



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO SOCIO-LABORAL DE LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN UNA AGENCIA FINANCIERA
DEL ESTADO CARABOBO**

Autores:
Pacheco, Johana
Barrios, Roger

Bárbula, Mayo de 2013.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO SOCIO-LABORAL DE LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN UNA AGENCIA FINANCIERA
DEL ESTADO CARABOBO**

Autores:
Pacheco, Johana
C.I. 17.448.276
Barrios, Roger
C.I. 16.053.949

Línea de investigación: Relaciones de Trabajo
Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciados en
Relaciones Industriales

Bárbula, Mayo de 2013.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO SOCIO-LABORAL DE LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN UNA AGENCIA FINANCIERA
DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor:
Prof. Bruno Valera

**Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Prof. Bruno Valera
C.I.: 7.575.154**

Bárbula, Mayo de 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Por medio de la presente, se hace constar que el Trabajo de Grado titulado: **INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO SOCIO-LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN UNA AGENCIA FINANCIERA DEL ESTADO CARABOBO** presentado por los Bachilleres: **Pacheco, Johana**, titular de la Cédula de Identidad N° **V- 17.448.276**, y **Barrios, Roger** titular de la Cedula de Identidad N° **V- 16.053.949** se ha hecho bajo el debido seguimiento y revisión.

Prof. Bruno Valera
C.I: 7.575.154

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por darme la inteligencia y sabiduría que necesite en esos momentos que no fueron tan sencillos, donde busque de él y siempre me mostro una respuesta, todos mis triunfos y logros son tuyos.

A mis padres, por haberme brindado el apoyo, amor incondicional durante todo este tiempo y confiar en mí siempre, en especial mi madre gracias por cuidar de hijos mi mayor fuente de inspiración los Amo, este logro es para ustedes.

A mis hermanos por todo el apoyo que de una u otra forma me brindaron los quiero.

A mi esposo por apoyarme estar allí siempre cuanto más te necesite por tu paciencia, y tu Amor.

A mi familia, por esos consejos sabios en especial mi tía Irma por todo el cariño y aprecio que me tienen.

A mi gran amigo y compañero Roger esto es una muestra más de que con amor, dedicación, humildad, sabiduría y fe en Dios todo se puede lograr.

Mil Gracias.

Johana Pacheco.

DEDICATORIA

A Dios el arquitecto del universo, ese Ser maravilloso, nuestro Padre y Creador por darnos vida, salud y por ser Él quien nos guía en el camino para alcanzar nuestras metas con éxito.

A mis padres **DILIA AULAR Y TOMAS BARRIOS**, por ser constantemente los guías que con su ejemplo y voluntad, nunca limitaron su apoyo y siempre junto a mí, son la fuerza que me inspira, el ejemplo a seguir, por procurarme siempre el amor ineludible para seguir adelante en cada uno de mis pasos, por haberme enseñado e inculcado los valores que hoy poseo y por ser las personas que más quiero.

A todos mis hermanos, por brindarme todo su amor, apoyo y colaboración en los momentos de mis debilidades y mis fortalezas de manera absoluta, por todos los momentos maravillosos que pasamos juntos, los cuales me han dejado los valores indispensables para el logro de mis metas.

A todos mis compañeros de clases que durante todos estos años fueron pilar fundamental en el desarrollo de nuestras carreras como grandes colaboradores en especial a mi compañera de tesis **JOHANA PACHECO**, lo logramos joa...

A todas aquellas personas que apostaron a que nunca lograría graduarme y me inyectaron esa mala vibra la cual me dio demasiada fuerza y perseverancia para lograr mi sueños...lo siento gente por no dejar que me vieran derrotado...

Millones de gracias...

ROGER BARRIOS...

AGRADECIMIENTOS

A Dios quien me dio la Fe Salud y esperanza para alcanzar este anhelo que vuelva realidad a mis padres quienes me apoyaron constantemente contribuyendo a lograr mis metas y objetivos propuesto.

A La Universidad de Carabobo, casa de estudio que permitió desarrollarme y crecer a nivel profesional, humano, e intelectualmente logrando de esta forma transformarme en una personal útil y digna de servir a la sociedad que pertenezco.

A la escuela de Relaciones Industriales a los Profesores que me han acompañado durante este largo camino brindado su orientación y profesionalismo ético y sus conocimientos que impulsaron mi vida Universitaria.

A la institución Financiera Banesco Banco Universal, en especial aquellas personas que brindaron todo el apoyo necesario y colaboración, para la realización de este trabajo.

Al profesor Bruno Valera, por apoyarme y trasmitirme esa confianza, paciencia quien me oriento en todo momento en la realización de este proyecto.

Johana Pacheco.

AGRADECIMIENTOS

A Dios quien me dio la Fe Salud y esperanza para alcanzar este anhelo que vuelva realidad a mis padres quienes me apoyaron constantemente contribuyendo a lograr mis metas y objetivos propuesto.

A La Universidad de Carabobo, casa de estudio que permitió desarrollarme y crecer a nivel profesional, humano, e intelectualmente logrando de esta forma transformarme en una personal útil y digna de servir a la sociedad que pertenezco.

A la escuela de Relaciones Industriales a los Profesores que me han acompañado durante este largo camino brindado su orientación y profesionalismo ético y sus conocimientos que impulsaron mi vida Universitaria.

A la institución Financiera Banesco Banco Universal, en especial aquellas personas que brindaron todo el apoyo necesario y colaboración, para la realización de este trabajo.

Al profesor Bruno Valera, por apoyarme y trasmitirme esa confianza, paciencia quien me oriento en todo momento en la realización de este proyecto.

Millones de gracias...

ROGER BARRIOS...



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO SOCIO-LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN UNA AGENCIA FINANCIERA DEL ESTADO CARABOBO

Autores: Pacheco, Johana; Barrios, Roger.

Tutor: Prof. Bruno Valera

Fecha: Mayo, 2013.

RESUMEN

Los procesos de socialización e interacción en el trabajo de personas con discapacidad conllevan una serie de características inherentes como la sensibilidad de los trabajadores en relación a las personas con discapacidad, el trato justo y en igualdad de condiciones a estas personas, entre otros. El presente trabajo de investigación surge de la necesidad de conocer el proceso de integración socio – laboral de una institución financiera del estado Carabobo, para tal fin se planteó como objetivo general de la investigación sugerir acciones estratégicas de integración en el entorno socio-laboral de las personas con discapacidad que laboran en una agencia financiera del estado Carabobo. La metodología empleada consistió en un estudio de campo y descriptivo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario, debidamente validado por el juicio de expertos. Entre las principales conclusiones que surgieron de la investigación se encuentra la infraestructura no se encuentra adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad, no existen señalizaciones adecuadas para estas personas en la empresa. Por otra parte, los trabajadores convencionales se integran adecuadamente a l trabajo con personas con discapacidad, existiendo debilidades en el conocimiento y en las herramientas de comunicación (Método Braille y lenguaje de señas venezolanas) así como brechas de sensibilización en los trabajadores. En las recomendaciones se sugiere entre otros, adecuar las instalaciones físicas de acuerdo a los requerimientos de las personas con discapacidad, realizar charlas y talleres de sensibilización a los trabajadores, entre otras.

Palabras Clave: Discapacidad, trabajo, sensibilización.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



ANALYSIS OF INTEGRATION IN SOCIAL WORK ENVIRONMENT FOR PEOPLE WITH DISABILITIES WORKING IN FINANCIAL AGENCY CARABOBO

Authors: Pacheco, Johana; Barrios, Roger.

Tutor: Bruno Valera

Date: May, 2013

ABSTRACT

The processes of socialization and interaction in the work of people with disabilities carry a number of inherent characteristics such as sensitivity of workers in relation to people with disabilities, fair treatment and equal to these people, and others. The present research arises from the need to know the process of socio - labor of Carabobo state financial institution, for this purpose was proposed general objective of the research suggest strategic actions integration in the socio-labor of people with disabilities who work in Carabobo state financial agency. The methodology consisted of a field study and descriptive. As data collection instrument was a questionnaire, duly validated by expert judgment. Among the key findings that emerged from the research is the infrastructure is not adapted to the needs of people with disabilities, there are no adequate signage for these people in the company. Moreover, workers who do not have disabilities are well integrated to work with people with disabilities, existing weaknesses in knowledge and communication tools (Method Braille and sign lenguaje Venezuelan) and awareness gaps workers. The recommendations suggested among others, adequate physical facilities according to the requirements of people with disabilities, conduct talks and workshops to raise awareness among workers, among other.

Keywords: Disability, work, awareness.

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatorias	v
Agradecimientos	vii
Resumen	ix
Índice de Cuadros	xiii
Índice de Tablas	xiv
Índice de Gráficos	xvi
Introducción	18
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	20
Objetivos de la Investigación	27
<i>Objetivo General</i>	27
<i>Objetivos Específicos</i>	27
Justificación de la Investigación	27
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	29
Bases teóricas	34
Bases legales	48
Definición de Términos Básicos	51
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	53
Estrategia Metodológica	54
Población y Muestra	56
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos	57
Técnicas e Instrumentos de Análisis de Datos	58
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
Presentación de los resultados del cuestionario	60
CONCLUSIONES	118
RECOMENDACIONES	121
Lista de Referencias	124

INDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Clasificación de Discapacidad	38
2. Discapacidad Auditiva	39
3. Discapacidad Visual	39
4. Discapacidad Físico Motora	40
5. Discapacidad Cognitiva	40
6. Discapacidad Orgánica	41
7. Cuadro técnico metodológico	55

INDICE DE TABLAS

N° Tabla	Pág.
1. Condiciones y accesibilidad al puesto de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad	61
2. Señalización en diferentes áreas de la organización	63
3. Puesto de Estacionamiento exclusivo para las personas con discapacidad	65
4. Conocimiento del lenguaje de señas venezolanas que utilizan las personas con discapacidad sensorial	67
5. Conocimiento del lenguaje Braille que utilizan las personas con discapacidad sensorial	69
6. Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad	71
7. Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad cognitiva	73
8. Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad física	75
9. Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad sensorial	77
10. Trato especial o preferencial para las personas con discapacidad	79
11. Abordaje a las personas con discapacidad motora por parte de los trabajadores	81
12. Abordaje a las personas con discapacidad sensorial por parte de los trabajadores	83
13. Abordaje a las personas con discapacidad cognitiva por parte de los trabajadores	85
14. Inclusión de las personas con discapacidad para cualquier actividad realizada dentro de la empresa	87
15. Comunicación e interacción óptima entre los trabajadores y las personas con discapacidad	89
16. Conocimiento de los trabajadores sobre la sensibilización a las personas con discapacidad	91
17. Campaña de sensibilización para promover cambio en actitudes y comportamiento en la sociedad	93
18. Necesidad de talleres, eventos, convivencias y charlas de sensibilización para concientizar a los trabajadores	95
19. Disposición a asistir de los trabajadores a los programas de sensibilización sobre las personas con discapacidad	97
20. Cumplimiento de los requerimientos legales en materia de beneficio socioeconómico de las personas con discapacidad	99
21. Igualdad en beneficios socioeconómicos de las personas con discapacidad con respecto al resto de los trabajadores	101

N° Tabla	Pág.
22. Beneficios económicos adicionales de las personas con discapacidad en comparación con el resto de los trabajadores	103
23. Disposición para trabajar en equipo de las personas con discapacidad con el resto de los trabajadores	105
24. Disposición para trabajar en equipo de los trabajadores con las personas con discapacidad	107
25. Adaptación de los trabajadores con discapacidad al trabajo adecuadamente	109
26. Adaptación laboral de los trabajadores con las personas con discapacidad	111

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
N° Tabla	Pág.
1. Condiciones y accesibilidad al puesto de trabajo acorde a las necesidades de las personas con discapacidad	61
2. Señalización en diferentes áreas de la organización	63
3. Puesto de Estacionamiento exclusivo para las personas con discapacidad	65
4. Conocimiento del lenguaje de señas venezolanas que utilizan las personas con discapacidad sensorial	67
5. Conocimiento del lenguaje Braille que utilizan las personas con discapacidad sensorial	69
6. Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad	71
7. Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad cognitiva	73
8. Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad física	75
9. Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad sensorial	77
10. Trato especial o preferencial para las personas con discapacidad	79
11. Abordaje a las personas con discapacidad motora por parte de los trabajadores	81
12. Abordaje a las personas con discapacidad sensorial por parte de los trabajadores	83
13. Abordaje a las personas con discapacidad cognitiva por parte de los trabajadores	85
14. Inclusión de las personas con discapacidad para cualquier actividad realizada dentro de la empresa	87
15. Comunicación e interacción óptima entre los trabajadores y las personas con discapacidad	89
16. Conocimiento de los trabajadores sobre la sensibilización a las personas con discapacidad	91
17. Campaña de sensibilización para promover cambio en actitudes y comportamiento en la sociedad	93
18. Necesidad de talleres, eventos, convivencias y charlas de sensibilización para concientizar a los trabajadores	95
19. Disposición a asistir de los trabajadores a los programas de sensibilización sobre las personas con discapacidad	97

N° Tabla	Pág.
20. Cumplimiento de los requerimientos legales en materia de beneficio socioeconómico de las personas con discapacidad	99
21. Igualdad en beneficios socioeconómicos de las personas con discapacidad con respecto al resto de los trabajadores	101
22. Beneficios económicos adicionales de las personas con discapacidad en comparación con el resto de los trabajadores	103
23. Disposición para trabajar en equipo de las personas con discapacidad con el resto de los trabajadores	105
24. Disposición para trabajar en equipo de los trabajadores con las personas con discapacidad	107
25. Adaptación de los trabajadores con discapacidad al trabajo adecuadamente	109
26. Adaptación laboral de los trabajadores con las personas con discapacidad	111

INTRODUCCIÓN

La discapacidad es una condición que poseen las personas en ocasión de tener algún tipo de circunstancia física o mental que les limite su actividad, física, motora, o mental. Sin embargo, en el contexto laboral estas personas luego de unos antecedentes históricos con mucha discriminación a nivel laboral, han logrado reivindicaciones importantes, llegando a consagrarse una serie de derechos en organizaciones internacionales como igualdad de trato, respeto a su dignidad humana, derecho al trabajo, entre otros.

En Venezuela se aprobó la Ley para Personas con Discapacidad (2006), donde se profundizan estos derechos y se establecen normas específicas para que estas personas tengan una integración social y laboral libre de discriminación, malos tratos -y en condiciones de igualdad con el resto de las personas. Así, por ejemplo, la mencionada Ley indica que toda empresa nacional tanto pública como privada debe incluir en su nómina total no menos del cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad. Lo anterior garantiza el acceso a las fuentes de trabajo de las personas con discapacidad, procurando una fuente de ingresos propia, una vida social normal y su autorrealización como seres humanos sintiéndose útiles en una labor.

En la presente investigación se plantea el estudio de las personas con discapacidad en cuanto a su integración socio – laboral, trato, interrelaciones, sensibilidad, entre otros aspectos. En este estudio se propuso como objetivo general sugerir acciones estratégicas de integración en el entorno socio-laboral de las personas con discapacidad que laboran en una agencia financiera del estado Carabobo.

El trabajo está estructurado en cinco capítulos, el primero de ellos denominado “El Problema” referido al planteamiento del problema, donde se expone la situación a estudiar, la presentación de los objetivos, general y específicos, de igual forma se plantea la justificación que indica los aportes y motivaciones del presente estudio.

En el capítulo segundo denominado “Marco Teórico Referencial” se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas donde se citan criterios de diversos autores en relación al tema, así como también las bases legales y la definición de términos básicos como orientación al lector.

El tercer capítulo comprende el “Marco Metodológico” y establece la clasificación del estudio según diversos criterios, la operacionalización de los objetivos a través de un Cuadro Técnico Metodológico, la población objeto de estudio, y el instrumento de recolección de información entre otros aspectos.

El cuarto capítulo, lleva por nombre “Análisis y presentación de Resultados”, donde se presenta la información recabada a través del instrumento, debidamente tratada estadísticamente mediante la tabulación y los índices de respuestas, así como la presentación de gráficos y su respectivo análisis. Posteriormente, en las Conclusiones y Recomendaciones se plantean los aspectos más relevantes de la investigación en las conclusiones, y en las recomendaciones donde se refieren una serie de acciones sugeridas para fortalecer la integración socio – laboral de personas con discapacidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El humano es un ser Biopsicosocial, lo que hace que al momento de abordar cualquier situación que le afecte, sea necesario hacerlo desde una perspectiva holística que permita tomar en cuenta la mayor cantidad de aristas que se desprenden de su naturaleza humana. Ahora bien, a pesar de que el ser humano es biológicamente igual, cada uno posee características propias, que le diferencian del resto de las personas, dichas características pueden radicar en aspectos físicos o intrínsecos del individuo.

Por otro lado, si se le suma a las características anteriormente expuestas, las disfunciones o disminuciones de capacidades producto de discapacidades congénitas o adquiridas, temporales o permanentes, se podría apreciar con más claridad que determinados grupos de personas, se encuentran en desventaja con respecto a otros, es decir no gozan de igualdad de oportunidades. Por lo que se ha visto con preocupación la situación de las personas con discapacidad al intentar ser parte del mercado laboral y encontrarse con la existencia de barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte, en las telecomunicaciones, así como también barreras intrínsecas generadas por la misma discapacidad alterando las relaciones socio-laborales en las organizaciones.

En la actualidad se sigue observando a personas que por causa congénitas o adquiridas poseen algún tipo de discapacidad, ya sea de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ella, de

carácter temporal, permanente o intermitente y que los mismos al interactuar con el mundo, se enfrentan a discriminaciones en cuanto al acceso en áreas sociales, de cultura, educación así como también en el ámbito laboral, encontrándose con barreras sociales que le impiden desenvolverse en sus actividades laborales de manera segura, cómoda e independiente; de igual forma, se enfrentan a la inaccesibilidad en la información y/o comunicación con otras personas, ya que a lo largo de la historia, las personas con discapacidad se han visto como personas diferentes, siendo objeto de exclusiones, no aptos o incapaces de poder realizar alguna actividad, creando en sí mismo una serie de sentimiento de frustración, depresión, ira y que directa o indirectamente influyen en el desarrollo del núcleo familiar.

