UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRES BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES

(INDUSTRIÓLOGO)

ACTITUD DEL PERSONAL DE RRHH HACIA LA INSERCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EMPRESAS FARMACEUTICAS. AMC 2014

Realizado por:
Calderón Siverio, Natalia María
Torres Manuitt, Pedro Rafael

Profesor Guía: González, Lissette

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de :_____( ) puntos.

Nombre: _____Firma:_____

Nombre: _____Firma:_____

Nombre: _____Firma:_____

Caracas, _____de _____de_____

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

ACTITUD DEL PERSONAL DE RRHH HACIA LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EMPRESAS FARMACÉUTICAS. AMC 2014

Tesista: Natalia María Calderón Siverio
Tesista: Pedro Rafael Torres Manuitt
Tutora: Lissette González

Caracas, Septiembre 2015

DEDICATORIA

A Dios por guiarme en cada uno de mis pasos en este proceso de tesis y por haberme dado la oportunidad de conocer grandes personas que me acompañaron en mi etapa universitaria.
A mis padres, porque son lo más importante de mi vida y sin duda alguna no hubiese alcanzado esta meta sin el apoyo de ellos.
A mis hermanos, porque son la fuerza que me impulsa a seguir adelante.
A David, Soraya y Ana Victoria, gracias por estar siempre y apoyarme en todo momento.
A todos mis amigos que me acompañaron durante mi vida universitaria.
Finalmente, quiero dedicar este proyecto de tesis a una persona muy especial en mi vida, eres mi razón de ser y mi apoyo incondicional, gracias por todo Natalia Calderón…

Pedro Torres

Dedico este proyecto a mis papás porque me apoyaron en todo momento y son lo más especial de mi vida, los amo.
A mi hermana que aunque es amargada siempre estará para apoyarme y alentarme.
A Morelia, Carlos y Verónica porque siempre me consintieron cuando iba a su casa a hacer tesis. Mori gracias por esos ricos almuerzos.
A Lissette González que aunque pasó por duros momentos siempre nos guió y ayudó en todo el proyecto.
A las empresas en las que trabajé, por comprender los permisos que permitieron realizar nuestro proyecto
A mi compañera y amiga Melanie Previdi quien nos acompañó en nuestro proyecto y me hizo reír con sus ocurrencias.
A todas las personas que estuvieron pendientes de mi tesis y me dieron apoyo y entusiasmo
Muy especialmente dedico este proyecto a mi compañero de tesis, amigo y novio Pedro Torres que es mi fuerza para seguir adelante y mi apoyo incondicional, gracias por todo…
¡Te amo!

Natalia Calderón

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a Dios por habernos dado las fuerzas para seguir adelante y de unirnos como compañeros de tesis.

A Lissette González por acceder a ser nuestra tutora y por su incondicional apoyo para seguir adelante.

A todas las empresas que nos apoyaron para realizar nuestras encuestas.

A la escuela de Ciencias Sociales por servir de guía para la entrega de este proyecto

A la Universidad Católica Andrés Bello por darnos los mejores 5 años de nuestras vidas.

Agradecemos a nuestros padres por apoyarnos durante los 5 años de nuestra carrera y por brindarnos entusiasmo para seguir adelante, sin ustedes no hubiéramos podido lograrlo, los queremos.

A todos nuestros amigos de la promoción 51 que nos acompañaron durante toda la carrera.

Les agradecemos a todas las personas que de una u otra manera nos dieron apoyo y nos guiaron para lograr este éxito.

¡Gracias a todos!

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA III

AGRADECIMIENTOS IV

ÍNDICE DE CONTENIDO V

INDICE DE TABLAS VII

INDICE DE GRAFICOS IX

RESUMEN X

INTRODUCCIÓN 11

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

CAPÍTULO II. 23

OBJETIVOS 23

2.1 OBJETIVO GENERAL. 23

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS. 23

CAPÍTULO III 24

MARCO TEÓRICO 24

DISCAPACIDAD 24

Diferenciaciones y Perspectivas *25*

- DEFICIENCIA 25
- DISCAPACIDAD 25

INSERCIÓN LABORAL 27

Aproximación al concepto de inserción laboral de personas con discapacidad. *28*

ACTITUD HACIA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD 30

CAPITULO IV 38

LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN VENEZUELA 38

CAPÍTULO V 46

MARCO METODOLÓGICO 46

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 46

5.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 47

5.3 UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA 48

5.4 RECOLECCIÓN DE DATOS 48

5.5 INSTRUMENTO 50

5.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 53

Operacionalización de la Variable Actitud hacia las personas con discapacidad *53*

Operacionalización de la Variable Cargo *54*
Operacionalización de la Variable Características Socio-Demográficas *55*
Operacionalización de la variable Contacto con personas con discapacidad *56*
5.7 CONFIABILIDAD, VIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO 57

CAPITULO VI **59**

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS **59**

6.1 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA 59
6.2 ACTITUD HACIA LA DISCAPACIDAD 66
6.3 DIMENSIONES DE LA ACTITUD 77
6.4 COMPARACIÓN DE RESULTADOS CON OTRAS INVESTIGACIONES 91

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **93**

BIBLIOGRAFÍA **96**

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de Confiabilidad Alpha de Cronbach para test de escala de actitudes hacia las personas con discapacidad propuesta por Verdugo Jenaro y Arias 58
Tabla 2. Distribución de la muestra por edad 59
Tabla 3. Distribución de la muestra por sexo 60
Tabla 4. Distribución de la muestra por nivel educativo de los encuestados. 60
Tabla 5. Distribución de la muestra por existencia de personal a su cargo 62
Tabla 6. Distribución de la muestra por contacto con personas con discapacidad. 63
Tabla 7. Distribución de la muestra por razón de contacto con personas con discapacidad 64
Tabla 8. Distribución de la muestra por calidad del contacto con personas con discapacidad 64
Tabla 9. Rango de los puntajes para la interpretación de la actitud. 66
Tabla 10. Actitud hacia la discapacidad según el nivel educativo de los encuestados. 69
Tabla 11. Actitud hacia la discapacidad según el sexo de los encuestados 69
Tabla 12. Actitud hacia la discapacidad según el cargo de los encuestados. 70
Tabla 13. Actitud hacia la discapacidad según el personal a cargo de los encuestados. 70
Tabla 14. Actitud hacia la discapacidad según la frecuencia del contacto con personas con discapacidad de los encuestados. 74
Tabla 15. Actitud hacia la discapacidad según la calidad del contacto con personas con discapacidad de los encuestados. 75
Tabla 16. Mínimo y máximo para cada dimensión de la actitud. 77
Tabla 17.Actitud para cada dimensión según edad de los encuestados 77
Tabla 18. Actitud para cada dimensión según el sexo de los encuestados. 79
Tabla 19. Actitud para cada dimensión según el nivel educativo de los encuestados. 80
Tabla 20. Actitud para cada dimensión según el cargo de los encuestados. 81
Tabla 21. Actitud para cada dimensión según la existencia de personal a cargo de los encuestados. 82
Tabla 22. Actitud para cada dimensión según el área de RRHH en la que trabajan los encuestados. 83
Tabla 23. Actitud para cada dimensión según el contacto con personas con discapacidad de los encuestados. 85
Tabla 24. Actitud para cada dimensión según la razón del contacto con personas con discapacidad. 86
Tabla 25. Actitud para cada dimensión según la frecuencia del contacto con personas con discapacidad. 87
Tabla 26. Actitud para cada dimensión según la calidad del contacto con personas con discapacidad. 88

