación de carnet para identificación.....	57
Figura 12. Personas con discapacidad sujetos de protección o de derecho.....	58
Figura 13. Trato a personas con discapacidad.	59
Figura 14. Infraestructura adecuada para personas con discapacidad.	60
Figura 15. Análisis en diagrama de ishikawa	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cobertura por tipo de atención según deficiencia-discapacidad en Honduras.....	17
Tabla 2. Número de atenciones médicas y de rehabilitación por proveedor en Honduras..	17
Tabla 3. Proporción de personas con discapacidad por dificultad para conseguir empleo, según actividad, en Honduras	18
Tabla 4. Prevalencia de discapacidad, según el número de necesidades básicas satisfechas	18
Tabla 5. Matriz Metodológica.....	32
Tabla 6. Presupuesto.....	78
Tabla7. Cronograma de Ejecución.....	79
Tabla 8. Tabla de Verificación.....	80

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se plantea de forma breve los datos que fundamentan y explican la estructura lógica en la que se desenvuelve este estudio, la visión general de la Institución objeto de estudio, estructurado mediante sus datos históricos o antecedentes, la definición e identificación del problema, sus causas, los objetivos, la justificación de la cual se deriva, cuáles son los beneficios e importancia de la investigación.

1.1 INTRODUCCIÓN

La discapacidad forma parte de la condición humana, muchas personas presentan algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, los cuales experimentan dificultades crecientes de funcionamiento, la discapacidad es compleja y las intervenciones para superar las desventajas son múltiples y van de acuerdo al contexto, en la actualidad las personas con discapacidad se enfrentan a diario con una serie de actos discriminatorios en los diferentes espacios de la sociedad, específicamente en el campo laboral tanto en las instituciones públicas como privadas

Según la Organización de las Naciones Unidas, “el 10% de la población mundial, no han sido atendidos de manera correcta o eficiente debido a la ausencia de planes específicos para su desarrollo” (ONU, 2006)

Tal es el caso de la Secretaría de Seguridad, que no se ha elaborado un plan para atender personas que presenten algún tipo de discapacidad, considerando que todas las personas tienen los mismos derechos sin discriminación alguna por razones de raza, sexo, color, religión, posición social o cualquier otra condición.

Este estudio se ha desarrollado siguiendo los lineamientos metodológicos, los cuales están divididos en seis (6) capítulos y cada uno de ellos contiene información que profundiza en el objeto de estudio, Capítulo I contiene el Planteamiento del Problema, que está compuesto por los Antecedentes, Definición, Enunciado y formulación del Problema asimismo se plantearon los

objetivos tanto generales como específicos, concluyendo con una justificación del tema de investigación.

En el Capítulo II se desarrolló el Marco Teórico y Marco Legal, análisis de la situación actual, del Macroentorno y el Microentorno de la investigación, asimismo se estudiaron diversas teorías, que contribuyeron a sustentar la investigación.

En el marco del capítulo III, refiere un estudio metodológico que ayudó a darle un sentido lógico a la investigación, ya que fue una guía que denominó los métodos y técnicas para alcanzar resultados teóricamente válidos, el enfoque de la investigación y la forma de recolectar, analizar y clasificar los datos con el objetivo de que los resultados sean válidos y pertinentes, y la validó los criterios adoptados en la elección de la metodología, sea esta cuantitativa o cualitativa.

En el Capítulo IV muestra los resultados y análisis de los instrumentos aplicados a los colaboradores de la Secretaría de Seguridad, realizado a través de entrevista estructurada y encuestas, de acuerdo a la muestra representativa.

En el Capítulo V se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones del tema de investigación desarrollado, a fin de mostrar el resultado obtenido en una síntesis, que ayudará al lector a comprender la serie de etapas que lleva esta investigación.

En el Capítulo VI de la Aplicabilidad, para sensibilizar al personal de la Secretaría de Seguridad a través de un protocolo que servirá de guía para la atención a personas con discapacidad que visitan y laboran en la Secretaría de Seguridad y se dará a conocer mediante una capacitación programada inicialmente para las personas que están asignadas en la oficina de atención al ciudadano.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La Policía Nacional surge bajo el gobierno de Marco Aurelio Soto en el año 1888, y desde ese tiempo se ha enfrentado a grandes retos, en la sociedad y dentro de esta sociedad hay personas con deficiencias, físicas, mentales, auditivas entre otras, desde hace tiempo ha ido creando nuevas direcciones que hacen que el trabajo y los resultados fluyan más organizadamente. En el

gobierno de Carlos Roberto Flores surge la nueva Policía Nacional, separándola de las Fuerzas Armadas, en el marco de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, por esta razón surge la Secretaría de Seguridad.

La Secretaría de Seguridadde Honduras es el órgano encargado de lo concerniente a la formulación de la Política nacional de seguridad interior y de los programas, planes, proyectos y estrategias de seguridad, lo relativo al mantenimiento y restablecimiento del orden público para la pacífica y armónica convivencia, la prevención, investigación y combate de los delitos, faltas e infracciones, la seguridad de las personas, en su vida, honra, creencias, libertades, bienes y derechos, el auxilio en la preservación del medio ambiente, la moralidad pública y de los bienes estatales, el control migratorio en sus aspectos de seguridad, prevención y represión de la inmigración criminal, la regulación y control de los servicios privados de seguridad, el registro y control de armas explosivas, el auxilio a los poderes públicos y la dirección y administración de la Policía Nacional.

A nivel nacional, interactúa con diversos sectores de la población de población, incluyendo el sector de las personas con discapacidad por los servicios que ofrece. Es evidente que el tener un protocolo de atención a personas con discapacidad, ayudará a que se sientan incluidos al mostrarles un trato profesional, de acuerdo a la discapacidad que presenta.

Este fenómeno ha ido creciendo al igual que los índices de natalidad, es necesario que su atención sea personalizada y bajo los estándares de calidad y humanidad, manteniendo áreas y profesionales que faciliten la atención a estas personas con discapacidad, y cumpliendo con la normativa ya establecidas en las diferentes Leyes Nacionales y Tratados Internacionales.

A lo interno de la institución laboran personas con discapacidad las que profesionalmente reciben igual trato que el resto de los colaboradores, estas personas también ocupan los servicios que presta la Secretaría de Seguridad y por ende merecen que su atención sea preferencial ya que la mayor incidencia de discapacidad es motora.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Según el INE, (2002) la atención a personas con discapacidad en Honduras se ha caracterizado como uno de los problemas sociales, por ser de baja cobertura y deficiente calidad, en efecto, la atención de las personas con discapacidad se inicia hace aproximadamente medio siglo, por iniciativa de padres de familia y organizaciones privadas, bajo los criterios de caridad y beneficencia; a través de las incipientes organizaciones de personas ciegas y sordas, quienes lograron progresivamente organizarse y atender a sus asociados.

Pérez Urquia, (2014) se refiere: De todos es sabido que las personas que padecen una discapacidad, sufren una serie de limitaciones en alguna de las siguientes áreas: psicológica, funcional, social, educativa, formativa, laboral, económica, en el área de la comunicación, del autocuidado, en la salud y seguridad, en el uso del tiempo libre, defensa de los propios derechos, etc. (p.30)

El progresivo aumento de personas con discapacidad en los últimos años ha marcado no sólo las normativas de las Naciones Unidas, sino la evolución del derecho a formar parte en una sociedad, sin ser limitados por su condición de vulnerabilidad, esto ha causado una baja autoestima y deterioro en su estado emocional, disminuyendo sus aspiraciones y sus expectativas de superación.

Las prácticas institucionales orientadas a generar leyes que incluyan a las personas con discapacidad, promueven a que sigan siendo parte activa en la sociedad, también ayudaría a manifestar que no se está de acuerdo con la exclusión de ellos, y a sentirse motivados e incluidos, ya que no habría discriminación, ocasionando un espíritu de desarrollo profesional, de no haber leyes, normas, ni protocolos institucionales que protejan estas personas, provocaría una desmotivación para superarse en la vida.

Analizando todo lo anterior es necesario crear un protocolo que incluya espacios con personal especializado que comprenda lo que requieren las personas con discapacidad al momento de visitar una oficina de atención al cliente, como el complejo de la Secretaría de Seguridad.

1.3.2 FORMULACIÓN

Al no contar con un protocolo especial para la atención a personas con discapacidad en la Secretaría de Seguridad, quienes requieren de un trato acorde a la limitación física que posea, por

lo que se requiere de personas especializado que comprenda y entienda las necesidades de este sector de la población.

¿Qué tan factible es implementar en la Secretaría de Seguridad una normativa especial para la atención adecuada a las personas con discapacidad?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Qué alternativa es la más viable para implementar una normativa especial en la atención a personas con discapacidad?

¿Qué políticas existen en Honduras para la atención adecuada a las personas con discapacidad?

¿Cuáles son los factores o limitantes que han impedido tener una normativa en la atención a personas con discapacidad?

¿Cuáles son las posibles opciones para mejorar la atención a personas con discapacidad en la Secretaría de Seguridad?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 GENERAL

Contribuir a mejorar la atención de las personas con discapacidad, mediante un protocolo de atención especial, a fin de que sean tratados en condiciones de igualdad y sentirse incluidos en la sociedad.

1.4.2 ESPECIFICO

Identificar las causas o factores de porque no se cuenta con una normativa para atender a personas con discapacidad, en la Secretaría de Seguridad.

Analizar las políticas existentes en Honduras, en cuanto al trato o atención a personas con discapacidad

Definir alternativas de solución al problema de una atención adecuada a las personas con discapacidad que visitan la Secretaría de Seguridad.

Proponer un protocolo especial de atención a personas con discapacidad en la Secretaria de Seguridad.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Según el Poder Legislativo, (2005) en la Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las Personas con Discapacidad, en la actualidad las personas con discapacidad se enfrentan cotidianamente con una serie de actos discriminatorios en los diferentes espacios de la sociedad, entre los que se destacan el educativo, el laboral, el acceso al espacio físico, el acceso a la información y a los servicios brindados tanto por las instituciones públicas como privadas.

Durante los últimos tiempos se ha elevado el número de personas con discapacidad ya sea por problemas de salud, factores ambientales, por accidentes de tráfico o catastróficos, conflictos bélicos, por abusos de sustancias entre otras, y cada día muchas de estas personas requieren de un servicio por parte de instituciones públicas y privadas, por lo que se requiere el personal idóneo con competencias en el trato a estas personas según la condición de la discapacidad.

En la actualidad la Secretaría de Seguridad no cuenta con un protocolo de atención a personas con discapacidad y esto ha generado una necesidad imperativa para todos aquellos que interactúan con estas personas, es necesario el reconocimiento y la igualdad de oportunidades, reafirmando el principio de la no discriminación.

Tradicionalmente las personas con discapacidad han sido marginadas, por lo que hay que emprender una nueva forma de pensamiento relativo al buen trato, no como un sentimiento de caridad si no como una cultura de valor a los derechos humanos que tienen como parte de la sociedad.

Pérez Urquia, (2014) dice: El mayor problema para que estas personas logren un cierto nivel de autonomía suele ser la sobreprotección a la que generalmente se ven sometidas las personas con discapacidad, la falta de oportunidad de poder trabajar las habilidades de autonomía personal y social en situaciones reales, ello dificulta enormemente que estas personas puedan llegar a lograr su derecho a la independencia. Sin embargo, en la actualidad gracias a la labor de muchos profesionales que abogan por una vida digna y plena para las personas con discapacidad, las salidas para lograr la independencia son algo mayores no teniendo que recurrir a residencias o pisos tutelados únicamente, sino en un entorno lo más normalizado posible, vivir independientemente con los apoyos necesarios pero con una metodología totalmente diferente compartiendo por ejemplo un piso de estudiantes. (p.11)

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo se desarrolló realizando una búsqueda, recopilación y análisis de información basada en literatura escrita por autores que han aplicado sus conocimientos y técnicas sobre el tema objeto de investigación, para contribuir en la implementación de teorías y conceptos que sirven de orientación y soporte científico relacionado con dicho problema investigado y su enfoque en los resultados esperados.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO

Según la ONU, (2006) en la Declaración Universal de los Derechos Humanos: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos dotados de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos a los otros. Toda persona tiene los derechos y libertades proclamadas en esta declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Esta premisa garantiza el goce de los derechos de las personas con discapacidad ya que el ser humano es lo más importante en la naturaleza y tiene derecho a ser tratado con dignidad y respecto es por ello que “Los Estados Partes se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos...sin discriminación alguna” (ONU, 1976)

La discapacidad no constituye un fenómeno de reciente surgimiento en la historia de la humanidad, por lo contrario, ha estado presente desde la aparición misma del hombre sobre la tierra. El concepto de discapacidad ha evolucionado junto con la humanidad, desde una visión animista, hasta la explicación científica y el reconocimiento de los derechos. (Escalante Zavala, Dulce Indira, 2014).

Hay pruebas crecientes de que las personas con discapacidad tienen peores niveles de salud que la población general. Dependiendo del grupo y el contexto, las personas con discapacidad pueden experimentar mayor vulnerabilidad a enfermedades secundarias prevenibles, comorbilidades y trastornos relacionados con la edad. Algunos estudios también han indicado que las personas con discapacidad tienen tasas más elevadas de comportamientos de riesgo, como el hábito de fumar, una dieta deficiente e inactividad física. Las personas con discapacidad también corren un mayor riesgo de estar expuestas a violencia. (OMS, 2011)

El trato hacia los demás tiene que ir revestido de conocimiento para comprender el origen de las palabras y de la situación y así evitar sorpresas inesperadas, recordando que “Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes” (ONU, 1976).

Los Estados Partes se comprometen a adoptar medidas inmediatas, efectivas y pertinentes para:

- a) Sensibilizar a la sociedad, incluso a nivel familiar, para que tome mayor conciencia respecto de las personas con discapacidad y fomentar el respeto de los derechos y la dignidad de estas personas;
- b) Luchar contra los estereotipos, los prejuicios y las prácticas nocivas respecto de las personas con discapacidad, incluidos los que se basan en el género o la edad, en todos los ámbitos de la vida;
- c) Promover la toma de conciencia respecto de las capacidades y aportaciones de las personas con discapacidad. (ONU, 2007)

El acceso a lugares públicos, como edificios y calles, es beneficioso para la participación en la vida cívica y resulta esencial para la educación, la atención médica y la participación en el mercado laboral. La falta de acceso puede excluir a las personas con discapacidad o hacer que se vuelvan dependientes de otros. Por ejemplo, si los retretes públicos son inaccesibles, las personas con discapacidad tendrán dificultades para participar en la vida cotidiana. (Collado Héctor, 2013)

“Cualquier discriminación directa u otro trato discriminatorio negativo de una persona con discapacidad es una violación de sus derechos... el lugar de las personas discapacitadas está en todas partes” (ONU, 1993).

Hay por lo menos dos maneras de comprender la discapacidad. La primera se entiende como una manifestación de la diversidad humana. Un cuerpo con deficiencias es el de alguien que vivencia deficiencias de orden física, mental o sensorial. Pero son las barreras sociales que, al ignorar los cuerpos con deficiencias, provocan la experiencia de la desigualdad. La opresión no es un atributo del cuerpo, sino resultado de sociedades no inclusivas. Y la segunda forma de entender la discapacidad sostiene que ella es una desventaja natural, debiendo concentrar los esfuerzos en reparar las deficiencias, a fin de garantizar que todas las personas tengan un estándar de funcionamiento típico a la especie. (Diniz Debora, Barbosa Livia, & Rufino Dossantos Wederson, 2009, p. 4)

Uno de los objetivos, que tiene el Programa de Acción del Cairo es: Asegurar el goce de derechos de todas las personas con discapacidad y su participación en todos los aspectos de la vida social, económica, y cultural. Crear, mejorar y desarrollar condiciones necesarias que aseguran oportunidades iguales para las personas con discapacidad y el valor de sus capacidades en el proceso de desarrollo económico y social (Ashford Lori S., 2004).

“Propiciaremos el acceso sin restricciones de los discapacitados y la igualdad entre los hombres y mujeres en las políticas, los programas y los proyectos de vivienda y de desarrollo de asentamientos humanos sostenibles...” (ONU, 2005).

La experiencia de la discapacidad que resulta de la interacción entre las condiciones de salud, los factores personales y los factores ambientales varían enormemente. Las personas con

discapacidad son diversas y heterogéneas pese a que hay visiones estereotipadas de la discapacidad, que identifican a las personas en silla de ruedas y algunos otros grupos clásicos como las personas ciegas o sordas. Las condiciones de salud pueden ser visibles o invisibles, temporales o de largo plazo, estáticas, episódicas o degenerativas, dolorosas o sin consecuencia, cabe mencionar que hay personas con discapacidad que no se consideran como personas con mala salud. (Collado Héctor, 2013, p. 4)

Las personas con discapacidad representan aproximadamente mil millones de personas, un 15% de la población mundial. Alrededor del 80% están en edad de trabajar. Sin embargo, su derecho a un trabajo decente es con frecuencia denegado. Las personas con discapacidad en particular las mujeres con discapacidad se enfrentan a enormes barreras actitudinales físicas y de la formación que dificulta el disfrute a la igualdad de oportunidades en el mundo del trabajo. En comparación con las personas sin discapacidad, las personas con discapacidad experimentan mayores tasas de desempleo e inactividad económica y están en mayor riesgo de una protección social insuficiente la cual es clave para reducir la pobreza extrema. (OIT, 2014)

Las personas con discapacidad están más expuestas al riesgo de sufrir violencia que las demás. En los Estados Unidos se ha informado que la violencia contra las personas con discapacidad es entre 4 y 10 veces mayor que contra aquellas sin discapacidad. Se ha demostrado que la prevalencia de abuso sexual contra las personas con discapacidad es mayor, sobre todo en el caso de hombres y mujeres internados con discapacidad intelectual, parejas íntimas y adolescentes. (Collado Hector, 2013)

Según expone Umeres, (2007):“Discapacidad es un término de uso reciente, los seres humanos vivimos en un entorno regulado y regidos por las leyes o normas”y tomando en cuenta los principios dela Carta de las Naciones Unidas que “proclaman que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad y el valor inherentes y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

A través del tiempo las personas con discapacidad, son consideradas objetos de lastima, y no son respetadas, por lo que es ineludible cambiar esa percepción y asegurar a nivel mundial que las autoridades y grupos sociales proporcionen políticas donde estas personas puedan ser tratadas sin barreras, enfocándose en su defecto no en su condición de persona.

La vida de una persona con discapacidad tiene el mismo sentido que la vida de una persona sin discapacidad. En esta línea, las personas con discapacidad remarcan que ellas tienen mucho que aportar a la sociedad, pero para ello deben ser aceptadas tal cual son, ya que su contribución se encuentra supeditada y asimismo muy relacionada con la inclusión y la aceptación de la diferencia. Esto no significa negar al problema de la discapacidad, sino situarlo dentro de la sociedad. Caracterización del modelo social y su conexión con los Derechos Humanos, paradigma es rescatar las capacidades en vez de acentuar las discapacidades. (Palacios Agustina, 2008, p. 104)

Es necesario que las personas con discapacidad tengan los mismos derechos que los demás, que no les impidan recibir educación, tener un empleo digno, acceso a la información y sobre todo ser parte activa en una sociedad, que muchas veces es excluyente.

Según la OMS, (2015) calcula que más de mil millones de personas es decir un 15% de la población mundial, padecen alguna forma de discapacidad. Entre 110 millones y 190 millones de personas Tienen dificultades considerables para funcionar. Las tasas de discapacidad están aumentando a causa del envejecimiento de la población y el aumento de las enfermedades crónicas entre otras causas. Las personas con discapacidad tienen menos acceso a los servicios y por lo tanto están insatisfechos.

Según Córdoba M. Paul, (2008) : Se debe destacar que el estudio social de la discapacidad y la exclusión plantea, de hecho, la necesidad de reconocer que una persona tiene una discapacidad y es excluida socialmente, según el modelo que organiza la sociedad. Es decir, si el medio social no proporciona las facilidades que le permitan encontrarse en igualdad de condiciones para acceder a las mismas oportunidades que tienen los demás miembros de la sociedad, esta será discriminatoria y excluyente. En muchos casos, discapacidad es sinónimo de exclusión, esta exclusión en gran parte se encuentra relacionada con el acceso a empleo y uso de los servicios de salud. (p. 107)

Para muchas personas con discapacidad la asistencia y el apoyo son requisitos imprescindibles para participar en la sociedad. La falta de los servicios de apoyo necesarios puede hacer que las personas con discapacidad tengan una dependencia excesiva de los miembros de la familia, y puede impedir que tanto ellas como sus familiares sean económicamente activos y se integren en la sociedad. En todo el mundo, las personas con discapacidad tienen considerables necesidades de apoyo no satisfechas, apoyo que no constituyen todavía un componente clave de las políticas de discapacidad en muchos países, y estas lagunas se observan en todos los lugares. (Collado Hector, 2013)

La discapacidad es un tema que se puede considerar como no colectiva, ya que las personas que padecen de una discapacidad, se puede decir que son únicas, considerando que como personas tiene características individuales que no las tienen otras personas con discapacidad, a pesar de que tengan discapacidades similares con otras personas.

Puesto que la experiencia de la discapacidad es única para cada individuo, no sólo porque la manifestación concreta de la enfermedad, desorden o lesión es única, sino porque la condición de salud estará influida por una compleja combinación de factores (desde las diferencias personales, experiencias, antecedentes y bases emocionales, construcciones simbólicas e intelectuales, hasta el contexto físico-social y cultural en el que la persona vive), ello también porque no sólo las experiencias individuales de discapacidad son únicas, sino porque las percepciones y actitudes hacia la discapacidad son relativas, ya que están sujetas a interpretaciones culturales que dependen de valores, contexto, lugar y tiempo sociohistórico, así como de la perspectiva del estatus social del observador. (Vanegas García José Hoover & Gil Obando Lida Maritza, 2007)

En la actualidad, el tema de la discapacidad es considerada por algún sector de la de la sociedad, como un tema de derechos humanos, y esto ha servido de fundamento para la exclusión de las

personas con discapacidad y no ha permitido la inserción de ellos en el campo productivo, por lo que se sienten que son marginados, relegados o confinados a un estado de improductividad, sintiéndose como una carga para la sociedad.

Discapacidad, como una cuestión de derechos humanos, nos lleva a plantear un tema que hoy ha adquirido una dimensión universal, a partir de la sanción de la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. Según esta doctrina las personas somos todas iguales en dignidad, libertad y derechos, sin distinción alguna. Por lo tanto ser mujer, varón, niño, niña, joven, persona adulto o anciana, indígena, deportista, intelectual, judío, musulmán, cristiano, budista, ateo, obrero, blanco, negro o persona con discapacidad, no permite establecer distinción alguna en la condición de persona y por ende, en materia de derechos humanos. Lamentablemente durante muchos siglos el mundo puso el acento en las diferencias para establecer rangos entre las personas. Hoy la doctrina de los derechos humanos, sustenta la ilegitimidad de utilizar cualquier diferencia para no reconocer a alguien el ejercicio pleno de un derecho. Las diferencias, como ya lo señaláramos, sirven para valorar la diversidad étnica, cultural, ideológica y situacional de las personas, lo que constituye una inmensa riqueza, patrimonio común de toda la humanidad. Las personas con discapacidad, forman parte de esta rica sinfonía y enriquecen con su presencia la diversidad. Hablar de discapacidad y derechos humanos, exige tener en cuenta ciertos principios básicos, a los que se refiere la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. (Eroles Carlos & Fiamberti Hugo, 2007, p. 18)

La discapacidad fue considerada como un problema social entre los pueblos con muchos obstáculos y barreras por superar ya que la falta de conciencia de las autoridades no permitía generar políticas para favorecer a este sector de la sociedad, es por eso que fueron surgiendo organizaciones para luchar por esa causa.