En vista de lo anterior, algunas organizaciones internacionales han tenido una participación decisiva en la búsqueda de oportunidades para las personas con discapacidad en el mundo. En razón de esto, la Organizaciones de Naciones Unidas (ONU) desde 1945 ha mostrado su preocupación por el bienestar y los derechos de las personas con limitaciones físicas y mentales. Su interés por estas personas se tradujo en el establecimiento de mecanismos y en el desarrollo de programas adecuados para tratar cuestiones relativas a la discapacidad.

No obstante, fue en 1950 cuando se reúne la Secretaria de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO), la Organización Internacional de Refugiados (OIR) y la Organización de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF), para establecer las normas internacionales para la educación, el tratamiento, la capacitación y la colocación de las personas con discapacidad, con especial atención en ese momento a las necesidades de los ciegos en las zonas sub

desarrolladas. En el decenio de 1970 la Asamblea General de la ONU declara los derechos del retrasado mental, logrando así, la preparación del terreno para la futura adaptación de un conjunto completo de principios que finalmente fuesen dirigidos a integrar en la sociedad a las personas con discapacidad; de esta manera se concretó la Declaración de los Derechos de los Impedidos, la cual fomenta la protección de los mismos, reconocimiento el hecho de que los discapacitados debían gozar de los mismos derechos políticos y civiles que los demás, incluyendo medidas que les permitiesen ser autosuficientes.

Ahora bien, en el ámbito nacional, la búsqueda de igualdad para personas con discapacidad no ha pasado desapercibida, y para muestra de ello en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su artículo 81 estipula que. “Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria...”; en base a ello se desglosan un conjunto de leyes que si bien hacen referencia al tema, no aportan parámetros específicos a seguir. Tras esta situación y en aras de formalizar y fortalecer los derechos para las personas con discapacidad, el 5 de enero de 2007 se promulga la Ley para Personas con Discapacidad, cuyo fin no es más que garantizar el desarrollo integral de este tipo de personas en los diversos sectores de la sociedad. Según esta ley, en su artículo 1 su naturaleza jurídica y objeto es.

Regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia”.

Por otra parte, tal normativa dentro de su campo de acción hace constante referencia entre otras cosas a los derechos inherentes al trabajo y a las condiciones laborales satisfactorias de acuerdo a las particularidades de las personas con discapacidad, lo que promueve a nivel de las organizaciones un conjunto de responsabilidades destinadas a integrar de manera eficaz a estas personas en los espacios de trabajo. Según la ley para Personas con Discapacidad (2007), en su artículo 2 se indica que:

Los órganos y entes de la Administración Pública, Nacional, Estadal y Municipal competentes en la materia, y las personas naturales y jurídicas de derecho privado, cuyo objeto sea la atención de las personas con discapacidad, tiene el deber de planificar, coordinar e integrar en la políticas públicas todo lo concerniente a la discapacidad, en especial su prevención, a fin de promover, proteger y asegurar un efectivo disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad, el respeto a la integración social el derecho al trabajo y las condiciones laborales satisfactorias de acuerdo con sus particularidades, la seguridad social, la educación, la cultura y el deporte de acuerdo en lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los tratados, pactos y convenios suscritos y ratificados por la Republica (...) (p. 1)

En vista de lo anterior, las organizaciones deben no solo garantizar el derecho al empleo sino también implementar y desarrollar mecanismos que aseguren la adaptación de los espacios para las personas con discapacidad, y es que los mismos al no estar antropométricamente aptos para darle acceso a estas personas, reducen la posibilidad de que puedan ingresar no solo a su puesto de trabajo, sino también el desenvolvimiento libre y cómodo por los diferentes espacios vitales y de uso colectivo en un área de trabajo.

No obstante, en la realidad se puede observar que existe otro factor que influye en la inserción de las personas con discapacidad al medio ambiente de trabajo, y es la carencia de información sobre la temática, dónde la empresa no solo es participe de la desinformación sino también las personas favorecidas, como en el caso de las personas con discapacidad, donde parte de ellos desconoce los beneficios y oportunidades que le brinda el medio, y el resto a causa de su propia condición se limitan a mostrar su identificación ante las organizaciones asumiendo ser rechazadas, dejando de lado un punto a su favor como es la legislación venezolana que los ampara.

Es por ello que se ha tomado como objeto de estudio el entorno socio-laboral de las personas con discapacidad, acorde con la limitaciones encontradas en la persona discapacitada, manteniendo como propósito de la investigación analizar el entorno y así sugerir acciones que favorezcan la integración de las personas con discapacidad en función de las normativas legales establecidas en el país, sabiendo que contar con la participación de estas personas en los procesos administrativos se lograra alcanzar el bienestar social y un desarrollo integral de la población que presenta problemas de discapacidad.

La organización Bancaria donde se realiza la investigación, inspirada en los principios de Imaginación, Creativa y Eficiencia que lo caracteriza, es una institución de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de sus clientes, y satisfacer a través de relaciones basadas en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio. Contando actualmente en el estado Carabobo, con un capital humano de 458 empleados distribuidos en un total de 12 agencias, siendo la sede principal la agencia del Centro Valencia, que cuenta con 24 empleados, 22 convencionales y dos personas con discapacidad, en

esta institución financiera trabajan personas con discapacidad cumpliendo parcialmente con lo establecido en la Ley para Personas con Discapacidad. Título II de los derechos y garantías para las personas con discapacidad Capítulo III del trabajo y la capacitación. Artículo 28.

La institución Bancaria situada estado Carabobo cuenta con un total de 2 empleados con discapacidad de movilidad reducida, en su agencia principal, lo cual representa un 8,33 % del total de trabajadores, cumpliendo con el porcentaje con el porcentaje exigido por la Ley para Personas con Discapacidad (5%). En este sentido es necesario conocer el proceso de inserción de personas con discapacidad que se lleva a cabo en la Institución, para indagar los motivos del cumplimiento parcial de la normativa y sugerir acciones conducentes a mejorar esta situación, para que más personas con discapacidad tengan acceso al trabajo en la Institución y que la misma cumpla a cabalidad con la normativa establecida.

Los aspectos de exclusión de personas con discapacidad del trabajo, no sólo obedece a voluntad organizacional o a un simple incumplimiento parcial del marco jurídico, la Organización Internacional del Trabajo (2006:1) indica que “se debe a causas múltiples entre ellas la discriminación, la estigmatización o la ignorancia, así como la falta de recursos y sobre todo un entorno que no está adecuadamente preparado para su integración”. De esta forma la inserción laboral de personas con discapacidad no sólo se reduce a un problema de legislación, sino que contiene elementos sociales y culturales, los cuales deben ser analizados en la Institución Bancaria seleccionada como objeto de estudio.

De acuerdo con todos los aspectos anteriormente planteados, surgen una serie de interrogantes a responder y que dan origen a la presente investigación:

¿Cómo es la situación actual en cuanto a condiciones laborales y de integración de las personas con discapacidad que laboran en una agencia financiera del estado Carabobo?

¿Qué sensibilidad tienen los trabajadores convencionales en cuanto a las relaciones y el trabajo de personas con discapacidad en una agencia financiera del estado Carabobo?

¿Cómo se puede favorecer la integración de personas con discapacidad que laboran en una agencia financiera del Estado Carabobo?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar el proceso de integración en el entorno socio-laboral de las personas con discapacidad que laboran en una agencia financiera del estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Describir las condiciones laborales y de integración de los trabajadores con discapacidad de una agencia financiera del estado Carabobo.
- Determinar la sensibilidad que tienen los trabajadores convencionales en cuanto a las relaciones y el trabajo de personas con discapacidad en una agencia financiera del estado Carabobo.
- Sugerir recomendaciones que favorezcan la integración de las personas con discapacidad en una agencia financiera del estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

Parte de la evolución como especie de los seres humanos, se debe al hecho de poseer conciencia reflexiva. Discriminar a las personas solamente por ser diferentes es una conducta alejada de esta reflexividad, asociada más con la selección natural de las especies, donde los menos aventajados, son destinados al fracaso y al rechazo social. Por eso, dentro de la evolución humana de los dos últimos siglos se les ha reconocido a las personas con discapacidad todos sus derechos, entre

ellos el trabajo, pero se considera que aún falta mucho recorrido en esta materia, en especial en el trabajo.

Las empresas deben reconocer no sólo por obligación legal sino también por responsabilidad social, el trabajo de las personas con discapacidad. Por esta razón principal se considera importante esta investigación, pues brinda una contribución científica para la inserción laboral de personas con discapacidad. Ciertamente, para las organizaciones resulta una novedad la inserción laboral de personas con discapacidad, pero es necesario plantear soluciones conducentes a resolver esos problemas de adaptación que pueden generarse durante la inserción y el desarrollo posterior de las actividades laborales de las personas con discapacidad.

Para los investigadores, el trabajo representa una oportunidad de ofrecer una solución científica a una organización, trasladando así el ejercicio epistemológico y de producción de conocimiento a su formación profesional, además, la inserción de personas con discapacidad forma parte de uno de los nuevos campos que se encuentran en expansión para el ejercicio de las Relaciones Industriales, a la par de las necesidades sociales, culturales y organizacionales en la actualidad.

A nivel institucional, este trabajo sirve como aporte intelectual al enriquecimiento de la academia, convirtiéndose en un referente investigativo para futuros estudios en materia de inserción de personas con discapacidad. Del mismo modo, se contribuye desde la Universidad al compromiso social de abordaje de problemáticas sociales desde el punto de vista científico, manteniendo la vigencia y el valor de la Institución Universitaria como ente de reflejo académico de la sociedad venezolana.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Una vez que se ha reducido el problema a términos precisos y explícitos, a través del planteamiento y los objetivos de la investigación, el marco teórico referencial según Balestrini (2006:89) es aquel que “determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación, muestra la voluntad del investigador de analizar la realidad a estudiar de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos de un determinado paradigma teórico”. En tal sentido, se presentan a continuación los elementos que lo conforman, inicialmente los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos básicos.

Antecedentes

Los antecedentes de una investigación son aquellos trabajos científicos que se relacionan con la misma y aportan conocimiento para su desarrollo. Según Tamayo (2003:72), expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. A continuación se presenta un resumen de algunas investigaciones realizadas en el área de estudio, que por su vinculación representan los antecedentes de esta investigación.

Brito (2009). **Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en una Empresa Manufacturera**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula. La investigación se basó en la descripción del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad en una empresa manufacturera,

donde el investigador planteaba un nuevo proceso para la inserción laboral de las personas con limitaciones.

La metodología empleada para dicha investigación fue descriptiva, puesto que el investigador describió el proceso de reclutamiento y selección para las personas con discapacidad, esto con el fin de sensibilizar a todos los trabajadores acerca de la integración de dicho personal. Se obtuvo como resultado de este estudio que se logró identificar las características más resaltantes del proceso y así como también se indicó las oportunidades y limitaciones de dicho proceso de inserción.

La relación que tiene este tema con la investigación actual es que permite tener una perspectiva reciente de los aspectos relacionados con la inserción de personas con discapacidad, teniendo como referencia la metodología utilizada, para la elaboración de instrumentos de recolección de datos y tratamiento de la información

Cavault y Herrera (2009). **Descripción de las Actitudes de los Responsables de Recursos Humanos del MPPEs**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales (Industriólogo). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. El objetivo de esta investigación fue la descripción de las actitudes del personal de recursos humanos hacia las personas con discapacidades visuales. Para desarrollar el tema, las investigadoras realizaron una serie de encuestas en el departamento de recursos humanos, ya que estas son las que llevan una interacción directa con la inserción de las personal con limitaciones, dicha información les permitieron conocer cuáles son los criterios que influyen en las decisiones de contratación de las personas con discapacidad visual. La finalidad de esta investigación es que las

instituciones tanto públicas o privadas se sensibilicen al momento de contratar alguna persona con discapacidad.

La investigación se realizó bajo el estudio de caso; de tipo descriptivo, de campo y transversal, tomando como población total 28 ministerios públicos que se encargan de la formación e integración socio-laboral de las personas con discapacidades y como muestra final el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior. Se implementó una encuesta de escala de Lickert con 47 preguntas para determinar las actitudes del personal de recursos humanos. El estudio dio como resultado que los medios de reclutamiento de MPPES, son diferentes para cada discapacidad, también se dio a conocer que la capacitación del personal de recursos humanos con tema a la discapacidad visual se les debe suministrar más información. Para finalizar se dio a conocer que las personas que llevan a cabo el proceso de reclutamiento y selección se sentían con satisfacción y con actitud positiva, esto ayuda al momento de que ingresen las personas con discapacidad visual a que se desempeñen en sus labores con una mayor desempeño y motivación.

El aporte de esta investigación al presente estudio, se encuentra en las actitudes adoptadas hacia las personas con discapacidad, como elemento esencial en la integración (como objeto principal de investigación), que servirá como guía en la orientación del estudio del entorno socio-laboral.

Faria y Traboscia (2008). **Preparador Laboral del Personal con Discapacidad Intelectual del Área Metropolitana de Caracas: Perfil de Competencias.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales (Industriólogo). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. La idea central de esta investigación fue identificar y describir las competencias que conviene poseer los preparadores laborales de las diferentes instituciones para llevar a cabo de una manera eficaz un

proceso de apoyo al personal con discapacidad intelectual, este tema es relevancia, ya que, los preparadores forman un agente de apoyo de gran importancia para llevar a cabo la inserción de las personas con estas limitaciones.

Los preparadores laborales son de gran ayuda para el proceso de inserción y acompañamiento que se debe tener con la persona que tiene la limitación esto con la finalidad de que tenga un mejor desempeño en el ámbito laboral, desarrollo integral y sobre todo para el mejor desenvolvimiento en los espacios donde estará trabajando. Este trabajo de grado se logró a través de una investigación no experimental, de tipo transversal, se utilizó el método de recolección de datos la entrevista conductual focalizada, que fue aplicada a todo el personal que trabaja como preparador laboral en diferentes instituciones que están comprometidas a la inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual.

La investigación arrojó como resultado final que el preparador debe tener las tres competencias fundamentales las cuales son conductuales, funcionales y empleabilidad, además debe ser un profesional universitario y la edad comprendida entre los 18 y 37 años para así poder desempeñarse en este cargo. En conclusión se puede decir que la investigación aporta, que las personas que se desempeñan como preparadores laborales deben tener ciertas competencias, puesto que trabajan directamente con las personas discapacitadas y deben tener una preparación especial tanto emocional como profesional, también se puede conocer que las instituciones que ayudan a la inserción de estas personas, tienen reglas las cuales establece que no deben tener ninguna relación de tipo emocional, es decir, no se puede tener ningún tipo de nexo afectivo.

Puerta, Rodríguez y Veliz (2008). **Análisis del Proceso de Inserción Laboral de las Personas con Discapacidad desde el Punto de Vista de los Trabajadores de la Agencia de Empleo Cesar “Pipo” Arteaga de Valencia Estado Carabobo.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula. El objetivo principal de esta investigación fue analizar el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad desde el punto de vista de los trabajadores de la agencia de empleo del Ministerio Popular para el Trabajo y Seguridad social Cesar “Pipo” Arteaga.

En dicha investigación se mencionó que todas las agencias de empleo que están adscritas al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social y en especial esta donde se llevó a cabo la investigación ya que enfrentan diferentes barreras sociales, culturales y físicas para la inserción de las personas con limitaciones. La metodología que se utilizó para la realización de esta investigación fue descriptiva de campo, en el cual se aplicó una encuesta como instrumento obteniendo como resultado los trabajadores que llevan a cabo el proceso de inserción de las personas con discapacidad en las empresas se sienten comprometidos, ya que dentro de sus funciones no existe un seguimiento como tal de las personas que ingresan a las organizaciones.

El estudio mencionado aporta a esta investigación el conocimiento en cuanto a la actitud de las personas que trabajan en el proceso de inserción de personas con limitaciones, es positiva ya que a pesar de que ellos tengan diferentes barreras para ingresar a dichas personas, siempre están en constante comunicación las organizaciones que desean apoyar a estos tipos de instituciones y sobre todo a las personas con discapacidad.

Bases teóricas

Las bases teóricas son de vital importancia para la investigación, ya que permiten enmarcar el problema a estudiar en ciertos conocimientos científicos ya producidos; Ballestrini (2006:91) explica que “las fundamentación teórica (...) muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendiendo a un determinado paradigma teórico”. De acuerdo a lo anterior, se presentan una serie de conceptualizaciones y teorías para dar sustento al presente trabajo.

Discapacidad

Muchas son las conceptualizaciones que se han propuesto para la discapacidad, se ha tratado a través de éstas universalizar un concepto de discapacidad, pero la diversidad garantiza diferentes resultados luego del análisis respectivo. De acuerdo a las más aceptadas, Cáceres (2004) menciona la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que expresa:

Toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano. Se caracteriza por insuficiencias o excesos en el desempeño y comportamiento en una actividad rutinaria, que pueden ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles, y progresivos o regresivos (p.75).

Según la definición anterior la OMS aborda algunos aspectos técnicos planteando una definición detallada; también la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2007:2) define discapacidad como “toda

persona cuyas posibilidades de obtener y conservar un empleo adecuado y de progresar en el mismo queden sustancialmente reducidas a causa de una deficiencia de carácter físico o mental debidamente reconocida". Hoy por hoy, Venezuela ha tenido grandes avances en el área de discapacidad con el fin de proteger a sus ciudadanos. Es por ello que se define el concepto de discapacidad, en la Ley para las Personas con Discapacidad (2007 - Art. 5), como:

La condición compleja del ser humano constituida por factores bio - psicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente.