Tabla 27. Actitud para cada dimensión según el tipo de discapacidad de la persona contacto con personas con discapacidad. 89

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Distribución de la muestra por cargo de los encuestados. 61
Gráfico 2. Distribución de la muestra por Área de Recursos Humanos en la que trabajan los encuestados. 62
Gráfico 3. Distribución de la muestra por tipo de discapacidad con la que se tuvo contacto. 65
Gráfico 4. Rango de actitud hacia las personas con discapacidad para los encuestados. 67
Gráfico 5. Actitud hacia la discapacidad según la edad de los encuestados. 68
Gráfico 6. Actitud hacia la discapacidad según el área de RRHH en la que trabajan los encuestados. 71
Gráfico 7. Actitud hacia la discapacidad según el contacto con personas con discapacidad de los encuestados. 72
Gráfico 8. Actitud hacia la discapacidad según la razón del contacto con personas con discapacidad de los encuestados. 73
Gráfico 9. Actitud hacia la discapacidad según el tipo de discapacidad de la persona contacto de los encuestados. 76

RESUMEN

La presente investigación estudió las actitudes que tienen el personal de Recursos Humanos hacia la inserción laboral de personas con discapacidad. Usualmente se generan prejuicios sobre las personas con algún tipo de limitación, ya que suelen considerarse vulnerables y débiles, así como también, incapaces de realizar alguna tarea que pueda contribuir con el objetivo de una organización, precisamente siendo juzgados o señalados por su discapacidad y no por su capacidad de tener un alto desempeño a nivel organizacional. Evidentemente todos estos prejuicios, opiniones y actitudes hacen que se les dificulte a estos individuos su acceso al mercado de trabajo, impidiéndoles poseer un empleo digno y bien remunerado. Para llevar a cabo esta investigación se hizo énfasis en los objetivos de este estudio, que son: detectar las actitudes del personal de recursos humanos hacia la inserción de personas con discapacidad. Identificar la variación de las actitudes según el cargo o responsabilidad de las personas de recursos humanos. Por otro lado, conocer la variación de las actitudes según sus características socio-demográficas. Aunado a esto, identificar la variación de las actitudes según el contacto con la persona con discapacidad. Para ello se realizó una investigación exploratoria descriptiva, ya que se detectaron actitudes del personal de Recursos Humanos hacia la discapacidad. Por otro lado, la muestra fue de 51 personas de recursos humanos en empresas farmacéuticas del Área Metropolitana de Caracas (AMC), a las cuales se les aplicó una escala Likert que nos permitió determinar la actitud hacia las personas con discapacidad, la cual en general fue favorable, independientemente del cargo o responsabilidad y variables socio-demográficas.

Palabras clave: Discapacidad, inserción laboral, actitud, discriminación laboral, departamento de Recursos Humanos.

INTRODUCCIÓN

El trabajo digno y de calidad es el factor más efectivo para luchar contra la marginalización, la pobreza y los problemas económicos. Por otro lado, la discriminación laboral es un tema importante porque todas las personas tienen la libertad de trabajar para generar recursos que les permitan subsistir, sin embargo las personas con discapacidad se ven afectadas en cuanto a la inserción en el ámbito de trabajo.

Para las organizaciones, una persona con discapacidad puede representar un obstáculo que frena el cumplimiento de los objetivos de la empresa y muchas personas suelen tener prejuicios en cuanto al desempeño de estas. Esto puede representar un factor determinante para la inserción laboral de personas con algún tipo de limitación.

Otro factor importante es que las personas con discapacidad son consideradas débiles y sin la capacidad de realizar las tareas necesarias que conllevan al éxito de la organización.

A pesar de los avances significativos sobre el tema, sigue siendo un inconveniente que una persona con algún tipo de discapacidad pueda formar parte del ámbito laboral, ocasionando una dificultad en el desarrollo personal y laboral de estas personas.

Un aspecto muy importante es el hecho de que no se encontraron abundantes investigaciones que trataran el tema de la discapacidad con relación a las posibles variaciones que pueda tener una actitud con respecto al cargo que ocupa una persona dentro de una organización, es por esto, que consideramos imprescindible para este estudio profundizar más respecto a este punto.

El trabajo se estructura de la siguiente manera: primero el planteamiento del problema que determina la importancia de la realización de ésta investigación.

El capítulo II determina los objetivos, tanto generales como específicos que van a orientar el proceso de investigación.

El capítulo III expone el marco teórico que representa el enfoque en que se va basar para realizar la investigación en cuanto a las actitudes del personal de recursos humanos en empresas farmacéuticas del área metropolitana de caracas.

El capítulo IV indica los instrumentos y el diseño de nuestra investigación que permitirá obtener una respuesta a los objetivos.

En el capítulo V se exponen la presentación y análisis de resultados basados en los objetivos y la teoría que sustentan a esta investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según cifras de la Organización Mundial de la Salud OMS (2011), más de mil millones de personas en el mundo viven con algún tipo de discapacidad, representando alrededor del 15% de la población mundial. Según la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), alrededor de cuatrocientos setenta millones de personas en edad laboral sufren alguna discapacidad siendo vulnerables, no sólo por factores como son el género, sexo o situación económica, sino también por su condición, dificultándoles así el acceso al mercado de trabajo.

La discriminación laboral es un problema con gran relevancia a nivel mundial, ya que la oportunidad de trabajar es indispensable para que todas las personas generen recursos suficientes para subsistir. En el caso de las personas con discapacidad, se ha ido notando cada vez más la dificultad que tienen al tratar de ingresar al campo laboral.

Es por esto que son muchas las investigaciones realizadas referentes a la inserción laboral de las personas con discapacidad. Aquí encontramos algunos estudios interesantes:

En Europa, el 52 por ciento de las personas con discapacidad no forman parte de la fuerza de trabajo y para el año 2005, el índice de empleo de las personas con discapacidad en edad de trabajar era sólo de 38 por ciento, respecto al 78 por ciento del resto. Dos tercios de individuos con discapacidad que estaban desempleados declararon tener deseo de trabajar, pero no encontraron un puesto de trabajo (OIT, Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, 1998).

Específicamente en el Reino Unido las personas con discapacidad de 26 años, tienen cuatro veces más probabilidades de estar sin empleo que aquellos que no cuentan con discapacidad alguna (OIT, Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, 1998).

Otro estudio realizado en España, llamado “La Discapacidad en Cifras”, argumenta que dos de cada tres personas con discapacidad en edad de trabajar se encuentran fuera del mercado de trabajo, y que sólo una de cuatro personas con discapacidad en edad laboral está ocupada. También se establece que en España la tasa de actividad de las personas con discapacidad con edades comprendidas entre 16 y 64 años, es de 32,3%, mientras que la tasa representada por las personas sin ningún tipo de limitación es de 64,5% (Jimenez & Huete, 2002).