La historia de las políticas públicas en discapacidad es el reflejo de la opresión de las personas con discapacidad. Desde un modelo individualista que reducía la discapacidad a un problema personal se ofrecían políticas segregadas y desarticuladas que generaban desigualdad e injusticia al perpetuar la sumisión del colectivo. A partir de las luchas establecidas por el movimiento de personas con discapacidad se reclamará una organización de los servicios integrada y coordinada que surja de la participación activa de las personas con discapacidad, estas políticas, tradicionalmente, desde este enfoque individualista, tendieron a reforzar la identidad de las personas con discapacidad al reducirlos al mero etiquetamiento de enfermos y, por tanto, seres dependientes. El principal elemento que atienden estas políticas es la rehabilitación, en donde el tratamiento terapéutico se reduce a un enfoque “problema-tratamiento-cura”. (Ferrante Carolina, 2008, p. 240)

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO

En Honduras las personas con discapacidad por mucho tiempo han sido relegadas, INE, (2002) “en Honduras hay 177,516 personas con discapacidad”, las personas con discapacidad van

aumentando día a día por diferentes causas, las cuales pueden ser por accidentes viales, enfermedades congénitas, la convulsión social, así como el envejecimiento de la población, y esto conlleva a generar un problema complejo con repercusiones sociales como económicos. “Existen diferentes causantes de la discapacidad generalmente de origen traumático, biológico o psicológico, y dependiendo de la gravedad puede afectar total o parcialmente el desenvolvimiento de ciertas actividades” (Abarca Allan & Arias Esteban, 2014 p.14).

A las personas con discapacidad se les ve de menos tanto en el desenvolvimiento en sus actividades diarias, como en el desarrollo de sus estudios para poder superar las barreras de la pobreza, mediante un empleo digno, así como para adquirir financiamientos para el emprendimiento de una empresa o negocio, lo mismo para la adquisición de una vivienda para poder vivir dignamente junto con su familia. “Es innegable, que tanto en países pobres como en otros más desarrollados, las personas con discapacidad y sus familias son más vulnerables que el resto de la población, a vivir en condiciones económicas difíciles y hasta precarias”. (Ture Jonsson, 1997)

Al no estar preparada laboralmente, las personas con discapacidad no puede acceder al trabajo y en consecuencia sin poder trabajar aumenta su pobreza por la falta de ingresos permanentes y esto establece una relación de doble vía, la discapacidad produce pobreza y las condiciones de pobreza aumentan el riesgo de adquirir una discapacidad.

Son barreras históricas de actitud, que han provocado desigualdad de condiciones frente a situaciones sociales, como son el trabajo y la educación. Existen diversos mitos en el ámbito empresarial con respecto a la contratación de estas personas. Algunos ejemplos: “No son capaces de utilizar ciertas herramientas o maquinaria normales, por lo que necesito invertir en dispositivos especiales que son muy caros”. “El entorno del trabajo en mi empresa es demasiado peligroso, lo que puede agravar la condición de la persona”. “Son poco cumplidoras y faltan mucho al trabajo por enfermedad”. “Mis clientes pueden incomodarse al tratar con estas personas”. “Mis trabajadores pueden tener problemas de comunicación con ellos”. Todos estos conceptos, están asociados a su condición física, mental o sensorial y no a sus posibilidades reales de ejercer alguna actividad, reforzando así una cultura de discriminación. (Ordoñez Eduardo, 2012, p. 36)

Se puede decir, que existe el reconocimiento de la necesidad, de integrar socialmente a las personas con discapacidad, para lograr que la discapacidad ya no se vea como una condición de diferencia y como una limitante para la participación social y económica de las personas con discapacidad.

Según el Instituto Nacional Estadísticas (2002): no existe un programa nacional aprobado para prevenir la discapacidad ni tampoco procurar la rehabilitación de las personas con discapacidad, se hacen esfuerzos aislados a través de los hospitales estatales y organismos no gubernamentales”. En países como el nuestro no se cuenta con centros de asistencia básicos de medicina preventiva, lo que genera que las deficiencias no sean detectadas a tiempo, lo cual causa daños irreversibles al individuo.

También las personas con discapacidad encuentran una serie de obstáculos para conducirse de un lugar a otro así como las barreras de actitud de las personas hacia las personas con discapacidad.

Según Camargo Rojas, (2015): existen múltiples espacios en donde las personas con discapacidad encuentran barreras que les impide disfrutar plenamente de sus derechos, un mayor desarrollo, mejor autonomía y en igualdad de condiciones; en primer lugar se mencionan los obstáculos que están presentes en la actitud que hacia ellos manifiestan las demás personas con respecto a su condición de discapacidad, los estereotipos, los prejuicios y las prácticas nocivas afectan en gran manera, apartan, marginan, excluyen. (p.13)

Y es por esa razón que en Honduras las personas con discapacidad siguen en aumento, mientras no haya una política de Estado para prevenir o rehabilitar a las personas con estos padecimientos, a pesar de que ya el Congreso Nacional haya emitido una Ley orientada a darle una mejor calidad de vida a las personas con discapacidad, como ser la Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las personas con discapacidad mediante decreto no. 160-2005, esta Ley vino a disminuir la discriminación en los diferentes espacios de la sociedad a las personas con discapacidad.

El Poder Legislativo, (1982) en la Constitución de la República, artículo 60 establece: todas las personas nacen libres e iguales en derechos, en Honduras no hay clases privilegiadas, todos los hondureños son iguales ante la ley, se declara punible toda discriminación por motivo de raza, sexo, color, religión, posición social o cualquier otra condición lesiva a la dignidad humana.

Con ello se busca la libertad, igualdad, justicia y su desarrollo integral dentro de la sociedad, para aquellas personas con discapacidad, y que están en una edad económicamente activa a quienes se les ha privado de la oportunidad para insertarse laboralmente a la sociedad, aun teniendo la capacidad manual e intelectual para ello, garantizando la igualdad de oportunidades a fin de lograr su superación y desarrollar plenamente su propia personalidad.

El Poder Legislativo, (2005) sostiene: el derecho de que las personas con discapacidad tienen el poder llevar y desarrollar una vida normal y similar a la considerada habitual en la sociedad, accediendo a los mismos lugares, espacios, bienes y servicios que se ponen a disposición de cualquier persona.

Existen otros factores que impiden a las personas con discapacidad la integración plena a la sociedad, como ser la dificultad de desplazamiento, la falta de dinero, la dificultad de acceso al transporte, la presencia de obstáculos en la infraestructura así como la falta de accesos especiales para llegar a las áreas de trabajo, restaurantes, hospitales, hoteles, teatros, y otras áreas públicas, de igual forma la falta de conciencia de la sociedad para ayudar a estas personas con discapacidad.

Se puede dar cumplimiento al principio de normalización, es decir, al derecho de las personas con discapacidad a participar de todos los ámbitos de la sociedad, recibiendo el apoyo que necesitan en el marco de las estructuras comunes en educación, salud, empleo, ocio y cultura y servicios sociales, reconociéndoles los mismos derechos que el resto de la población. (GLARP-IIPD, 2012, p. 38)

¿Cómo interactuar con personas con discapacidad?

Recordemos que estamos tratando con seres humanos y al referirnos a ellas debemos nombrarlas como persona con discapacidad, se debe evitar usar expresiones como minusválido, lisiado, personas con capacidades diferentes o necesidades especiales, estas expresiones causan malestar en ellos. Hay instrumentos que ayudan a las personas a movilizarse e incorporarse a la sociedad y poder participar activamente, como ser la silla de ruedas; por esa razón debemos de evitar usar expresiones como limitado a una silla de ruedas, ya que este instrumento para quien la usa es un elemento de liberación.

La política diseñada por los gobiernos de la concertación ha estado orientada sobre las ideas de contribuir a desarrollar una sociedad con equidad social, lo que se ha traducido en un esfuerzo por "implementar programas que apunten a crear condiciones de vida más equitativas en el proceso de satisfacción de necesidades del conjunto de la población. Ello exige la aplicación de una estrategia combinada de aplicación de políticas universales y de políticas selectivas (orientadas a sectores vulnerables). Las políticas han sido orientadas a través de tres líneas de integración las que permitirían superar las condiciones de desigualdad de la población estas son: programas de género, de edad, y de las diferencias. (Saavedra, Andrea Avaria, 2001, p. 3)

Cuando queremos interactuar con una persona con discapacidad, debemos de dirigirnos directamente a ella no a su acompañante, establecer una buena comunicación actuar con naturalidad y no mostrar una actitud de lastima o conmisericordia, al hablar con ellos se les debe mirar a los ojos de manera que no haya que esforzarse para establecer una comunicación visual si es una persona que usa silla de ruedas pararse frente a ella o sentarse a su altura siempre guardando la distancia prudente.

Cohen, (2006) dice: No dé por sentado que una persona necesita ayuda sólo porque tenga una discapacidad. Si el entorno es accesible, las personas con discapacidades se suelen manejar sin dificultad. Los adultos con discapacidades desean ser tratados como personas independientes. Ofrezca su ayuda sólo si la persona parece necesitarla. Y si acepta su ayuda, pregunte cómo ayudar antes de actuar. (p.5)

Por lo general, cuando se piensa en las personas con discapacidad se piensa sólo en el tipo de discapacidad que la convierte en diferente, y se construye una generalización global a partir de ese elemento concreto, sin tener en cuenta las demás características, circunstancias y cualidades de la persona. Cuando se piensa así, es fácil olvidar que cada ciudadano tiene el mismo valor y los mismos derechos que los demás, la discapacidad no tiene que ver con enfermedad, retardo, parálisis, etc. Tiene que ver con sociedades que no siendo perfectas han creado un concepto de perfección y normalidad acreditado al sector que tiene poder. (Rodríguez Lores, Alexandro, 2012).

No existe un programa de Estado para darles asistencia social a las personas con discapacidad, a fin de rehabilitarlos o mejorar su calidad de vida, ellos o sus familiares tienen que costearse los gastos médicos hospitalarios o compra de aparatos o prótesis que le sirven para su movilidad.

Como seres humanos todos somos diferentes por lo que tenemos características individuales, es por ello que al tratar a las personas con discapacidad debemos de darles un trato personalizado dependiendo de la discapacidad que los acoge, aunque es difícil de identificar esas diferencias individuales, las diferencias individuales son unos de los temas más complejos en cuanto a su definición. Resulta difícil llegar a una definición del mismo que esté consensuada por todos los autores o al menos por la mayoría. Este es uno de los problemas principales a la hora de analizar dicho tema.(Ortiz, 1991, p. 57)

En Honduras, existe desde el año 1987, la Fundación Teletón, que brinda atención terapéutica a las personas con discapacidad, con la finalidad de rehabilitarlas e integrarlas a la sociedad, siendo una institución privada sin fines de lucro que promueve cambios en la calidad de vida de las personas con discapacidad, año a año realiza telemaratones con el propósito de recaudar fondos para el sostenimiento y brindar la atención debida a los pacientes, dando cobertura en diferentes ciudades del país como ser Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca, Santa Rosa de Copan y Olancho.

Como la Teletón, “la familia tiene un gran reto la cual tiene que desarrollar una actitud empática y comprensiva que permita comprender los atravesamientos, las urgencias, la confianza que las familias otorgan, las familias también confían en las Instituciones y los profesionales que laboran por la causa y lo toman como un beneficio para el sujeto y para la familia” (Urbano & Juny, 2009).

Otras Instituciones que atienden a personas con discapacidad en Honduras:

Coordinadora de Instituciones y Asociaciones de Rehabilitación de Honduras (CIARH) cuya misión es una organización que coordina instituciones y asociaciones de rehabilitación a nivel nacional, que desarrolla procesos de incidencia para el cumplimiento de los derechos humanos, promueve el liderazgo, facilita procesos de consenso y concertación para el fortalecimiento institucional que permita la prestación de servicios de prevención, detección, atención y rehabilitación integral que garanticen procesos de desarrollo e inclusión de las personas con discapacidad. (CIARH, 2013)

Fundación Hondureña para la Educación Inclusiva (FUNHEI); Organización de discapacitados y familiares (ORGADISFA); Instituto Nacional de Rehabilitación del Invalído (IHRI); Escuela para ciegos Pilar Salinas; Centro de enseñanza especial Luz y Amor (CEELA); Asociación Centro Intercomunitario de atención a personas con discapacidad “solidaridad” (CIS), dedicada a realizar acciones educativas y de todo tipo a fin de prevenir discapacidades, trabajar en la detección o identificación temprana de discapacidades en niños y niñas para que puedan ser atendidos a la menor edad posible, atender a todo niño, niña y joven con cualquier discapacidad mediante: Atención presencial, metodología con base comunitaria, educación inclusiva y funcional, trabajo directo de reforzamiento pedagógico a niños y niñas con problemas de aprendizaje de las escuelas regulares. (CIARH, 2013)

Centro de Rendimiento Educativo Especial “RENACER” (CREER), su objetivo es la promoción integral del niño con discapacidad auditiva y discapacidad intelectual, entendimiento por promoción integral, el abordaje del niño desde todas sus dimensiones biopsicosocial y espiritual de tal forma que pueda desarrollar, gustar y transmitir todas sus potencialidades de una manera serena y espontánea; Programa de Rehabilitación de Parálisis Cerebral (PREPACE). (CIARH, 2013)

Instituto Psicopedagógico Juana Leclerc; Centro de Rehabilitación Integral de Intibucá Doctor Andrés Bú (CRII), su objetivo es brindar atención especializada a adultos y a niños del Departamento de Intibucá y zonas aledañas para que puedan rehabilitarse físicamente, valerse por sí mismos e incorporarse a actividades educativas y productivas y puedan mejorar su calidad de vida, siendo útiles a su familia y al país. (CIARH, 2013)

Centro de Rehabilitación Integral Paceño (CRIP), cuyo propósito es brindar una atención especializada en el área de rehabilitación e integración a nivel profesional técnico como equipamiento para una mejor integración a nivel social, emocional y físico; Centro de Estimulación para el Niño, su misión es la atención al niño de 0 a 6 años con o sin problemas en el área de estimulación temprana y educación preescolar, entre los tipos de discapacidad que atiende están: prematuros con alto riesgo, autismo, retraso psicomotor, parálisis cerebral, deficiencia auditiva, Síndrome de Down, entre otras; Asociación de padres y amigos de niños y jóvenes especiales (APANJE), su objetivo es establecer una organización nacional que proporcione una serie de servicios de rehabilitación, con énfasis en la integración social de las personas que adolecen algún tipo de limitación, promover la integración laboral y profesional de las personas con discapacidades, para su beneficio psicobiosocial a nivel individual, atiende diferentes tipos de discapacidad y desarrolla los siguientes programas: Psicopedagógico, Talleres vocacionales, Consejería

familiar, Educación especial en base a la comunidad, Terapias auditivas, de lenguaje, física, recreativas y culturales. (CIARH, 2013)

Tabla 1 Cobertura por tipo de atención según deficiencia-discapacidad en Honduras

Deficiencia	Personas	Tipo de atención	Atención	Cobertura
Ceguera total	7,323	Alfabeto Braille	137	2%
Sordera parcial	25,271	Ayudas técnicas o prótesis auditiva	353	1%
Sordera total	9,504	Lenguaje de señas	1,105	12%
		Terapia de lenguaje	883	9%
		Ayudas técnicas	1,130	12%
Dificultad para hablar	19,468	Terapia de lenguaje	2,360	12%
No habla	12,184	Terapia de lenguaje	1,853	15%
Problemas para caminar	67,788	Terapia física	15,285	23%
		Aditamento ortopédico	420	1%
		Ayuda técnica	1,875	3%
Agarrar, levantar	47,783	Terapia física	10,842	23%
		Aditamento ortopédico	440	1%
		Ayuda técnica	1,340	3%
Miembro superior amputado	3,225	Prótesis	255	8%
Miembro inferior amputado	2,506	Prótesis	167	7%
Demencia	6,060	Atención psicológica	1,993	33%
Depresión crónica	2234	Atención psicológica	326	15%
Personas en edad de trabajar		Rehabilitación profesional	3,708	5%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Tabla 2 Número de atenciones médicas y de rehabilitación por proveedor en Honduras.

Proveedor	Atenciones
Centro de salud u hospital	88,390
Clinica u hospital privado	31,045
Centro educativo publico	1,928
Centro educativo privado	657
Centro de rehabilitación TELETON	15,591
Otro centro de rehabilitación	2,417
Brigada medica	5,188
Nivel comunitario	363
Otro	2,776
No sabe	365
Total	148,718

Fuente. Instituto Nacional de Estadística

Tabla 3 Proporción de personas con discapacidad por dificultad para conseguir empleo, según actividad, en Honduras

Sector		Si	No	No ha buscado trabajo	Total
Agricultura	personas	4,333	13,448	7,693	25,473
	%	17%	53%	30%	100%
Industria	personas	1,362	4,086	1,883	7,330
	%	19%	56%	26%	100%
Servicios	personas	2,905	6,124	4,185	13,214
	%	22%	46%	32%	100%
Sin actividad	personas	16,627	11,428	62,715	90,771
	%	18%	13%	69%	100%

Fuente. Instituto Nacional de Estadísticas

Tabla 4 Prevalencia de discapacidad, según el número de necesidades básicas satisfechas

	Población hondureña	Con Discapacidad	Prevalencia (por mil)
Todas necesidades satisfechas	1,799,738	44,988	25.0
Una Necesidad Insatisfecha	1,781,419	49,607	27.8
Dos Necesidades Insatisfechas	1,658,150	47,315	28.5
Tres y más Necesidades Insatisfechas	1,458,608	35,605	24.4

Fuente. Instituto Nacional de Estadísticas

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

La Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad es una Institución Pública cuyo rubro es el servicio, está ubicada en la aldea el Ocotal F.M.

Según Poder Legislativo, (2008) en la Ley Orgánica de la Policía Nacional: La Secretaría de Seguridad es una dependencia estratégica dedicada a la prevención del delito, la seguridad ciudadana y sus bienes con los más altos servicios de calidad para mantener el orden público con capacidad para dar respuesta a las necesidades de la sociedad hondureña para el desarrollo sostenible del mismo pueblo, es una institución profesional y permanente del Estado, apolítica en el sentido partidista, de naturaleza puramente civil, encargada de velar por la conservación del orden público, la prevención, control y combate al delito; protección de la seguridad de las personas y sus bienes; ejecutar las resoluciones, disposiciones, mandatos y decisiones legales de las autoridades y funcionarios públicos, todo con el estricto respeto a la ley en general y a los derechos humanos.

La Secretaría de Seguridad es una institución organizada constituida como un complejo administrativo, está organizada en el espacio físico, por la Dirección General de la Policía Nacional, La Gerencia Administrativa, Inspectoría General, Seguridad Interna, Clínica Médica y Odontológica, Línea de emergencia 911 (Call Center), COEPOL, Unidad de Bienes Nacionales, Auditoría Interna, Comunicaciones, Relaciones Públicas, el Club Social de la Policía Nacional.

Cada una de estas dependencias de la Secretaría de Seguridad, cuenta con una oficina de atención al cliente, donde aproximadamente se reciben diariamente, de dos a tres personas con discapacidad por dependencia, con diferente tipología.

Sumando estas personas por dependencia, asciende a una cifra considerable, por lo que se crea la necesidad de contar con alternativas para la atención de estas personas, como ser: Capacitación, Protocolos de Atención, la infraestructura adecuada entre otras.

Actualmente en la Secretaría de Seguridad laboran ocho personas con discapacidad dos con ceguera total y las demás con discapacidad motriz.

Es una Institución donde hay estabilidad laboral para todos los colaboradores no importando su condición física especialmente las personas con discapacidad y no hay exclusión laboral para ninguna persona, las personas con discapacidad que laboran ahí son tratadas con las consideraciones que el caso merece.

Quando se habla de inclusión laboral, se entiende como incluir en el mundo laboral a una persona o grupo social en específico, brindándole distintas oportunidades laborales y en el caso de las personas con discapacidad se vela por los derechos de estos, con el fin de lograr una inclusión igualitaria y no discriminatoria. En general la inclusión laboral al ser abordada desde cualquier tipo de trabajo y/o trabajador, debe cumplir y promover uno de los aspectos fundamentales al momento de hablar de trabajo, este es el trabajo decente, siendo este término esencial para el bienestar de todas las personas. (Guzmán Rubio Evelyn María & Wa kay Galarza Mariella Isabel, 2015, p. 32)

2.1.4. MARCO LEGAL

En Honduras, son reconocidos muchos instrumentos emitidos por organismos internacionales, los cuales son Acuerdos, Tratados, Declaraciones o Resoluciones que no requieren ratificación por el Estado hondureño los que constituyen una fuente valiosa de información sobre los

derechos y deberes de las Personas con Discapacidad. Una vez ratificados por el Estado de Honduras pasan a ser parte del derecho interno del país.

En Honduras son reconocidos los siguientes instrumentos legales internacionales:

2.1.4.1. Organización de las Naciones Unidas

- Declaración de los Derechos del Retrasado Mental. Resolución 26/2856 proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de diciembre de 1971 (ONU, 1971).
- Declaración de los Derechos de los Discapacitados. Resolución 30/3447 proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 9 de diciembre de 1975 (originalmente conocida como “Declaración de los Derechos de los Minusválidos) (ONU, 1975).
- Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad. Resolución 37/52 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 3 de diciembre de 1982 (ONU, 1982).
- Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y para el Mejoramiento de la Atención de la Salud. Resolución 46/119 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 17 de diciembre de 1991 (ONU, 1991).
- Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Resolución 48/96 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de diciembre de 1993 (ONU, 1993b).

2.1.4.2. Organización Internacional del Trabajo (OIT):

- Recomendación sobre la Adaptación y Readaptación Profesional de los Inválidos. Emitidas por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el 1 de junio de 1998 (OIT, 1998).
- Convenio sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas de la Organización Internacional del Trabajo. (Convenio 159 de la OIT). Adoptado el 20 de junio de 1983 (OIT, 1983).

2.1.4.3. Organización de Estados Americanos (OEA)

- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador). Suscrito en la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA) el 17 de noviembre de 1988. El que establece en su artículo 18, el derecho de las personas discapacitadas a recibir atención especial, comprometiendo a los países suscriptores a adoptar medidas necesarias para lograr dicho propósito (OEA, 1988).
- Declaración de Caracas de la Organización Panamericana de la Salud. Resolución 1249 (XXIII.093) sobre la situación de las personas discapacitadas en el Continente Americano, del 14 de noviembre de 1990 (OEA, 1990).
- Resolución sobre la situación de los Discapacitados en el Continente Americano. Resolución 1356 (XXV-095). Resolución aprobada en la novena sesión plenaria, celebrada el 9 de junio de 1995 (OEA, 1995).
- El “Compromiso de Panamá con las Personas con Discapacidad en el Continente Americano”. Resolución 1369 (XXVI-096). (Resolución aprobada en la sexta sesión plenaria, celebrada el 5 de junio de 1996) (OEA, 1996).
- Convención sobre la Prohibición del Uso, Almacenamiento, Producción y Transferencia de Minas Antipersonales y su Destrucción (ratificada por la OEA el 24 de septiembre de 1998). En el año de 1997 se dio la Convención en la ciudad de Oslo por la Organización de las Naciones Unidas (OEA, 1998).
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad. Aprobada por la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en ciudad Guatemala, Guatemala, el 8 de junio de 1999 (OEA, 1999).