Las personas con discapacidad, son seres humanos como cualquier otro, sólo que presentan una condición de vida diferente; la cual puede ser superada con la ayuda de personas cercanas a ellos para que se incorporen en la sociedad por medio de avances en las áreas de: la medicina, educación familiar y laboral. Es decir, el Estado se manifiesta - por medio de Leyes y normativas - para garantizar que las personas con discapacidad de cualquier índole sean incorporadas en diferentes áreas; de igual manera existen organismos (que serán expuestos más adelante) cuyo único fin es ayudar a estas personas. En el mismo contenido de la ley antes mencionada – Art. 6, se expresa un concepto de personas con discapacidad, que lo delimita de la siguiente manera:

Las personas con discapacidad. Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás.

Se reconocen como personas con discapacidad: auditiva (parcial o total), visual (parcial o total), audiovisual, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno que ocasione discapacidad; científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud. A su vez, se dispone en la misma Ley para Personas con Discapacidad, que se deben incluir un porcentaje de personas bajo condiciones especiales dentro de la población total de los trabajadores de las empresas según el artículo 28, que indica:

“Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras”.

Al mismo tiempo se hace mención de que no se puede impedir de ninguna manera que las personas con discapacidad cumplan con sus

funciones o se desenvuelvan en su puesto de trabajo. En el artículo 29 de la misma Ley, se complementa la información antes mencionada se hace mención acerca de la integración de las personas con discapacidad intelectual incluyéndolas en las áreas de trabajo donde puedan desempeñar tareas según sus habilidades y destrezas. De tal manera que distintos organismos a nivel nacional han establecido una pequeña clasificación de discapacidades en base a las más comunes.

Clasificación de la Discapacidad

En la normativa legal de Venezuela, específicamente en la Ley para Personas con Discapacidad (2007) – Art. 7, se define que:

La calificación de la discapacidad es competencia de profesionales, técnicos y técnicas, especializados y especializadas en la materia de discapacidad, en el área de competencia pertinente, adscritos al Sistema Público Nacional de Salud. La calificación de la discapacidad es consecuencia de evaluación individual o colectiva efectuada con el propósito de determinar la condición, clase, tipo, grado y características de la discapacidad.

En esta oportunidad se ubica como referencia la clasificación de los tipos de deficiencia, problema o discapacidad presentada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), la cual señala en el último censo disponible realizado en el año 2001 (los datos del censo 2011 correspondientes a personas con discapacidad no se encuentran disponibles para la fecha de consulta, 3 de Marzo de 2012). Para alcanzar dicha calificación, los profesionales de la medicina aplicaron técnicas especializadas en el área y comienza por una evaluación médica individual del paciente con el propósito de determinar la condición y características de la discapacidad, por medio de la que se logra una generalización, la cual puede clasificarse según los parámetros que se exponen a continuación:

Cuadro N° 1
Clasificación de Discapacidad

Tipos de Discapacidad	Clasificación de Discapacidad
Discapacidad Visual	Pérdida de la visión (parcial o total).
Discapacidad Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> • Hipoacusia (parcial o total) • Pérdida de capacidad vocal (parcial o total).
Discapacidad Intelectuales	Retardo mental, autismo, entre otros
Discapacidad Físico Motora	Parcial o Total
Discapacidad de extremidades superiores y/o extremidades inferiores	

Fuente: Barrios y Pacheco (2013) a partir de Ley de personas con Discapacidad (2007)

Al revisar los datos reflejados en el Censo Venezolano procesado en el año 2012, es importante resaltar las cifras expresadas por el INE, cuando anuncia que: “Se reportan 1.107.664 personas que manifiestan poseer algún tipo de discapacidad, cantidad que equivale al 3.9% de la población total del país en ese momento”. Por otra parte, el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad - CONAPDIS (anterior mente llamado Consejo Nacional para la Integración para Personas con Discapacidad CONAPI) surge en Noviembre del año 2006, cumpliendo con sus objetivos y funciones principales se ha dispuesto a delimitar lineamientos y políticas públicas para facilitar los procesos relacionados al tema de discapacidad, y a través de estudios realizados ha dividido la clasificación de discapacidades de la siguiente manera:

- Discapacidad auditiva

**Cuadro N° 2
Discapacidad Auditiva.**

Definición de Discapacidad	Clasificación de Discapacidad	Causa:
Dificultad que tiene algunas personas para captar los sonidos emitidos a su alrededor	<ul style="list-style-type: none"> • Hipoacusia 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el embarazo: Factores hereditarios, medicamentos, toxo tóxicos, enfermedades de tipo vírico (rubeola, toxoplasmosis, sífilis, herpes, etc.), factores genéticos, entre otros. • Después de Nacimiento: Otitis, paperas, sarampión, meningitis, fuertes ruidos (superiores a 85 decibelios), infecciones. Entre otros.

Fuente: Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad - CONAPDIS (2007).

- Discapacidad Visual

**Cuadro N° 3
Discapacidad Visual**

Definición de Discapacidad	Clasificación de Discapacidad	Causa:
La ceguera, ausencia completa o casi completa del sentido de la vista, puede estar causada por un obstáculo que impide la llegada de los rayos de luz hasta las terminaciones del nervio óptico, o por enfermedad del nervio óptico o alteraciones en las áreas cerebrales de la visión. La misma puede ser permanente, transitoria, o aparecer en situaciones ambientales de poca luz.	<ul style="list-style-type: none"> • Baja Visión • Ceguera Total 	Puede ser: <ol style="list-style-type: none"> 1. Provocada por un accidente. 2. Debido a enfermedades como: <ul style="list-style-type: none"> • Catarata • Glaucoma • Leucoma • Cornéales • Retinopatía • Diabética • Atrofia óptica • Retinitis • Enfermedades congénitas • Entre otras.

Fuente: Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad - CONAPDIS (2007).

- Discapacidad Físico Motora (neuro músculo esqueléticos)

Cuadro Nro. 4
Discapacidad Físico Motora

Definición de Discapacidad	Clasificación de Discapacidad	Causa
Es la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general; es aquella discapacidad en los miembros superiores o inferiores, que generalmente implica problemas de desplazamiento y/o de manipulación.	<ul style="list-style-type: none"> • Amputaciones • Malformaciones Físicas • Baja y Alta Talla • Hemiplejias • Paraplejias • Cuadriplejias • Parálisis Cerebral • Secuelas de ECV. • Sistema musculo esquelético: espina bífida • Sistema nervioso parálisis cerebral • Lesiones medulares 	Puede ser por: <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades congénitas. • Enfermedades Adquiridas • Accidentes.

Fuente: Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad – CONAPDIS (2007).

- Discapacidad Cognitiva y/o necesidades especiales

Cuadro N° 5
Discapacidad Cognitiva

Definición de Discapacidad	Clasificación de Discapacidad Intelectual (CI) -Grado	Enfermedades
Esta se manifiesta en una capacidad intelectual inferior a la media o promedio, que aparece generalmente durante la infancia y que se manifiesta por una alteración del desarrollo, problemas de aprendizaje y dificultad en la adaptación social.	<ul style="list-style-type: none"> • Leve: CI de 68 a 52) • Moderada: CI de 51 a 36 • Grave: CI de 35 a 20 • Profunda: CI menor a 20 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Cognitivo • Autismo • Paciente Psiquiátrico

Fuente: Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad - CONAPDIS (2007).

- Discapacidad Orgánica

Cuadro N°. 6
Discapacidad Orgánica

Clasificación de Discapacidad
<ul style="list-style-type: none"> • Cardiopatías • Cáncer • VIH – Sida, Otros.

Fuente: Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad - CONAPDIS (2007).

En total, la discapacidad en Venezuela se clasifica en cinco grandes grupos, entre éstas las más comunes son la físico motora, la auditiva y la visual. Cabe destacar que esta clasificación se origina del estudio de documentos formales de la ONU y la OMS, de tal modo que no sólo es la que los legisladores han dado en Venezuela, sino que también es comúnmente aceptada en todo el mundo. Por otra parte, la discapacidad orgánica es la menos común, pero puede decirse que por sus características, es la que más se aleja de los entornos laborales, ya que las personas con esta condición por lo general tienen necesidades de atención médica continua.

Discapacidad y trabajo en Venezuela

Venezuela, como país miembro de la ONU, OMS y OIT ha ejecutado esfuerzos desde la infraestructura estatal en especial durante los últimos años por generar políticas inclusivas y justas para el trabajo de personas con discapacidad. En un estudio realizado por Izaguirre y otros (2008) se tiene que:

La población venezolana con alguna discapacidad está constituida por 907.694 habitantes, de entre los 23.054.210 que poseía Venezuela para este momento (año 2001), lo que equivale a un 3,9% de la población total. Ahora bien, tal como lo hemos

señalado anteriormente, de ese total de habitantes discapacitados, es necesario distinguir entre aquéllos que poseen discapacidades totales (225.611 habitantes) y aquéllos que reportaron poseer otro tipo de discapacidad no definido (682.083 habitantes). El primer grupo representa cerca de un 1% de la población total del país, mientras que el segundo grupo asciende a un 2,9% aproximadamente. Esto significa que de la población total de discapacitados, sólo un 25% presenta discapacidades totales (ceguera total, sordera total, retardo mental, discapacidad en las extremidades inferiores o discapacidad en las extremidades superiores), mientras que un 75% reporta poseer algún tipo de discapacidad distinta a éstas. (p.32)

Con estas cifras queda clara la cantidad de personas con discapacidad, y las políticas de inserción laboral para personas con discapacidad pueden evidenciarse a través del marco legal que se desarrolla en el próximo apartado, Bases Legales

Estructuralmente, el Estado venezolano ha procurado en concordancia con los acuerdos sociales expresados a través de leyes una serie de instituciones que apoyen a los discapacitados. Principalmente, existe un organismo nacional denominado Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), adicionalmente cada región a nivel estatal puede tener su propio organismo descentralizado de apoyo. Por la incidencia de la discapacidad en Venezuela, no existen en muchas regiones organismos destinados al apoyo de los discapacitados, sino que se integra esta función a otros organismos de apoyo comunitario.

El CONAPDIS (2011:1) tiene como misión “consolidar la integración de las Personas con Discapacidad en la República Bolivariana de Venezuela logrando que este sector asuma un rol protagónico y participativo en las comunidades y sean autores de su propio desarrollo e integración en todas las áreas”. El CONAPDIS agrupa como organismo

central a más de 70 organizaciones no gubernamentales de apoyo a las personas con discapacidad, cooperando en la formación, capacitación, inserción laboral, atención médica especializada, apoyo social, entre otras actividades.

Muchos son los tratados internacionales que abogan por las reivindicaciones laborales de las personas discapacitadas, sin embargo, los esfuerzos van encaminados por diferentes rumbos dependiendo de la legislación. Momm y Geiecker (2008), explican que:

A diferencia de lo que ocurre respecto al reconocimiento de pensiones o privilegios, la definición de discapacidad en el área de la integración profesional trata de subrayar los efectos evitables y corregibles de la misma. Una vez más, las prácticas varían enormemente de unos países a otros. La serie de prestaciones previstas abarca desde ayudas económicas relativamente bajas y de corta duración hasta medidas de rehabilitación profesional a más largo plazo (p.17).

Esta especial atención de los Estados para con los discapacitados, trata de equilibrar los efectos de la discriminación y de integrarlos laboralmente, proveyéndoles de todas las herramientas necesarias tales como capacitación, leyes especiales, agencias de empleos especiales, entre otros.

Desde el punto de vista empresarial, la inserción laboral de personas con discapacidad presenta grandes barreras, como la cultural, pero en esencia esa barrera puede irse rompiendo en la medida que el empleo de tales personas se convierta en una realidad que refleje las obligaciones legales. Otra barrera importante es la de los requisitos legales, ya que toda persona con discapacidad en Venezuela debe estar debidamente certificada para acceder a un empleo, es posible que esta barrera sea causada por la falta de promoción de las políticas gubernamentales en

materia de inclusión laboral de personas con discapacidad. Independientemente de lo anteriormente planteado, existe una situación ideal que esboza Jordán (2005) al explicar que:

la integración laboral de las personas con discapacidad es un proceso en el cual debemos de tener un objetivo finalista, el empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna (p.1).

En este sentido, lo ideal sería que las personas con discapacidad puedan encontrarse con oportunidades de empleo de organizaciones sin importar cuál sea su actividad laboral; de tal manera, de ir disminuyendo los índices de discriminación a las personas con discapacidad por el hecho de que posean una condición de vida diferente y promover a las empresas a generar puestos de trabajo estables, al definir contratos por tiempo indefinido. En los procesos de reclutamiento y selección, los analistas de recursos humanos (o su equivalente laboral en el mercado) deben tener en claro que deben buscar y seleccionar personas cuya discapacidad no afecte las funciones del cargo, pero también tener un criterio abierto e inclusivo, que no afecte a aspirantes con el perfil necesario y con una discapacidad que no limite su rendimiento laboral en el cargo.

Gestión de la discapacidad en el trabajo

Dentro de los nuevos estudios del trabajo, una de las ramas de desarrollo de los últimos tiempos ha sido *la gestión de la discapacidad en el trabajo*, la cual es definida por Shrey (2005:23) como “un proceso dinámico de aminoración de los efectos de cualquier afectación

(producida por una lesión o enfermedad) de la capacidad de una persona para participar competitivamente en el mercado de trabajo”. Igualmente, Shrey (1995) explica los principios de la gestión de la discapacidad en el trabajo de la siguiente forma:

- Se trata de un proceso proactivo;
- Es un proceso que permite a los trabajadores y a la empresa asumir conjuntamente la responsabilidad de actuar proactivamente en la toma de decisiones, la planificación y la coordinación de los servicios y actuaciones que se desarrollan en el lugar de trabajo;
- Fomenta la adopción de medidas de prevención, la elaboración de los principios informativos de la rehabilitación, y la aplicación de programas de reincorporación segura al trabajo, diseñados para limitar los costes personales y económicos de las lesiones y discapacidades producidos en el lugar de trabajo (p.25).

Asimismo, existen una serie de supuestos que configuran la gestión de la discapacidad en el trabajo, que Shrey (2005:25) enuncia como “conocimiento cabal de los tipos de lesiones y enfermedades que pueden producirse; oportuna respuesta de la empresa a las enfermedades y lesiones; principios y procedimientos de gestión claramente definidos; utilización eficaz de los servicios de rehabilitación y asistencia sanitaria”

El equipo de trabajo para gestionar la discapacidad en el trabajo debe estar conformado por una serie de profesionales encargados de trabajar en conjunto y que garanticen la inclusión de todos los elementos inmersos en ella. Shrey (2005) señala que:

La gestión de la discapacidad precisa el concurso de un equipo interdisciplinario, compuesto por representantes de la empresa (como jefes de seguridad, enfermeras de empresa, directores de gestión de riesgos, personal del departamento de recursos humanos y directores de línea) y de los sindicatos, el médico que se ocupe del tratamiento,

un director de rehabilitación, un fisioterapeuta o terapeuta ocupacional y el propio discapacitado (p.26)

Este equipo garantiza que todas las necesidades de la persona con discapacidad y además del entorno laboral al cual se vincula, serán atendidas con los conocimientos y las capacidades profesionales necesarias para satisfacerlas.

La gestión de la discapacidad debe estar particularizada con cada individuo, partiendo del principio que la misma no puede ser generalizada ya que cada persona con discapacidad posee unas características individuales asociadas al trabajo que convierten cada caso en único. Shrey (2005) explica que:

Las medidas de gestión de la discapacidad deben orientarse tanto a las personas como al medio ambiente de trabajo. En los métodos tradicionales de rehabilitación no se suele tener en cuenta que la discapacidad profesional puede ser la consecuencia, no sólo de circunstancias personales del trabajador, sino también de barreras ambientales. La insatisfacción del trabajador con su trabajo, los conflictos con los superiores y la deficiente configuración del puesto de trabajo ocupan un lugar destacado entre las numerosas barreras ambientales a la gestión de la discapacidad (p.26).

Promoción de unas relaciones laborales positivas

Los trabajadores con discapacidad están sometidos a prejuicios y discriminaciones, y los que no se encuentran en este escenario por lo general está a la defensiva por la conducta discriminatoria común, en este sentido las organizaciones deben tratar en lo posible de estructurar unas relaciones laborales acordes con la situación, procurando en lo posible

que éstas sean positivas. En cuanto a este tópico, Shrey (2005) comenta que:

La relación entre el trabajador y el medio ambiente de trabajo es de naturaleza dinámica y compleja. Unas relaciones armónicas suelen propiciar la satisfacción con el puesto de trabajo, el incremento de la productividad y unas relaciones laborales positivas, que resultan igualmente satisfactorios para el trabajador y para su empresa. Por el contrario, unas relaciones caracterizadas por la acumulación de conflictos no resueltos pueden desembocar en consecuencias funestas para trabajadores y empresa por igual (p.27).

Aspectos psicológicos y sociales de la discapacidad

Evidentemente las características sociales y psicológicas de las personas con discapacidad en referencia al trabajo son particularmente distintos, principalmente porque existe una diferenciación inicial con respecto al resto de los trabajadores, aparte de una serie de situaciones transcurridas antes, durante y en el entorno asociado al trabajo. Shrey (2005) comenta que:

Las empresas deben ser conscientes de las consecuencias psicológicas y sociales de las lesiones y discapacidades, y de los efectos globales de la interrupción del trabajo en la familia del trabajador. Los problemas psicosociales derivados de la lesión física inicial suelen traducirse en un aumento de la pérdida de horas de trabajo. Las relaciones de familia se deterioran rápidamente por causa del abuso de la bebida y de la conciencia de desvalimiento. Ahora bien, si otros familiares se ven afectados por las lesiones del trabajador, las relaciones familiares adquieren un perfil patológico. El trabajador discapacitado experimenta un cambio de funciones, y sus familiares reaccionan ante ello. Quien era anteriormente un trabajador independiente y autosuficiente asume ahora una situación de dependencia pasiva. La hostilidad se

recrudece si la vida familiar se quiebra por la presencia de una persona autoritaria, exigente, colérica a veces y, a menudo, depresiva. Este es el resultado habitual de unos problemas laborales no resueltos, alimentados por el estrés y desencadenados por la iniciación de litigios que tienen un desarrollo frustrante. Aunque las relaciones entre estos factores a veces se comprendan mal, el daño suele ser profundo (p.27)

De lo anterior se puede destacar que las organizaciones al emplear personas con discapacidad, deben tener una visión de estos individuos no sólo dentro de la misma sino insertados en un mundo global que en muchos ámbitos les ha cerrado las puertas, lo que hace que estas personas acumulen una serie de experiencias negativas y frustrantes que puedan convertirse en un prejuicio para integrarse al trabajo, por eso necesitan un apoyo psicológico continuo en su integración socio laboral.