Al parecer, el problema de la inserción laboral de las personas con discapacidad se agrava y agudiza mucho más en los países no miembros de la UE, ya que se hallan en una situación de clara desventaja con respecto al empleo y al desempleo y la inserción laboral de las personas con discapacidad sigue siendo problemática, (Europeas, 2004).

La Organización Mundial de la Salud, cita en su Informe Mundial sobre la Discapacidad en 2011, un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en donde se comprobó que, en 27 países las personas con discapacidad en edad de trabajar, en comparación con sus homólogas no discapacitadas, experimentaban desventajas significativas en el mercado laboral y tenían pocas oportunidades de empleo. En promedio, su tasa de empleo (44%) era ligeramente superior a la mitad de la tasa de las personas sin discapacidad (75%). (OMS, 2011)

Es así como la Organización Internacional del Trabajo en su estudio Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, argumenta que más de un 60 por ciento de las personas con discapacidad están en edad de trabajar, y sin embargo experimentan un índice de desempleo de entre 80 y 100 por ciento superior al de los trabajadores sin discapacidad. Aunado a esto la mayoría de los empleadores consideran que las personas con discapacidad no pueden trabajar, por lo tanto, es evidente que estos individuos representan un grupo vulnerable dentro de la sociedad al tratar de ingresar al campo laboral (OIT, Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, 1998).

Por otro lado, un estudio realizado demostró que la tercera parte de los empleadores encuestados dijo que las personas con discapacidad no podían cumplir eficazmente las

tareas requeridas. La segunda razón más común para no contratar a las personas con discapacidad era el temor al costo de las comodidades necesarias (ONU, 2006).

Por lo tanto en este punto, podemos mencionar que los empleadores pueden formar parte o no de la exclusión de las personas con discapacidad del mercado laboral, así como también existen varios factores que dificultan la inclusión laboral de las personas con discapacidad, entre los cuales se encuentra la actitud negativa de una parte de los empleadores o los responsables de recursos humanos, que revela un prejuicio inicial hacia las capacidades potenciales de la personas con discapacidad, o una serie de ideas falsas o preconcebidas (Iglesias & Polanco, 2009).

De igual forma en una encuesta realizada en Francia se constata que, menos de un 2% de aquellos que han hecho mención de una discapacidad en el CV han sido convocados para una entrevista. Las personas con discapacidad son contratadas principalmente a través de agencias de trabajo temporal, para de esa forma minimizar los riesgos de los empleadores (OIT, Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, 1998).

Por consiguiente, las actitudes de los empleadores o responsables de recursos humanos juegan un rol importante en la participación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, así como también se considera que la clave para cambiar comportamientos hacia estas personas, son las actitudes (Vaillo, 2003).

Una investigación realizada por la Universidad Autónoma de Madrid que buscaba analizar las diferentes connotaciones de la predisposición de los empleadores y grandes empresas de contratar personal con discapacidad demostró que:

> (…) El elemento clave de la inclusión laboral de las personas con discapacidad es el tejido empresarial y, en muchas ocasiones, por falta de información, prejuicios o miedos, éste dificulta o limita el proceso final del itinerario de inserción. Se invierten muchos recursos en formar a las personas con discapacidad para conseguir un puesto de trabajo, pero habitualmente el itinerario de inserción en su fase final choca con las actitudes negativas del tejido empresarial, que en muchas ocasiones consideran a estos trabajadores como poco aptos para cualquier tipo de desempeño funcional, no sólo por la discapacidad de base sino también

> por las connotaciones negativas que puedan plantear en la organización: bajo rendimiento, absentismo, permisos e incluso problemas de relación con otros elementos de la organización" (Olavarrieta, y otros, 2012, pág. 3).

Por otro lado, es pertinente mencionar que existe otra perspectiva que explica las actitudes de las personas hacia los individuos con algún tipo de discapacidad, esta perspectiva es la social.

El entorno social y económico en el que están inmersas las personas con discapacidad, situando la concepción de discapacidad como algo externo al individuo, nos lleva a afirmar que la discapacidad también puede ser analizada no sólo desde un punto natural del ser humano, sino también desde un punto de vista social (Iglesias & Polanco, 2009).

> En gran medida, podemos ver, por lo que hemos dicho, que la imagen de la discapacidad se construye socialmente. Socialmente la discapacidad ha tenido un tratamiento negativo (…) Es necesario generar actitudes positivas hacia las personas con diversidad, debido en gran parte, a que las mismas favorecen su desenvolvimiento. Las actitudes negativas, excluyen y minusvaloran a la persona con discapacidad, mientras que las positivas la incluyen y reconocen su valía y sus capacidades dentro de la diversidad humana (Violo, 2008, pág. 1).

De igual manera, según el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, la imagen de estas personas depende de las actitudes sociales basadas en múltiples y diferentes factores (Aguado, Flórez, & Alcedo, Programas de Cambios de Actitudes ante La Discapacidad, 2004).

Una investigación realizada en España titulada "Estudio de actitudes hacia la contratación de personas con discapacidad en el tejido empresarial de Valdemoro (Madrid)" afirma que:

> Hay empresas que muestran claras resistencias a la contratación de personas con discapacidad. Especialmente, aunque no todas, las empresas enfocadas a la actividad comercial o relaciones con clientes (empresas de servicios) y especialmente hacia un segmento concreto de la discapacidad, la discapacidad psíquica, que levanta más barreras

> psicológicas en el empresario o responsables de RRHH y se piensa que es mucho más difícil o casi imposible de insertar (Olavarrieta, y otros, 2012, pág. 7).

En este sentido, otro estudio realizado, en donde su objetivo era destacar un programa de formación de actitudes positivas hacia las personas con discapacidad, específicamente aquellas que poseen discapacidad mental, pudo determinar:

> La actitud inicial se puede definir a partir de términos como la lástima y el desconocimiento, aspectos que condicionan un tipo de intervención basada en la desigualdad, es decir, basada en la superioridad del empresario frente a la persona con retraso mental. Superioridad entendida como sobreprotección y como negación de cualquier capacidad de la persona con discapacidad (De la iglesia, 2006, pág. 99).

Así mismo, un estudio de gran relevancia se plantea que los profesionales que trabajan con personas con discapacidad presentan barreras actitudinales en la inclusión socio laboral de estas personas y afirma que:

> (...) A causa de malas apreciaciones sociales, bien por causas históricas, por causas pragmáticas o de competitividad, se crea una gruesa barrera que distingue al sujeto normal del anormal o excepcional, manteniendo opiniones y creencias equivocadas hacia ellos, discriminándolos sin respetarles su condición de personas, su dignidad, equidad, derechos, justicia, igualdad e interdependencia, lo que les coarta de experimentar una mejor calidad de vida (Iglesias & Polanco, 2009, pág. 8).

En este sentido, es pertinente definir para fines explicativos, la discriminación por motivos de discapacidad:

> Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo (ONU, 2006, pág. 1).

Esta discriminación se ve reflejada en la actitud que tienen las personas sin discapacidad hacia el proceso de integración socio laboral de las personas con alguna discapacidad, debido a esto es relevante realizar estudios sobre las actitudes hacia la discapacidad, ya que ayudarían a determinar los comportamientos que tienen las personas hacia la misma, puesto que en gran parte la actitud de la sociedad juega un papel importante en el proceso de inclusión de personas con discapacidad (Iglesias & Polanco, 2009).