2.1.4.4. Declaración a nivel de Centroamérica.

- Declaración de Managua, adoptada el 5 de junio de 1992, en el marco de la Cumbre Presidencial de la XII Cumbre Centroamericana de Presidentes. En esta declaración se

aprobó la creación de un Consejo Regional y Consejos Nacionales para la atención del menor con discapacidad, los cuales serían integrados por un consejo consultivo y un consejo técnico (Cumbre Presidencial, 1992).

2.1.4.5. Legislación del país Honduras:

- El Poder Legislativo, (1982) en la Constitución de la República de Honduras establece en su artículo 59 que: “La persona humana es el fin supremo de la sociedad y del Estado. Todos tienen la obligación de respetarla y protegerla.
- Ley de Habilitación y Rehabilitación de la persona Minusválida. Decreto 184-87 del Congreso Nacional del 22 de diciembre de 1987, garantizando plenamente el disfrute de los derechos que le corresponden a la Persona con Discapacidad, (Poder Legislativo, 1987).
- Ley de Promoción y Empleo para Personas Minusválidas. Decreto 17-91 del Poder Legislativo del 26 de febrero de 1991, su finalidad es la integración de las personas minusválidas al sistema laboral (Poder Legislativo, 1991).
- Manual de Normas Arquitectónicas para Facilitar el Acceso, Transito Y Permanencia de Personas con Discapacidad y de la Tercera Edad a los Establecimientos Nacionales de Atención Médica. Acuerdo 0862 de la Secretaría de Estado en el Despacho de Salud, 7 de abril de 1999, su propósito es facilitar la movilidad a las personas con discapacidad (Secretaría de Estado en el Despacho de Salud, 1999).
- Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (Acuerdo Ejecutivo No. STSS-001-02 del 7 de enero del 2002), el cual, contiene disposiciones que buscan prevenir el acontecimiento de accidentes y enfermedades, consecuencia de la actividad laboral (Secretaría del Trabajo, 2002).
- Ley de Protección e Igualdad de Oportunidades para las Personas Discapacitadas. Aprobada por el honorable Congreso Nacional de la República el año 2005. La cual vino a favorecer a miles de personas con discapacidad (Poder Legislativo, 2005).

- Desde 1984 se instituyó el último viernes de abril de cada año como Día de Solidaridad con el Limitado (según Decreto 58-84 del 11 de abril de 1984), esto vino a unir más los lazos de hermandad entre las personas con discapacidad y la población en general.

Una encuesta mundial de 2005 sobre la aplicación de las normas uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad reveló que en el 42% de los países no había políticas de rehabilitación, en el 50% no se habían aprobado medidas legislativas sobre la rehabilitación para personas con discapacidad y en el 40% no se habían establecido programas de rehabilitación. Cerca de 70 países de ingresos bajos están comprometidos en la formulación de planes nacionales estratégicos de combate para la pobreza, pero es inconsistente la inclusión de personas con discapacidad y se mantiene un criterio proteccionista. En el 2001 en Honduras se incorporó un inciso sobre la problemática de discapacidad en la estrategia de reducción de la pobreza y en el 2005 se crea por medio del congreso nacional de la república la “Ley de equidad y desarrollo integral para las personas con discapacidad” bajo el decreto N° 160-2005. (Escalante Zavala, Dulce Indira, 2014)

2.2 TEORÍAS

2.2.1 TEORÍA DE SUSTENTO

Las teorías, son redes de enunciados generales, que propenden por describir, explicar y predecir los acontecimientos en el mundo natural, de esta forma la relación entre esta teoría y el fenómeno de la discapacidad consiste, en términos generales, en describir, explicar y en cierta medida predecir cómo sería la discapacidad en el futuro y esto en coherencia con los subsistemas y microsistemas con los cuales se relaciona el acontecimiento en cuestión. De esta forma el acontecimiento de la discapacidad es asumido como un parámetro de lo que se denomina orden, en donde cada uno de sus elementos se relaciona de una forma funcional. Mientras que la discapacidad es un acontecimiento en el mundo cotidiano, la teoría de sistemas es, como su mismo nombre lo expresa, una construcción discursiva que sirve como modelo lingüístico de la realidad. (Vanegas García José Hoover & Gil Obando Lida Maritza, 2007)

“No puede atribuirse la categoría discapacidad a las personas debido a problemas médicos o juicios clínicos si no debe verse como una categoría construida por una sociedad” (Oliver Mike, 1990).

La sociedad juega un papel muy importante en la vida de las personas con discapacidad, de ellos depende que se sientan incluidos, sobre todo cuando son organizaciones que prestan servicios de atención a los ciudadanos, que no los vean como un problema o como objeto de lastima.

Las teorías de la justicia en general y las teorías de los derechos humanos en particular no se han ocupado seriamente de la discapacidad y cuando lo han hecho han abordado esta cuestión de una manera inapropiada, en todo caso, la aplicación de la que podríamos considerar como la teoría estándar de los derechos humanos al ámbito de la discapacidad tiene implicaciones sumamente

problemáticas, el discurso de los derechos y su referente central, la idea de dignidad humana, se han venido cimentando sobre la base de un modelo de individuo caracterizado por sus capacidades y por desempeñar un determinado papel en la sociedad, ambos presupuestos, como antes anuncié, resultan excluyentes para las personas con discapacidad sobre todo, aunque no exclusivamente, para personas con discapacidad intelectual y mental. (Cuenca Gómez Patricia, 2012, p. 105)

La realización de las necesidades, desarrolla la concepción dinámica de la discapacidad que además se sustenta en la inseparable relación que tiene el individuo con el entorno...poner en dialogo los desarrollos teóricos con la práctica y brindar posibilidades de desarrollo a escala humana que respondan a las necesidades de las persona, pues la capacidad que la persona experimenta depende de la capacidad de los ambientes físicos y sociales que apoyan un individuo. (Yandún Reina Anita Cristina, 2010)

La discapacidad es una cuestión de desarrollo, debido a que posee un vínculo bidireccional con la pobreza: la discapacidad puede aumentar el riesgo de pobreza, y la pobreza puede aumentar el riesgo de discapacidad. Un creciente conjunto de datos empíricos de todo el mundo indica que es más probable que las personas con discapacidad y sus familias experimenten desventajas económicas y sociales que aquellas que no experimentan una discapacidad. El surgimiento de una discapacidad puede generar el empeoramiento del bienestar social y económico y la pobreza a través de una multitud de canales que incluyen la repercusión negativa sobre la educación, el empleo, las ganancias y el aumento de los gastos vinculados a la discapacidad. (Collado Héctor, 2013)

El individuo tiene que desarrollarse en el entorno para poder realizar sus necesidades humanas fundamentales, aunque las personas con discapacidad tienen más probabilidades de ser objeto de limitaciones, ya que en el entorno se maneja que son menos productivos que los que no presentan discapacidad.

La teoría el modelo social de discapacidad, es una teoría que da una base para comprender mejor el tema de discapacidad, y poder hacer un estudio más profundo sobre el mismo:

Un primer modelo, que se podría denominar de prescindencia, en el que se supone que las causas que dan origen a la discapacidad tienen un motivo religioso, y en el que las personas con discapacidad se consideran innecesarias por diferentes razones: porque se estima que no contribuyen a las necesidades de la comunidad, que albergan mensajes diabólicos, que son la consecuencia del enojo de los dioses, o que por lo desgraciadas, sus vidas no merecen la pena ser vividas. Como consecuencia de estas premisas, la sociedad decide prescindir de las personas con discapacidad, situándolas en el espacio destinado para los anormales y las clases pobres, con un denominador común marcado por la dependencia y el sometimiento, en el que asimismo son tratadas como objeto de caridad y sujetos de asistencia. (Palacios Agustina, 2008)

En la actualidad esta teoría se sigue manifestando, y piensan que ser una persona con discapacidad es un castigo divino, no un mal congénito o por circunstancias de la vida en la que

fueron partícipes, en la tipología de las discapacidades y el estudio que se le ha hecho a cada una de ellas, es la mejor manera de comprender los orígenes de las discapacidades.

Las discapacidades han existido desde años antes de Cristo “en las sociedades más primitivas, los discapacitados al no poderse valer por sí mismo y sobre todo al no poder realizar las actividades necesarias para su subsistencia eran asesinados en virtud de su nula contribución para la prosperidad de su grupo social. (Antecedentes Sobre La Discapacidad, 2015).

Analizando este apartado el hombre se ha preocupado por su propia subsistencia buscando el mejor tipo de vida para sí mismo, despreocupados por los que tienen problemas para valerse por sí mismo.

El modelo que se puede denominar rehabilitador. Desde su filosofía se considera que las causas que originan la discapacidad no son religiosas, sino científicas (derivadas en limitaciones individuales de las personas). Las personas con discapacidad ya no son consideradas inútiles o innecesarias, pero siempre en la medida en que sean rehabilitadas. Es por ello que el fin primordial que se persigue desde este modelo es normalizar a las personas con discapacidad, aunque ello implique forjar a la desaparición o el ocultamiento de la diferencia que la misma discapacidad representa. Como se verá, el problema cardinal pasa a ser, entonces, la persona, con sus diversidades y dificultades, a quien es imprescindible rehabilitar psíquica, física, mental o sensorialmente. (Palacios Agustina, 2008)

La ciencia ha ido avanzando y de esta manera ayudando a aquellas personas con discapacidad, a ser parte en la sociedad, aunque siempre hay casos de discriminación por no haber una rehabilitación completa o total.

Modelo, denominado social, es aquel que considera que las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas, ni científicas, sino que son, en gran medida, sociales. Desde esta filosofía se insiste en que las personas con discapacidad pueden aportar a la sociedad en igual medida que el resto de personas sin discapacidad. Este modelo aspira a potenciar el respeto por la dignidad, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social, y sentándose sobre la base de determinados principios: vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, diálogo civil, entre otros. Asimismo, apunta a la autonomía de la persona con discapacidad para decidir respecto de su propia vida, y para ello se centra en la eliminación de cualquier tipo de barrera, a los fines de brindar una adecuada equiparación de oportunidades. (Palacios Agustina, 2008)

En la actualidad hay muchas organizaciones que están trabajando por el bienestar de las personas con discapacidad, para que puedan valerse por sí misma y sobre todo para que no sean vulnerados sus derechos.

La palabra “discapacidad” corresponde a un neologismo impartido del idioma inglés proviene de la traducción literal del término “disability”, que es una palabra compuesta de dos términos en los

que se distinguen dos partes que se complementan, por un lado término “**dis**” que viene del griego “DYS” que significa “mal, dificultad o anomalía y que aporta un sentido de negativo, de privación de que algo no funciona bien, por otro lado está la palabra “ability”, que se traduce por habilidad o capacidad”, en el sentido de la “aptitud, talento o cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo. (Umeres2007)

Al referirse al término discapacidad y sus causas encontraremos que hay diferentes tipos, los cuales crean un proceso de necesidades y demandas, al término genérico que engloba varios componentes como ser la deficiencia, limitaciones en la actividad.

La Convención supone un cambio de paradigma en los enfoques de la discapacidad, al pasar de un modelo en el que las personas con discapacidad son tratadas como objeto de tratamiento médico, caridad y protección social a un modelo en el que las personas con discapacidad son reconocidas como titulares de derechos humanos, activas en las decisiones que influyen en su vida y capacidades para reivindicar sus derechos. Este enfoque considera que las barreras de la sociedad, como los obstáculos físicos y las actitudes negativas, a que se enfrentan las personas con discapacidades son los principales obstáculos para el pleno disfrute de los derechos humanos. (ONU, 2006)

Las personas con discapacidad son personas que en su gran mayoría son capaces de tomar sus propias decisiones, por lo que no tienen que verse como objeto de lastima, hay que ayudarles a derribar obstáculos.

Según la Organización Mundial para la Salud, (2007): Hoy en día la discapacidad se considera una cuestión de derechos humanos. Las personas están discapacitadas por la sociedad, no sólo por sus cuerpos. Estos obstáculos se pueden superar si los gobiernos, las organizaciones no gubernamentales, los profesionales y las personas con discapacidad y sus familias trabajan en colaboración.

“Las personas con discapacidades conforman uno de los grupos más marginados del mundo. Esas personas presentan peores resultados sanitarios, obtienen resultados académicos más bajos, participan menos en la economía y registran tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidades” (ONU, 2006a).

El Poder Legislativo, (2005a) nos dice que “Se prohíbe todo tipo de discriminación sea directa o indirecta que tenga por finalidad tratar de una manera diferente y menos favorable a una persona con discapacidad”

La discriminación es un fenómeno no deseable desde cualquier perspectiva que afecte el bienestar de la persona, hay tratados y leyes que emanan que las personas con discapacidad tienen derechos a desenvolverse en cualquier campo de la vida, pero vemos continuamente que no se cumple esta legislación por lo que son excluidos de la sociedad.

A pesar del aumento de la visibilidad del tema de las personas con discapacidad en la agenda pública regional y de los avances en el reconocimiento jurídico de sus derechos, tanto a escala nacional como internacional, su situación en América Latina sigue caracterizándose por una profunda desigualdad, que se materializa en grandes brechas socioeconómicas que colocan a este grupo de la población en una condición de vulnerabilidad social que demanda acciones integrales y sustentadas por una férrea voluntad política. (Stang Alva María Fernanda, 2009)

No se tiene que decir que una persona con discapacidad no pueda realizar algo, sino que lo tiene difícil o que lo hará de una manera diferente a la normal.

Esta nueva forma de pensar sobre la discapacidad incluye entre sus principales aspectos: - Una nueva concepción de la discapacidad en la que la discapacidad de una persona resulta de la interacción entre la persona y el ambiente en que vive. - Una visión transformada de lo que constituye las posibilidades de vida de las personas con discapacidad. Esta visión supone enfatizar en la autonomía, la integración, la igualdad y en las capacidades. - Un modelo de apoyo que remarque la prestación de servicios a las personas con discapacidad y se centre en la vida con apoyo, en el empleo y en la educación integrada. (Schalock Robert L, 1999)

Una interconexión del concepto de calidad de vida con el de mejora de la calidad, garantía en el mantenimiento de la calidad, gestión de la calidad y evaluación centrada en los resultados. - El desplazamiento hacia una aproximación no-categorica de la discapacidad, que se focalice en las conductas funcionales y en las necesidades de apoyo de las personas sin tener en cuenta sus diagnósticos clínicos. (Schalock Robert L, 1999)

Muchas personas con discapacidad tienen la percepción, de que su limitación les impide desarrollarse en la vida con calidad, generan la creencia del autoconcepto negativo y una poca autovaloración, desarrollando baja autoestima y una apreciación sobre sí misma.

El medio ambiente en el que se desarrollan las personas con discapacidad puede afectar o acondicionar su vida, al momento en que toque desenvolverse en un ámbito social, lleno de diversas culturas, este ambiente debe de manifestar integración, y ser adaptables a las características de las personas con discapacidad. “el cognitivismo considera el ambiente como un ente real y pasivo en el que existe una persona cognitivamente activa” (Férrnandez Ballesteros, 1991), la incidencia que tiene el ambiente sobre los seres humanos, sobre todo en el trato que se le brinde apropiadamente sin visualizarlo como una persona inferior.

“Este enfoque cognitivo – evolutivo en un medio social, explica la adquisición y el desarrollo de comportamientos sociales, de la comprensión del otro y de las relaciones sociales” (Luque Parra Diego & Luque María de Jesús, 2001). Este enfoque trata de explicar las actuaciones del ser humano, ya que en muchos casos actúan de acuerdo a sus intereses y no se practica la empatía, la integración y prevalecer el respeto por la persona, ver más allá de su discapacidad.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas (2002): Las personas con discapacidad viven en hogares menos numerosos que el promedio de la población hondureña, por ejemplo: Hay 5 veces más probabilidad de encontrar una persona con discapacidad en aquellos hogares compuestos por una persona aislada, y 2 veces más probabilidad en hogares de sólo 2 personas. Este aislamiento esta en parte ligado a la estructura de edad de la población con discapacidad, donde los ancianos, que viven en hogares más pequeños, están más representados. Además se puede observar que para ambos sexos, en el grupo de edad de 18 a 64 años, las personas con discapacidad son en mayor proporción solteras.

El Instituto Nacional de Estadísticas (2002): “los resultados de la encuesta permanente de hogares con propósitos múltiples de Septiembre 2002, hay en Honduras 177.516 personas con discapacidad lo que representa una prevalencia de 26,5% (por mil)”.

Este temática evidencia la necesidad de un nuevo marco protocolario que contribuya a mejorar la atención a personas con discapacidad que visitan el Complejo de la Secretaría de Seguridad.

2.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

Conforme a la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) de la Organización Mundial de la Salud (OMS 2001) discapacidad es el término genérico que engloba los siguientes componentes:

Discapacidad. Es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación, las deficiencias son problemas que afectan una estructura o función corporal, las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. Es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad de la forma, o dentro del margen, que se considera normal para un ser humano”. Para la OMS vendría a ser la consecuencia que la deficiencia produce en la persona. (OMS, 2001)

Deficiencia: “Es toda pérdida o anomalía de una estructura, o función psicológica, fisiológica o anatómica.” y desde el punto de vista de la salud, “una deficiencia es toda pérdida o anomalía de un órgano o de la función propia de éste. Son problemas en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona; pueden consistir en una pérdida, defecto, anomalía o cualquier otra desviación significativa respecto a la norma estadísticamente establecida. (OMS, 2001)

Minusvalía: “Es una situación de desventaja para un individuo determinado, de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desarrollo de un rol que es normal en su caso, en función de la edad, sexo y factores culturales y sociales” (OMS, 2001).

Limitaciones en la actividad. Son las dificultades que un individuo puede tener para realizar actividades; estas dificultades pueden aparecer como una alteración cualitativa o cuantitativa en la manera en que la persona desempeña la actividad en comparación con otras (OMS, 2001).

Igualdad de Oportunidades: El reconocimiento de igualdad de condiciones y derechos que garanticen las mismas oportunidades para el acceso y participación plena de las personas con discapacidad en la sociedad, con ausencia de todo tipo de discriminación por motivo de su discapacidad (Poder Legislativo, 2005).

Ayuda Técnica: Asistencia requerida por las personas con discapacidad para lograr mejor desempeño, habilidad y autonomía en la ejecución de sus actividades regulares (Poder Legislativo, 2005).

Servicio de Apoyo: Todas las ayudas técnicas, asistencia personal, equipos, recursos auxiliares y servicios de educación especial que sean necesarios para las personas con discapacidad con la finalidad de garantizar igualdad de oportunidades y lograr su superación (Poder Legislativo, 2005).

Autodeterminación. El derecho que la persona con discapacidad tiene de decidir en forma independiente su propia forma de vida y participa activamente en la sociedad, para poder desarrollar a plenitud su propia personalidad (Poder Legislativo, 2005).

Normalización: El derecho de que las personas con discapacidad tienen de poder llevar y desarrollar una vida normal y similar a la considerada habitual en la sociedad, accediendo a los mismos lugares, espacios, bienes y servicios que se ponen a disposición de cualquier persona (Poder Legislativo, 2005).

Accesibilidad Universal: Son las condiciones y facilidades que deben reunir los entornos físicos, servicios, productos y bienes, así como la información y documentación para poder ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de comodidad y seguridad (Poder Legislativo, 2005).

Actitudes negativas: Las opiniones y los prejuicios constituyen obstáculos cuando los trabajadores de la salud no logran ver más allá de la discapacidad, los maestros no reconocen el valor de enseñar a los niños discapacitados, los empleadores discriminan a las personas con discapacidad y los familiares esperan muy poco de sus parientes discapacitados. (Collado Héctor, 2013)

Financiamiento insuficiente: Los recursos asignados a la ejecución de políticas y planes suelen ser insuficientes. En los documentos de estrategias de reducción de la pobreza, por ejemplo, en ocasiones se menciona la discapacidad, pero no se prevé financiamiento. (Collado Héctor, 2013)

Discapacidad física: La discapacidad física se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Esto significa que las partes afectadas son los brazos y/o las piernas. Las causas de la discapacidad física muchas veces están relacionadas a problemas durante la gestación, a la condición de prematuro del bebé o a dificultades en el momento del nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes o problemas del organismo. (Grupo de Profesionales de lo Social, 2009)

Discapacidad sensorial: La discapacidad sensorial corresponde a las personas con deficiencias visuales, a la gente con sordera y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje. Producen problemas de comunicación las personas con su entorno, lo que lleva a una desconexión del medio y poca participación en eventos sociales. También son importantes factores de riesgo para producir o agravar cuadros de un diagnóstico y tratamiento precoz es esencial para evitar estas frecuentes complicaciones. (Grupo de Profesionales de lo Social, 2009)

Discapacidad intelectual o mental: En la actualidad el concepto más empleado es “El retraso mental se refiere a limitaciones sustanciales en el funcionamiento intelectual. Se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media, que coexiste junto a limitaciones en dos ó más de las siguientes áreas de habilidades de adaptación: comunicación, cuidado propio, vida en el hogar, habilidades sociales, uso de la comunidad, autodirección, salud y seguridad, contenidos escolares funcionales, ocio y trabajo. El retraso mental se ha de manifestar antes de los 18 años de edad”. (Grupo de Profesionales de lo Social, 2009)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se aplicaron las técnicas, métodos y procedimientos científicos que explican de forma congruente las variables dependientes e independientes, enfoque, diseño de la investigación, la población objeto de estudio, las fuentes de información interna y externa de la Secretaría de Seguridad, documentos que proporcionaron datos para el análisis.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En el inicio de una investigación la mayoría de las ideas son vagas y necesitan un cuidadoso análisis para ser transformadas en planteamientos más específicos y estructurados. Para alcanzar este fin, es necesario que continúe indagando más a fondo en el área de conocimiento en cuestión. Es en esta etapa en la que se concibe la investigación como un plan estructurado que brinde las respuestas a las preguntas del estudio. La matriz de congruencia es una herramienta que brinda la oportunidad de abreviar el tiempo dedicado a la investigación, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento que permite organizar cada una de las etapas del proceso y es útil para comprobar la coherencia entre ellas. (Pedraza Rendón Oscar Hugo, 2007)

“Su presentación en forma de matriz permite apreciar a simple vista el resumen de la investigación y comprobar si existe una secuencia lógica, lo que elimina de golpe las vaguedades que pudieran existir durante los análisis correspondientes para avanzar en el estudio” (Pedraza Rendón Oscar Hugo, 2007).

Se puede decir que la matriz de congruencia es un cuadro que permite reducir tiempo y esfuerzos para la investigación, ya que permite organizar cada una de las etapas del proceso y es muy importante para comprobar coherencia entre ellas.

La matriz metodológica se destaca como parte del marco lógico, es relevante para el desempeño de un programa específico, generalmente está compuesta por el título, el problema de investigación, objetivos tanto generales como específicos y las variables dependientes e independientes.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Tabla 5 Matriz Metodológica

TITULO	PROBLEMA		PREGUNTAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS		VARIABLES	
				GENERAL	ESPECIFICOS	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
Alternativas para mejorar la atención a personas con discapacidad. Caso Secretaría de Seguridad	No se cuenta con un protocolo especial para la atención a personas con discapacidad en la Secretaría de Seguridad los cuales requieren de un trato acorde a la limitación física que posea, por lo que se requiere de personal especializado que comprenda y entienda las necesidades de estas personas.	1	¿Qué tan factible es implementar en la Secretaría de Seguridad una normativa especial para la atención adecuada a las personas con discapacidad?	Contribuir a mejorar la atención de las personas con discapacidad, mediante un protocolo de atención especial, a fin de que sean tratados en condiciones de igualdad y sentirse incluidos en la sociedad.	Identificar las causas o factores de porque no se cuenta con una normativa para atender a personas con discapacidad.	Normativa	Protocolo Especial para atender a personas con Discapacidad
		2	¿Qué alternativa es la más viable para implementar una normativa especial en la atención a personas con discapacidad?		Analizar las políticas existentes en Honduras, en cuanto al trato o atención a personas con discapacidad	Políticas de atención.	
		3	¿Qué políticas existen en Honduras para la atención adecuada a las personas con discapacidad?		Definir alternativas de solución al problema de una atención adecuada a las personas con discapacidad que visitan la Secretaría de Seguridad	Alternativas de solución	
		4	¿Cuáles son los factores o limitantes que han impedido tener una normativa en la atención a personas con discapacidad?		Proponer un protocolo especial de atención a personas con discapacidad en la Secretaría de Seguridad	Protocolo especial	
			¿Cuáles son las posibles opciones para mejorar la atención a personas con discapacidad en la Secretaría de Seguridad?				