Bases legales

Las bases legales tratan de mostrar el marco jurídico en el cual se encuentra inmersa la investigación y su objeto de estudio, es por esta razón que se presentan a continuación un compendio de leyes a nivel descendente que conforman los aspectos legales concernientes a la inserción laboral de personas con discapacidad.

En Venezuela, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1999) en su Artículo 81 establece que:

Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, le garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al

empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley. Se les reconoce a las personas sordas o mudas el derecho a expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolanas. (p.1)

La inclusión de los derechos de los discapacitados en La Constitución Nacional es muy importante, porque obliga por principio jurídico al resto de la legislación venezolana a respetar y cumplir con las garantías en cuanto a formación, capacitación y accesibilidad a emplearse en el trabajo. En la Ley Orgánica del Trabajo, de las Trabajadoras y trabajadores (2012) en su Artículo 25 también se expresa que:

El Estado se esforzará por crear y favorecer condiciones propicias para elevar en todo lo posible el nivel de empleo. Las empresas, explotaciones o establecimientos que en proporción a su capital generen mayor número de oportunidades estables y bien remuneradas de trabajo serán objeto de protección especial por parte de los organismos crediticios del sector público y se tendrán en consideración en las políticas fiscales, económicas y administrativas del Estado (p.1)

Asimismo, en la Ley de Régimen prestacional de Empleo (2005) se establece en su Artículo 27:

El Ejecutivo Nacional fomentará la inserción en ocupaciones productivas y actividades socialmente útiles de colectivos de la población en situación de desempleo con dificultades especiales para su inserción laboral.

Se entenderá por colectivo de población con dificultades especiales:

Las personas con discapacidad permanente. Las personas mayores de cuarenta y cinco años con cargas familiares. Las personas que se encuentren al menos con dos años en situación de desempleo. Jóvenes no calificados que buscan trabajo por primera vez. Las personas con dificultades de inserción social, definidas en el Reglamento de esta Ley. Las mujeres no calificadas, jefas de hogar o

mujeres víctimas de violencia doméstica. Otros colectivos que establezca el Reglamento de esta Ley. Las medidas de inserción en una ocupación productiva deben regirse por los principios de igualdad de oportunidades y de resultado. La utilización de los servicios de empleo debe realizarse en igualdad de condiciones, y el acceso a las oportunidades de inserción en una ocupación productiva no debe limitarse por discriminación alguna.

Los proyectos de creación de empleo, públicos y privados, promovidos o apoyados por el Estado, deben incorporar personas en situación de desempleo que pertenezcan a los colectivos de población con dificultades especiales definidas por esta Ley (p.1).

Adicionalmente, el Estado Venezolano cuenta con la Ley para Personas con Discapacidad (2007) que establece:

Artículo 1.

La presente Ley tiene el objeto de establecer las disposiciones, cuyos preceptos son de orden público para alcanzar el desarrollo integral de las personas con discapacidad, mediante la participación solidaria de la sociedad y la familia, las acciones de los órganos y entes públicos nacionales estadales y municipales, entes privados nacionales y organizaciones sociales en función de la planificación, coordinación e integración de políticas públicas destinadas a prevenir la discapacidad, promover, proteger y asegurar los derechos humanos, el respeto a la dignidad inherente de la persona humana, la equiparación de oportunidades, la inclusión e integración social, el derecho al trabajo y las condiciones laborales satisfactorias de acuerdo con sus particularidades, la seguridad social, la educación, la cultura y el deporte de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los Tratados, Pactos y Convenios suscritos y ratificados por la República.

Artículo 27

Las instituciones nacionales, estadales, municipales y parroquiales, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus

planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, empleados u obreros. No podrá oponerse argumentación alguna que discrimine, condiciones o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad. (p.1).

Todo este marco legal configura una serie de oportunidades para las personas con discapacidad para su inserción laboral, teniendo en cuenta la obligación establecida para todas las organizaciones de incluir en su nómina total un 5% de trabajadores con discapacidad permanente, bajo los criterios de igualdad y equidad establecidos en la CRBV de 1999, de acuerdo con los convenios suscritos ante la OIT en materia de trabajo y de discapacidad.

Definición de términos básicos

Deficiencia: pérdida o anomalía de una estructura, o función psicológica, fisiológica o anatómica.

Derecho: sistema de normas, principios e instituciones que rigen de manera obligatoria, el actuar del hombre en sociedad, para alcanzar la justicia, la seguridad y el bien común.

Inserción laboral: serie de actuaciones, dirigidas a la incorporación a un puesto de trabajo y al mantenimiento del mismo.

Minusvalía: 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.

Trabajo: actividad propia del ser humano. Toda actividad humana que transforma la naturaleza a partir de cierta materia dada.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Las distintas operaciones y procedimientos metodológicos son necesarios para darle carácter científico a cualquier investigación, es por esta razón que se incluye este capítulo, con la finalidad de aclarar y detallar el diseño y tipo de investigación, los datos recabados, y las técnicas y procedimientos para obtenerlos. En este sentido, Ballestrini (2006:125) señala que “el marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales en todo proceso de investigación con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos”. Por tanto, a continuación se presentan de forma sistematizada cada uno de ellos.

Naturaleza de la Investigación

En concordancia con el planteamiento del problema de investigación y los objetivos propuestos, este trabajo se clasifica como descriptivo, de acuerdo con lo planteado por Hurtado, (2007:101) “es aquel que tiene por objetivo la descripción precisa del objeto de estudio. Identifica y describe las características del fenómeno estudiado sin establecer relaciones de causalidad”. Para esta investigación se busca entonces el análisis descriptivo del entorno socio laboral de las personas que laboran en una agencia financiera del estado Carabobo, estudiando las variables del problema y describiendo sistemáticamente los hallazgos encontrados.

Del mismo modo, de acuerdo a los objetivos y naturaleza de este trabajo, el diseño de la investigación se enmarca dentro de un trabajo de campo, de acuerdo con lo expresado por Hurtado, (2007:148) al mencionar que una investigación de campo es “aquella en que el mismo

objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación, directa y en vivo, de cosas, comportamiento de personas, circunstancia en que ocurren ciertos hechos”.

Estrategia Metodológica

Tomando en cuenta los objetivos de la presente investigación, los cuales van dirigidos al análisis del entorno socio laboral de las personas con discapacidad de la agencia financiera, fue necesario la operacionalización de los objetivos específicos, para poder lograr su cumplimiento mediante las técnicas e instrumentos de recolección de datos que de tal proceso se deriven, en tal sentido se elaboró un Cuadro Técnico Metodológico para este fin, que en palabras de Delgado, Colombo y Orfila (2003:109) se concibe como “una buena herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos”. En este sentido, esta estrategia permitirá a los investigadores agrupar de forma resumida los aspectos más importantes de la investigación y un acercamiento asertivo a la realidad objeto de estudio. (Véase Cuadro Técnico Metodológico No. 7)

Cuadro Nº 7
Cuadro Técnico Metodológico

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADORES	ITEMS	FUENTES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Describir las condiciones laborales y de integración de los trabajadores con discapacidad de una agencia financiera del estado Carabobo	Condiciones laborales y de integración de los trabajadores con discapacidad	Ambiente laboral físico y psicosocial, conjunto de beneficios socioeconómicos y características del entorno de trabajo que favorecen las labores de personas con discapacidad	1. Accesibilidad 2. Comunicación 3. Adaptación social 4. Beneficios Socioeconómicos	1.1. Accesos 1.2. Infraestructura interna 2.1. Lenguaje de Señas 2.2. Método Braille 2.3. Conocimiento de la discapacidad 3.1. Sensibilización en cuanto al trabajo de personas con discapacidad 3.2. Aceptación social 3.3. Inclusión social en las actividades de la empresa 4.1. Ajuste de beneficios a LOTT, LOPCYMAT, LOSS 4.2. Igualdad de beneficios respecto a los trabajadores convencionales 4.3. Otros beneficios	14 trabajadores de la empresa 1 Informante Clave	Cuestionario Cuestionario
Determinar la sensibilidad que tiene los trabajadores convencionales y con discapacidad en cuanto a las relaciones y el trabajo de personas con discapacidad en una agencia financiera del estado Carabobo	Sensibilidad que tiene los trabajadores convencionales en cuanto a relaciones a las relaciones y el trabajo	Comprensión de los trabajadores convencionales para comunicarse, interactuar y valorar en trabajo de las personas con discapacidad	4. Conocimiento de la discapacidad 5. Relaciones Interpersonales 6. Sensibilización	4.1. Entendimiento de la discapacidad 4.2. Tipos de discapacidad 4.3. Trato y comunicación 5.1. Actitud 5.2. Receptividad 5.3. Trabajo en equipo 6.1. Aceptación 6.2. Necesidad 6.3. Disposición	14 trabajadores de la empresa	Cuestionario

Fuente: Pacheco y Barrios (2013)

Población y Muestra

La población para la estadística y la investigación comprende la serie de elementos susceptibles de estudio. Con más claridad, Hernández, Fernández y Baptista (2010:184) explican que “es el conjunto de todos los posibles elementos que intervienen en un experimento o en un estudio”. Para este estudio, se consideró la población total de la agencia central, 24 empleados de los cuales 22 son convencionales y 2 de poseen discapacidades motoras. No es necesario realizar un cálculo muestral por que el grupo seleccionado es relativamente pequeño y puede ser cubierto en el tiempo y con los recursos de los investigadores en el tiempo establecido.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los métodos de recolección de datos, permiten a los investigadores relacionarse con la realidad a estudiar y obtener la información necesaria y precisa, para lograr los objetivos planeados de la investigación. El éxito metodológico de la investigación y la calidad de la información está relacionado con la elaboración de datos, siempre que estén vinculadas a los objetivos en función de los indicadores establecidos en el cuadro técnico metodológico, siendo esta la base para las etapas subsiguientes y para los resultados logrados. A continuación se describen las técnicas e instrumentación de recolección de datos que se utiliza en la presente investigación:

Se realizó una encuesta a través de un cuestionario, que según Méndez (2002) consiste en:

Un instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas. (p. 72).

El cuestionario se diseñó mediante preguntas cerradas, con diferentes niveles de respuesta (Cinco) a través de una escala con opción de respuesta tipo Likert. Con estos dos instrumentos se abarca tanto la perspectiva de los trabajadores como del personal de Recursos Humanos de la empresa objeto de estudio en cuanto a la inserción de personas con discapacidad, ambos son complementarios, ya que si bien el cuestionario proporciona datos cuantitativos desde la óptica de los trabajadores, es necesario profundizar algunos aspectos cualitativos de la inserción de personas con discapacidad mediante la entrevista.

Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

Con el propósito de respaldar la investigación, es necesario asegurar la confiabilidad y validez de la información recogida; Es por ello que Delgado, Colombo y Orfila (2003) expresan que “todo instrumento de recolección de datos debe poseer dos características esenciales: Confiabilidad y validez. Si el instrumento no cumple con estos requisitos, el mismo tendrá limitaciones.”

En este orden de ideas Pérez citado por Delgado, Colombo y Orfila (2003:67) Plantea que “Si un instrumento o instrumentos reúnen, estos requisitos habrá cierta garantía de los resultados en un determinado estudio y, por lo tanto, las conclusiones pueden ser creíbles y merecedoras de una mayor confianza”. En tal sentido, se requiere que los instrumentos de recolección de datos deben ser confiables y válidos para

garantizar que la investigación sea digna de credibilidad y confianza. Para tal fin se implementó una herramienta estadística, como lo es un índice de confiabilidad (Alpha de Cronbach), calculado en base a las respuestas proporcionadas que toma en cuenta la dispersión y tendencia de los datos, otorgando niveles de confiabilidad a partir de 0,60 a 1 (Ver Anexo 1).

Del mismo modo, Hurtado (2007:83) define la validez como “una condición necesaria de todo diseño de investigación y significa que dicho diseño permite detectar la relación real que pretendemos analizar”. Para la validez se utilizó el método de juicio de expertos donde tres (3) especialistas de diversas áreas como lo es el departamento de Estadística, un experto en la materia y un experto en las relaciones industriales de la Universidad de Carabobo. Los expertos de estas áreas son quienes se encargaron de realizar una revisión del instrumento utilizando las estrategias de medición de claridad, pertinencia y precisión de cada uno de los ítems utilizados en el cuestionario, verificando si el instrumento posee cada uno estos aspectos y que alcancen los objetivos de la investigación.

Técnicas e Instrumentos de Análisis de Datos

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos en la organización objeto de estudio, los datos obtenidos serán codificados y transferidos a una matriz. Los datos se consideran de tipo cuantitativo debido a que se recolectara información de tipo numérica mediante un procedimiento sistemático. En la presente investigación se utilizará la estadística descriptiva para analizar los datos obtenidos en el cuestionario, adicionalmente la información se procesara mediante la utilización del programa informático (Excel). Para la presentación de resultados del cuestionario se utilizarán tablas de frecuencia y gráficos de

barras en el caso del cuestionario. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010:496); una Tabla de Frecuencia es “un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías”. Es importante destacar que se hará una clasificación especial con los datos obtenidos de las personas con discapacidad en el cuestionario, si estos datos difieren de las frecuencias de los trabajadores convencionales.

En cuanto a los resultados de la entrevista, estos serán tratados mediante el análisis de contenido, identificando categorías en los contenidos expresados por los informantes clave, y realizando el análisis a través de cuadros que permitan relacionar tales categorías con los indicadores e ítems identificados previamente en el Cuadro Técnico Metodológico.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Presentación de los Resultados del Cuestionario

Luego de haber aplicado el instrumento de recolección de datos de la investigación, se presentan de forma ordenada a través de tablas con índices porcentuales y gráficos para visualizar mejor la información. Del mismo modo, se realizan los respectivos análisis por cada pregunta, para poder tener un punto de vista concreto y llegar a conclusiones objetivas.

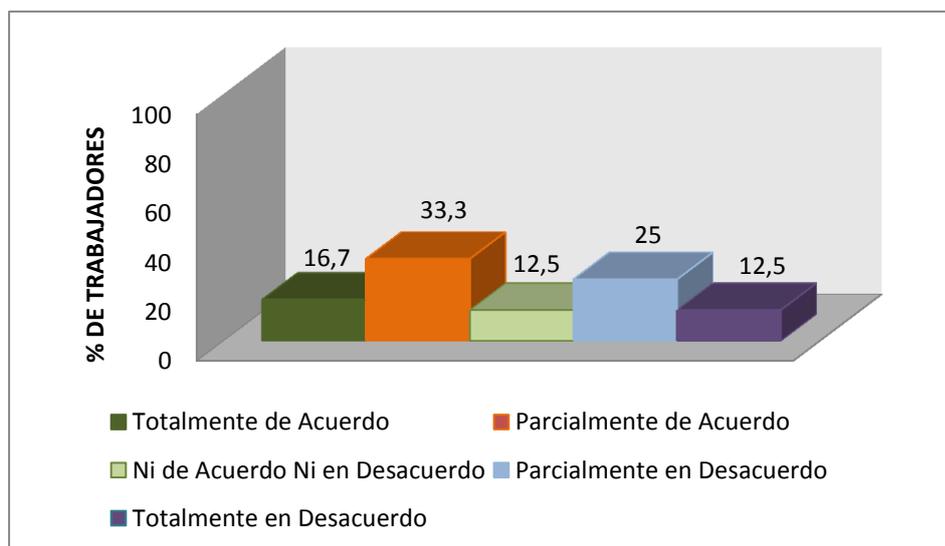
1. El puesto de trabajo, están acorde a las necesidades de las personas con discapacidad.

Tabla N° 1
Condiciones y accesibilidad al puesto de trabajo acorde a las
necesidades de las personas con discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	4	16,7
Parcialmente de Acuerdo	8	33,3
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	12,5
Parcialmente en Desacuerdo	6	25
Totalmente en Desacuerdo	3	12,5
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 1
Condiciones y accesibilidad al puesto de trabajo acorde a las
necesidades de las personas con discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Según los resultados de la encuesta sólo un 50 % de los encuestados considera que los puestos de trabajo están acordes a las necesidades de las personas con discapacidad, esta situación está contemplada en la Ley de personas con Discapacidad (2007) de acuerdo a lo contenido en su artículo 28 “Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de la capacidad para desempeñarlo”, lo cual es una debilidad ya que esto puede ocasionar desde accidentes laborales hasta la insatisfacción laboral de las personas con discapacidad, generando molestias e incomodidad en los mismos y al mismo tiempo es una violación a la normativa establecida en la mencionada Ley.