Por otro lado, según todo lo anteriormente explicado, podemos notar que los empleadores o responsables de recursos humanos tienen un papel importante en la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, ya que es el departamento de recursos humanos el encargado de reclutar y seleccionar a las personas necesarias para la ejecución de las tareas diarias de una organización.

De igual manera, todo individuo tiene derecho a un trabajo digno y remunerado, sin tomar en cuenta sus limitaciones como persona. Es así como se argumenta que todos los individuos tienen los mismos derechos, entre ellos el tener un trabajo adecuado a sus habilidades y capacidades, el cual también debe aplicarse en el caso de las personas con discapacidad para que se logre una igualdad de oportunidades y la integración plena en la sociedad, ayudando así a mejorar su calidad de vida y alcanzar un estilo más independiente. Sin embargo, el acceso al mercado laboral por parte de las personas con discapacidad resulta más difícil (Iglesias & Polanco, 2009).

Otro estudio de igual importancia realizado en España referente a las actitudes de los empresarios o responsables de recursos humanos que son parte del tejido empresarial, hacia la contratación de individuos con discapacidad, el cual en sus resultados se determinó que:

> El discurso de las empresas hacia la discapacidad no ha sido negativo, sí se ha manifestado crítico en algunos casos. Así, las experiencias laborales que han tenido las empresas con trabajadores con discapacidad han sido muy diversas, las experiencias negativas debidas al alto nivel de esfuerzo que exige a la empresa la inserción laboral de este colectivo (…)
>
> Los motivos de queja más frecuentemente señalados en las entrevistas personales con responsables de recursos humanos son que

> interrumpen la dinámica de trabajo, que están poco motivados para el trabajo y que es más el esfuerzo que hay que hacer que lo que ellos producen. También se ha señalado en algún caso la falta de sinceridad del trabajador con la empresa al no informar de su situación en el momento de la contratación (...). Estas experiencias parecen distanciar a las empresas del compromiso social de la inserción laboral de personas con discapacidad y generan resistencias aún mayores hacia una nueva contratación (Olavarrieta, y otros, 2012, págs. 7-8).

A pesar del aumento de la visibilidad del tema de las personas con discapacidad en la agenda pública regional y de los avances en el reconocimiento jurídico de sus derechos, de los diversos organismos, tanto a escala nacional como internacional, su situación en América Latina sigue caracterizándose por una profunda desigualdad, que se materializa en grandes brechas socioeconómicas que colocan a este grupo de la población, en una condición de vulnerabilidad social (Stang, 2011).

En América Latina el problema de la inserción laboral de personas con discapacidad no es de menor relevancia y aproximadamente el 10% de la población vive con algún tipo de discapacidad y lo más alarmante de todo esto es que entre el 80% y el 90% de los individuos con discapacidad en América Latina y el Caribe (ALC) están desempleados o no integrados a la fuerza laboral y casi todos aquellos que sí tienen trabajo reciben salarios muy bajos o ninguna compensación monetaria (CEPAL, 2012).

Según los datos de la ronda censal 2010, la prevalencia de la discapacidad en América Latina varía desde 5,1% en México hasta 23,9% en Brasil, mientras que en el Caribe el rango oscila entre 2,9% en Bahamas y 6,9% en Aruba. En total, cerca de 12% de la población latinoamericana y caribeña viviría con al menos una discapacidad, lo que involucra aproximadamente a 66 millones de personas, según cifras recogidas de distintas fuentes estadísticas de la región (CEPAL, 2012).

Antes de analizar el caso de Venezuela, es importante conocer la cantidad de personas con discapacidad que hay en nuestro país, ya que directa o indirectamente están constantemente sometidos a las barreras socio laborales impuestas por la sociedad. Según el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas en el año 2001, reflejó que para la fecha había en el territorio nacional cerca de 907.694 personas con discapacidad,

representado el 3,9% de la población de igual forma, para el año 2011 se determinó que en el territorio nacional, el 6,3% de la población para la fecha presentaba algún tipo de discapacidad, representando aproximadamente 1.715.360 habitantes con algún tipo de limitación (INE, Censo de Población y Vivienda, 2011).

En cuanto a la inserción laboral que tienen estas personas dentro de nuestro país, se encuentran algunos estudios interesantes:

En primer lugar, es necesario comprender que los prejuicios o actitudes que tienen los trabajadores hacia las personas con discapacidad, se relacionan tanto en la contratación de estas personas, como en el futuro desarrollo de las relaciones laborales dentro de la empresa una vez que estos individuos se encuentren trabajando.

> "La actitud favorable que tienen los individuos sin discapacidad permite que las personas con discapacidad participen en el área laboral en un ambiente "normal" o "neutro", sin necesidad de estar sometida al rechazo de sus compañeros de trabajo. El tener dicha actitud evita que las personas con discapacidad se sumerjan en un mundo de soledad por temor al mal trato y subestimación a la hora de realizar sus actividades laborales, por el contrario promueve que éstas se integren a un ámbito fundamental en la vida de cualquier ser humano, como lo es el trabajo" (Iglesias & Polanco, 2009, pág. 109).

En una investigación se establece, que si bien es cierto que en su mayoría existe una actitud positiva de parte de los trabajadores, en la práctica, el número de empleados con discapacidad es muy reducido, debido a la falta de información que tienen los trabajadores con respecto a las funciones que puede desempeñar una persona con discapacidad (Herrera & Covault, 2009).

De igual manera, otra investigación establece, que ha habido resultados positivos por parte de las empresas privadas en la inclusión de personal con discapacidad. Esto debido a que, las mismas han buscado medios para tratar de solucionar la problemática de la inserción laboral de personas con discapacidad, pero los resultados han demostrado que es aprovechada por algunas empresas más como una bandera de responsabilidad social que como medios de acción eficientes para la inclusión laboral de estas personas (Gonzalez, 2007, pág. 286).

En este punto, es evidente que la inserción de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo es un problema que traspasa las fronteras de cualquier país, además es indiscutible que el número de personas con discapacidad aumentará. En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación mayor, pues su prevalencia está aumentando (OMS, 2011, pág. 1).

Por lo tanto, es hora de generar las condiciones por parte de las empresas, empleadores, o responsables de recursos humanos que les permitan a estos individuos finalmente ingresar al campo laboral, para que puedan tener un trabajo digno, que les permita subsistir como individuos, para acabar con la dificultad que tienen al tratar de ingresar al campo laboral, simplemente por su condición.

Con todo lo presentado en los párrafos a lo largo de éste texto, es pertinente plantear la siguiente pregunta:

¿Qué actitudes tienen el personal de Recursos Humanos hacia la inserción de personas con discapacidad tomando en cuenta las variables como el cargo, las características socio-demográficas y el contacto con personas con discapacidad en empresas farmacéuticas del Área Metropolitana de Caracas?