3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.1.3 VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE

Protocolo Especial para atender a personas con Discapacidad

VARIABLES INDEPENDIENTES

Normativa: No se cuenta con una normativa en la atención a personas con discapacidad, por lo que hay que identificar las causas y factores que originan este problema.

Políticas de Atención: No se cuenta con políticas Institucionales de atención especial a personas con discapacidad.

Alternativas de Solución: No se cuenta con alternativas de solución para la atención de personas con discapacidad.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

En esta investigación se utilizó un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, se analizó que un solo enfoque no daría los resultados esperados, predominando el enfoque cualitativo, el estudio es descriptivo porque nos permitió conocer las situaciones predominantes, describiendo los objetos del porque y para que se está investigando.

Este enfoque cualitativo nos ayudó a recolectar información valiosa que nos permitió comprender la actitud de los entrevistados, por la calidad de respuesta obtenidas y enfocadas en el tema de investigación.

El método inductivo: basados en este método identificamos y describimos, a raíz de esto se generaron nuevas teorías como lo explica (Sampieri, 2010, p.9) y se genera desde lo más particular a lo general. Pretende identificar leyes universales y causales, según (Bergman, 2008). Citado por (Sampieri 2010).

El método deductivo: se utilizó a fin de obtener resultados desde lo más general a lo más específico. “este método comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba”(Sampieri, 2010, p.6).

El método Analítico: A través de este método analizamos teorías de forma intensiva en diferentes partes ya que es un proceso cognoscitivo, que ayuda al estudio por separado de la naturaleza de sus partes constituyentes.

El método sintético: luego del análisis realizado se integró este método a fin de completar los elementos dispersos del objeto de estudio.

El método descriptivo: a través de este método se observaron datos estadísticos, cumpliendo con la normativa de Sampieri, (2010) nos dice, este método busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

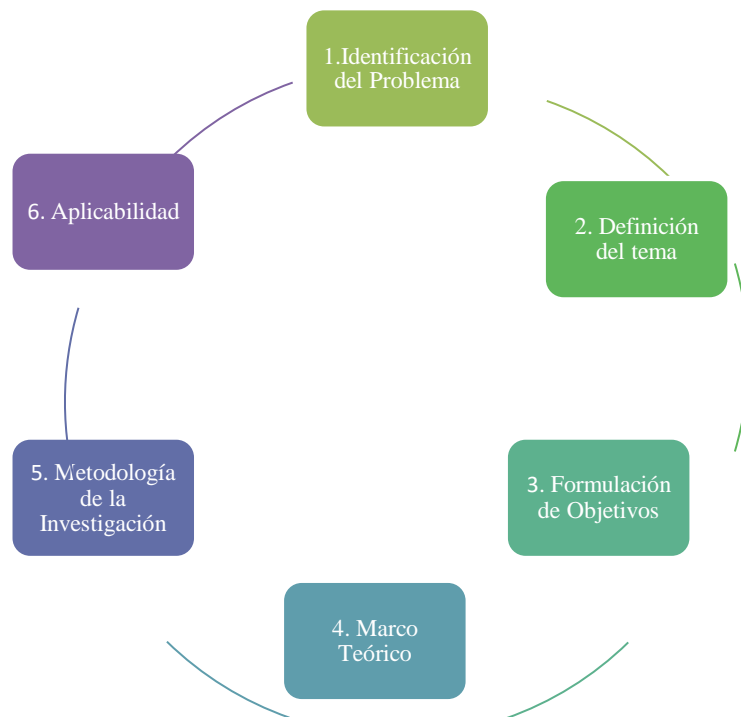


Figura 1. Diseño de la Investigación

3.3.1 POBLACIÓN

Seiscientas (600) personas es el conjunto total de individuos donde se realizó el estudio en la Secretaría de Seguridad

3.3.2 MUESTRA

En cuanto a la encuesta, se escogió una muestra representativa que equivale a Sesenta (60) personas que laboran en la Secretaría de Seguridad que equivale a un diez (10) % del tamaño de la población, asimismo se escogió un subconjunto representativo de la población a fin de aplicarles una entrevista estructurada, que amplían la investigación de acuerdo a los objetivos previstos para la misma.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Se seleccionaron personas al azar en la Secretaría de Seguridad y la aplicación se hizo a los jefes de área, a las personas de atención al ciudadano y a otros colaboradores que atienden en otras áreas de la Secretaría de Seguridad.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

Las entrevistas se aplicaron a una muestra representativa de la población seleccionada obteniendo el 98% de las respuestas.

3.4 INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

conforme a los metodos utilizados en este estudio, se emplearon técnicas, con el propósito de recolectar información para el desarrollo de esta investigación las cuales se efectuaron de la siguiente manera:

3.4.1 INSTRUMENTO

Es el cuestionario, con la finalidad de seguir una secuencia lógica a través de preguntas concretas, a fin de conocer las limitantes que son parte de este problema de investigación.

Está basada en un marco de preguntas predeterminadas a fin de obtener la información requerida en la investigación.

3.4.2 TÉCNICAS

Se realizó la entrevista a las personas que trabajan directamente con atención al cliente en la Secretaría de Seguridad, con preguntas estructuradas y abiertas con la finalidad de conocer las razones que limitan la atención a personas con discapacidad.

La encuesta aplicada a la muestra representativa, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA MAESTRIA EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE SEGURIDAD

Finalidad:

Conocer su opinión acerca de la Atención que se les brinda a las Personas con Discapacidad que laboran y visitan la Secretaría de Seguridad. Los datos que nos proporcione son confidenciales y son utilizados para fines estadísticos académicos.

Entrevista Estructurada

Institución _____

Unidad _____

Cargo _____ **Fecha** _____

1. ¿Visitan personas con discapacidad esta Unidad y cuál es el tipo de discapacidad más frecuente?

2. ¿Comente de las políticas nacionales que conozca a cerca de la atención a personas con discapacidad?

3. ¿Qué inconvenientes ha tenido usted para atender a personas con discapacidad o para comunicarse con ellos?

4. ¿Qué dificultades ha observado, que encuentran ellos al visitar esta Unidad?

5. ¿Cuál es su opinión respecto al comportamiento de los demás hacia las personas con discapacidad, considera que se dan los prejuicios?

6. ¿Cómo considera usted que debería ser el trato a las personas con discapacidad?

7. ¿Cómo considera que debe ser el entorno para las personas con discapacidad?

8. ¿A través de qué mecanismos se podrían mejorar, las dificultades que encuentran las personas con discapacidad?

9. ¿Con que normativas cuenta la Institución para atender a personas con discapacidad?

10. Escriba un comentario acerca de esta temática.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
MAESTRIA EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS
DESPACHOS DE SEGURIDAD**

Finalidad:

Conocer su opinión acerca de la atención a personas con discapacidad. No hay respuestas buenas, ni malas. Los datos que me proporcione son confidenciales y se usan sólo para estudios estadísticos académicos. Puede marcar más de una opción con una **X**

Características generales del entrevistado (a)

Puesto de trabajo: _____

Área de trabajo: _____

Años de laborar en la Institución: _____

Sexo: a) Femenino _____ b) Masculino _____

1. ¿Visitan personas con discapacidad esta Oficina, para realizar trámites administrativos?

Si _____

No _____

2. Dentro del personal que labora en la Secretaría, ha observado personas con discapacidad

Si _____ No _____

3. ¿Con que frecuencia atienden a personas con discapacidad en esta oficina?

Mucho _____

Poco _____

Nada _____

4. ¿Cuál es el tipo de discapacidad más frecuente que ha observado o atendido en el complejo de la Secretaría de Seguridad?

✓ Motora _____

✓ Visual _____

✓ Auditiva _____

✓ Mixta _____

✓ Otra especifique _____

5. ¿Conoce la Ley o las Políticas existentes en el País, para respetar los derechos y deberes de las Personas con discapacidad?

Si _____ No _____ solo una de las dos _____ ¿Cuál? _____

6. ¿Cuál es la principal dificultad que observa en una persona con discapacidad cuando llega a la Institución?

✓ Falta de señalización _____

✓ La falta de lugares de acceso a las oficinas _____

✓ Un sitio adecuado para estacionarse _____

✓ Problema para comunicarse _____

✓ La ventanilla no está al alcance de las personas con discapacidad (los diseños no son aptos para ellos) _____

7. ¿Causas posibles por las que no se cuenta con una normativa para atender a personas con discapacidad?

- ✓ Por desconocimiento _____
- ✓ Porque las autoridades no han tomado medidas pertinentes al respecto _____
- ✓ Falta de Presupuesto _____
- ✓ Falta de propuestas, Capacitación, Protocolos, Guías de atención a personas con discapacidad
- ✓ Otras _____

8. Según su criterio ¿qué se necesita para atender mejor a las personas con discapacidad?

- ✓ Adecuar Espacios Físicos _____
- ✓ Mejores políticas de Gobierno _____
- ✓ Capacitación y Sensibilización _____
- ✓ Otra especifique _____

9. ¿Estaría dispuesto a capacitarse para brindarle una mejor atención a las personas con discapacidad?

Sí _____ No _____ ¿Porque? _____

10. ¿Mejoraría la atención a personas con discapacidad si portaran un carnet de identificación?

Sí _____ No _____ ¿Porque? _____

11. En su opinión las personas con discapacidad son vistas como:

Sujetos de protección _____ sujetos de derechos _____

12. Considera usted que el trato a las personas con discapacidad tiene que ser

- ✓ Igual a los demás _____
- ✓ Diferente (de manera especial) _____
- ✓ Depende de su discapacidad _____

13. Considera necesario que hubiese la infraestructura adecuada para estas personas en la Institución

- ✓ Mejor accesibilidad para las personas con discapacidad_____
- ✓ Tecnología adecuada para atender personas con discapacidad (tablero Braille)_____
- ✓ Una ventanilla especial para atención a personas que andan en silla de rueda _____
- ✓ Otras especifique_____

GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y COLABORACIÓN

3.4.3 PROCEDIMIENTOS

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

A fin de consultar y obtener información de materiales útiles para los propósitos de la investigación, se utilizaron, fuentes primarias y secundarias.

3.5.1 FUENTES PRIMARIA

En esta investigación se utilizaron como fuente primarias una entrevista estructurada y una encuesta.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Como fuente secundaria se utilizaron, libros de texto, Leyes, artículos de revista científica y revistas de internet.

3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO

Limitado tiempo para la realización del proceso de investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se hizo una descripción de los resultados obtenidos, señalados como los hallazgos más relevantes que se identificaron, por medio de la revisión de la información, el análisis de datos obtenidos de fuentes internas y externas de la Secretaría de Seguridad, y el análisis de gráficos, que nos conducen a elaborar las conclusiones y recomendaciones.

PASO I. CAPACIDAD DE INTERPRETACIÓN, ANÁLISIS Y SÍNTESIS:

4.1 Resultados y análisis de las entrevistas

Fueron aplicadas a las personas que laboran directamente en la oficina de atención al ciudadano del Complejo de la Secretaría de Seguridad.

Pregunta 1

¿Visitan personas con discapacidad esta unidad y cuál es el tipo de Discapacidad más frecuente?

El entrevistado 1, 2, 4, 7 y 10 respondieron a la pregunta 1

Que **sí** visitan personas con discapacidad las instalaciones de la Secretaría de Seguridad y que la discapacidad más notoria es la motora, pues han observado personas en silla de ruedas o apoyándose de un bastón.

El entrevistado 3, 5, 6 y 8 respondieron a la pregunta 1

Que **sí** visitan personas con discapacidad y la más frecuente es la discapacidad visual o sea personas no videntes.

El entrevistado 9 opinó que si ha observado personas con discapacidad en las instalaciones y que la más frecuente es la sordomudez.

Pregunta 2

Comente de las políticas nacionales que conozca acerca de la atención a personas con discapacidad

Entrevistado 1, 2, 3, 4, 6, 9 y 10 respondieron, desconocer que existan políticas a favor de las personas con discapacidad en cuanto a la atención de personas con discapacidad,

El entrevistado 5 respondió que existen ciertas organizaciones que son reconocidas por el Estado como ser los descuentos en el uso del transporte, restaurante y servicios públicos.

Entrevistado 7 opinó que hay trato preferencial en los centros comerciales bancos y centros de estudio.

El entrevistado 8 respondió que si conoce las políticas pero no explicó ninguna.

Pregunta 3

¿Qué inconvenientes ha tenido usted para atender a personas con discapacidad o para comunicarse con ellas?

El entrevistado 1, 3 y 5 opinaron que es la comunicación con las personas sordomudas ya que no entienden el lenguaje por señas.

El entrevistado 2, 4,7 y 9 manifestaron que por la falta de accesos tienen que ayudarles, ya que por la movilidad de ellos no pueden subir gradas o escaleras.

El entrevistado 8 respondió que es por la ventanilla ya que está en una ubicación elevada y hay personas que llegan en silla de ruedas y le ha tocado abrir la puerta para atenderla, ya que la ventanilla no está accesible.

El entrevistado 10 respondió que es por los obstáculos que existen en la Secretaría de Seguridad para el personal no vidente.

Pregunta 4

¿Qué dificultades ha observado que encuentran las personas con discapacidad?

EL entrevistado 1, 4 y 8 respondió que el no tener a alguien que los atienda ni una oficina especial para lo mismo.

El entrevistado 2 y 6 manifestó que la infraestructura no es la adecuada para la movilidad de estas personas con discapacidad.

El entrevistado 3 opinó que no hay parqueo señalizados para las personas con discapacidad.

El entrevistado 5 opinó que los accesos a las oficinas.

El entrevistado 7 respondió que no hay personal adecuado que atienda a las personas que no hablan o sea que son mudas.

El entrevistado 9 y 10 respondieron, que alguien que los guíe ya que muchas veces no vienen acompañados por sus familiares o sea que vienen solos.

Pregunta 5

¿Cuál es su opinión respecto al comportamiento de los demás hacia las personas con discapacidad, considera que se dan los prejuicios?

El entrevistado 1, 3 y 4 opinaron que si hay discriminación que los ven como un estorbo, y que no pueden cumplir con sus obligaciones.

El entrevistado 2 y 5 opinaron que si hay discriminación que los ven de menos y se burlan de ellos.

El entrevistado 7 y 9 opinaron que no hay discriminación y que hoy en día se les trata como a personas normales.

El entrevistado 6 y 10 manifestaron que muchas veces se le ve con lastima y no como personas con una limitación.

Pregunta 6

¿Cómo considera usted que debería ser el trato a las personas con discapacidad?

El entrevistado 1, 2, 5 y 6 respondieron que igual a los demás

El entrevistado 3, 7, 8 manifestaron que hay que darles un trato especial dependiendo de su discapacidad

Entrevistad 4, 9 y 10 respondieron que un trato humano, especial con interés y voluntad.

Pregunta 7

¿Cómo considera que debe ser el entorno para las personas con discapacidad?

El entrevistado 1,3 y 8 opinaron que tiene que ser un espacio adecuado para que puedan moverse con facilidad.

El entrevistado 2 y 5 manifestaron que deben de ser con un ambiente de aceptación, para hacerlos sentir útiles en la sociedad.

El entrevistado 4, 6 y 10 opinaron que con todas las facilidades para que se desempeñen normalmente.

El entrevistado 7 y 9 opinaron que tienen que ser cómodos para facilitarles la atención

Pregunta 8

¿A través de qué mecanismos se podrían mejorar las dificultades que encuentran las personas con discapacidad en la Secretaría de Seguridad?

El entrevistado 1 y 10 opinaron que con campañas de sensibilidad

El entrevistado 2 comentó que con la creación de diseños en la infraestructura

El entrevistado 3 dijo que con la implementación de Políticas Institucionales en buen trato y no discriminación.

El entrevistado 4 respondió que creando mejores espacios para las personas con discapacidad

El entrevistado 5 manifestó que poniendo en práctica las leyes creadas para tal fin, de la atención a personas con discapacidad.

El entrevistado 6, 8 y 9 opinaron que capacitando al personal que atiende en el área de atención al cliente.

El entrevistado 7 dijo que arreglando la accesibilidad para estas personas para su movilización.

Pregunta 9

¿Con que normativas cuenta la institución para atender a personas con discapacidad?

El entrevistado 1, 2, 4, 5 y 8, opinaron que no existe ninguna normativa en la Institución para la atención de personas con discapacidad.

El entrevistado 3, 6 y 9 manifestaron que desconocen si existe alguna normativa para la atención de personas con discapacidad.

El entrevistado 7 y 10 respondieron que existen leyes que regulan la atención a personas con discapacidad.

Pregunta 10

Escriba un Comentario acerca de este tema.

El entrevistado 1 opinó que todos estamos propensos a ser personas con discapacidad, por lo que deberían prestarle atención al problema.

El entrevistado 2 dijo que estas personas sufren de mucha discriminación y hay que aprender a tratarlos como iguales.

El entrevistado 3 opinó que hay que seguir indagando sobre este tema para mejorar en la institución.

El entrevistado 4 manifestó que no hay que olvidarse de las personas con discapacidad, porque son seres humanos y hay que tratarlos como son.

El entrevistado 5 Comentó que hay que crear leyes a favor de las personas con discapacidad

El entrevistado 6 Comentó que hay que capacitar a las personas para que sepan como referirse a las personas con discapacidad.

El entrevistado 7 opinó que hay que crear políticas institucionales que ayuden a las personas con discapacidad.

El entrevistado 8 manifestó que hay que asumir roles y comportamientos humanos y siempre tener presente que para Dios todos somos iguales.

El entrevistado 9 comentó que hay que establecer una cultura de aceptación para estas personas con discapacidad.

El entrevistado 10 comentó que no debe de existir obstáculos para ellos en cuanto a la atención, estudio trabajo y movilización.

4.1.2 Encuesta

Las que fueron aplicadas de acuerdo a la muestra establecida al personal que labora en la Secretaría de Seguridad y que atienden a las personas con discapacidad en las diferentes áreas de la Institución.

Pregunta No. 1

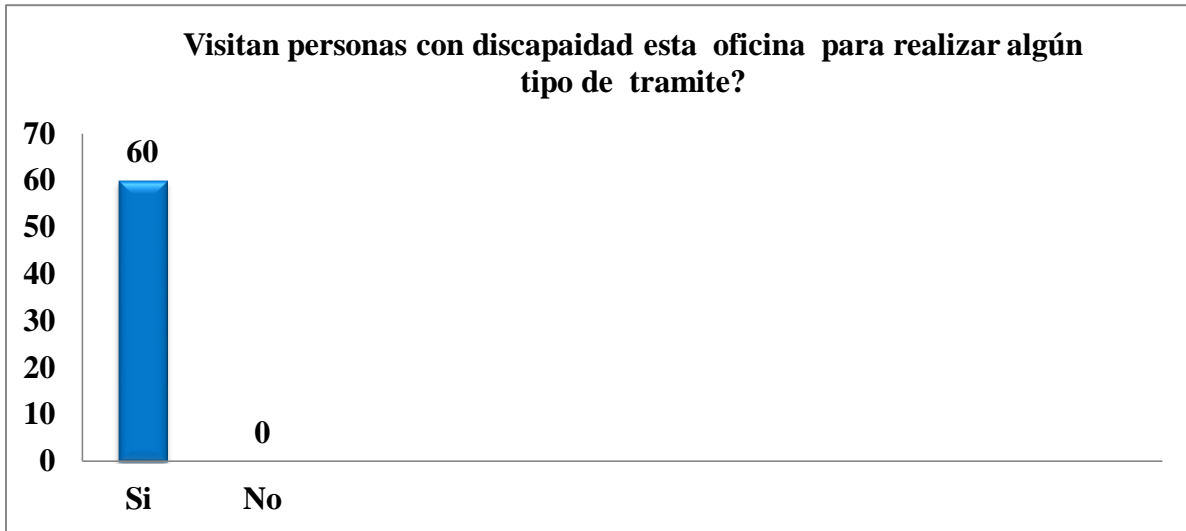


Figura 2. Visitas de Personas con Discapacidad a la Secretaría de Seguridad

El 100% de las personas encuestadas respondieron que sí visitan la Secretaría de Seguridad personas con discapacidad.

Esto significa que sí hay personas externas a la institución con discapacidad que visitan la Secretaría de Seguridad a realizar diversos trámites, ya que en su totalidad los encuestados respondieron que sí.

Es una probabilidad de que las personas con discapacidad seguirán visitando el complejo de la Secretaría de Seguridad.

Por lo que es recomendable continuar con la investigación ya que hay un campo de estudio sobre la temática de atención a personas con discapacidad.

Pregunta No. 2

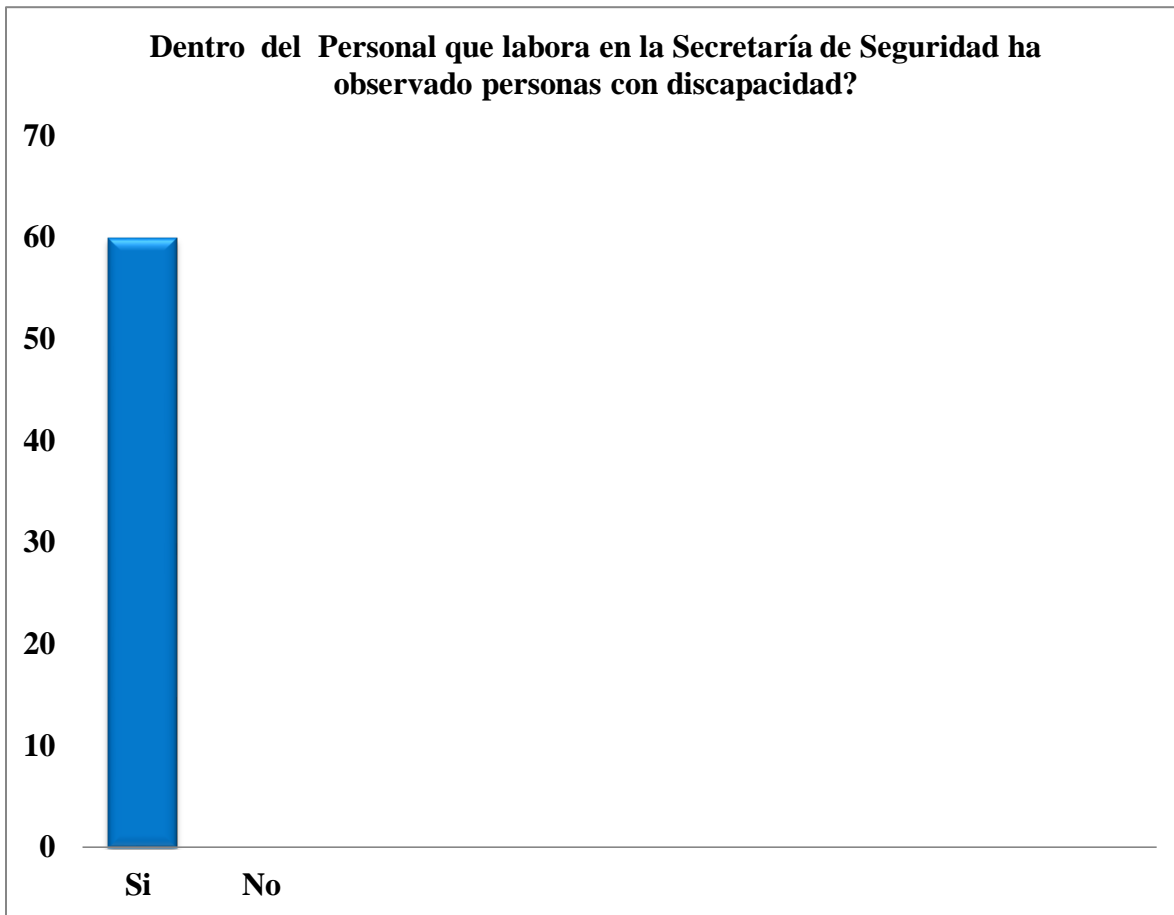


Figura 3. Personas con Discapacidad que laboran en la Secretaría de Seguridad

Los resultados de la entrevista señalan que el 100% de los encuestados han observado personas con discapacidad dentro de la Secretaría de Seguridad.