2. Existe la señalización requerida para las diferentes áreas.

Tabla N° 2

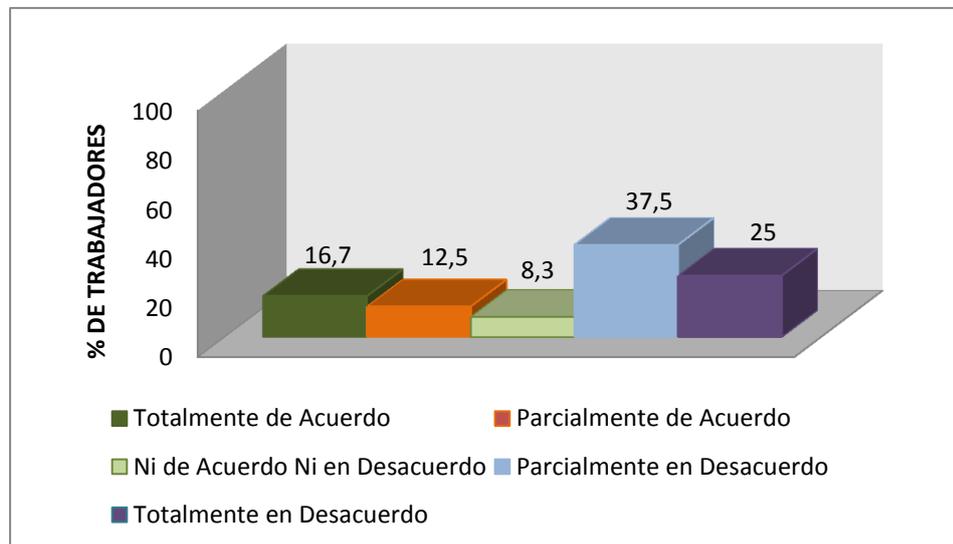
Señalización en diferentes áreas de la organización

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	4	16,7
Parcialmente de Acuerdo	3	12,5
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	8,3
Parcialmente en Desacuerdo	9	37,5
Totalmente en Desacuerdo	6	25
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 2

Señalización en diferentes áreas de la organización



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos el 62,5 % de los encuestados considera que no existe la señalización requerida en las diferentes áreas de la organización, lo cual inicialmente es un riesgo de accidentes laborales, pero también es una falta a la exclusividad que deben tener los espacios destinados a las personas con discapacidad, lo que pueda ocasionar que éstos no puedan desplazarse adecuadamente en la empresa.

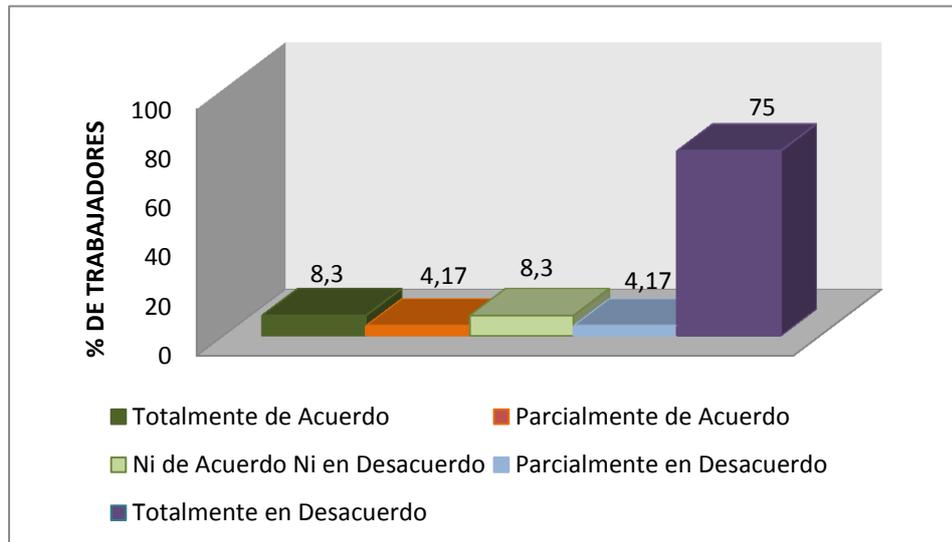
3. Existe puesto de estacionamiento exclusivo para las personas con discapacidad.

Tabla N° 3
Puesto de Estacionamiento exclusivo para las personas con discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	8,3
Parcialmente de Acuerdo	1	4,17
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	8,3
Parcialmente en Desacuerdo	1	4,17
Totalmente en Desacuerdo	18	75
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 3
Puesto de Estacionamiento exclusivo para las personas con discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: De acuerdo al gráfico y la tabla anterior, se puede evidenciar como la gran mayoría de los encuestados, representada por el 75 % de los mismos considera que no tienen un puesto exclusivo de estacionamiento, lo cual es una violación a la Ley de Personas con Discapacidad (2007) en su artículo 32 que indica “Los estacionamientos de uso público y privado tendrán espacios exclusivos para vehículos que transporten o sean conducidos por personas con discapacidad físico-motora, ubicados inmediatamente a las entradas de las edificaciones o ascensores, en las cantidades que la ley o norma al respecto establezcan” , esta situación debe mejorarse ya que menoscaba los derechos de las personas con discapacidad y representa una debilidad en la infraestructura física para las mismas, lo cual debe mejorarse.

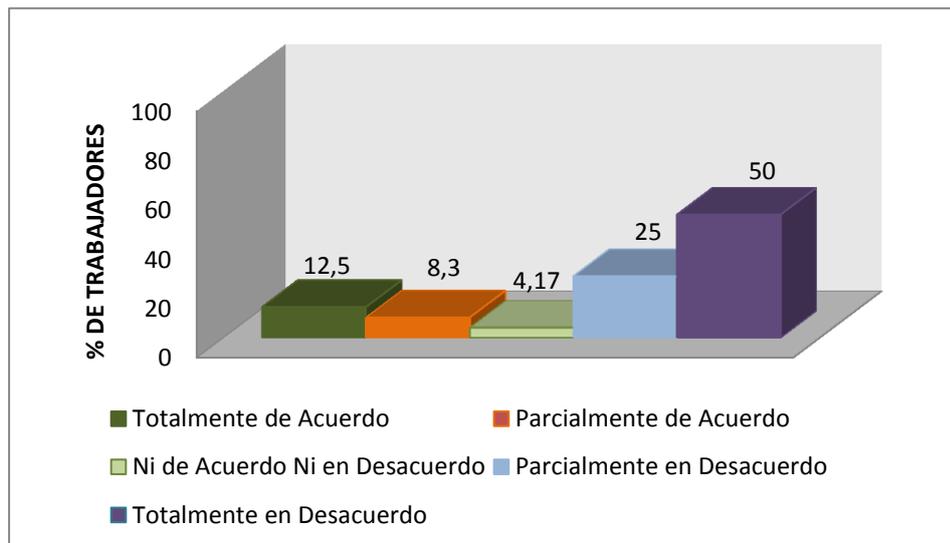
4. Conozco el lenguaje de señas venezolanas que utilizan las personas con discapacidad sensorial para poder comunicarse.

Tabla N° 4
Conocimiento del lenguaje de señas venezolanas que utilizan las personas con discapacidad sensorial

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	12,5
Parcialmente de Acuerdo	2	8,3
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	4,17
Parcialmente en Desacuerdo	6	25
Totalmente en Desacuerdo	12	50
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 4
Conocimiento del lenguaje de señas venezolanas que utilizan las personas con discapacidad sensorial



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Según la encuesta aplicada el 75 % de los trabajadores no conoce el lenguaje de señas venezolanas, lo cual es un obstáculo para la comunicación con las personas que tienen la discapacidad sensorial, por lo que se identifica como una de las principales barreras para la integración de personas con discapacidad.

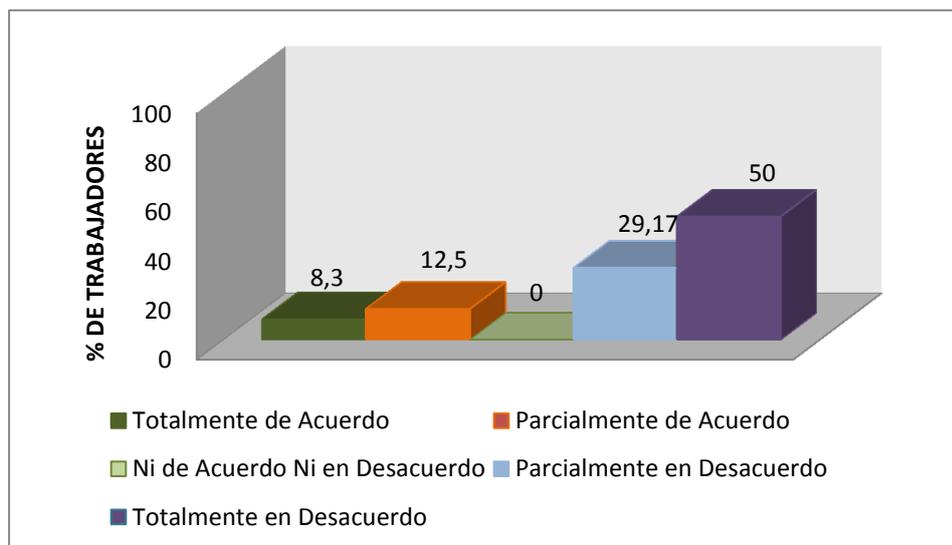
5. Conozco el método Braille que utilizan las personas con discapacidad sensorial para poder comunicarse.

Tabla N° 5
Conocimiento del lenguaje Braille que utilizan las personas con discapacidad sensorial

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	8,3
Parcialmente de Acuerdo	3	12,5
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
Parcialmente en Desacuerdo	7	29,17
Totalmente en Desacuerdo	12	50
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 5
Conocimiento del lenguaje Braille que utilizan las personas con discapacidad sensorial



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: De acuerdo con los resultados en el instrumento aplicado, un 79,17 % de los trabajadores encuestados no conoce el lenguaje Braille que utilizan las personas con discapacidad sensorial para comunicarse, por tanto esto también representa una barrera de comunicación que impide la integración de las personas con discapacidad en la organización.

6. La discapacidad es una pérdida o ausencia observable de la capacidad física o mental.

Tabla N° 6

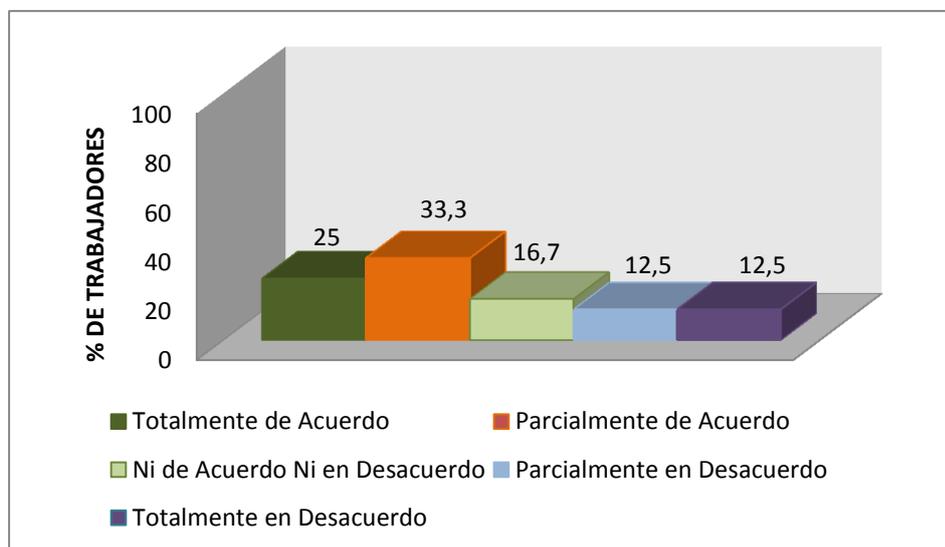
Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	6	25
Parcialmente de Acuerdo	8	33,3
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	4	16,7
Parcialmente en Desacuerdo	3	12,5
Totalmente en Desacuerdo	3	12,5
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 6

Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: A partir de los resultados obtenidos los trabajadores demuestran un conocimiento en 58,3 % del concepto general de discapacidad. El concepto presentado es una abstracción resumida del presentado en la Ley para Personas con Discapacidad 820079 en su artículo 5, el cual refiere que “Se entiende por discapacidad la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente”, el conocimiento de los trabajadores en este sentido contribuye positivamente a que éstos puedan comprenderlo, lo que representa una fortaleza para su integración al entorno socio – laboral de la organización. a pesar de esta situación, se debe reforzar este conocimiento a aquellos trabajadores que no lo poseen.

7. La discapacidad cognitiva aparece generalmente durante la infancia.

Tabla N° 7

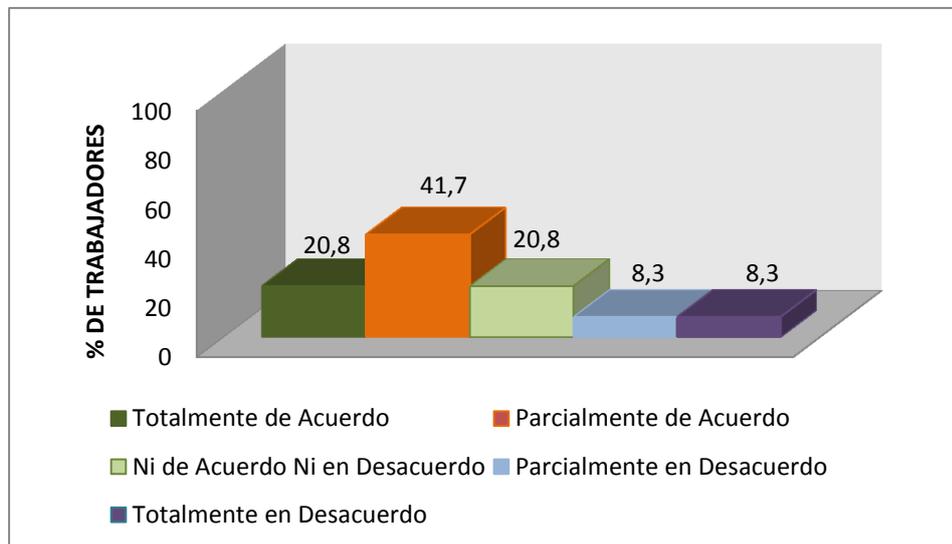
Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad cognitiva

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	20,8
Parcialmente de Acuerdo	10	41,7
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	5	20,8
Parcialmente en Desacuerdo	2	8,3
Totalmente en Desacuerdo	2	8,3
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 7

Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad cognitiva



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, un 62,5 % de los trabajadores manifiesta un conocimiento acertado acerca de la discapacidad cognitiva, lo cual es una ventaja para la integración de las personas con discapacidad ya que esto permite una comprensión adecuada de este tipo de discapacidad.

8. La discapacidad física, es solamente aquella discapacidad de los miembros superiores e inferiores.

Tabla N° 8

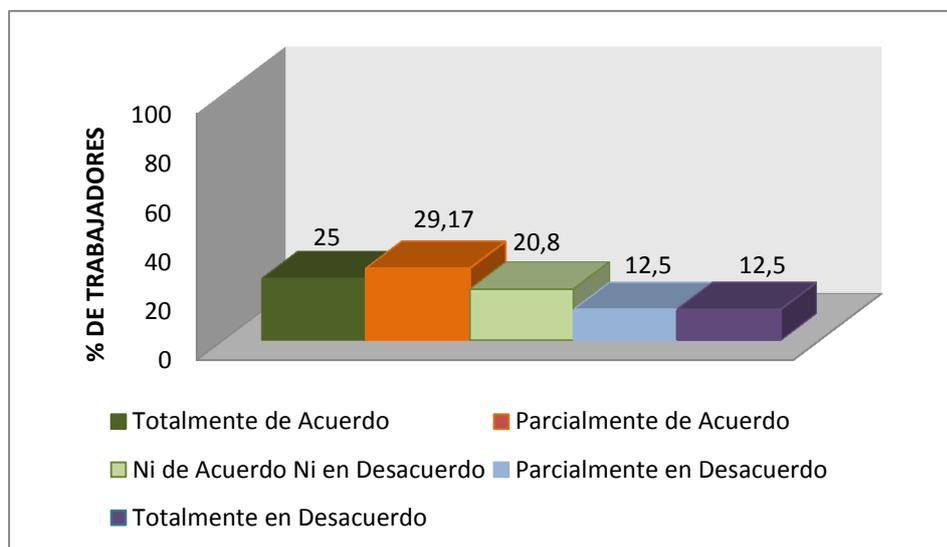
Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad física

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	6	25
Parcialmente de Acuerdo	7	29,17
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	5	20,8
Parcialmente en Desacuerdo	3	12,5
Totalmente en Desacuerdo	3	12,5
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 8

Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad física



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Los trabajadores encuestados muestran un conocimiento aceptable acerca de la discapacidad física, que se ubica en un 54,17 % del total de encuestados, sin embargo, se considera que se debe fortalecer en este aspecto el conocimiento para que puedan tener una visión con mayor certeza de los tipos de discapacidad.

9. La discapacidad sensorial, se refiere a la visión, gusto y oído.

Tabla N°

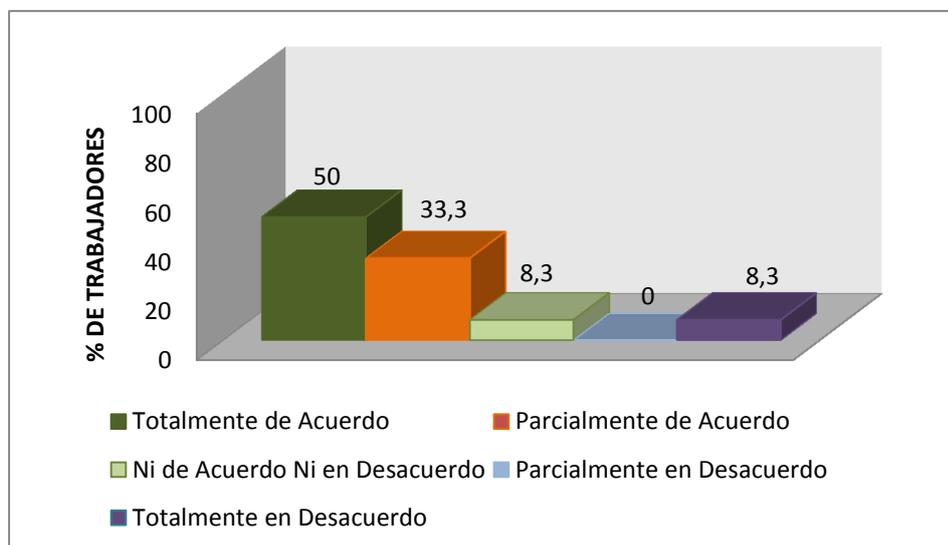
Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad sensorial

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	12	50
Parcialmente de Acuerdo	8	33,3
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	8,3
Parcialmente en Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	2	8,3
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 9

Conocimiento de los trabajadores sobre la discapacidad sensorial



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Los trabajadores a los que se les aplicó el instrumento indican en un 83,33 % que tienen un conocimiento acertado acerca de la discapacidad sensorial, lo cual es una ventaja para la integración de los mismos, tomando en cuenta que este tipo es la más común.