Realizar una investigación sobre las actitudes del personal de recursos humanos hacia las personas con discapacidad es un tema que tiene gran relevancia social ya que afecta directamente el bienestar socioeconómico de estas personas; que si bien es cierto son apoyados y considerados como personas capaces de trabajar por diversas legislaciones en nuestro país y a nivel mundial, siguen siendo objeto de discriminación. Esto debido a que existen factores como el prejuicio social, el lenguaje, etiquetas sociales y actitudes que utilizan los individuos para referirse a las personas con discapacidad, que ponen trabas a estos ciudadanos para poder emplearse.

Siguiendo estos fundamentos, puede decirse entonces que estudiar acerca de actitudes del personal de recursos humanos hacia este grupo vulnerable de la sociedad aporta un conocimiento útil ya que si bien es cierto que todo individuo tiene derecho a un trabajo digno que sea capaz de ser el sustento económico y emocional, muchas personas con discapacidad no lo tienen. De igual manera, como se mencionó a lo largo de éste texto,

los gerentes o los responsables de recursos humanos son quienes finalmente reclutan y seleccionan al personal necesario para el cumplimiento de las labores cotidianas en una organización, por lo tanto, pueden determinar la inserción laboral de estos individuos en una empresa.

CAPÍTULO II.

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general.

Describir las actitudes del personal de Recursos Humanos hacia la inserción de personas con discapacidad tomando en cuenta las variables como el cargo, las características socio-demográficas y el contacto con personas con discapacidad en empresas farmacéuticas del Área Metropolitana de Caracas

2.2 Objetivos específicos.

Identificar la variación de las actitudes hacia la inserción de personas con discapacidad del personal de recursos humanos, según el cargo o responsabilidad en empresas farmacéuticas del Área metropolitana de Caracas.

Conocer la variación de las actitudes hacia la inserción de personas con discapacidad del personal de recursos humanos, según sus características socio-demográficas en empresas farmacéuticas del Área metropolitana de Caracas.

Identificar la variación de las actitudes hacia la inserción de personas con discapacidad del personal de Recursos Humanos, según el contacto con personas con discapacidad en empresas farmacéuticas del Área Metropolitana de Caracas.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo, se pretende explicar ciertos conceptos como son: inserción, discapacidad y actitudes, que sirven como perspectiva teórica del objeto de estudio de la inserción laboral de personas con discapacidad. Por otro lado, se busca que estas bases teóricas sirvan para establecer la relación entre las variables, así como sustentar las bases de la hipótesis de investigación, lo cual hace necesario comenzar con la definición de discapacidad.

Discapacidad

Son muchas las definiciones que podemos encontrar hacia la discapacidad que han sido expuestas por diferentes autores con distintos puntos de vista acerca de éste tema. Sin embargo, nos guiaremos por el concepto que establece la Ley para personas con Discapacidad, por ser en efecto, el instrumento adecuado que de forma directa o indirecta rigen a estos individuos en el país. Esta ley fue aprobada en el año 2005 y define este término como "la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, 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 social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente". (Gaceta Oficial N° 38598, CONAPDIS, 5 de Enero de 2007).

De igual manera, es pertinente aclarar un aspecto fundamental de éste tema, que es aquel vinculado con cuáles son las personas reconocidas oficialmente como individuos con discapacidad. De acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud, se reconocen como personas con discapacidad: Las sordas, las ciegas, las sordo ciegas, las que tienen dificultades visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las autistas, entre otras y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno (Gaceta Oficial N° 38598, CONAPDIS, 5 de Enero de 2007).

Diferenciaciones y Perspectivas

Es necesario hacer diferenciaciones de términos ya que muchas veces en el día a día suelen utilizarse como sinónimos, o equivalentes, sin embargo cada uno de ellos representa realidades diferentes. Es importante mencionar que la Organización Mundial de la Salud (OMS), explica cada uno de estos términos en la Clasificación Internacional de Disminución, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM).

- **Deficiencia**

Según la Clasificación de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, desde el punto de vista de la salud, una deficiencia es "toda perdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica" (Egea & Sarabia, 2001).

- **Discapacidad**

Es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad de la forma, o dentro del margen, que se considera normal para un ser

humano. Para la OMS, vendría a ser la consecuencia que la deficiencia produce en la persona, es decir, refleja alteraciones a nivel individual que generan en algunos casos ciertas dependencias.

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) menciona que estas dependencias originadas deben entenderse como:

> Situaciones en la que una persona requiere de apoyo, ayuda, soporte, intervención y cuidado personal por terceros de manera permanente, temporal o intermitente. Se puede clasificar en alto nivel de dependencia y bajo nivel de dependencia. Este último, es considerado como una situación en donde la persona requiere de apoyo temporal o intermitente para la realización de actividades específicas o posee dificultad para satisfacer necesidades personales, sin depender en gran medida de terceros. Por otro lado, el alto nivel de dependencia lo consideran como una situación en donde una persona requiere de apoyo e intervención permanente de terceros para realizar sus actividades básicas diarias. (INE, 2014, pág. 5)

Evidentemente estas dependencias originadas en las personas con discapacidad componen barreras y limitaciones que condicionan aún más la inserción de estos individuos en el mundo laboral. En el caso de la discapacidad músculo esquelética y la discapacidad cardiovascular su principal limitación es la inserción en el campo de trabajo con un 24,60% y 21,08% respectivamente. De igual forma, en la discapacidad visual la principal limitación que tienen estos individuos es el aprendizaje (23,06%), seguido de las limitaciones laborales con un valor aproximado al 21,61%. (INE, 2014, pág. 2)

Por otro lado, es importante destacar que las barreras generadas por las dependencias anteriormente citadas el Instituto Nacional de Estadística las definen como:

> Aquellos factores ambientales, físicos, entorno social, arquitectónico y urbanístico, que impidan o limiten el movimiento, el desempeño, la comunicación y la integración social de la persona con discapacidad. (INE, 2014, pág. 4)

Las personas con discapacidad tienen que enfrentarse a numerosas barreras para poder insertarse de manera competitiva en el mercado: prejuicio social, problemas de accesibilidad, un sistema educativo que no las contempla y empresas que no están preparadas para recibirlos. (Micaela, 2009, pág. 1)

De esta forma encontramos que la integración de las personas con discapacidad es un proceso social complejo en el que intervienen agentes y estamentos muy variados, cuyas actitudes pueden suponer obstáculos o barreras más importantes para la inclusión en la comunidad que los derivados de la propia situación de deficiencia (Aguado, Alcedo, & Arias, 2008).

Por lo tanto, resulta evidente que son constantes las diferentes barreras u obstáculos con los que deben enfrentarse las personas con discapacidad originándoles trabas que en efecto van más allá de sus “limitaciones” y su capacidad para tener un trabajo digno y bien remunerado. En el caso de Argentina, las cifras oficiales señalan que el 68,4% de esta población se encuentra inactiva mientras que el 4,7% está desocupada, o sea, sin posibilidad de conseguir un empleo. (Micaela, 2009, pág. 1)

Inserción Laboral

La inserción laboral ha sido explicada por diversos autores todos ellos con diferentes puntos de vista, y para comprender el rol que juega la inserción laboral de las personas con discapacidad en relación con las actitudes de los gerentes y responsables en las organizaciones, es importante conocer las diferentes definiciones que se le han dado a este concepto.