Esto significa que a lo interno de la Institucion hay personas con discapacidad laborando y que al igual que las personas externas necesitan sentirse incluidos.

La Secretaría de Seguridad brinda oportunidades de trabajo a las personas con discapacidad, es una institución que no excluye laboralmente a este grupo vulnerable, por sus limitaciones físicas.

Esta entidad incluye a estas personas, pero no tienen las condiciones necesarias para que ellos y ellas esten en circunstancias diferentes de las que estan en la actualidad.

Pregunta 3

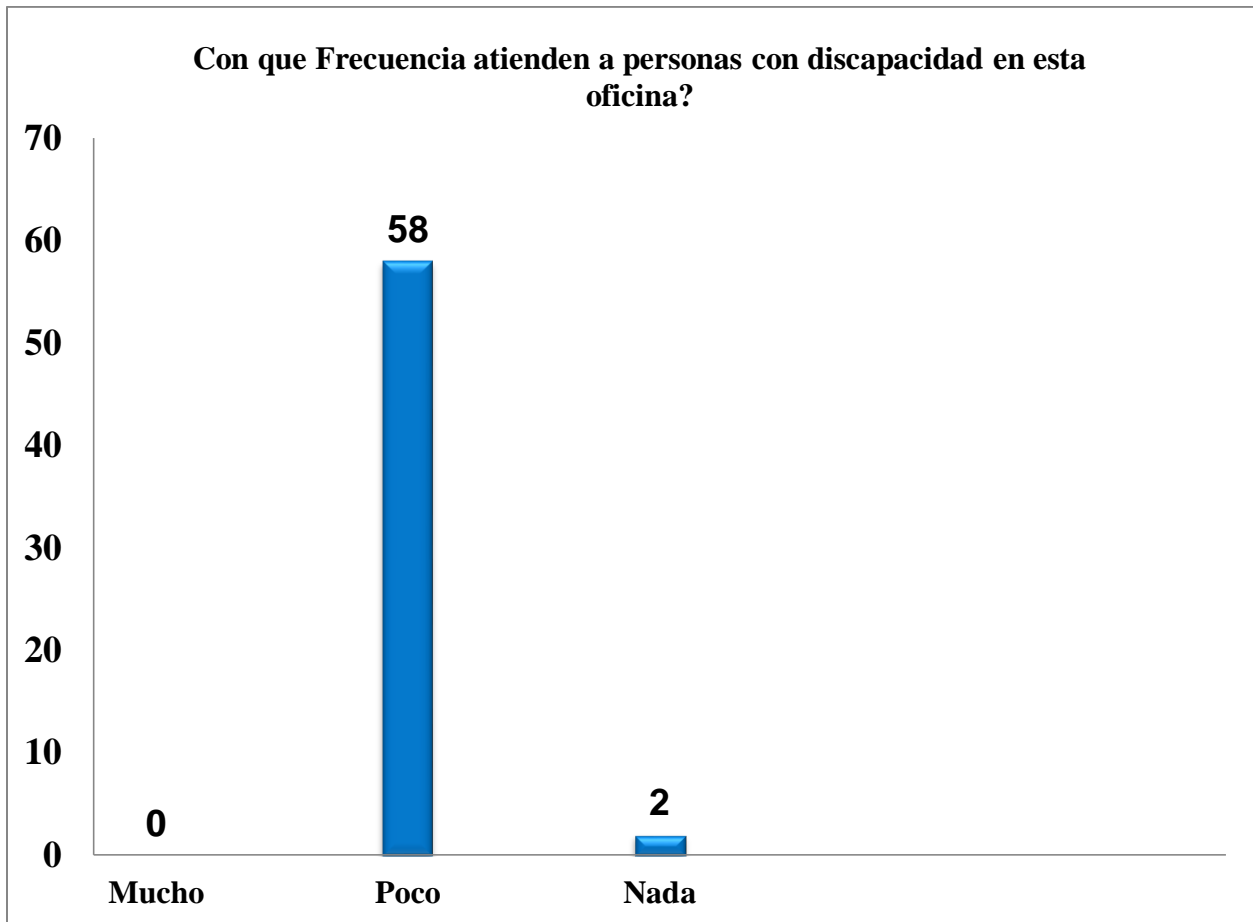


Figura 4. Frecuencia de Atención a Personas con Discapacidad

El 97% de las personas opinaron que atienden a personas con discapacidad con poca frecuencia y hay un 3% de ellos que por su asignación de asesores no interactúan con personas que visitan la Secretaría de Seguridad.

Esto significa que la afluencia de personas con discapacidad es poca, aunque eso no resta importancia al sector y es necesario ofrecerles las condiciones para una mejor atención.

Aunque las personas con discapacidad que visitan la Secretaría de Seguridad sean pocas, no quiere decir que van a ser excluidas y siempre se les debe respetar sus derechos sin discriminación y atenderlos de la mejor manera.

Pregunta 4

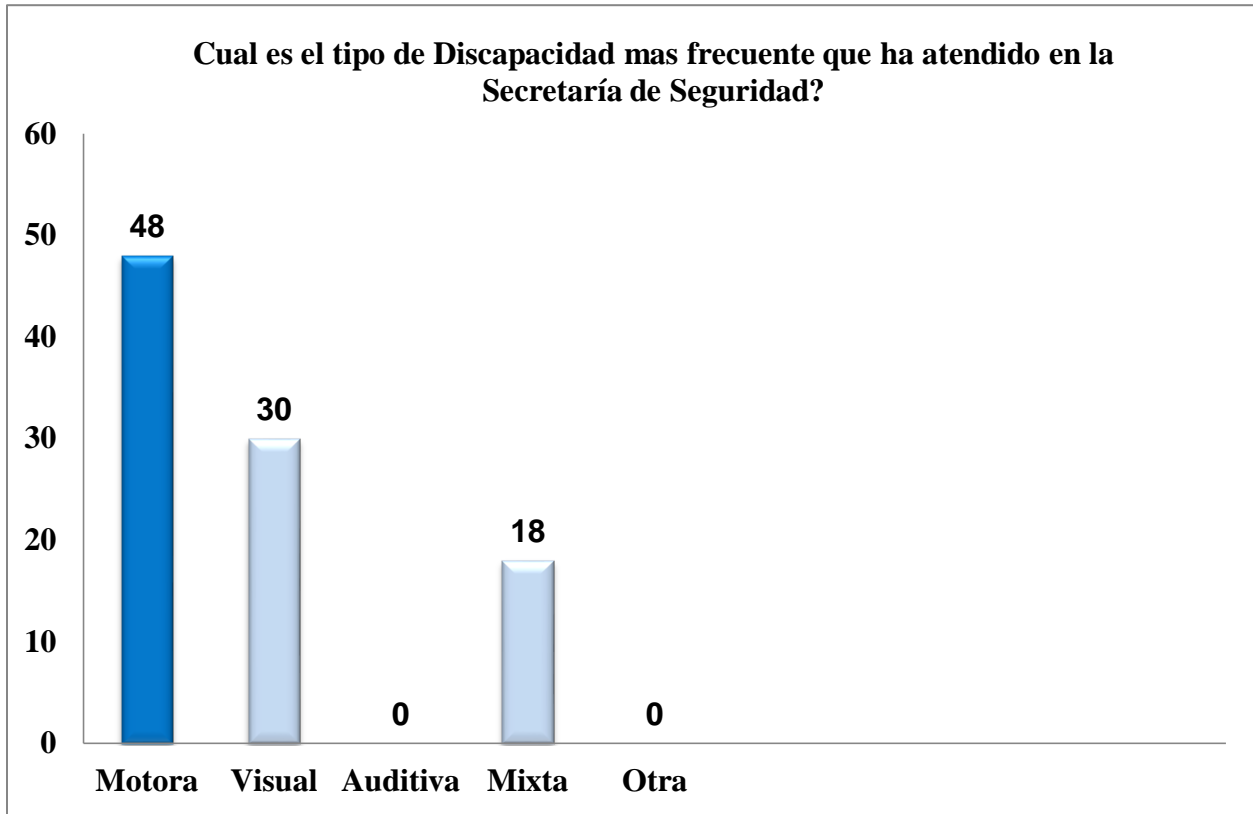


Figura 5. Discapacidad más frecuente en atención a personas con discapacidad.

De las personas encuestadas, sobre la discapacidad más frecuente que se atienden en la Secretaría de Seguridad, El 50% de ellos manifiestan que es la motora, el 31% que la visual y el 19% que es una discapacidad mixta.

El indicativo de 50% es de considerarlo predominante en la encuesta, ya que la mayoría de las personas con discapacidad es por este problema.

Este resultado brinda un panorama de la necesidad de accesibilidad para las personas con este tipo de problema.

La discapacidad motora es la más frecuente debido a que las personas que más visitan la Secretaría son policías que han sufrido, diversidad de lesiones en el cumplimiento del deber y esto ha provocado su discapacidad.

Pregunta 5

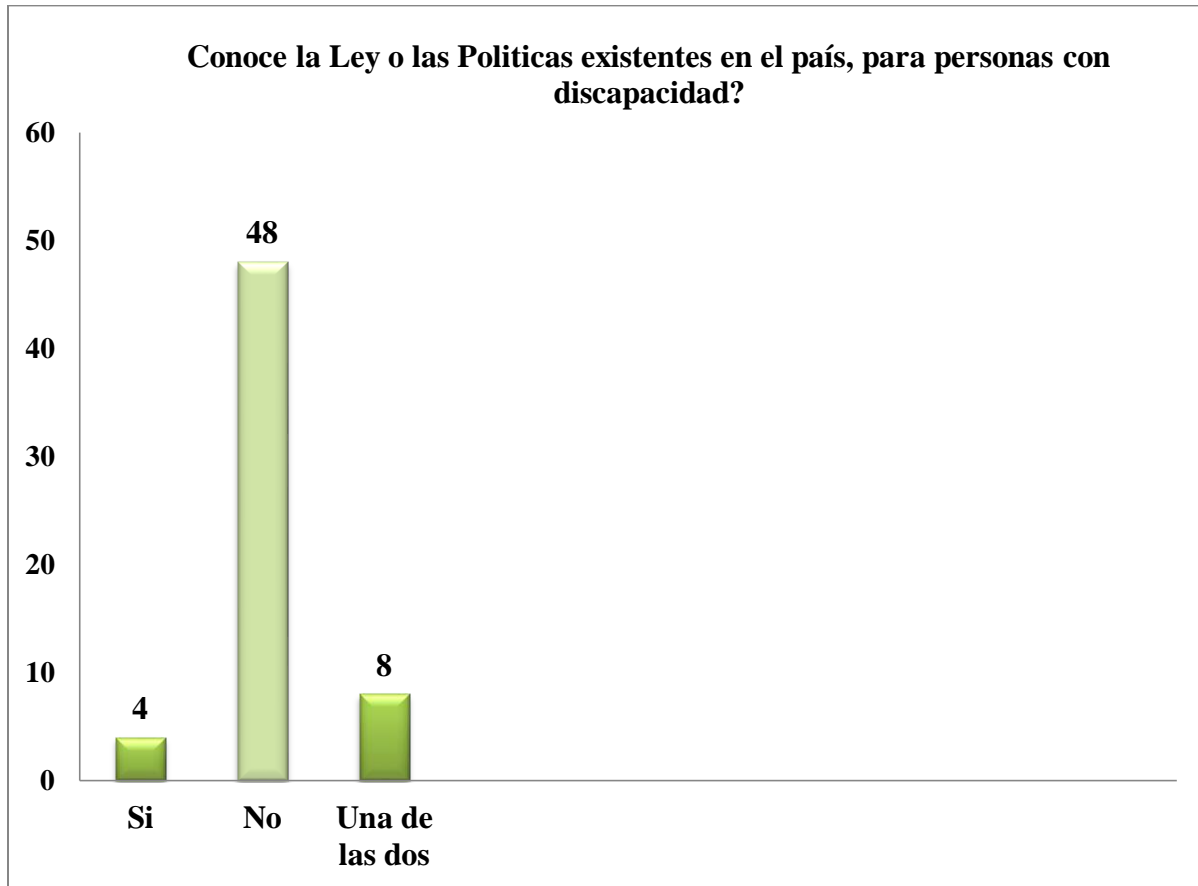


Figura 6. Ley y Políticas existentes en el País Para Personas con Discapacidad.

La gráfica muestra el resultado de cómo la mayoría de los empleados desconocen la normativa en cuanto a los derechos de las personas con discapacidad.

De la Ley o las políticas existentes en Honduras el 80% opinaron que desconocen que haya leyes o políticas en el país para la atención a las personas con discapacidad, el 13% conoce solo la Ley y un 7% que si conocen las Leyes y las políticas.

Con esto se evidencia que hay un alto nivel de desconocimiento entre el personal que labora en la Secretaría de Seguridad, de las Ley y las Políticas para facultarlos (as) como personas de derecho, lo que incide en la atención que se le brinda al personas con discapacidad que visitan la institución.

Pregunta 6

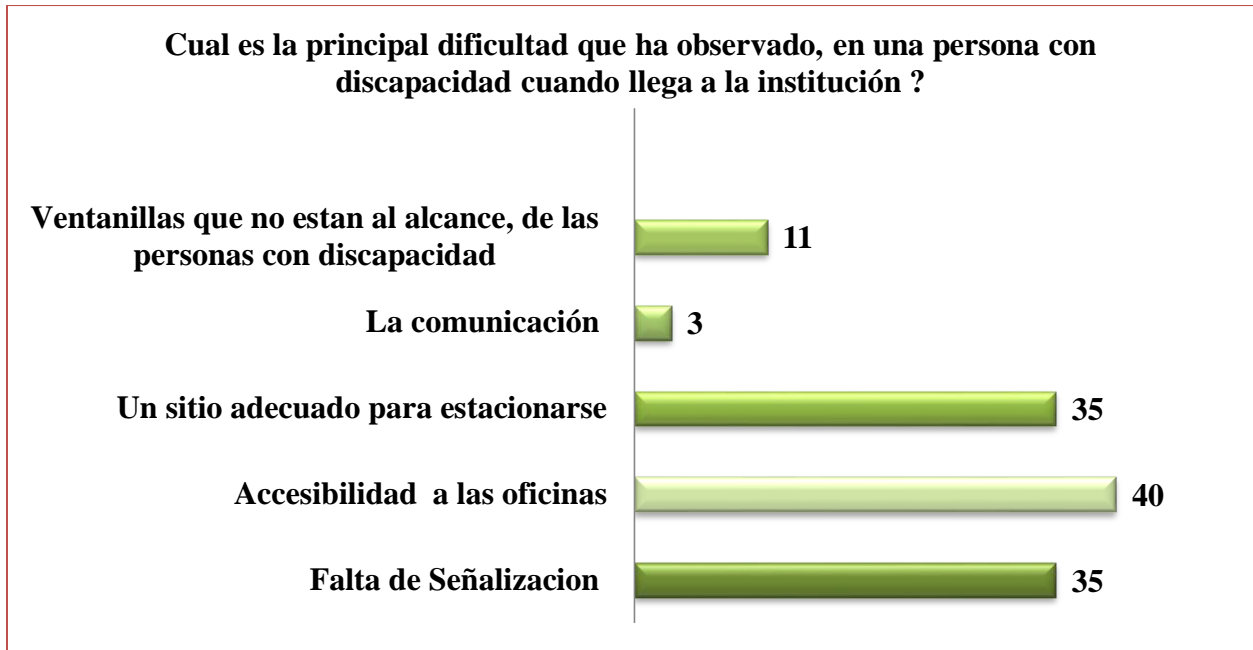


Figura 7. Dificultad de Personas con Discapacidad que visita la Secretaría de Seguridad

De los encuestados se obtuvieron los siguientes datos, en cuanto a las dificultades que presentan las personas con discapacidad cuando visitan la Secretaría de Seguridad, el 32% respondieron que es la accesibilidad para entrar a las oficinas por los obstáculos que se encuentran (gradas), el 28% opinaron que los estacionamientos no están próximos a las oficinas que van a ingresar, otro 28% opinaron que es por la falta de señalización desde la entrada hasta llegar a su destino, el 9% consideran que las ventanillas no están al alcance de las personas con discapacidad (silla de ruedas) y un 2% opinaron que es la comunicación por el lenguaje de señas.

Es importante resaltar que según los resultados de las encuestas la accesibilidad a las oficinas es uno de los problemas que más enfrentan las personas con discapacidad ya que en la mayoría de ellas hay gradas, lo que dificulta subirla por andar con bastón o silla de rueda.

Pregunta 7

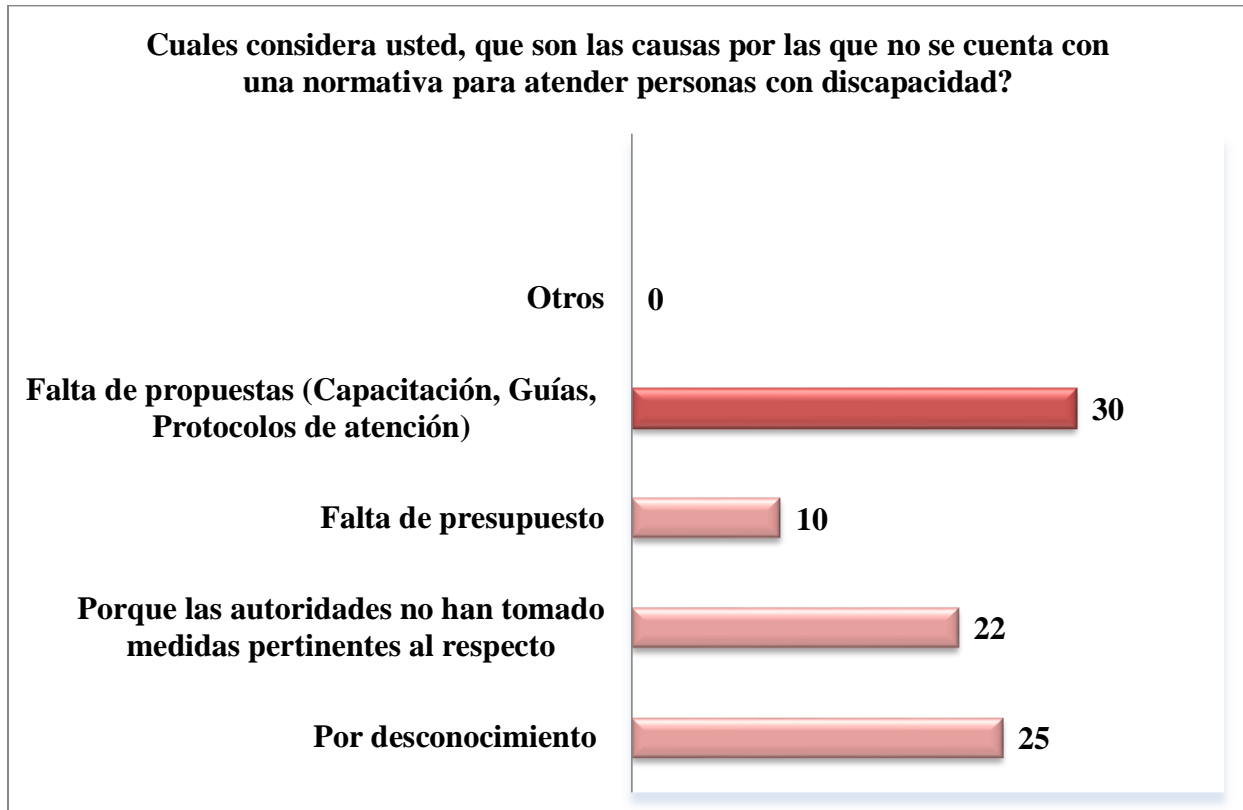


Figura 8. Causas por las que no se cuenta con una Normativa para Personas con Discapacidad

En cuanto a las causas por las que no se cuenta con una normativa en la Secretaría de Seguridad el 34% de los encuestados respondieron que por la falta de Propuestas en cuanto a capacitación y atención a personas con discapacidad, el 29% opinaron que por desconocimiento de la misma, el 25% opinaron que es porque las autoridades no han tomado medidas al respecto y el 12% opinaron por la falta de presupuesto.

Los entrevistados consideran que la causa más frecuente es la falta de propuestas, es la percepción que tienen, porque han observado que no se han proporcionado a las autoridades, como iniciativa.

La falta de preocupación por este sector no ha permitido la capacitación ni proporcionarles a los empleados una guía de lectura en cuanto a la atención de personas con discapacidad.

Pregunta 8.

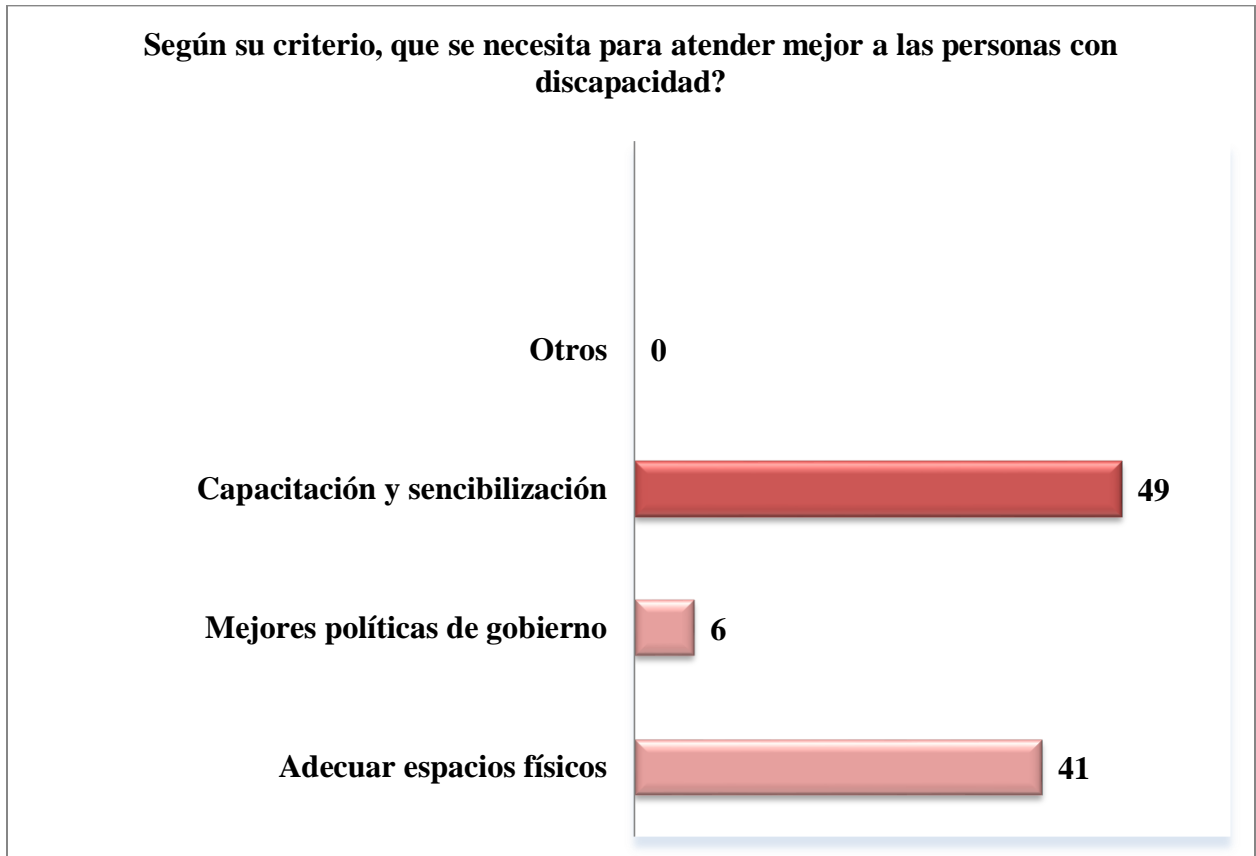


Figura 9. Necesidades para atención a Personas con Discapacidad.