10. Se establece un trato especial o preferencial para las personas con discapacidad.

Tabla N° 10

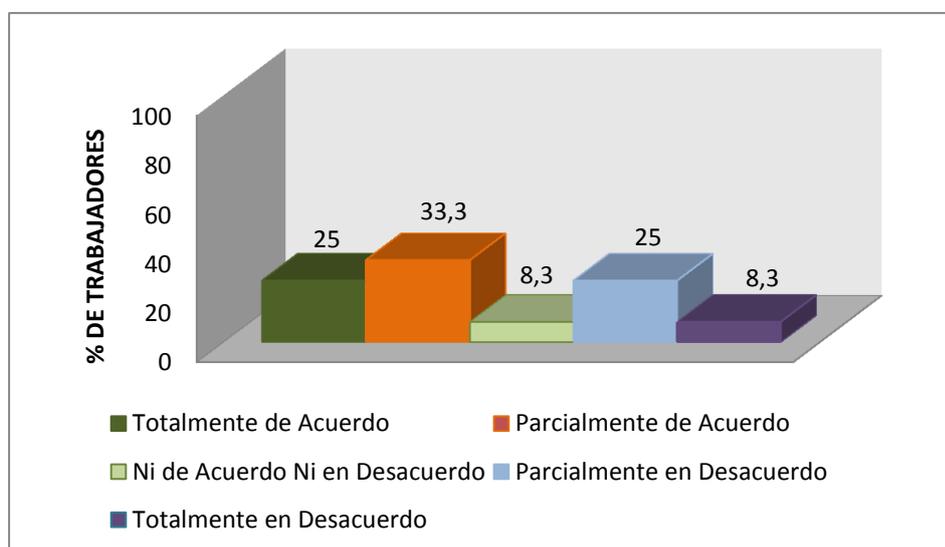
Trato especial o preferencial para las personas con discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	6	25
Parcialmente de Acuerdo	8	33,3
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	8,3
Parcialmente en Desacuerdo	6	25
Totalmente en Desacuerdo	2	8,3
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 10

Trato especial o preferencial para las personas con discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: En relación al establecimiento de un trato especial para las personas con discapacidad, los trabajadores opinan en un 58,3 % que este existe, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 35 de la Ley para Personas con Discapacidad (2007) “Los órganos y entes de la Administración Pública y privada, están obligados a garantizar el pleno acceso, brindar atención preferencial y crear procedimientos adecuados y efectivos para facilitar información, trámites y demás servicios que prestan a las personas con discapacidad”, .sin embargo es necesario reforzarlo para que sea una conducta totalmente homogénea dentro de la empresa, es decir, que todos los trabajadores la practiquen, para facilitar su integración socio – laboral.

11. Sé abordar a una persona con discapacidad motora.

Tabla N° 11

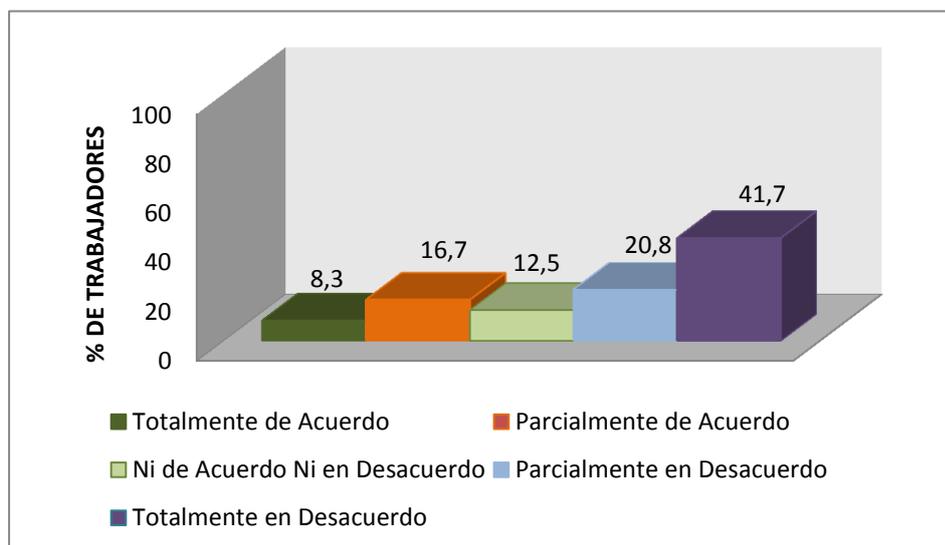
Abordaje a las personas con discapacidad motora por parte de los trabajadores

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	8,3
Parcialmente de Acuerdo	4	16,7
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	12,5
Parcialmente en Desacuerdo	5	20,8
Totalmente en Desacuerdo	10	41,7
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 11

Abordaje a las personas con discapacidad motora por parte de los trabajadores



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos los trabajadores opina en un 62,5 % que no saben abordar a las personas con discapacidad motora, por tanto esto representa una barrera de integración puesto que al no saber cómo entablar relaciones inicialmente, difícilmente los trabajadores convencionales se acercarán a las personas con discapacidad.

12. Sé abordar a una persona con discapacidad sensorial.

Tabla N° 12

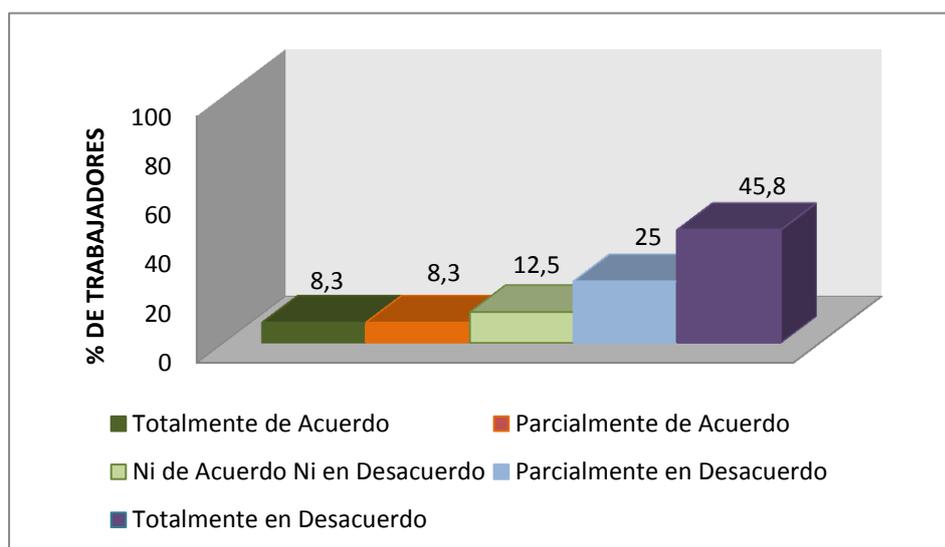
Abordaje a las personas con discapacidad sensorial por parte de los trabajadores

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	8,3
Parcialmente de Acuerdo	2	8,3
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	12,5
Parcialmente en Desacuerdo	6	25
Totalmente en Desacuerdo	11	45,8
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 12

Abordaje a las personas con discapacidad sensorial por parte de los trabajadores



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: en relación al abordaje de las personas con discapacidad sensorial un amplio porcentaje de 70,8 % indica no saber hacerlo, lo cual igualmente que en la discapacidad motora es una barrera de integración y guarda relación con el desconocimiento que tienen la mayoría de los trabajadores del lenguaje de señas venezolanas y del método Braille, es uno de los aspectos más relevantes y que debe tomarse en cuenta para propiciar la integración socio – laboral de estas personas.

13. Sé abordar a una persona con discapacidad cognitiva.

Tabla N° 13

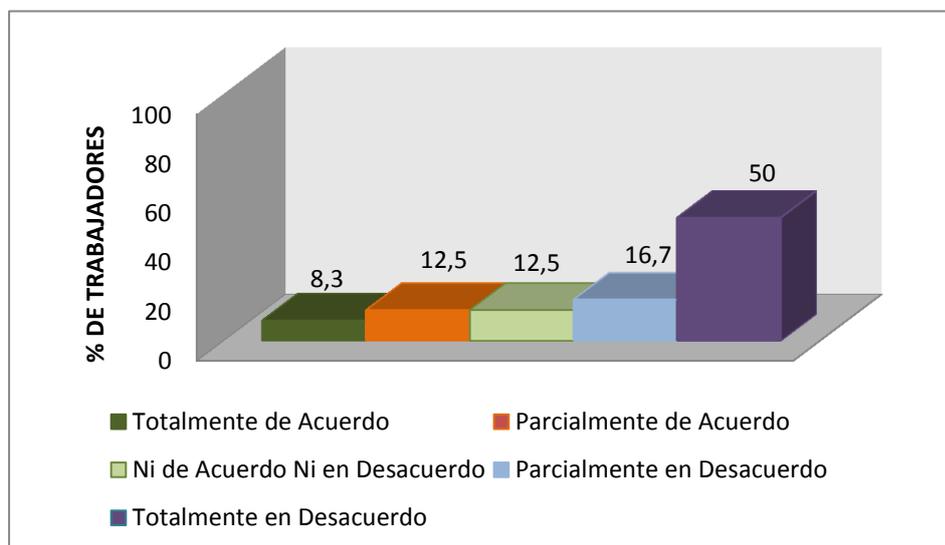
Abordaje a las personas con discapacidad cognitiva por parte de los trabajadores

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	8,3
Parcialmente de Acuerdo	3	12,5
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	12,5
Parcialmente en Desacuerdo	4	16,7
Totalmente en Desacuerdo	12	50
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 13

Abordaje a las personas con discapacidad cognitiva por parte de los trabajadores



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Del mismo modo que en la discapacidad sensorial y motora, los trabajadores muestran un amplio desconocimiento en el abordaje de las personas con discapacidad cognitiva, en un porcentaje que se ubica en 66,7 %. Se deben tomar acciones a este respecto, ya que se identifica como la principal barrera para la integración socio – laboral.

14. Las personas con discapacidad son tomadas en cuenta para cualquier actividad que se realice dentro de la empresa.

Tabla N° 14

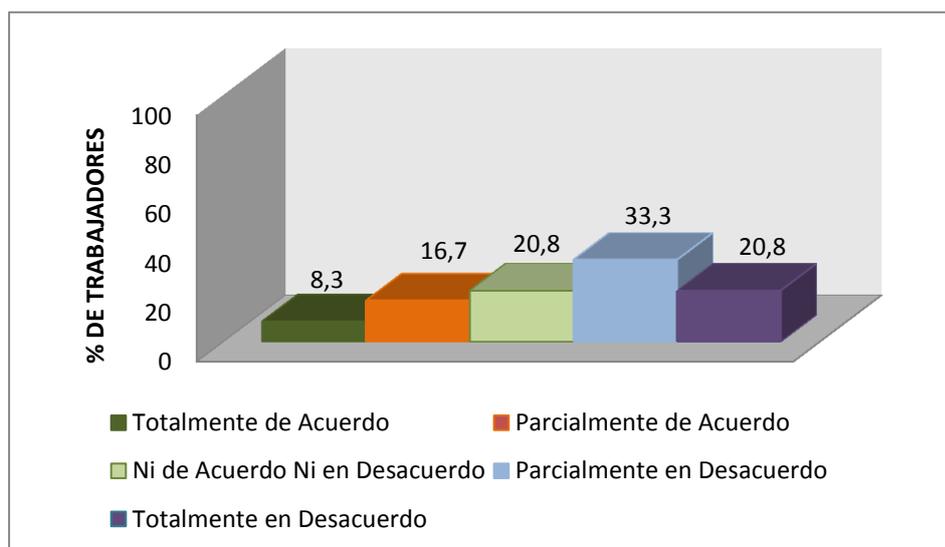
Inclusión de las personas con discapacidad para cualquier actividad realizada dentro de la empresa

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	8,3
Parcialmente de Acuerdo	4	16,7
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	5	20,8
Parcialmente en Desacuerdo	8	33,3
Totalmente en Desacuerdo	5	20,8
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 14

Inclusión de las personas con discapacidad para cualquier actividad realizada dentro de la empresa



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Lo trabajadores encuestados indican en un 54,1 % que las personas con discapacidad no son tomadas en cuenta para cualquier actividad a realizarse en la organización, lo que indica una grave debilidad en la integración socio – laboral de estas personas puesto que son excluidas, cuando lo ideal para este fin es incluirlas en todos los ámbitos donde sea posible.

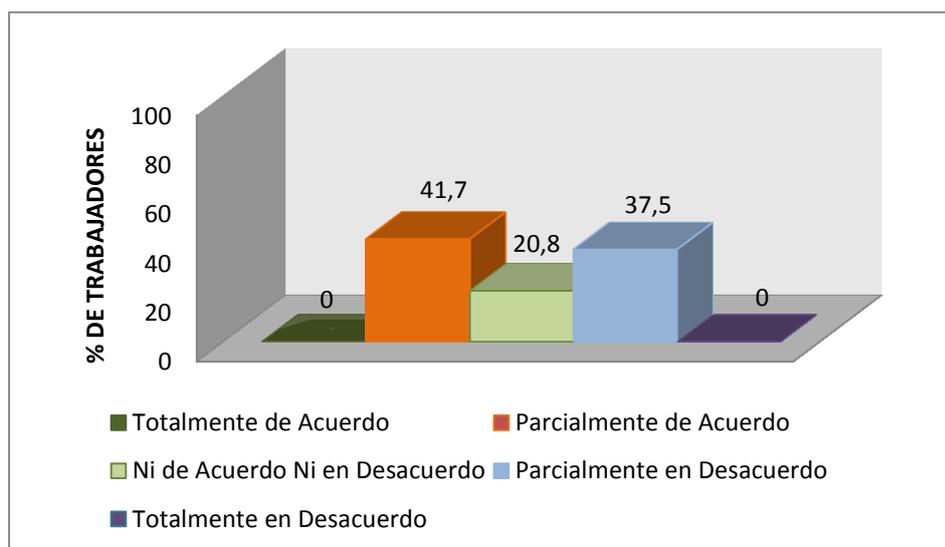
15. El proceso de interacción y comunicación entre los empleados y las personas con discapacidad es óptimo.

Tabla N° 15
Comunicación e interacción óptima entre los trabajadores y las personas con discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	0	0
Parcialmente de Acuerdo	10	41,7
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	5	20,8
Parcialmente en Desacuerdo	9	37,5
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 15
Comunicación e interacción óptima entre los trabajadores y las personas con discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: De acuerdo con la información presentada, sólo un 41,7 % de los trabajadores indican que los procesos de interacción y comunicación se desarrollan de forma óptima, lo que representa una debilidad y tiene su principal causa en el poco conocimiento del método Braille y del Lenguaje de señas, así como el desconocimiento en el abordaje de las personas con discapacidad.

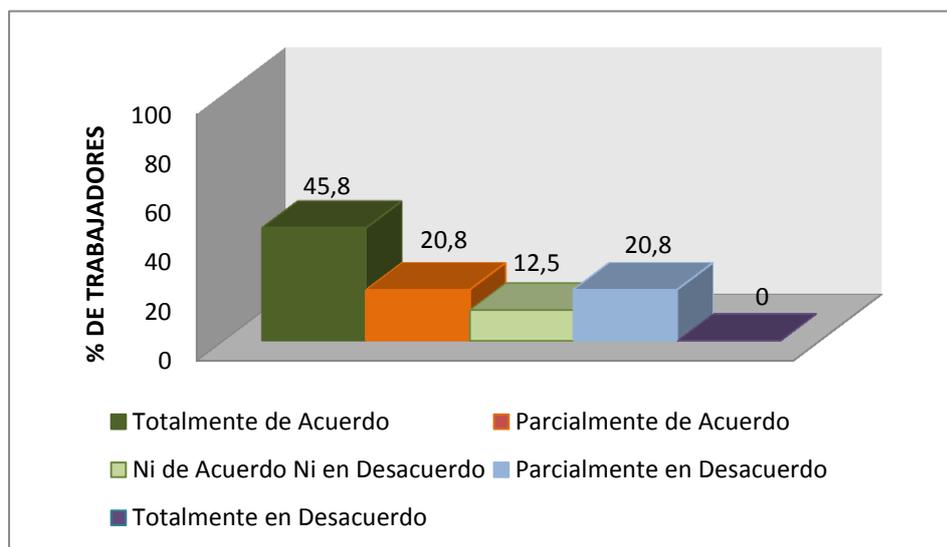
16. La sensibilización es tratar a cada persona por su valor intrínseco y en igualdad.

Tabla N° 16
Conocimiento de los trabajadores sobre la sensibilización a las personas con discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	11	45,8
Parcialmente de Acuerdo	5	20,8
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	12,5
Parcialmente en Desacuerdo	5	20,8
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 16
Conocimiento de los trabajadores sobre la sensibilización a las personas con discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Los trabajadores muestran un porcentaje de conocimiento de la sensibilización con respecto a la personas con discapacidad de un 66,6 %, lo cual es aceptable, aunque debe mejorarse, y este aspecto puede aprovecharse para fortalecer las debilidades encontradas en otras áreas en cuanto a integración socio – laboral.