La inserción laboral es el término utilizado habitualmente para referirse al proceso de incorporación a la actividad económica de los individuos. Sin embargo, se hace énfasis en que este proceso de incorporación a la actividad económica dependerá del nivel educativo en los procesos de inserción profesional, estableciéndose una relación de: mientras mayor sea el nivel educativo, mejor es la situación laboral del sujeto. En este sentido, los titulados universitarios se incorporan más tarde al mercado laboral al dedicar más tiempo a la formación, pero cuando acceden lo hacen, en su mayoría, a puestos de trabajo de mayor categoría, estabilidad y adecuados a su formación (Martínez R. , 2003).

La inserción laboral también incorpora prácticas y elementos que potencian el desarrollo laboral del individuo, además le permite insertar herramientas que le otorgan la posibilidad de decidir y responsabilizarse de las diferentes decisiones que irá tomando de forma paulatina (Páez, 2008).

Basándonos en lo anteriormente explicado, y después de haber analizado los conceptos de integración laboral, y las diferentes connotaciones que abarcan cada uno de ellos, podemos darnos cuenta que el que mejor se adapta al objeto de esta investigación, por ser aquel que nos explica de forma más clara que la inserción laboral es un proceso integral que depende de diversos factores.

> La inserción laboral es un proceso integral en el que intervienen distintos factores para su realización, desde las características que presentan las personas y las oportunidades que ofrece el mercado laboral originándose un encuentro efectivo entre la empleabilidad y la ocupabilidad (Quito, 2013, pág. 2)

Sin embargo, para esta investigación resulta oportuno hacer una aproximación al concepto de inserción laboral hacia las personas con discapacidad ya que en efecto es la población a la cual va dirigida este estudio.

<u>Aproximación al concepto de inserción laboral de personas con discapacidad.</u>

Desde un primer punto de vista, se puede decir que son diversos los autores que valoran la importancia del empleo con apoyo, es así como se hace énfasis en un aspecto de éste proceso, que es el hecho de informarle a la familia acerca del proceso de inserción

laboral, las repercusiones que el trabajo tiene para el bienestar personal y familiar y el fomento de actitudes de autonomía y disminución de la sobreprotección.

De igual manera, (Piñero, 2008) valora la importancia de equiparar las oportunidades de los individuos con discapacidad mediante la creación servicios, mecanismos y facilidades para compensar la limitación sensorial, motriz o intelectual de personas con discapacidad y permitir su acceso a servicios sociales y laborales.

Un elemento fundamental para la integración social de las personas es la inserción laboral, sin embargo, observamos que la gran mayoría de los individuos con discapacidad no participan en el mercado de trabajo y, sobre todo, en empleos ordinarios (Mercado & García, 2010).

A las personas con discapacidad se les hace más difícil lograr un empleo, incluso con el apoyo que representa la legislación venezolana. Hay empresas que optan por pagar la multa por no tener en nómina personal con discapacidad y también están aquellas que tienen al personal contratado en nómina, pero les informan que no acudan a los sitios de trabajo (Cadena, 2012).

Por otro lado, resulta interesante marcar que en Venezuela la mayoría de las empresas no cuentan con la infraestructura adecuada para ofrecerle las mínimas condiciones de trabajo a una persona con discapacidad, por lo tanto, estos individuos se encuentran constantemente con barreras arquitectónicas que les impide su adecuada integración social y laboral (Cadena, 2012).

Con base en lo anteriormente explicado, se hace evidente que las personas con discapacidad tienen constantes trabas o barreras al tratar de entrar en el mercado laboral, por lo tanto, su inserción en el mismo se dificulta mucho más, esto porque las actividades que desempeñan las personas con discapacidad en sus respectivos trabajos deben estar acopladas al tipo de discapacidad que posean, es decir, las actividades que estos individuos realicen deben ir siempre en concordancia con sus limitaciones.

Una vez realizada esta aproximación referida a la inserción laboral de las personas con discapacidad, podemos claramente analizar la otra parte de ésta aproximación que es la discapacidad como tal.

Actitud hacia las personas con discapacidad

Para tener una clara visión de la actitud hacia las personas con discapacidad, es necesario partir del concepto general de actitud, el cual se puede observar desde dos puntos de vista, uno de ellos enfocado a la perspectiva laboral y el otro punto que hace énfasis a la actitud desde una perspectiva social. Sin embargo, antes de continuar explicando esta variable tomando en cuenta estas dos perspectivas, resulta interesante primero definir la actitud según varios autores.

Las actitudes son evaluaciones generales que las personas realizan sobre lo favorable o desfavorable que resultan los objetos y las personas de su entorno (Martínez J. , 2012).

Las actitudes son eventos privados cuya existencia inferimos de nuestra propia introspección o de alguna forma de evidencia conductual, cuando se expresan abiertamente en palabras o en obras (Iglesias & Polanco, 2009).

Por otra parte, se establece que las actitudes son opiniones, creencias y sentimientos que pueden predisponernos a responder de tal o cual modo hacia objetos, personas y/o acontecimientos (Iglesias & Polanco, 2009).

Por lo tanto, otros autores argumentan que es preciso intervenir sobre las actitudes, valores y creencias de la sociedad en la que ha de llevarse a cabo la integración, para que de esta forma la persona con discapacidad pueda ser incluida satisfactoriamente en el ámbito socio laboral.

Si las actitudes de los no discapacitados ante las personas con discapacidad es un asunto con consecuencias importantes en la integración social de las personas con algún tipo de problema en su desarrollo cognitivo, sensorial o de cualquier otro tipo, más lo es

cuando los “no discapacitados” son, precisamente, aquellos profesionales que han de velar por la rehabilitación de estas personas, por su integración social, educativa y laboral y, en definitiva, porque se vean satisfechas sus necesidades especiales (Moreno, Rodríguez, Saldaña, & Aguilera, 2006).

La manera en la que se forman las actitudes en los individuos, puede originarse mediante tres situaciones; la primera es por la acumulación y la integración de numerosas experiencias relacionadas entre sí, la segunda es debido a traumas o experiencias dramáticas y por último la adopción de actitudes convencionales, es decir, por el contacto con otras personas que mantienen la misma actitud (Iglesias & Polanco, 2009).

Igualmente, existen tres tipos de componentes o dimensiones en la actitud:

1. Cognitivo
2. Afectivo
3. Conductual

El componente cognitivo se refiere a nuestras ideas, creencias o percepciones sobre un referente actitudinal. Tales ideas no tienen por qué ser verdaderas, ni necesariamente estar basadas en datos objetivos o en nuestra experiencia directa con esas personas. El componente afectivo define al conjunto de emociones asociadas a un pensamiento o idea. Finalmente, el componente conductual describe las acciones o tendencias de acción asociadas a los componentes anteriores, pudiendo ser de tipo abierto (contacto, ayuda, etc.) o encubierto (desprecio callado, etc.) (Bausela, 2009).