El 51% de los encuestados evidencian que se necesita capacitación y sensibilización a las personas de la Secretaría de Seguridad que atienden las visitas con discapacidad, el 43% manifestaron que hay que adecuar los espacios físicos y el 6% opinaron que hay que mejorar las políticas de gobierno.

Los colaboradores consideran importante la capacitación y sensibilización para actualizarse en conocimientos y destrezas a fin de brindar un servicio más profesionalizado a las personas con discapacidad, así lo revelan los resultados de las encuestas.

Si se da capacitación y concientización a las personas que trabajan en la oficina de atención a los ciudadanos en el tema de atención a personas con discapacidad este grupo obtendrá ventajas y facilidades al momento de realizar sus trámites administrativos.

Pregunta 9

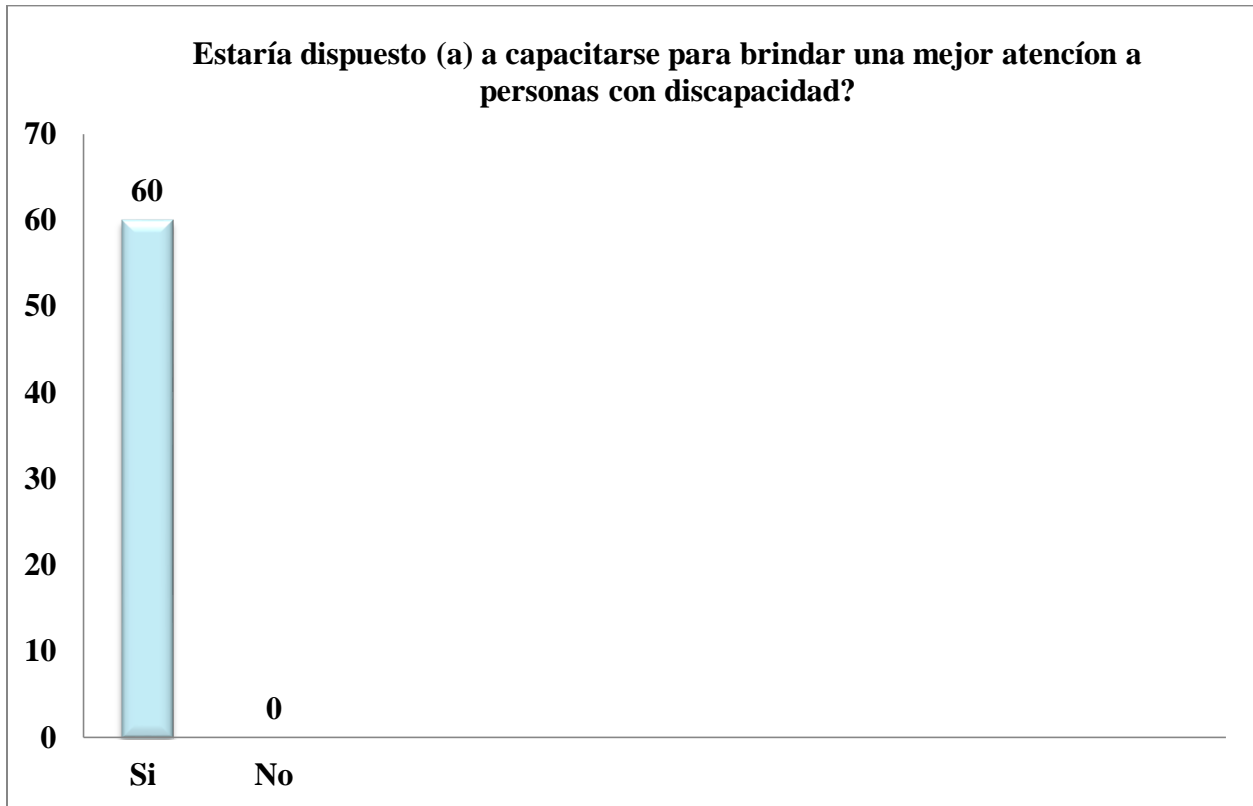


Figura 10. Capacitación para atención a Personas con Discapacidad

El 100% de los encuestados opinaron que si estarían dispuestos a capacitarse para mejorar la atención a personas con discapacidad que visitan la Secretaría de Seguridad, al manifestar esta respuesta reconocen los empleados, que si es una necesidad el contar con las competencias según las necesidades.

Estos resultados evidencian que los colaboradores están dispuestos a capacitarse, ya que en su totalidad respondieron que si estarían dispuestos a prepararse mediante la misma, mostrando uniformidad en sus deseos para un trato personalizado y cortés a este sector.

Existe disponibilidad por parte de los colaboradores para capacitarse, esto significa que tienen voluntad de hacer mejor las cosas que competen a este tema, cuando estén debidamente profesionalizados, mejorarán las condiciones para este sector que labora y visitan la Secretaria de Seguridad.

Pregunta 10

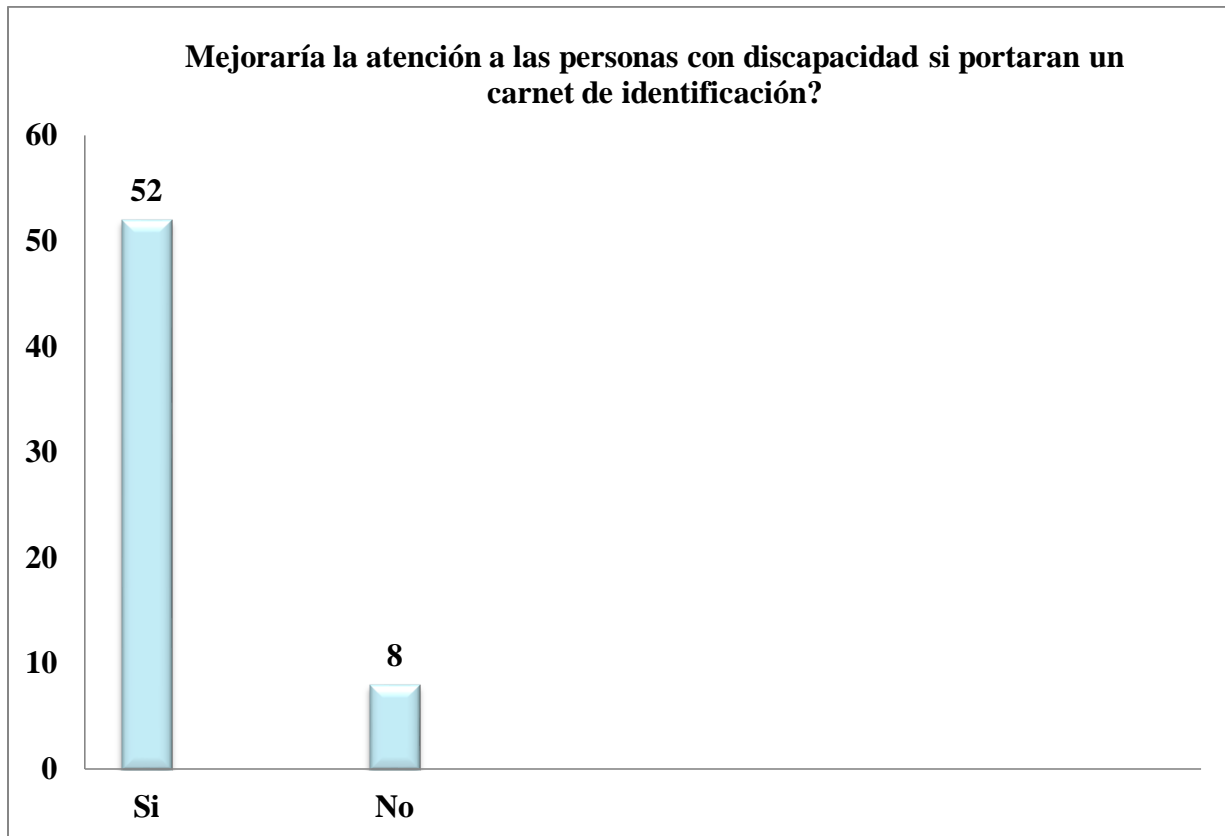


Figura 11. Portación de carnet para identificación

El 87% en esta pregunta respondieron que, sí mejoraría la atención a personas con discapacidad que visitan la Institución, si portaran un carnet que los identificaran como tales, sin embargo hay un 13% que manifestaron que no es necesario un carnet, si las personas no están sensibilizadas ni capacitadas para la atención de este sector.

Los resultados de las encuestas demuestran que la portación de un carnet o un pase de entrada a una unidad o dependencia de la Secretaría de Seguridad que resalte en su color, mejoraría la atención, ya que en el caso de estar en una fila, con solo observar el carnet que le hayan proporcionado en la guardia de seguridad, lo llamarían para atenderle de inmediato.

El carnet de identificación le ayudaría no solo a la atención de este sector, si no también para que las personas que están haciendo fila las identifiquen y no generen molestias dentro de las oficinas donde son atendidos.

Pregunta 11

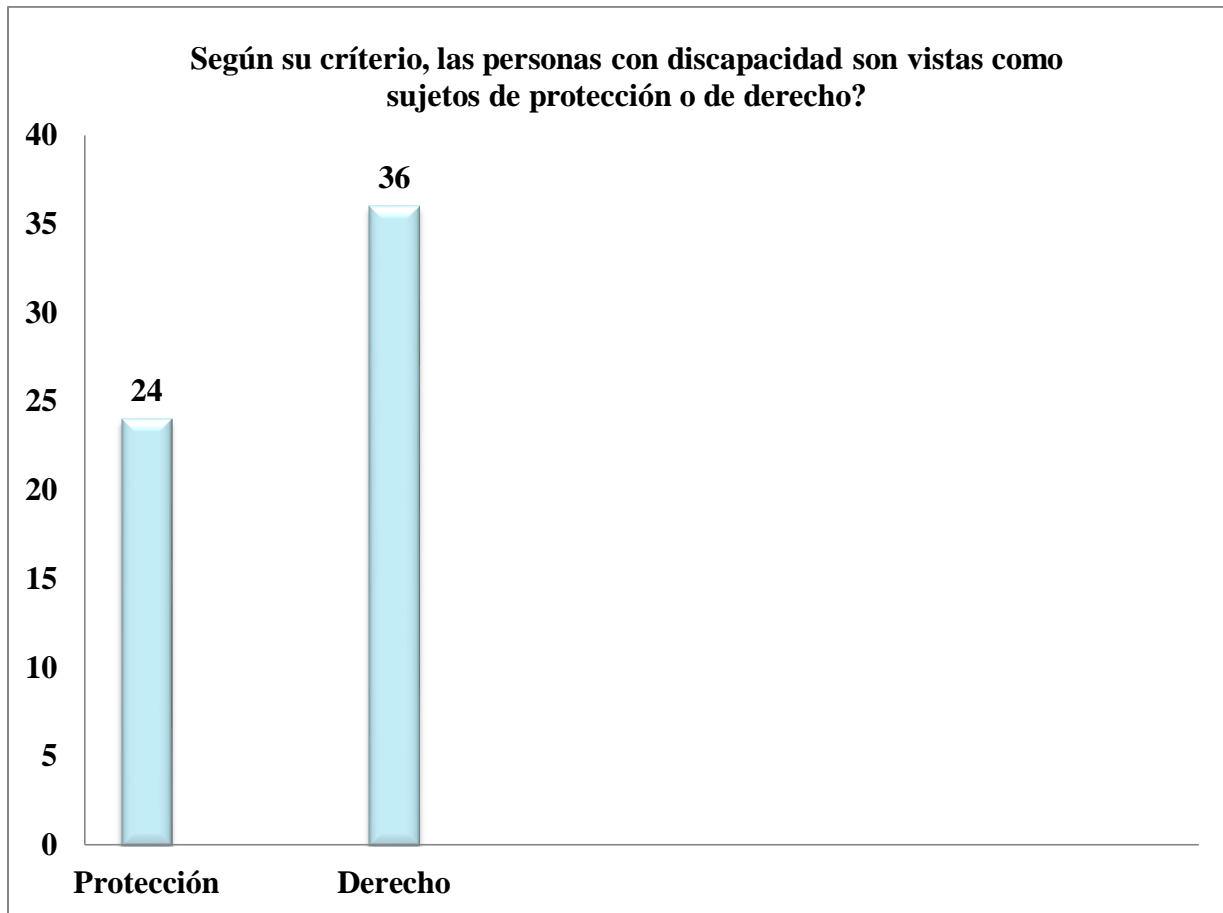


Figura 12. Personas con Discapacidad sujetos de Protección o de Derecho.

El 60% de los encuestados respondieron que las personas con discapacidad tienen derecho a ser reconocidas ante la sociedad como personas de derecho, y el 40% como sujetos de protección.

Se aprecia que hay una tendencia, a no tratar con lastima, sino un trato preferencial por su tipo de discapacidad, sin olvidar que son personas con deberes igual que con derechos.

En la Secretaría de Seguridad hay una concienciación hacia el trato a las personas con discapacidad, pues son sujetos de derecho por lo que profesionalmente el trato es igual a los demás, lo que varia solo es la facilidad para realizar un trámite administrativo y desenvolverse en el entorno laboral.

Pregunta 12

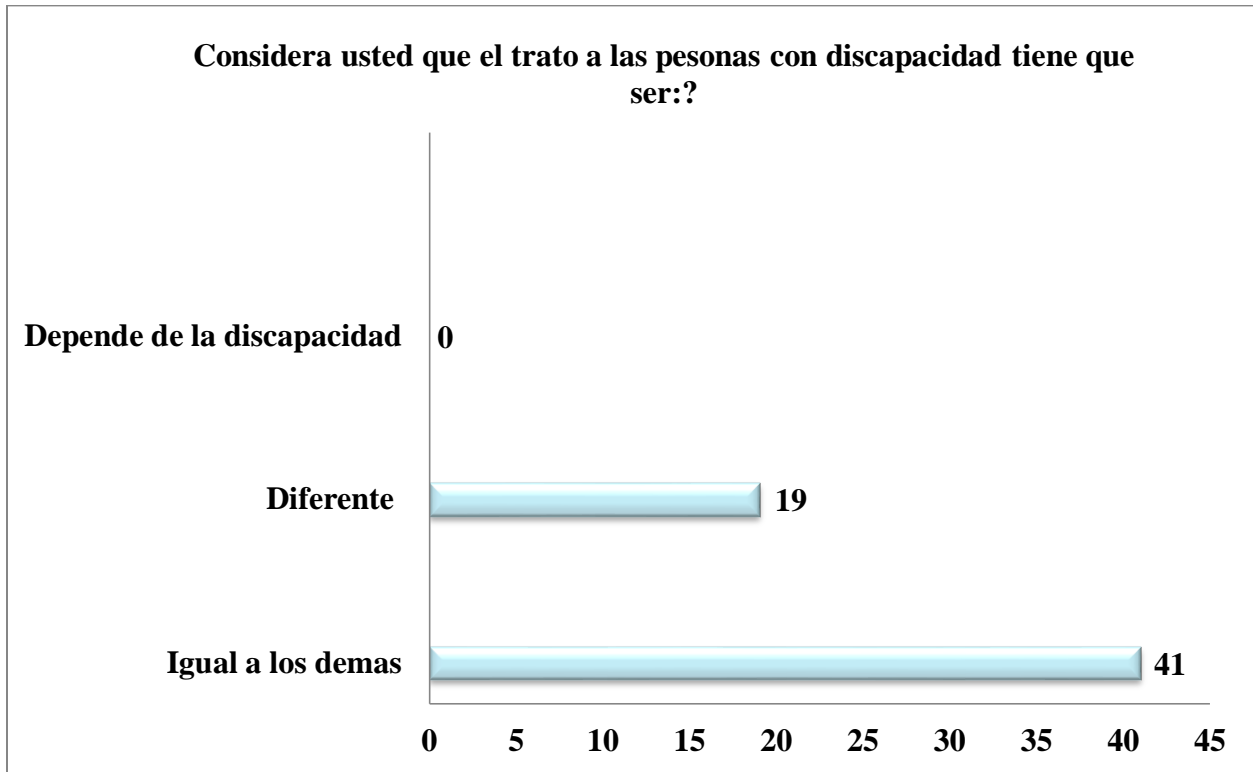


Figura 13. Trato a Personas con Discapacidad.

El 68% de las personas encuestadas consideraron que las personas con discapacidad deben de ser tratadas igual que a los demás, sin embargo hay un 32% que consideran que deben ser tratados de manera especial.

Los resultados evidencian que de las 60 personas encuestadas hay 41 de ellas que manifiestan que el trato debe de ser igual a cualquier otra persona, en cuanto a derecho, con la salvedad que el trato será diferente cuando la discapacidad sea notoria como por ejemplo si tiene un problema en una pierna y no puede estar mucho tiempo parado (a) entre otras.

Profesionalmente se tienen que considerar personas comunes con sus deberes y derechos, no con lastima o decirles pobrecitos, tendrán preferencia en la atención debido a la magnitud de su discapacidad.

Pregunta 13

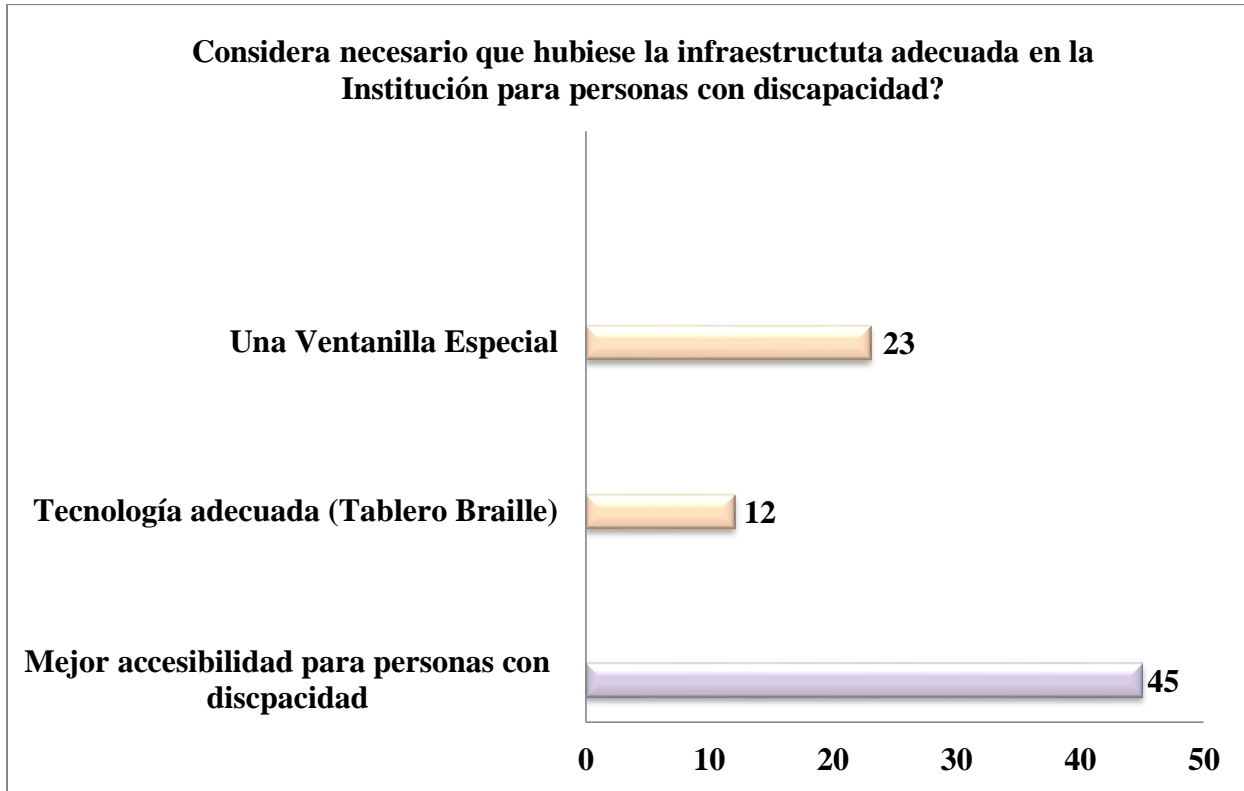


Figura 14. Infraestructura adecuada para Personas con Discapacidad.

El 56% de las personas encuestados evidencian que como parte de la infraestructura debe haber accesibilidad para las personas con discapacidad que visitan la Secretaría de Seguridad, el 29% opinaron que es necesario una ventanilla especial, 15% opinaron que tecnología adecuada, como ser los tablero brailler y ascensores disponibles para ellos (as).

En los resultados se aprecia que la infraestructura no es la adecuada para que las personas con discapacidad se esfuercen menos al visitar la institución, por lo que opinan que hay que mejorar en la accesibilidad desde que se ingrese.

El tratar los temas de accesibilidad, le dará una panorámica de lo que realmente necesita una persona con discapacidad, para mejorar la atención a personas con discapacidad.