17. Realizar una campaña de sensibilización para promover un cambio de actitudes y comportamiento en la sociedad, fomentando los valores de justicia y solidaridad.

Tabla N° 17

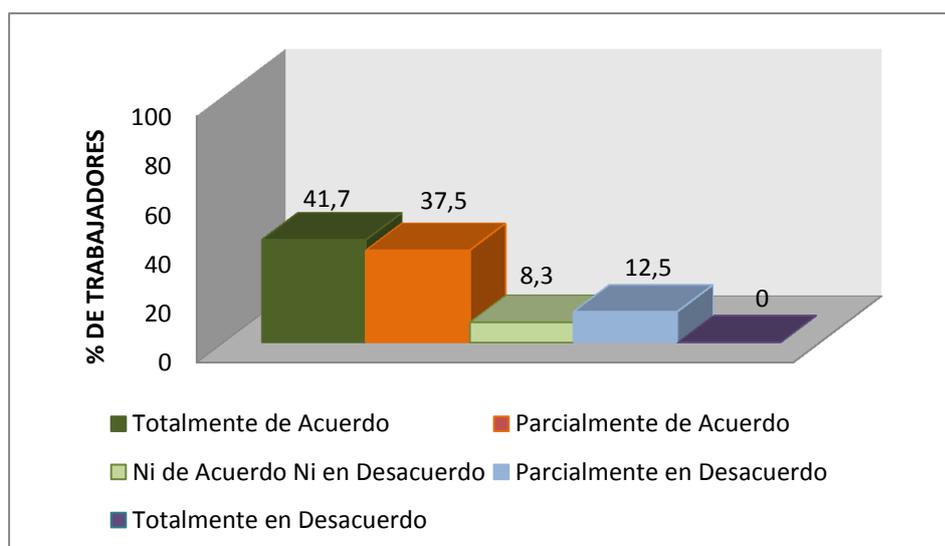
Campaña de sensibilización para promover cambio en actitudes y comportamiento en la sociedad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	10	41,7
Parcialmente de Acuerdo	9	37,5
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	8,3
Parcialmente en Desacuerdo	3	12,5
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 17

Campaña de sensibilización para promover cambio en actitudes y comportamiento en la sociedad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Los trabajadores muestran un porcentaje alto de acuerdo, 69,2 % en relación a la sensibilización en actitudes y comportamiento de la sociedad con respecto a las personas con discapacidad, esto demuestra que se pueden implementar medidas dentro de la organización con este mismo fin

18. Existe la necesidad de realizarse talleres, eventos, convivencias y charlas de sensibilización, con la finalidad de concienciar a los trabajadores de la empresa para un mejor conocimiento, abordaje, trato y/o aceptación de las personas con discapacidad.

Tabla N° 18

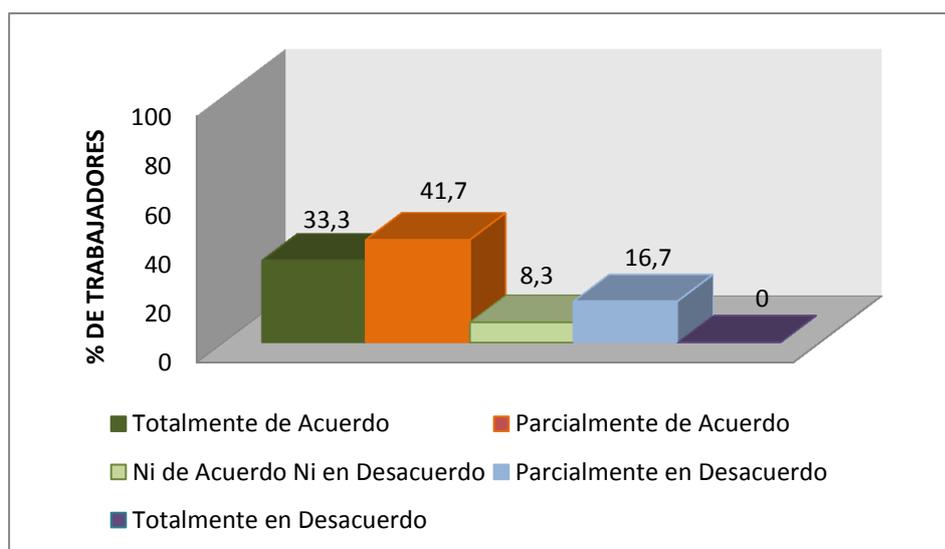
Necesidad de talleres, eventos, convivencias y charlas de sensibilización para concientizar a los trabajadores

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	8	33,3
Parcialmente de Acuerdo	10	41,7
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	8,3
Parcialmente en Desacuerdo	4	16,7
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 18

Necesidad de talleres, eventos, convivencias y charlas de sensibilización para concientizar a los trabajadores



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Los trabajadores consideran en un amplio porcentaje de 75 % que es necesario realizar talleres, eventos, convivencias y charlas de sensibilización, con la finalidad de concientizar a los trabajadores de la empresa para un mejor conocimiento, abordaje, trato y/o aceptación de las personas con discapacidad, lo cual resulta ventajoso pues están conscientes de sus carencias y de la importancia de poder relacionarse con las personas con discapacidad.

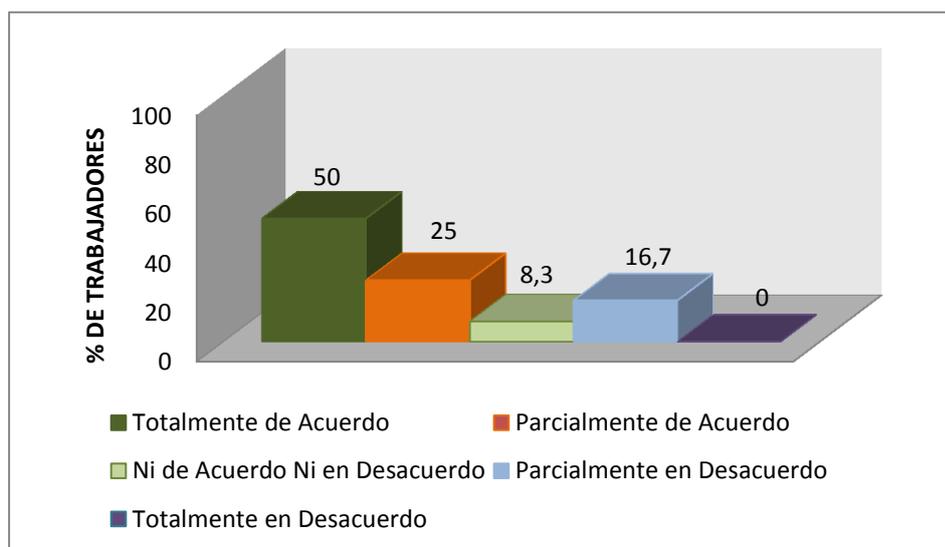
19. Si se realiza un programa de sensibilización sobre las personas con discapacidad, asistiría con gusto.

Tabla N° 19
Disposición a asistir de los trabajadores a los programas de sensibilización sobre las personas con discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	12	50
Parcialmente de Acuerdo	6	25
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	8,3
Parcialmente en Desacuerdo	4	16,7
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 19
Disposición a asistir de los trabajadores a los programas de sensibilización sobre las personas con discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Los trabajadores manifiestan en un 75 % su voluntad de asistir a un programa de sensibilización acerca de personas con discapacidad, lo que significa que existe la disposición positiva de la gran mayoría de los trabajadores a participar en estas actividades que beneficiarían la integración socio – laboral de personas con discapacidad.

20. Los beneficios socioeconómicos que reciben las personas con discapacidad en la empresa cumplen con los requerimientos establecidos en las leyes.

Tabla N° 20

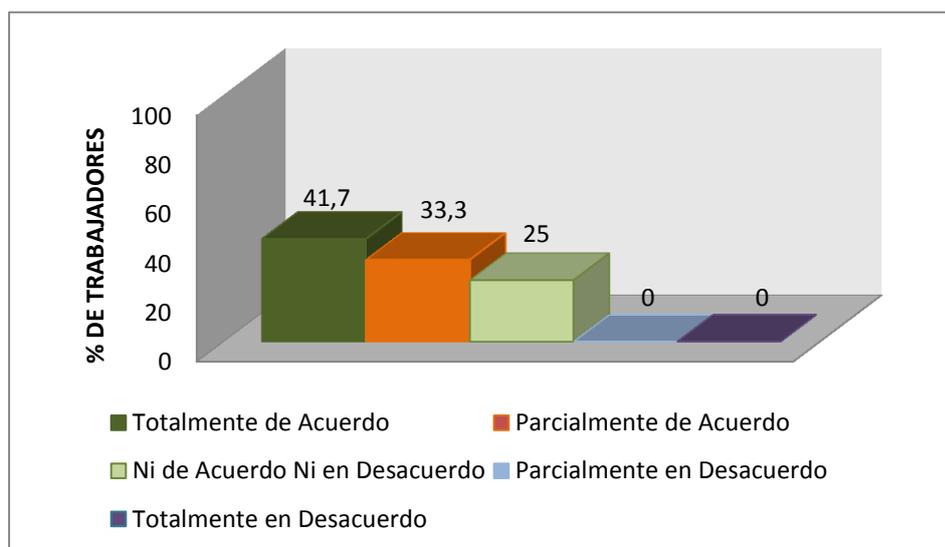
Cumplimiento de los requerimientos legales en materia de beneficio socioeconómico de las personas con discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	10	41,7
Parcialmente de Acuerdo	8	33,3
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	6	25
Parcialmente en Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 20

Cumplimiento de los requerimientos legales en materia de beneficio socioeconómico de las personas con discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: Los trabajadores manifiestan en un 75 % que existen el cumplimiento de los requisitos legales en cuanto a beneficios socioeconómicos para las personas con discapacidad, lo cual es una ventaja ya que desde el punto de vista institucional se están cumpliendo las normativas establecidas en este aspecto.

21. Los beneficios socioeconómicos otorgados a las personas con discapacidad en la empresa son iguales al del resto de los trabajadores que no poseen discapacidad.

Tabla N° 21

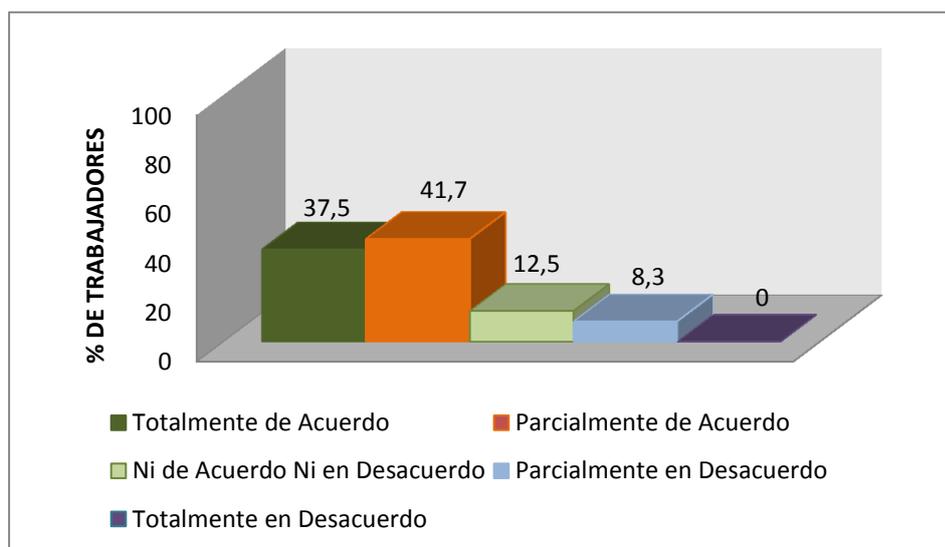
Igualdad en beneficios socioeconómicos de las personas con discapacidad con respecto al resto de los trabajadores

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	9	37,5
Parcialmente de Acuerdo	10	41,7
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	12,5
Parcialmente en Desacuerdo	2	8,3
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 21

Igualdad en beneficios socioeconómicos de las personas con discapacidad con respecto al resto de los trabajadores



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos, el 69,2 % de los trabajadores considera que los beneficios de las personas con discapacidad son iguales que los de los trabajadores convencionales, esto concuerda con lo establecido en el artículo Artículo 109. “A trabajo igual, desempeñado en puesto de trabajo, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder salario igual. A estos fines se tendrá presente la capacidad del trabajador o trabajadora con relación a la clase de trabajo que ejecuta”, lo cual indica un trato equitativo y sin discriminación en este aspecto por parte de la empresa, lo que les permite a las personas con discapacidad sentirse de igual a igual con el resto de los trabajadores.

22. Los trabajadores con discapacidad reciben beneficios socioeconómicos adicionales no recibidos por el resto de los trabajadores sin discapacidad.

Tabla N° 22

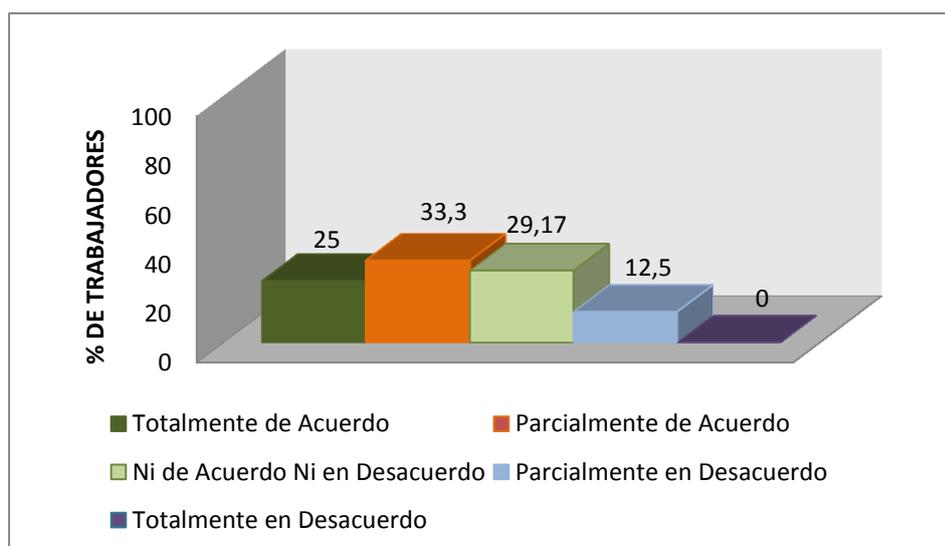
Beneficios económicos adicionales de las personas con discapacidad en comparación con el resto de los trabajadores

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	6	25
Parcialmente de Acuerdo	8	33,3
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	7	29,17
Parcialmente en Desacuerdo	3	12,5
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 22

Beneficios económicos adicionales de las personas con discapacidad en comparación con el resto de los trabajadores



Fuente: Barrios y Pacheco (2013)

Análisis: De acuerdo a la información presentada, un 58,3 % de los trabajadores opina que las personas con discapacidad reciben beneficios socioeconómicos adicionales, desde el punto de vista de los trabajadores convencionales esto puede convertirse en un factor excluyente hacia las personas con discapacidad, puesto que reciben otros beneficios y pudiese despertar celos profesionales.

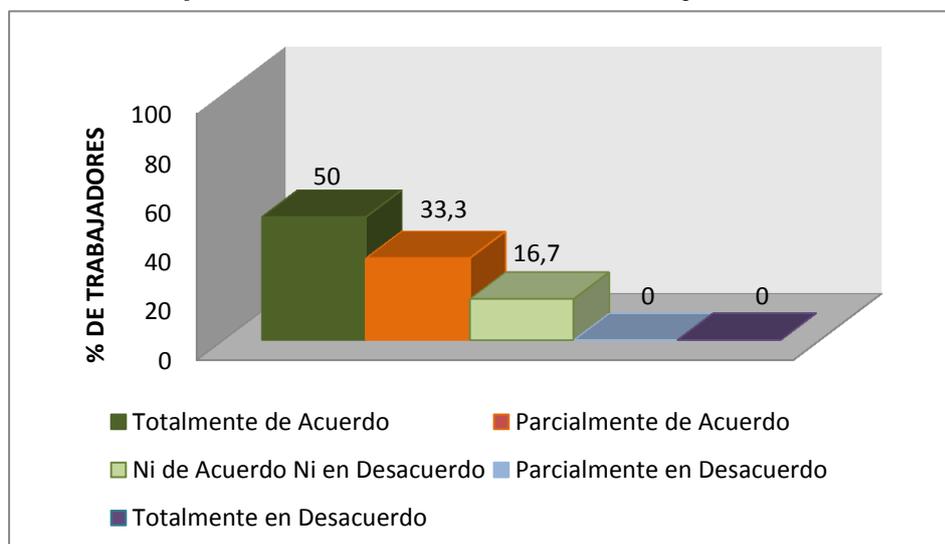
23. Los trabajadores con discapacidad tienen disposición a trabajar en equipo con el resto de los trabajadores que no poseen discapacidad.

Tabla N° 23
Disposición para trabajar en equipo de las personas con discapacidad con el resto de los trabajadores

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	12	50
Parcialmente de Acuerdo	8	33,3
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	4	16,7
Parcialmente en Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 23
Disposición para trabajar en equipo de las personas con discapacidad con el resto de los trabajadores



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos, los trabajadores consideran en un 83,3 % que existe disposición a trabajar en equipo por parte de las personas con discapacidad, lo cual es un elemento esencial para su integración en el entorno de trabajo, considerándose este aspecto como una fortaleza en este sentido.

24. Los trabajadores sin discapacidad tienen disposición a trabajar en equipo con los trabajadores que poseen alguna discapacidad.