Según Bausela (2009) se establecieron cuatro principios por los cuales se debían regir todas las actuaciones referidas a los individuos con discapacidad, entre ellos encontramos:

a) Normalización: las personas con discapacidad psíquica deben recibir la atención que necesitan por medio de los servicios ordinarios y propios de la comunidad.

b) Integración escolar: es el medio para lograr la normalización en el plano educativo.

c) Sectorización: se opone a la centralización de los servicios sociales. Se trata de que las personas deficientes reciban la atención que necesiten en lugares próximos a su residencia.

d) Individualización: la atención personal debe adaptarse a las características y aptitudes personales de cada uno.

Por otro lado, a nivel laboral, podemos encontrar muchas investigaciones que afirman que la inserción laboral de las personas con discapacidad no deja de ser un problema latente:

En el momento en el que las personas con discapacidad logran entrar a una organización, se enfrentan con barreras enfocadas a prejuicios y conceptos erróneos de los trabajadores que laboran dentro de la misma empresa. Esto puede ocurrir independientemente del cargo que ocupen los empleados de dicha compañía.

Estas actitudes continúan dando forma a su entorno laboral, incluso en empresas que se han comprometido a contratar a personas con discapacidad, las actitudes negativas de los compañeros de trabajo y supervisores tienen un efecto importante sobre las oportunidades de avance de carrera y desempeño de los empleados con discapacidad (Veuillet, 2014).

Es así como la OIT señala que los conceptos y suposiciones erróneas sobre lo que la gente con discapacidades puede y no puede hacer son una de las mayores barreras que enfrentan en el acceso a puestos de trabajo (Veuillet, 2014).

Es importante mencionar que las personas con discapacidad entre otras cosas deben contar con un ambiente de trabajo propicio para que estos puedan desarrollar sus habilidades y competencias que les permitan tener un desempeño óptimo dentro de las organizaciones. Un estudio realizado encontró que aquellas organizaciones que tienen valores como justicia social, cooperación y ayuda, tienen una percepción favorable acerca de la contribución que pueden hacer este tipo de personas, lo que permite que sean incluidos en grupos de trabajo, apoyados por los supervisores o recomendados para oportunidades de promoción y desarrollo (Pérez & Alcover, 2011).

La actitud que pueden tener los compañeros de trabajo, incluyendo a los supervisores que tengan a su cargo, personas con discapacidad puede afectar positiva o negativamente el desempeño de éstas personas, hasta tal punto que muchos autores se han ido más allá en cuanto a las variables que afectan tal desempeño de éstos individuos. Es el ejemplo de una investigación que hace énfasis en que la calidad de vida de los trabajadores con discapacidad se ve afectada por los aspectos sociales de la empresa, que se refieren a, recibir buen trato por parte de la organización, los supervisores y compañeros, así como también las condiciones de trabajo, como flexibilidad en el horario, salario, entre otras (Pérez & Alcover, 2011).

En este punto, resulta interesante señalar que las actitudes poseen un componente emocional y estas son dirigidas siempre hacia un objeto, persona o idea particular. Según (Whittaker, 1981) la mayor parte de los casos las actitudes pueden ser descritas de manera completa por medio de dos propiedades: la dirección de la actitud y el grado de sentimiento representado.

Estas dos propiedades anteriormente mencionadas resultan interesantes para esta investigación ya que son esenciales para comprender las actitudes. Distintos autores concuerdan en que estos componentes forman parte fundamental en el estudio de este tema:

> Una actitud es una organización relativamente estable de creencias evaluativas, sentimientos y tendencias de conducta hacia el objeto (dirección). Los sentimientos abarcan odio, amor, agrado y desagrado. Las tendencias de conducta se refieren a nuestras inclinaciones para actuar de ciertas maneras hacia el objeto, aproximarnos a él, evitarlo, entre otros. Y en función de esas creencias y sentimientos estamos inclinados a comportarnos de ciertas maneras hacia el individuo u objeto (Morris & Maisto, 2005, pág. 571).

Como consecuencia de esto (Morris & Maisto, 2005) argumentan que los tres aspectos: creencias evaluativas, sentimientos y tendencias de conducta hacia el objeto o persona suelen concordar entre sí, argumentando que al poseer sentimientos positivos hacia algo o alguien tendemos a tener creencias positivas y a comportarnos de forma favorable.

Evidentemente la actitud está basada en creencias, sentimientos y conductas hacia un objeto o persona. La importancia de esto recae en que si tenemos creencias y sentimientos positivos, nuestra actitud será favorable, mientras que si nuestras creencias y sentimientos son negativos, nuestra conducta o actitud será desfavorable, representando así las actitudes negativas y positivas hacia un individuo u objeto. Por lo tanto, podemos inferir que específicamente con las personas con discapacidad en la medida en que se tenga contacto con estos individuos la percepción, opinión, conducta y actitud hacia estos será favorable, mientras que la frecuencia del contacto hacia las personas con discapacidad sea menor, la inclinación será en la mayoría de los casos, a una actitud desfavorable.

De esta forma, (Muñoz, Quiñones, Colón, & Méndez, 2011) realizaron una investigación en donde se determinó que los supervisores que tuvieron contacto con personas con discapacidad tuvieron una actitud positiva estando satisfechos por los resultados alcanzados por estos individuos. Por lo tanto, es evidente que la frecuencia y el tipo de contacto (familiar, laboral, amistad) con personas con discapacidad tienden a generar actitudes positivas hacia estos individuos creando las bases para su inclusión.

Como se mencionó anteriormente las actitudes tienen una característica evaluativa o direccional, en donde destacan básicamente la positiva, negativa y el neutralismo o indiferencia. Es así como (Violo, 2008) define las actitudes positivas y negativas de la siguiente manera:

- Actitud positiva: las actitudes positivas promueven la capacidad para llevar a cabo transacciones con el entorno que desemboquen en el mantenimiento del individuo con discapacidad, el crecimiento y la mejora. Estas actitudes promueven conductas y sentimientos de satisfacción goce y alegría.
- Actitud negativa: las actitudes negativas son aquellas que dan lugar a una vida problemática, debido a la disminución de las habilidades para el mantenimiento del individuo con discapacidad, para el desarrollo de formas de vida constructivas y saludables, y para el crecimiento como personas.

Las actitudes negativas, excluyen y minusvaloran a la persona con discapacidad, mientras que las positivas la incluyen y reconocen su valía y sus capacidades dentro de la diversidad humana (Violo, 2008).

Este mismo autor hace énfasis en que debemos generar las actitudes positivas hacia las personas con discapacidad debido a que favorecen a su desenvolvimiento en la sociedad, siendo esto adecuado debido a que las personas con diversidad funcional se relacionan con otros semejantes, que normalmente se encuentran en escuelas, centros de salud y en el trabajo (Violo, 2008).

Por otro lado, hay otro autor que hace una aproximación mucho más precisa acerca de las actitudes positivas y negativas:

> Por positivo queremos decir que la persona a la que nos referimos muestra cierta tendencia de acercamiento hacia el objeto al cual tiene determinada actitud, mientras que las actitudes negativas se refiere a la predisposición a evitar el objeto, argumentando que en la mayoría de los casos las actitudes fuertemente negativas o positivas van acompañadas de sentimientos intensos (Whittaker, 1981, pág. 625).

Así mismo, (Ferreira, 2009) da un paso más y argumenta que las actitudes no sólo están representadas por dos polos totalmente opuestos (positivas y negativas), sino que también existe un punto medio al que llama indiferencia.