Análisis mediante el diagrama de Ishikawa

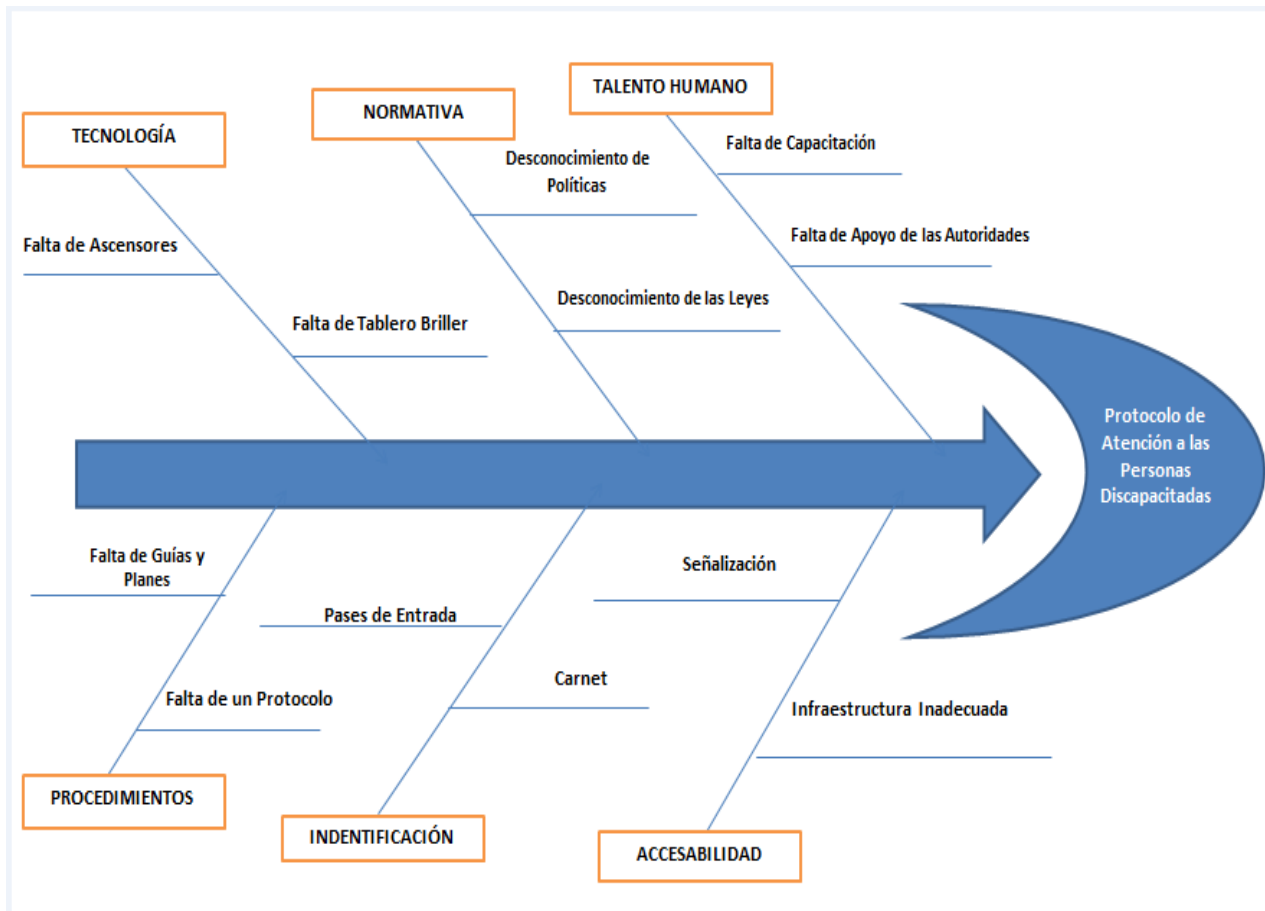


Figura 15. Analisis en Diagrama de Ishikawa

A través del diagrama de Ishikawa se ha desarrollado un análisis de la causa y efectos que conllevan la falta de atención profesionalizada a las personas con discapacidad que visitan y laboran en la Secretaría de Seguridad. Al contrarestar estas causas que provocan la falta de atención a las personas con discapacidad, se tendría un producto de mejoramiento que servirá como un valor agregado en la atención personalizada a lo interno y externo de la institución

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se realizaron las conclusiones y recomendaciones, a fin de apoyar a la Secretaría de Seguridad en la toma de decisiones, para consolidar los objetivos y dar respuesta a las preguntas planteadas en la problemática objeto de investigación.

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1. No se cuenta con una normativa ni políticas institucionales para la atención a personas con discapacidad, Como alternativa para crear conciencia social y sobre el tema en todos los niveles, ya que además de producir privación o limitación de una o más capacidades físicas, biológicas o mentales, la discapacidad también afecta seriamente la calidad de vida, creando desigualdad social, así mismo se debe reclamar a la clase política a volver la cabeza al sector con discapacidad.

5.1.2. Las políticas públicas se organizan en respuestas a demandas sociales, necesidades y problemas sentidos por la población, que requieren de respuestas oportunas de un Estado, las personas con discapacidad en Honduras cuentan con una normativa amplia y específica a nivel de tratados internacionales y legislación nacional, lo que ha fallado a nivel general ha sido la aplicabilidad de dichos tratados y leyes, que generen como resultado la mejora social de las personas con discapacidad.

5.1.3 La falta de alternativas para la atención a personas con discapacidad en la Secretaría de Seguridad, no ha permitido tratar con un protocolo específico a las personas que laboran y visitan la institución para realizar trámites administrativos.

5.1.4. La Secretaría de Seguridad no cuenta con un protocolo especial con un enfoque sistemático, que aporte una mejor atención a las personas con discapacidad, como parte integral de sus planes de trabajo para la inclusión de este grupo de la diversidad social.

5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1. Crear normas y políticas institucionales a favor de los Derechos de las personas con discapacidad y darle un seguimiento a la misma, para que ellos y ellas se sientan incluidos como parte de un grupo social.

5.2.2. Realizar un proceso de capacitación a fin de que se conozcan las Leyes tanto Nacionales como Internacionales, para que el personal que labora en la Secretaría de Seguridad se profesionalice en el tema y luego lo ponga en práctica asimismo remodelar las **instalaciones** para que la atención y accesibilidad sea acorde a las limitaciones que presenten.

5.2.3. Que el departamento de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad, revise y evalúe la presente tesis a fin de poner en práctica las alternativas para la atención a personas con discapacidad como una mejora continúa en la institución.

5.2.4 Crear Protocolos sostenibles, con el propósito de que velen por la prestación de servicios de apoyo a las personas con discapacidad y ayudarles a aumentar su nivel de autonomía en la vida cotidiana, a ejercer sus derechos y procurar su integración a la sociedad como cualquier otro ciudadano.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En este capítulo se describe la propuesta en la que se incluye un protocolo para mejorar la atención a las personas con discapacidad que visitan o laboran en la Secretaría de Seguridad, asimismo un plan de capacitación para las personas que laboran en esa institución, orientado a la atención a personas con discapacidad.

6.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

6.2 INTRODUCCIÓN

6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

6.3.1 MARCO NORMATIVO

6.3.2 ANALISIS DE LA SITUACION DE LOS USUARIOS EXTERNOS E INTERNOS

6.3.3 PROCEDIMIENTO DEL PROTOCOLO

6.3.3.1 AMBITO DE APLICACIÓN O RECONOCIMIENTO DEL USUARIO

6.3.3.2 ACTUACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD

6.3.3.3 GARANTIAS O VENTAJAS PARA EL DISCAPACITADO

6.3.3.4 PRIORIDAD DE CAPACITACIÓN

6.3.3.5 PLAN DE CAPACITACIÓN

6.4 PRESUPUESTO

6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

6.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Protocolo de atención a Personas con discapacidad para la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad, será socializado con el personal que labora en la institución a través de un Programa de capacitación.

6.2 INTRODUCCIÓN

La actuación de las personas en la Secretaría de Seguridad ante una situación se ajustará a las pautas contenidas en las Leyes y Reglamentos fijados a nivel internacional y nacional, se

ofrecerá asistencia y dará información sobre lo solicitado por las personas con discapacidad, siempre y cuando esté debidamente autorizado.

Este Protocolo responde a las necesidades actuales de formación, la que debe de ser permanente para ubicarse en el contexto que se proyecta.

La función policial y los Derechos Humanos a los discapacitados, forman un binomio por lo que se da a conocer el protocolo para abordar en la atención a las personas con discapacidad y puedan tener un trato digno acorde a su persona respetando sus derechos y haciendo cumplir sus deberes.

Asimismo se da a conocer aspectos a considerar en el trabajo policial con personas con discapacidad como cuerpos de seguridad, que tienen la misión de proteger y garantizar la seguridad ciudadana.

Esta actitud tendrá un impacto positivo en los niveles de servicio en la Secretaría de Seguridad ya que es una institución que está orientada al servicio de los demás.

Honduras, hoy en día requiere de profesionales bien formados académicamente, con ética y valores morales, solo así en corto plazo seremos competitivos y respetuosos con las personas discapacitadas y en riesgo, es por ello la importancia de la metodología de enseñanza.

El desarrollo de este tema contribuirá a que las personas actúen frente a una persona con discapacidad de forma profesional y siguiendo los protocolos correspondientes.

6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Se elaboró como Plan de Acción (propuesta) un Protocolo de atención a Personas con Discapacidad, siguiendo la línea de comprensión al tema con las siguientes características.

6.3.1 Marco Normativo

Para establecer el Marco Normativo de este trabajo se ha guiado por las leyes internacionales y nacionales que rigen la temática como ser:

Los Convenios y Tratados Internacionales, por organismos que colaboran por el bienestar de las personas con discapacidad y por el respeto a los derechos humanos.

Asimismo Conocimiento de la Ley Nacional de Honduras denominada, Ley de Equidad y Desarrollo para las Personas con Discapacidad, sobre todo en los artículos numeral 3 que habla de las garantías de los derechos, que son establecidos en la Constitución de la República, el art. 4 que prohíbe la discriminación, artículo 5 que trata sobre la discriminación, artículo 8 que habla del acceso universal, artículo 10 de la comunicación, artículo 38 aspectos reglamentarios y artículo 39 de la accesibilidad entre otros.

ARTÍCULO 3.- GARANTÍA DE DERECHOS. Se garantizan plenamente a las personas con discapacidad, todos los derechos inherentes a la dignidad humana, establecidos en la Constitución de la República, las leyes, y los convenios internacionales, sobre Derechos Humanos ratificados por Honduras (Poder Legislativo, 2005).

ARTÍCULO 4.- SE PROHÍBE LA DISCRIMINACIÓN. Se prohíbe todo tipo de discriminación sea directa o indirecta que tenga por finalidad tratar de una manera diferente y menos favorable a una persona con discapacidad (Poder Legislativo, 2005).

ARTÍCULO 5.- DISCRIMINACIÓN. Se entenderá que existe discriminación: Cuando una persona con discapacidad, sufra de conductas de acoso que tengan como objeto atentar contra su dignidad o crearle un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante, cruel u ofensivo (Poder Legislativo, 2005a).

ARTÍCULO 8.- ACCESO UNIVERSAL. Las personas que presten servicios de cualquier índole de atención al público garantizarán el acceso universal a éstos, en igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad (Poder Legislativo, 2005a).

ARTÍCULO 10.- ACCESO A LA INFORMACIÓN. Todas las instituciones públicas y privadas que brinden algún tipo de apoyo o servicios a personas con discapacidad y a sus familias, están obligadas a proporcionar información actualizada, veraz, comprensible y accesible en referencia a la discapacidad y servicios que prestan. (Poder Legislativo, 2005a)

ARTÍCULO 38.- ASPECTOS TÉCNICOS Y REGLAMENTARIOS. Para asegurar y facilitar el acceso de las personas con discapacidad, las construcciones nuevas, ampliaciones, remodelaciones de edificios, parques, aceras, áreas verdes, jardines, plazas, vías públicas,

servicios sanitarios u otros espacios de propiedad pública y los de propiedad privada que, impliquen concurrencia de cualquier tipo y brinden atención al público, deberán construirse de acuerdo a las especificaciones técnicas que serán emitidas y reglamentadas por la Dirección General de Desarrollo para las personas con Discapacidad. Las municipalidades en cumplimiento del presente artículo, no podrán extender permisos de construcción que no cumplan con lo establecido en el párrafo anterior. (Poder Legislativo, 2005a)

ARTÍCULO 39.- ACCESIBILIDAD. Los proyectos de vivienda deben contar con los requisitos técnicos necesarios, para facilitar el acceso de las personas con discapacidad, tales como: Pasos peatonales, pasamanos, rampas, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles, para poder ser utilizados con seguridad por las personas con discapacidad, lo cual debe estar comprendido en los diseños y planos de construcción. (Poder Legislativo, 2005a)

6.3.2 Análisis de la Situación de los usuarios internos y externos

“Siendo función de la Secretaría de Seguridad velar por la conservación del orden público; proteger la seguridad de las personas, su vida, su integridad física, síquica y moral, sus libertades, bienes y derechos”. (Poder Legislativo, 2008) en la Ley Orgánica de la Policía Nacional, de igual manera está llamada a brindarle atención a las personas con discapacidad ya que es un grupo que en su mayoría sufren de exclusión por parte de la sociedad.

Se destaca a la importancia de contar con un protocolo que tenga como principio y finalidad exclusiva el abordar la atención a personas con discapacidad y que deben regir en el trabajo policial, sin importar la condición ya sea física o psíquica. En la Secretaría de Seguridad laboran personas con discapacidad, las que cumplen con un horario de trabajo igual a todos los demás asimismo tienen bien definidas sus funciones, responsabilidades y con sus limitantes desarrollan sus actividades.

Estas personas también son clientes de la Secretaría de Seguridad porque son usuarios de algunos de los servicios que dirigen otras dependencias del complejo, y para ellos al igual que para los que visitan las instalaciones sería más amena la atención si el personal conociera de protocolos de atención y estuvieran debidamente capacitados.

Asimismo hay personas con discapacidad que no laboran en la institución, pero necesitan los servicios de la Secretaría de Seguridad, y merecen el respeto y la atención de acuerdo a su discapacidad, aproximadamente hay un promedio de ocho (8) a diez (10) personas que visitan la Secretaría para realizar algún trámite, y al ingresar no encuentran las condiciones mínimas para su movilización o traslado a las dependencias del complejo.

La desigualdad es una de las principales causas de mala salud y en consecuencia de discapacidad, el conocimiento y las actitudes son factores ambientales importantes que afectan a todas las esferas de la prestación de servicios y la vida social, sensibilizar y erradicar las actitudes negativas son a menudo los primeros pasos para crear ambientes más accesibles para las personas con discapacidad. (Collado Héctor, 2013)

6.3.3 Procedimiento del Protocolo

Con el fin de homogeneizar las actuaciones de las Unidades y Dependencias de la Secretaría de Seguridad en el servicio de atención a personas con discapacidad y cumplir lo establecido por las Leyes tanto Internacionales como Nacionales se elaboró el protocolo que servirá de guía inicial para las actuaciones del personal que laboran en esta institución.

El protocolo es abierto, susceptible de cambio según los avances normativos y es una herramienta para el buen hacer de los que se involucran en la atención a personas con discapacidad y la consecución de los objetivos que han sido elaborados en esta temática.

6.3.3.1 Ámbito de aplicación o reconocimiento del usuario

La guía del protocolo de atención a personas con discapacidad, se pretende que sean aplicables a todas las personas que estén en condición de vulnerabilidad o discapacitados que laboran y visitan la Secretaría de seguridad, para realizar algún trámite administrativo.

Se comienza certificando a través de capacitación a los empleados que trabajan en atención al cliente y a los médicos y enfermeras y los que están en el departamento legal ya que ellos son los que interactúan con el personal con discapacidad.

Con esto se pretende promover la formación de los profesionales y el personal que trabaja con personas con discapacidad respecto de los derechos, reconocidos en prestar mejor asistencia y los servicios garantizados por esos derechos.

6.3.3.2 Actuación de los Empleados

Las situaciones muchas veces pueden volverse complejas, por eso es necesario la intervención de los empleados de forma positiva. Poniendo en práctica los lineamientos que se muestran en el protocolo y actuar de acuerdo a ellos.

La Terminología que utilicen tiene que ser la apropiada ya que hay muchas formas incorrectas al referirse a una persona con discapacidad, a continuación se muestran los ejemplos.

Términos inapropiados para referirse a las personas con discapacidad no utilizar víctima utilícese en su lugar: persona que ha sufrido/ha experimentado/con. Lisiado, utilícese en su lugar, persona con discapacidad, inválido utilícese en su lugar persona con discapacidad, normal la mayoría de las personas, incluidas las personas con discapacidad, piensan que lo son, no diga “persona normal” para referirse a una persona sin discapacidad, llámela “persona sin discapacidad” en caso necesario, paciente, tiene una connotación de enfermedad, en su lugar, utilice persona con discapacidad, evítese utilizar confinado, reducido a una silla de ruedas, utilícese en su lugar, usa una silla de ruedas o usuario de silla de ruedas, empleado reducido al hogar, utilícese en su lugar, empleado en el hogar, trabaja desde casa. (Flujas Leal María José, 2006)

En los casos cuando entreviste a una persona con discapacidad personal tenga en cuenta el siguiente protocolo de actuación.

Cuando entreviste a una persona con discapacidad, ¡relájese! realice la entrevista como con cualquier otra persona, sea claro y franco en sus preguntas, y pida aclaraciones de términos o de cuestiones cuando sea necesario.

Cuando le presenten a una persona con discapacidad, estréchele la mano. Las personas con un uso limitado de la mano o con miembros artificiales también estrechan la mano. Hable directamente a la persona con discapacidad, no a través de sus acompañantes, cuando hable con una persona no vidente, no utilizar frases como “hasta la vista”, “caminemos por aquí” o “me voy corriendo”. Trátela con expresiones comunes que probablemente no resulten ofensivas. Si ofrece ayuda, espere hasta que la ayuda sea aceptada. (Flujas Leal María José, 2006)

Tenga en cuenta las necesidades de las personas discapacitadas cuando planifique un evento.

Realice las entrevistas de forma que se pongan de relieve las capacidades, los logros y las cualidades individuales, no haga hincapié en las diferencias poniendo a las personas con discapacidad en un pedestal.

Cuando entreviste a personas con discapacidad auditiva, atraiga la atención de la persona tocándola en el hombro o haciéndole una seña con la mano.

Si está entrevistando a alguien con una pérdida auditiva parcial, mírela directamente y hable despacio y claro. No exagere los movimientos de los labios ni levante la voz, hable de forma expresiva, ya que las expresiones faciales, los gestos y los movimientos corporales la ayudarán a comprenderle, colóquese de frente a la fuente de luz y no se tape la boca con las manos ni coma mientras habla.

Cuando entreviste a personas con discapacidad visual, siempre identifíquese a sí mismo e identifique a otras personas que estén presentes, cuando vaya a estrechar la mano de la persona, pregúntele: “¿nos estrechamos la mano?”, cuando le ofrezca un asiento, guíe la mano de la persona al respaldo o el brazo del asiento, diga a la persona si usted se va a mover o si necesita terminar la conversación.

Según Flujas Leal (2006): cuando entreviste a personas con discapacidad en el habla. Siempre que sea posible, haga preguntas cortas que requieran respuestas cortas, no simule que ha comprendido algo si no lo ha hecho, intente reformular sus preguntas, en caso necesario.

Cuando entreviste a personas que utilizan silla de ruedas o muletas, no se apoye en la silla de ruedas, la silla forma parte de su espacio vital. Siéntese o arrodílese de modo que sus ojos estén al mismo nivel que los de la persona entrevistada, asegúrese de que el lugar en el que se celebra la entrevista sea accesible. Compruebe lo siguiente: ¿hay plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad?, ¿la entrada tiene rampa o no hay escaleras?, ¿los aseos son accesibles?, ¿hay ascensor si la entrevista no se celebra en la planta baja?, ¿hay fuentes de agua y teléfonos a una altura adecuada para los usuarios de silla de ruedas? (Flujas Leal María José, 2006)

Cuando atienda a personas con discapacidad físico tome en consideración los siguientes lineamientos protocolarios, que ayudarán a ser más ameno el trabajo y asimismo a que la persona se sienta atendida y no excluida como ha pasado en otras instituciones.

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Elimine la necesidad de cubrir largas distancias, no obstaculice los itinerarios, ajuste su paso al de la persona discapacitada, ayúdele si ha de transportar objetos, carteras, y mas.
- Facilite el alcance de los objetos de uso frecuente situándolo a una altura que permita el acceso por la persona en silla de ruedas, que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su espacio corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas y este dialogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Si conversa con una persona durante un paseo procure no situarse detrás de la silla de ruedas sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.

- Esté atento a las capacidades del usuario, algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla de ruedas para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano, lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento, pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.
- Si el saludo a una persona con discapacidad mediante un apretón de manos no es posible o resulta muy delicado, realice cualquier otro gesto que denote un acercamiento según el grado de cercanía que corresponda, desde una breve palmadita en el brazo hasta un abrazo, si la persona tiene amputado el brazo derecho no dude en saludarle estrechando su brazo izquierdo por lo que usted también deberá hacerlo con esta mano. (Flujas Leal María José, 2006)

Las personas con Discapacidad visual requieren atención especial por el hecho de no poder ver quien es la persona que está a su lado, se vuelve más desconfiada, por lo que hay que saber tratarla con un protocolo que la haga sentirse en confianza.

- Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual ha de presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Si conoce a la persona ciega o deficiente visual de otra ocasión anterior, no juegue a las adivinanzas. No piense que enseguida va a conocerle por su tono de voz salvo que pertenezca a su familia o al círculo de personas con las que trata habitualmente. El emisor debe identificarse siempre.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibirá si no le presta atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- Se pueden utilizar sin ningún tipo de problema, términos o expresiones que hacen alusión o que contienen términos relativos a la vista, al mirar, los discapacitados visuales utilizan ese mismo lenguaje aunque con otra forma análoga de expresar su manera específica de ver como palpar o darse cuenta.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas Términos como allí, por aquí, carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha se encuentra la puerta", "Delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros, se encuentra la sala.
- Muchas personas ciegas o deficientes visuales pueden desenvolverse de manera autónoma ayudados de un bastón guía (bastón blanco) o incluso de un perro guía. (Flujas Leal María José, 2006)

Conocer el Protocolo Accesible Para Personas Con Discapacidad contribuye en el actuar de las personas de quien lo pone en práctica, para la atención de este grupo que es vulnerable por su condición de discapacitados.

- Si le solicitara información, debería indicarle los datos teniendo en cuenta la distancia y los obstáculos físicos que se pueda encontrar (escaleras, bordillos, cuestas empinadas,...). Póngase siempre en la situación de su interlocutor y mire desde su perspectiva para facilitarle la información precisa.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Será de agradecer facilitarle cualquier tipo de información o novedad que se produzca. Un cambio de ubicación, la apertura de un salón o expositor nuevo...aunque no lo necesite en ese momento puede ser información de mucha utilidad para otro momento. Por ejemplo: "Acaba de entrar en la sala: Mediterráneo" "En la pantalla están apareciendo unas imágenes sobre Andalucía", "Están realizando obras en la Calle Real"
- No se ausente sin avisar ni tampoco entre en un recinto sin saludar. Facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo.
- Si han de custodiar objetos personales como abrigos o maletines, indíquele claramente dónde los sitúa y márkelos, pues la persona ciega o deficiente visual puede no describírsela con todo detalle y que por ello se produzcan equívocos, no cambie la posición en la que ha dejado sus objetos, sin avisarle y obtener su conformidad.
- Para ayudarle a subir o bajar de un tren, autobús o coche muéstrela dónde está la barra de la puerta colocando su mano encima y avísele de la presencia si hubiera escalones o una gran separación. Con la mano situada en la puerta de un vehículo la persona ciega, con su otra mano, se hará idea de la altura del techo y de dónde está el asiento. Si debiera moverse dentro del vehículo no dude en indicárselo.
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si las ayudas técnicas no son suficientes (monitores de mayor tamaño, zoom-test, lupa,) para percibir el material escrito será preciso recurrir al Braille. (Flujas Leal María José, 2006)

Protocolo al inspeccionar a personas con discapacidad.

La Secretaría de Seguridad cuenta con la unidad de Seguridad Interna, y ellos están orientados a brindar seguridad y asimismo a requisar a una persona que ellos consideren que levanta algún tipo de sospecha. Las personas con discapacidad no están exentas de que las revisen si se observan anomalías, por lo que se explica el protocolo a seguir con ellos o ellas.