Tabla N° 24

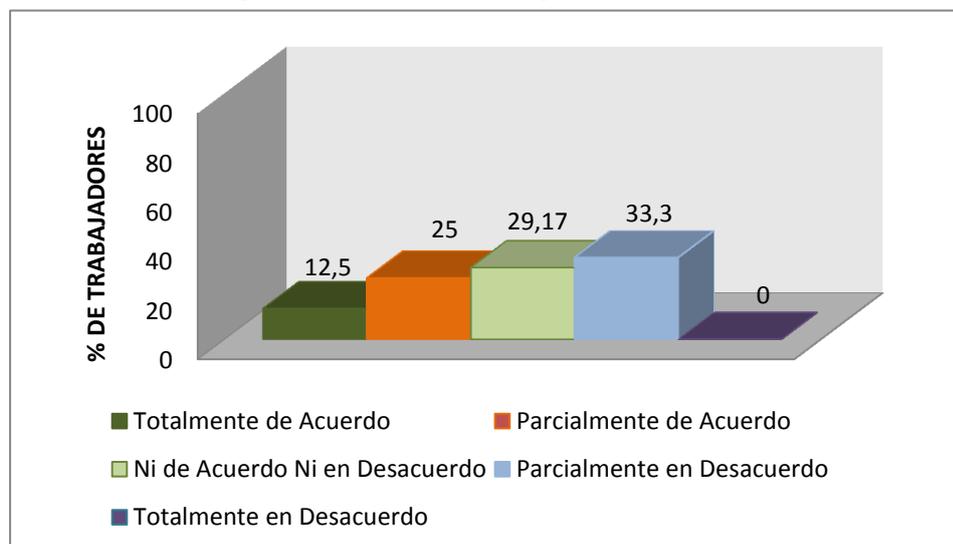
Disposición para trabajar en equipo de los trabajadores con las personas con discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	12,5
Parcialmente de Acuerdo	6	25
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	7	29,17
Parcialmente en Desacuerdo	8	33,3
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 24

Disposición para trabajar en equipo de los trabajadores con las personas con discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: De acuerdo con la información presentada anteriormente, los trabajadores sin discapacidad se muestran no dispuestos en un 62,47% a trabajar en equipo con el resto de los trabajadores, esto puede deberse a las barreras de comunicación descritas anteriormente, es necesario sensibilizar a las personas sin discapacidad acerca de la necesidad del trabajo en equipo, y que estos puedan comprender que esto les favorece a pesar de las limitaciones en comunicación que puedan existir.

25. Los trabajadores con discapacidad se han adaptado al trabajo de forma adecuada.

Tabla N° 25

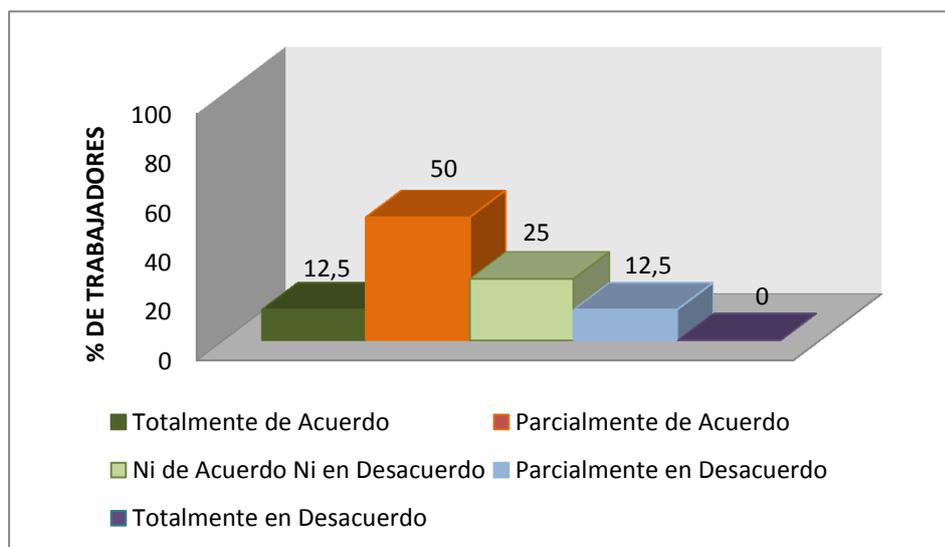
Adaptación de los trabajadores con discapacidad al trabajo adecuadamente

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	12,5
Parcialmente de Acuerdo	12	50
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	6	25
Parcialmente en Desacuerdo	3	12,5
Totalmente en Desacuerdo	0	0
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 25

Adaptación de los trabajadores con discapacidad al trabajo adecuadamente



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: En relación con la adaptación al trabajo de las personas con discapacidad, un 62,5 % de los trabajadores consideran que esta adaptación existe, sin embargo, es necesario identificar las causas que pudiesen estar influyendo para que este ajuste sea efectivo totalmente.

26. Los trabajadores sin discapacidad se han adaptado a laborar con personas que poseen discapacidad.

Tabla N° 26

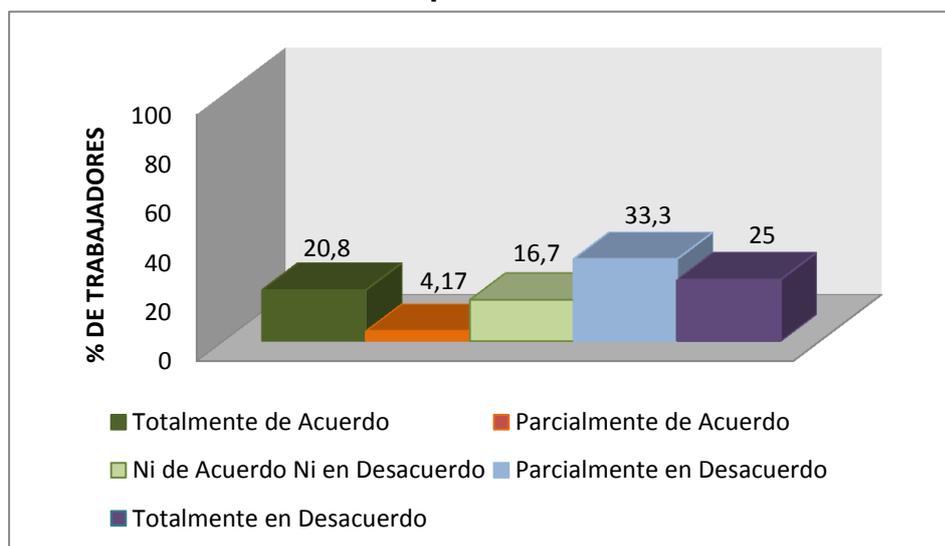
Adaptación laboral de los trabajadores con las personas con discapacidad

Opciones	Trabajadores	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	20,8
Parcialmente de Acuerdo	1	4,17
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	4	16,7
Parcialmente en Desacuerdo	8	33,3
Totalmente en Desacuerdo	6	25
TOTAL	24	100

Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Gráfico N° 26

Adaptación laboral de los trabajadores con las personas con discapacidad



Fuente: Barrios y Pacheco (2013).

Análisis: En relación con la adaptación laboral de los trabajadores sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad, un porcentaje significativo de 58,3 % indican que no existe, por tanto se afianza la necesidad de la sensibilización de los trabajadores para que la integración socio – laboral ocurra de manera adecuada, permitiéndole a todos los trabajadores poder trabajar como una unidad homogénea.

CONCLUSIONES

Luego de realizado el análisis de datos, se presentan las conclusiones obtenidas en referencia a cada objetivo de investigación planteado. En cuanto al objetivo “describir las condiciones laborales y de integración de los trabajadores con discapacidad de una agencia financiera del estado Carabobo”, se tiene que:

- La discapacidad es un aspecto que si bien afecta a las personas que la poseen, no les impide realizar actividades laborales para una integración social acorde con las necesidades humanas.
- Las condiciones de accesibilidad al puesto de trabajo para las personas con discapacidad y la señalización en la organización de los puestos estacionamiento especiales y otros elementos para estas personas no son adecuadas, lo cual es necesario para garantizar el ambiente adecuado para los trabajadores con discapacidad. Se debe considerar este aspecto como esencial ya que es exigido igualmente por las leyes venezolanas (LOPCYMAT), por tanto la organización se encuentra expuesta a sanciones en este sentido.
- Los trabajadores que no poseen discapacidad, no conocen adecuadamente el método Braille y el lenguaje de señas venezolanas, lo que representa una barrera importante para la integración socio – laboral de las personas con discapacidad, ya que no permite una adecuada comunicación entre ambos grupos de trabajadores.
- Los conocimientos de los trabajadores que no poseen discapacidad acerca del concepto de ésta y de sus tipos, si bien es

aceptable, debe ser fortalecido para que exista una mayor comprensión acerca de estos aspectos por los mismos.

- El abordaje en general de las personas con discapacidad por parte de los trabajadores que no la poseen, presenta una gran debilidad, en gran medida por lo expresado anteriormente de las debilidades en el conocimiento del concepto y tipos de discapacidad, el método Braile y el lenguaje de señas venezolanas.
- Las personas que no poseen discapacidad, deben estar debidamente sensibilizadas acerca del trato como personas con dignidad e igualdad hacia las personas con discapacidad, cualquier manifestación contraria puede considerarse como discriminación.
- La organización cumple con el número de personas con discapacidad indicado el marco legal vigente en Venezuela (5 %) de acuerdo con la Ley para personas con discapacidad.
- Los beneficios socioeconómicos que perciben las personas con discapacidad, son iguales a los del resto de los trabajadores y cumplen con las exigencias legales del marco jurídico venezolano, por lo que administrativamente la organización cumple adecuadamente con este aspecto, lo cual implica un respeto a la normativa establecida y crea una condición favorable de igualdad para su inclusión socio – laboral.

En relación al objetivo específico “determinar la sensibilidad que tiene los trabajadores convencionales en cuanto a las relaciones y el trabajo de personas con discapacidad en una agencia financiera del estado Carabobo”, las conclusiones son:

- Los trabajadores que no poseen discapacidad manifiestan su sensibilidad hacia la necesidad de un trato igualitario hacia las personas que las tienen, y se muestran una muy buena disposición hacia la formación y sensibilización para el trato hacia estas personas.
- Los trabajadores con discapacidad se muestran dispuestos a trabajar en equipo con el resto de los trabajadores, mientras que los que no la poseen manifiestan no tener esta cualidad, lo que implica que existe estigmatización en relación a compartir equipos de trabajo con las personas con discapacidad.
- Los trabajadores sin discapacidad no se han adaptado adecuadamente al trabajo con personas que si poseen estas condiciones, mientras que éstos últimos si lo han hecho adecuadamente, por lo que es necesario crear mecanismos de integración socio – laboral que favorezcan esta debilidad.
- Los trabajadores en general, identifican la necesidad de realizar eventos concientiar a los trabajadores de la organización para un mejor conocimiento, abordaje, trato y/o aceptación de las personas con discapacidad, por lo que existe reconocimiento de esta carencia en la gran mayoría de los trabajadores, lo cual resulta positivo ya que igualmente se muestran dispuestos a asistir a los mismos.
- A nivel social, lo trabajadores se muestran a favor de la promoción de campañas de sensibilización para promover un cambio de actitudes y comportamiento con respecto a las personas con discapacidad, lo que evidencia una actitud positiva a mejorar la realidad existente en la sociedad y en la organización.

RECOMENDACIONES

Como último objetivo específico de la investigación se planteó “sugerir recomendaciones que favorezcan la integración de las personas con discapacidad en una agencia financiera del estado Carabobo”, todas estas acciones se indican a continuación como recomendaciones a seguir para mejorar la integración socio – laboral en la organización.

- Colocar las señalizaciones adecuadas en las distintas áreas de la organización para un desplazamiento seguro y de libre transitabilidad evitando la ocurrencia de accidentes laborales.
- Diseñar puestos de estacionamiento exclusivos para las personas con discapacidad, los cuales deben estar lo más cerca a las instalaciones y debidamente identificados.
- Las instalaciones sanitarias deben ser modificadas para que sean accesibles y espaciosas exclusivamente para las personas con discapacidad motora.
- Realizar constantemente jornadas de sensibilización para crear conciencia y cambios de actitud positiva en las personas que laboran en la organización.
- Orientar a los trabajadores a poner en práctica todos los conocimientos adquiridos, sobre el trato adecuado hacia las personas con discapacidad, colocándose en el lugar de ellos para una mejor interrelación entre ambos.

- Incentivar al apoyo y ayuda a las personas con discapacidad al momento que éstas lo requieran, en el entorno laboral y en general en la sociedad.
- Realizar las adecuaciones necesarias en los puestos de trabajo a nivel físico, tecnológico y cualquier otro a considerar para que las personas con discapacidad puedan ejecutar sus labores eficientemente y sin ninguna limitación.
- Incentivar a los trabajadores discapacitados a su mejoramiento profesional a través de cursos y capacitación para fortalecer sus conocimientos y capacidades y que éstos puedan desenvolverse cada día mejor en el ámbito profesional.
- Incluir formalmente a las personas con discapacidad en las actividades sociales de la organización, con la finalidad de poner en práctica el trato de igualdad y dignidad que éstos se merecen.
- Realizar campañas informativas mediante medios de difusión (carteleras, publicaciones periódicas, medios digitales de la organización, redes sociales) del significado de la discapacidad como condición humana no limitante al trabajo.
- Procurar los medios y recursos a través de la organización, para las revisiones médicas de rigor de las personas con discapacidad que lo requieran, para contribuir responsablemente al mantenimiento de la salud de las mismas.
- Informar a las personas con discapacidad a cerca de las distintas organizaciones de ayuda y cooperación a la persona con discapacidad en Venezuela, para que éstos se mantengan asesorados y con la información necesaria acerca de su condición.

- Evaluar periódicamente el trato hacia las personas con discapacidad de los trabajadores que no la poseen, con la finalidad de mejorar continuamente este aspecto en la organización.
- Asesorar a las personas con discapacidad acerca de sus deberes y derechos en la organización, con la finalidad que éstos los conozcan y que no permitan ningún tipo de discriminación por parte de los trabajadores que no la posean.
- Elaborar un plan de inducción especial para las personas con discapacidad, que incluya los aspectos legales inherentes a éstos, así como todos los elementos informativos y de adiestramiento para que puedan adaptarse con mayor facilidad a sus puestos de trabajo y a las funciones del cargo.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidas (2006). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Quinta Edición. Editorial Epísteme. Caracas, Venezuela

Balestrini, Mirian (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Séptima edición. BL Consultores Asociados. Caracas.

Brito, María (2009). **Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en una Empresa Manufacturera**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Cavault, Jhoana y Herrera, Lucia (2009). **Descripción de las Actitudes de los Responsables de Recursos Humanos del MPPES**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.

Conapdis (2011). **Misión**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.conapdis.gob.ve/index.php/conapdis/mision>. Consulta: Enero 15, 2013

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial N 36.860 de la República Bolivariana de Venezuela**. 30 de Diciembre de 1999. Caracas. Venezuela.

Faria, Merlein y Traboscia, Julietta (2008). **Preparador Laboral del Personal con Discapacidad Intelectual del Área Metropolitana de Caracas: Perfil de Competencias**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.

Hernández, Roberto; Fernández Carlos; y Batista, Pilar (2010). **Metodología de la Investigación**. Quinta Edición. Editorial GrawHill. México.

Hurtado, Jaqueline (2007). **El proyecto de investigación**. Ediciones Orión. Caracas, Venezuela

Izaguirre, Anyi y Girón Irune (2008). **Relación entre nivel de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve**. Trabajo Especial de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.

Jordán, Borja (2005) **Inserción Laboral de Personas con Discapacidad**. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología, Servicio de Información sobre Discapacidad, SID. Universidad de Salamanca. Salamanca, España

Ley Orgánica del Trabajo, de las Trabajadores y Trabajadoras (2012). **Gaceta Oficial N° 5.152 Extraordinaria de la República de Venezuela**. 19 De Junio De 1997. Caracas

Ley de Régimen Prestacional de Empleo (2005). **Gaceta Oficial N° 38.281 de la República Bolivariana de Venezuela**. 27 de septiembre de 2005. Caracas.

Ley de Personas con Discapacidad (2007). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.598**. Enero 5, 2007. Caracas

Méndez, Carlos (2002). **Guía para elaborar el Diseño de Investigación en Ciencias Económicas, Contable y Administrativo**. Mc Graw-Hill. Interame, Colombia.

Momm, Willi y Geiecker Otto (2008). **Discapacidad: Conceptos y Definiciones**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/17.pdf>. Consulta: Febrero 25, 2013.

Organización Internacional del Trabajo (2006). **Inserción de Personas con Discapacidad en el Trabajo: Legislación y Experiencias Aplicadas en Países de la Unión Europea**. Programa de Empleo y Desarrollo de Formación. Centro Internacional de Formación de Turín, Italia.

Organización Internacional del Trabajo. (1983). **Recomendación sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas)**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convds.pl?R168>. Consulta: Febrero 25, 2013.

Organización Internacional del Trabajo (1958). **Convenio 111. Derechos Fundamentales en el Trabajo**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convds.pl?C111>. Consulta: Febrero 25, 2013.

Organización Internacional del Trabajo (1964). **Convenio 122. Convenio sobre la política del empleo**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convds.pl?C122> . Consulta: Febrero 25, 2013.

Puerta, Edith; Rodríguez, José y Veliz, Bárbara (2008). **Análisis del Proceso de Inserción Laboral de las Personas con Discapacidad desde el Punto de Vista de los Trabajadores de la Agencia de Empleo Cesar “Pipo” Arteaga de Valencia Estado Carabobo**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Shrey, Donald (2005). **Gestión de la Discapacidad en el Trabajo**. Documento en Línea. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/17.pdf>. Consulta: Febrero 22, 2013.

Tamayo, Mario (2003). **El proceso de la investigación científica**. Quinta Edición. Editorial LIMUSA S.A. México, México.

ANEXOS