1. Se realizará sólo en casos en que se presuma que oculta entre su ropa, o en el equipo de apoyo a su discapacidad, objetos relacionados con un hecho punible.
2. Antes de proceder a la inspección de la persona, ésta deberá ser advertida de la sospecha y del objeto buscado, pidiéndole su exhibición.
3. Para la realización de la inspección el funcionario policial deberá crear las condiciones necesarias para salvaguardar el pudor de la persona con discapacidad.
4. La inspección de la persona con discapacidad sólo podrá ser practicada por un funcionario policial del mismo sexo del inspeccionado y en lo posible se procurará hacerlo en presencia de testigos.
5. En caso de encontrarle algo ilegal dentro de sus pertenencias, deberá ser trasladado a la estación policial más cercana. (Consejo General de Policía, 2010)

En caso de necesitar primeros auxilios una persona con discapacidad

Basados en el principio de respeto a los Derechos Humanos los colaboradores Públicos, en el cumplimiento de sus funciones están en la obligación de prestar los Primeros Auxilios en forma inmediata, a todas aquellas personas sin importar su condición, las personas con discapacidad que laboran al igual las que visitan la Secretaría de Seguridad, pueden necesitar primeros auxilios por diversas razones.

Para ello deberán seguir el siguiente protocolo de actuación en estos casos:

1. Comportarse tranquilo y sereno, actuando con calma y manifestándole a la víctima palabras de apoyo de modo que no pierda el sentido antes de que lo asista el especialista.
2. Pedir ayuda a un especialista o llamar a una ambulancia.
3. Alejar a los curiosos: además de viciar el ambiente con sus comentarios, pueden inquietar más a la persona que se le brinda primeros auxilios.
4. Darle prioridad siempre a las lesiones que pongan en peligro la vida, hemorragias, ausencia de pulso, ausencia de respiración, envenenamiento, conmoción (shock).
5. Examinar al lesionado, revisar si tiene pulso, si respira y como lo hace, si el conducto respiratorio (nariz y boca) no están obstruidos, la lengua u objetos extraños; observar si sangra, si tiene movimientos convulsivos, entre otros. si está consciente debe interrogarlo sobre las molestias que pueda tener.
6. Colocar al paciente en posición cómoda, mantenerlo abrigado, no le dé café, ni alcohol, ni permita que fume.
7. No levantar a la persona a menos que sea estrictamente necesario o si se sospecha de alguna fractura. No colocar alcohol en ninguna de las partes del cuerpo.
8. Trasladar al lesionado al Centro Asistencial más cercano. (Consejo General de Policía, 2010)

6.3.3.3 Ventajas para las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad serán las más beneficiadas con los protocolos de actuación del personal que labora en la Secretaría de Seguridad por lo que podrán realizar sus trámites administrativos sin tantas barreras o limitaciones.

- Podrán gozar plenamente de sus derechos en la Secretaría de Seguridad
- Se sentirán incluidos
- Condiciones de paz y seguridad basados en el respeto a sus derechos humanos
- Asistencia necesaria de acuerdo a la discapacidad.
- Promover condiciones de igualdad,
- Al tener la accesibilidad necesaria podrán valerse por sí mismo.
- Independencia
- Se sentirán Parte de una sociedad
- Atención sin discriminación
- Emprender y promover el desarrollo
- Protección de la integridad personal

6.3.3.4 Prioridad de Capacitación

El ser humano es lo más importante en un mundo globalizado con diversidad social, en el que interactúan unos a otros, por lo que es necesario que día a día se capaciten para incrementar sus competencias, ya que la experiencia por si sola no es suficiente en el mercado laboral cambiante.

La capacitación ayuda a las personas a mantener o adquirir habilidades, el éxito depende del desarrollo de las innovaciones sobre todo en estrategias de atención al cliente, el entusiasmo de los empleados al desempeñarse en su labor es motivante para las personas que visitan la Secretaría de Seguridad así como para el ambiente laboral entre compañeros.

En una institución donde prevalece el servicio, se necesita personal certificado, la clave del éxito consiste en capacitarse constantemente, el aprendizaje nunca termina y sobre todo en temas de atención a personas con discapacidad, ya que son parte de la sociedad en que vivimos.

La persona humana es el fin supremo de la sociedad y del Estado (Poder Legislativo, 1982). Por lo que debería atenderse en las mejores condiciones, ya que a mayor capacitación mejores resultados.

Por lo antes expuesto, la necesidad de capacitar al personal que interactúa con las personas con discapacidad, alcanzando los objetivos de la manera mas eficiente y especializándose en el campo donde se desempeña.

6.3.3.5 Plan de Capacitación

Se elaboró un plan de capacitación para la Secretaría de Seguridad denominado “Protocolos de atención a personas con discapacidad” destinado a ayudar y desarrollar competencias en los empleados a fin de responder a los casos de atención a personas con discapacidad el módulo requiere de 20 horas, dos horas por día durante 10 días hábiles y aborda temas adaptados, para aumentar los conocimientos del talento humano. El módulo está dividido en dos partes teórico – práctico.

En esta capacitación se dará a conocer del protocolo de atención a personas con discapacidad tiene como objetivo analizar la normatividad en respuesta a las necesidades del sector de personas con discapacidad, así mismo el conocimiento de aseveraciones que contribuirán a que el capacitado sea parte integral del proceso de enseñanza aprendizaje.

La cantidad de participantes es de 25 personas, las que serán seleccionadas por el jefe de Recursos Humanos de acuerdo a las necesidades de cada unidad.

Parte 1. Creación de competencias

Competencias Genéricas

- Capacidad para atender a las personas con discapacidad
- Capacidad de mediación
- Capacidad para tomar decisiones
- Capacidad de gestión
- Capacidad para trabajar en equipo

- Capacidad para actuar conforme a la legislación
- Capacidad efectiva para comunicarse

Competencias Específicas

- Capacidad de conceptualizar los fundamentos de derecho en cuanto a discapacidad.
- Capacidad de investigar sobre las personas con discapacidad
- Capacidad de diferenciar un tipo de discapacidad de otra
- Capacidad de aplicar los procedimientos del Protocolo diseñado para personas con discapacidad
- Capacidad para interactuar en grupo con persona de diferentes tipos de discapacidad
- Capacidad de respetar los derechos humanos y actuar con base a la ética

Parte: 2 Aumentar los conocimientos

Contenidos Temáticos

- Conceptualización
- Taller de actitud
El taller de actitud tiene como propósito sensibilizar a los participantes con el fin de que cambien su actitud hacia la atención a personas con discapacidad.
- Taller Preparación para el cambio
Este taller prepara a los empleados para aprovechar al máximo el proceso de cambio hacia una nueva filosofía de servicio a las personas con discapacidad.
- Taller de servicio hacia la persona con discapacidad
En este taller se trabaja con el personal con el fin de que aprendan una nueva filosofía de servicio al personal con discapacidad. Se les proporcionan técnicas para otorgar un mejor servicio y se les motiva para que lleven estas técnicas a la práctica.
- Ley y políticas hondureñas para la atención a personas con discapacidad
- Como tratar a una persona con discapacidad
- Como entrevistar personas con discapacidad
- Guía metodológica a seguir en el trato a personas con discapacidad.
- Comunicación con personas con discapacidad

- Técnicas de abordaje a personas con discapacidad.
- Accesibilidad

Estrategias Metodológicas

Para el proceso de enseñanza aprendizaje se sugieren hacer micro talleres e investigaciones sobre el tema a fin de profundizar más en el mismo.

Estrategias de Evaluación

Diagnóstica ya que es el instrumento que nos permite reconocer las habilidades que se han adquirido a lo largo de la vida. Se observa la actitud y el trato a los empleados y visitantes a la Secretaría de Seguridad.

Formativa pues es una actividad que mejora sistemática y continua la restructuración de los contenidos y la re conceptualización de la metodología didáctica.

La sumativa se realiza al final del segmento, para valorar los aprendizajes, tiene como propósito certificar la utilidad del programa, contesta las interrogantes y los resultados que se produce.

Reporte final

Al finalizar el programa, se entrega un reporte a la Secretaría de Seguridad sobre el desempeño de los colaboradores, los cambios percibidos y las recomendaciones.

6.4 PRESUPUESTO

Tabla 6. Presupuesto

PRESUPUESTO		
DESCRIPCIÓN	Cantidad	Precio
Materiales y Equipo		
Folder tamaño carta	1 resma	L.110.00
Carpeta conteniendo la programación y el material didáctico de los temas de capacitación	25 carpetas a L75.00 c/u	L.1875.00
Grapadora	1	L.150.0
Perforadora	1	L.130.00
Teléfono Celular recargado	1	L.1000.00
Lápiz Tinta	30	L.90.00
Lápiz Grafito	30	L.90.00
Cartulina	10	L.30.00
Diplomas	26	L.500.00
Marcadores Permanentes	10	L.120.00
Marcadores Acrílicos	10	L.150.00
Marcadores Fluorescentes	10	L.150.00
Cartulina Iris	10	L.50.00
Alquiler de Data Show 200 la hora	20 horas	L.4000.00
Alquiler Sonido (parlantes y micrófono)		
Financiero		
Sueldo del facilitador por hora clase trabajada 300 X hora	20 horas	6000.00
Gastos de alimentación y acondicionamiento de local		
Local donde se llevara a cabo la capacitación, será en el Club de la Policía Nacional Previa coordinación con los administradores, solo se pagará el mantenimiento del local	100.00 diario	1000.00
Coffee Break (3 boquitas, jugo natural L.80.00 por plato)	30	24,000.00
Mesero	100.00	1000.0
TOTAL PRESUPUESTO		L.40,445.00

6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Tabla 7 Cronograma de Ejecución

Cronograma de Actividades para dar a conocer los protocolos de atención a personas con discapacidad												
No	Actividades	Febrero – 2016										
		Semana No. 1	Semana No.2					Semana No. 3				
			Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10
1	Planificación	■										
2	Presentación y Conceptualización		■									
3	Taller de actitud			■								
4	Taller Preparación para el cambio				■							
5	Taller de servicio hacia la persona con discapacidad					■						
6	Ley y políticas hondureñas para la atención a personas con discapacidad						■					
7	Como tratar a una persona con discapacidad							■				
8	Como entrevistar personas con discapacidad								■			
9	Guía metodológica a seguir en el trato a personas con discapacidad.									■		
10	Comunicación con personas con discapacidad										■	
11	Técnicas de abordaje a personas con discapacidad.											■
12	Accesibilidad											■
13	Clausura y entrega de diplomas											■

Tabla 8 Tabla de Verificación

Tabla de Verificación						
Título	Problema	O. General	O. Específico	Conclusiones	Recomendaciones	Propuesta
ALTERNATIVAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD. CASO SECRETARÍA DE SEGURIDAD	No se cuenta con un Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad	Contribuir a mejorar la atención de las personas con discapacidad, mediante un protocolo de atención especial, a fin de que sean tratados en condiciones de igualdad y sentirse incluidos en la sociedad	Identificar las causas o factores de porque no se cuenta con una normativa para atender a personas con discapacidad, en la Secretaría de Seguridad.	No se cuenta con una normativa para la atención a personas con discapacidad, Como alternativa para crear conciencia social y, concientizar sobre el tema en todos los niveles, ya que además de producir privación o limitación de una o más capacidades físicas, biológicas o mentales, la discapacidad también afecta seriamente la calidad de vida, creando desigualdad social, así mismo se debe reclamar a la clase política a volver la cabeza al sector con discapacidad	Crear normas y políticas institucionales a favor de los derechos humanos de las personas con discapacidad y le den un seguimiento a la misma para que ellos y ellas se sientan incluidos como parte de un grupo social	Elaboracion de Protocolos de Atención a Personas con Discapacidad que laboran y visitan la Secretaría de Seguridad asimismo el Programa de Capacitacion para el personal que brinda atención al ciudadano.
			Analizar las políticas existentes en Honduras, en cuanto al trato o atención a personas con discapacidad	Hace falta el fortalecimiento de las Leyes y Políticas que existen en el país y sobre todo la supervisión de las autoridades, a fin de darle fiel cumplimiento a lo establecido en la Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las personas con discapacidad	Realizar un proceso de capacitación y remodelación de Instalaciones para la atención y accesibilidad acorde a la atención a las personas con discapacidad y crear alternativas y espacios para que el personal que labora en la Secretaria de Seguridad se profesionalice en el tema y luego lo ponga en práctica.	
			Definir alternativas de solución al problema de una atención adecuada a las personas con discapacidad que visitan la Secretaría de Seguridad.	En las instituciones del sector público-privado se hace necesario la elaboración de un protocolo de atención de servicios para personas discapacitadas sobre los servicios que ellas prestan y no sufran discriminación, este protocolo debe tener un enfoque sistemático	Es necesario la creación y sostenibilidad de protocolos, como la aplicación que deben velar por el establecimiento y la prestación de servicios de apoyo a las personas con discapacidad, incluidos los dispositivos y las tecnologías de apoyo, a fin de ayudarles a aumentar su nivel de autonomía en la vida cotidiana y a ejercer sus derechos y procurar su integración a la sociedad como cualquier otro individuo	
			Proponer un protocolo especial de atención a personas con discapacidad en la Secretaría de Seguridad			

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abarca Allan, & Arias Esteban. (2014). *La Política Pública de Cuota de Empleo Para Personas con Discapacidad en Costa Rica*. Costa Rica: Rev. Ciencias Sociales.
2. *Antecedentes Sobre La Discapacidad*. (2015). Recuperado a partir de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/gomez_m_v/capitulo3.pdf
3. Ashford Lori S. (2004). *Programa de Acción del Cairo*. El Cairo.
4. Camargo Rojas, Diana. (2015). *Actitudes y Prácticas de Cuidadores de Personas con Discapacidad en Procesos de Inclusión Social*. Madrid: Rey Cienc Salud.
5. CIARH. (2013). *Instituciones de Atención a Personas con Discapacidad en Honduras*. Tegucigalpa Honduras: Coordinadora de Instituciones y Asociaciones de Rehabilitación de Honduras.
6. Cohen Jacob. (2006). *Reglas de Etiqueta frente a una Persona con Discapacidad en Procesos de Inclusión Social*. Nueva York: United Spinal Association (HIPERUNK). Recuperado a partir de www.unitedspinal.org/pdf/etiqueta_disapacidad.pdf
7. Collado Héctor. (2013). *Situación Mundial de la Discapacidad*. 1: Facultad de Ciencias Medicas de la UNAH.
8. Consejo General de Policía. (2010). *Manual sobre Procedimientos Policiales* (1.ª ed.). Bogotá- Colombia.
9. Córdoba M. Paul. (2008). *Discapacidad y Exclusión Social*. Panamá: CELA.
10. Cuenca Gómez Patricia. (2012). *La Inclusión de la Discapacidad en la Teoría de los Derechos Humanos*. Madrid: Universidad Carlos III.
11. Cumbre Presidencial. (1992). *Declaración de Managua, adoptada el 5 de junio de 1992, en el marco de la Cumbre Presidencial de la XII Cumbre Centroamericana de Presidentes*. Managua-Nicaragua.
12. Diniz Debora, Barbosa Livia, & Rufino Dossantos Wederson. (2009). *Discapacidad, Derechos Humanos y Justicia*. Brasilia: Revista Internacional de Derechos Humanos.
13. Eroles Carlos, & Fiamberti Hugo. (2007). *Los derechos de las personas con discapacidad*, EUDEBA. Ciudad de Buenos Aires: Cooperación Editorial.
14. Escalante Zavala, Dulce Indira. (2014). *Prevalencia de Discapacidad y Factores Asociados en la Población Económicamente Activa*. Tegucigalpa- Honduras: Unidad de Investigación Científica, UNAH.

15. Fernández Ballesteros. (1991). *Temas Actuales de Educación Especial*. España: Universidad de Salamanca.
16. Ferrante Carolina. (2008). *Superar las Barreras de la Discapacidad*. Madrid: Ediciones Morata.
17. Flujas Leal María José. (2006). *Protocolo Accesible para Personas con Discapacidad* (1.^a ed.). Madrid: Fundación Once para la Cooperación e Integración Social de Personas con Discapacidad.
18. GLARP-IIPD. (2012). *Participación, Integración e Inclusión de las Personas con Discapacidad* (1.^a ed.). Distrito Federal- México.
19. Grupo de Profesionales de lo Social. (2009). *Tipos de Discapacidad*. España: Vivencias bfm.
20. Guzmán Rubio Evelyn María, & Wa kay Galarza Mariella Isabel. (2015). *Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad*, Santiago Chile.
21. INE. (2002). *Análisis de los Resultados de la XXVI Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples*. Tegucigalpa- Honduras: Instituto Nacional de Estadísticas.
22. Luque Parra Diego, & Luque María de Jesús. (2001). *Conocimiento de la Discapacidad y Relaciones Sociales en el Aula Inclusiva*.
23. OEA. (1988). *Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. San Salvador- El Salvador: Organización de Estados Americanos.
24. OEA. (1990). *Declaración de Caracas de la Organización Panamericana de la Salud*. Caracas - Venezuela: Organización de Estados Americanos.
25. OEA. (1995). *Resolución sobre la Situación de los Discapacitados en el Continente Americano*. Washington D.C.: Organización de Estados Americanos.
26. OEA. (1996). *El «Compromiso de Panamá con las Personas con Discapacidad en el Continente Americano»*. Panamá: Organización de Estados Americanos.
27. OEA. (1998). *Convención sobre la Prohibición del Uso, Almacenamiento, Producción y Transferencia de Minas Antipersonales y su Destrucción*. Washington D.C.: Organización de Estados Americanos.
28. OEA. (1999). *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad*. Guatemala- Guatemala: Organización de Estados Americanos.

29. OIT. (1983). *Convenio sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas de la Organización Internacional del Trabajo*. Ginebra Suiza: Organización Internacional del Trabajo.
30. OIT. (1998). *Recomendación sobre la Adaptación y Readaptación Profesional de los Inválidos. Emitidas por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo*. Ginebra Suiza: Organización Internacional del Trabajo.
31. OIT. (2014). *Discapacidad y Trabajo*. Ginebra Suiza: Organización Internacional del Trabajo.
32. Oliver Mike. (1990). *Políticas Sociales y Discapacidad*. Madrid- España.
33. OMS. (2001). *Discapacidad y Salud*. Ginebra Suiza: Organización Mundial de la Salud.
34. OMS. (2011). *Informe Mundial de la Discapacidad*. Ginebra Suiza: Organización Mundial de la Salud.
35. ONU. (1971). *Declaración de los Derechos del Retrasado Mental*. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.
36. ONU. (1975). *Declaración de los Derechos de los Discapacitados*. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.
37. ONU. (1976a). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Nueva York: Naciones Unidas, Derechos Humanos, Oficina del Alto Comisionado.
38. ONU. (1976b). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Nueva York: Naciones Unidas, Derechos Humanos, Oficina del Alto Comisionado.
39. ONU. (1982). *Programa de acción Mundial para las Personas con Discapacidad*. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.
40. ONU. (1991). *Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y para el Mejoramiento de la Atención de la Salud*. Nueva York.
41. ONU. (1993a). *Declaración y Programa de Acción de Viena, Parte I*. Viena: Naciones Unidas.
42. ONU. (1993b). *Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. Organización de las Naciones Unidas.
43. ONU. (2005). *Declaración de Estambul*. Nueva York: Naciones Unidas.
44. ONU. (2006a). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Nueva York.

45. ONU. (2006b). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Nueva York: Naciones Unidas.
46. ONU. (2007). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Nueva York: USAID.
47. Ordoñez Eduardo. (2012). Libre Competencia y Responsabilidad Social Empresarial, Chile. *Forum Empresa Red de RSE de las Américas*.
48. Organización Mundial para la Salud. (2007). *Reglamento Sanitario Internacional*. Ginebra Suiza: OMS. Recuperado a partir de <http://www.who.int/features/factiles/disability/es/>.
49. Ortiz, M. (1991). *Temas Actuales de Educación Especial* (1ra edición apartado 325). España: Ediciones Universalidad de Salamanca.
50. Palacios Agustina. (2008). *El Modelo Social de Discapacidad* (1.ª ed.). Madrid- España: Grupo Editorial CINCA.
51. Pedraza Rendón Oscar Hugo. (2007). *La Matriz de Congruencia*. Morelia Michoacan- México: Compilación Electrónica de las Revistas de la FEVaQ.
52. Pérez Urquía Reyes. (2014). *Desarrollo de Habilidades Personales y Sociales de las Personas con Discapacidad España* (1.ª ed.). Editorial Total Formación.
53. Poder Legislativo. (1982). *Constitución de la República*. Tegucigalpa Honduras.
54. Poder Legislativo. (1987). *Ley de Habilitación y Rehabilitación de la Persona Minusválida*. Tegucigalpa Honduras: La Gaceta.
55. Poder Legislativo. (1991). *Ley de Promoción y Empleo para Personas Minusválidas*. Tegucigalpa- Honduras: La Gaceta.
56. Poder Legislativo. (2005a). *Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las Personas con Discapacidad* (Decreto No. 160). Tegucigalpa- Honduras.
57. Poder Legislativo. (2005b). *Ley de Protección e Igualdad de Oportunidades para las Personas Discapacitadas*. Tegucigalpa- Honduras: La Gaceta.
58. Poder Legislativo. (2008). *Ley Orgánica de la Policía de Honduras* (1.ª ed.). Tegucigalpa Honduras: Diario Oficial la Gaceta.
59. Rodríguez Lores, Alexandro. (2012). *La Discapacidad como Fenómeno Social: un Acercamiento desde la Sociología*,. Baracoa- Cuba.

60. Saavedra, Andrea Avaria. (2001). *Políticas Orientadas a la Integración*. Chile: Ediciones Mad.
61. Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
62. Schalock Robert L. (1999). *Hacia Una Nueva Concepción de la Discapacidad*. Salamanca- España.
63. Secretaría de Estado en el Despacho de Salud. (1999). *Manual de Normas Arquitectónicas para Facilitar el Acceso, Transito Y Permanencia de Personas con Discapacidad y de la Tercera Edad a los Establecimientos Nacionales de Atención Médica*. Tegucigalpa- Honduras.
64. Secretaría del Trabajo. (2002). *Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales*. Tegucigalpa- Honduras. Recuperado a partir de <http://www.trabajo.gob.hn/biblioteca-y-documentos/reglamentos/reglamento-medidas-preventivas.pdf>
65. Stang Alva María Fernanda. (2009). *La Información Sobre las Personas con Discapacidades en el Marco Jurídico y las Políticas de los Países Latinoamericanos: Perspectivas que Cambian, Prácticas que Persisten*. Santiago de Chile: Consultora del CELADE-División de Población de la CEPAL. Este documento no ha sido sometido a revisión editorial.
66. Ture, Jonsson. (1997). *Educación Inclusiva, Programa Interregional para Personas Discapacitadas* (1.^a ed.). Córdoba - Argentina: Naciones Unidas (UNDP).
67. Umeres Luís Miguel. (2007). *Análisis y Evaluación del Plan de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad Aportes de la Gerencia Social para Mejorar las Políticas de Discapacidad en Perú*. Perú.
68. Urbano C.A., & Juny J.A. (2009). *La Discapacidad en la Escena Familiar*. Argentina: Editorial las Brujas.
69. Vanegas García José Hoover, & Gil Obando Lida Maritza. (2007). *La Discapacidad, Una Mirada desde la Teoría de Sistemas y el Modelo Biopsicosocial*. Manizales Colombia.
70. Yandún Reina Anita Cristina. (2010). *Tes_YandunReinaAC_NecesidadesHumanasFundamentales_2010.pdf*. Recuperado 10 de diciembre de 2015, a partir de http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/225/Tes_YandunReinaAC_NecesidadesHumanasFundamentales_2010.pdf?sequence=1