> A mi modo de ver, en la mayoría de la gente lo que impera es la indiferencia. Una indiferencia fruto del desconocimiento de lo que es la discapacidad. Desconocimiento derivado de que las personas con discapacidad han sido excluidas de la participación social, han sido marginadas, han sido ignoradas. Ello provoca un amplio desconocimiento respecto al fenómeno (Ferreira, 2009).

A este punto, podemos inferir que las actitudes serán diferentes dependiendo del tipo de contacto y frecuencia del mismo, aunado a los sentimientos y creencias que como individuos tengamos hacia las personas con discapacidad, ya que si tenemos sentimientos,

creencias y contactos frecuentes con estas personas habrá mayor probabilidad de que tengamos una actitud positiva hacia estos individuos generando posibilidades de integración en la sociedad abriendo alternativas de un trabajo digno y remunerado, mientras que si tenemos sentimientos, creencias y un contacto poco frecuente con estas personas habrá mayor probabilidad de actitudes negativas o indiferentes hacia estos individuos creando barreras para una inserción socio-laboral adecuada.

Por otro lado, es importante mencionar que las actitudes hacia las personas con discapacidad están basadas en cinco dimensiones fundamentales según (Iglesias & Polanco, 2009):

1. Valoración de capacidad y limitaciones: relativa a la concepción que el encuestado tiene acerca de las personas con discapacidad respecto a su capacidad de aprendizaje y desempeño y muestra la inferencia sobre aptitudes (generales y específicas) orientadas a la ejecución de tareas.
2. Reconocimiento y negación de derechos: se refiere al reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, derecho a la normalización y la integración social (por ejemplo: igualdad de oportunidades, votar, acceder a créditos, entre otros).
3. Implicación personal: juicios referidos a comportamientos concretos de interacción que la persona llevaría a efecto en relación con personas con discapacidad. Una puntuación alta en este factor indica una predisposición favorable a actuar y a mostrar una aceptación efectiva de las personas con discapacidad en situaciones personales, sociales y laborales.
4. Calificación Genérica: atribuciones globales y calificaciones generales que el respondiente efectúa acerca de rasgos presuntamente definitorios de la personalidad, o conducta de las personas con discapacidad. Una puntuación elevada en este factor indica que la percepción del respondiente se acerca a la normalidad, mientras que una puntuación baja indicaría una incidencia por parte de la persona que responde en etiquetajes de tono estereotipado, negativo o peyorativo.

5. Asunción de roles: presunciones que el respondiente realiza sobre la concepción que de sí mismos tienen las personas con discapacidad, (por ejemplo: autoconfianza, satisfacción consigo mismas, autoestima elevada)

Para efectos de esta investigación estas dimensiones de la actitud se consideran esenciales ya que no sólo es una de las bases teóricas que sustentan este estudio, sino también definen el concepto de actitud hacia la discapacidad.

Para finalizar, es trascendental para esta investigación hacer énfasis en que existen abundantes estudios sobre discapacidad, inserción laboral, ambiente de trabajo y actitudes hacia la discapacidad sin embargo, no se encontraron muchas investigaciones que abordaran el tema de la discapacidad con relación a las posibles variaciones que pueda tener una actitud dependiendo del cargo o área de responsabilidad que tenga una persona dentro de una organización, es por esto, que consideramos imprescindible para este estudio profundizar más respecto a este punto.

CAPITULO IV

LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN VENEZUELA

Son muchas las medidas legales que se han adoptado en materia de discapacidad tanto a nivel internacional como nacional para tratar de equiparar las oportunidades de esta población y garantizar su adecuado acceso al mercado de trabajo y a la sociedad. Sin embargo, a efectos de esta investigación nos enfocaremos en el marco jurídico de Venezuela, específicamente en la Constitución de nuestro país, la Ley Orgánica del Trabajo de los trabajadores y trabajadoras (LOTTT), la Ley para Personas con Discapacidad y la ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

En el Capitulo V de la constitución de la República Bolivariana de Venezuela relativo a los derechos sociales y de las familias se destaca el artículo 81 el cual menciona lo siguiente:

> 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 venezolana. (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Capítulo V, Art. 81)

De igual manera, nuestra carta magna menciona que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar prohibiéndose la discriminación de todo tipo. La constitución garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva; adoptará medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados o vulnerables; protegerá especialmente a aquellas personas que por alguna de las condiciones antes especificadas, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. (Flores, 2010, pág. 2)

De acuerdo a lo señalado, la declaración de los derechos de las personas con discapacidad expresada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, deja explícita la concepción de "persona con discapacidad", como un "sujeto de derechos y deberes", que es libre de participar activamente en aspectos laborales, tomar sus propias decisiones y ser actor protagónico en la sociedad. (Flores, 2010)

Ley Orgánica del Trabajo de los trabajadores y trabajadoras (LOTTT)

La Ley Orgánica del Trabajo garantiza la inclusión laboral de personas con discapacidad mediante el artículo 289, el cual establece:

> El Estado promoverá, adoptará y desarrollará políticas públicas orientadas al desarrollo de las condiciones de salud, formación integral, transporte, vivienda y calidad de vida con la finalidad de alcanzar la plena inclusión de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad, incorporándolos e incorporándolas al trabajo digno y productivo, en el marco del proceso social de trabajo. (LOTTT, Capítulo VIII, art. 289)

De igual manera, para velar por el derecho al trabajo de las personas con discapacidad y avalar su inserción al mercado de trabajo, en el artículo 290 de la LOTTT se menciona que se protegerá a las personas con discapacidad sin importar el origen de su discapacidad, de manera que puedan efectuar actividades tanto personales como laborales al igual que los otros trabajadores (Ramírez, 2013).

Por su parte, el artículo 291 establece que el Ejecutivo Nacional en corresponsabilidad con la sociedad desarrollara empresas de propiedad social, cooperativas y empresas comunales, donde participaran activamente las llamadas organizaciones

sociales entre otros entes de la misma naturaleza, los cuales garantizaran a las personas con discapacidad el pleno desarrollo de sus potencialidades y capacidades, sin ninguna exclusión y comisiona a los Ministerio del Poder Popular con competencia en el trabajo y seguridad social, así como al ministerio de las comunas, a garantizar el cumplimiento de la incorporación de las personas con discapacidad a las actividades socio productivas (Ramírez, 2013).

Ley para Personas con Discapacidad

Según el artículo 1 la presente Ley tiene como objeto 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. (Ley para las Personas con Discapacidad, Disposiciones Generales, art. 1)

> Aquí se contempla que las personas con discapacidad gozarán del pleno ejercicio de sus derechos. Esta ley tiene como objeto establecer el régimen jurídico aplicable a las personas con discapacidad, a los fines de lograr su integración en todas las áreas: educación, salud, trabajo (…) (Ramírez, 2013, pág. 3)

De igual manera, entre los aspectos más destacados dentro de la Ley para Personas con Discapacidad (artículo 28) se encuentran los vinculadas a la inserción e integración laboral de las personas con discapacidad, siendo una de las más resaltantes que consagra que tanto los órganos y entes de la administración pública y privada, así como las empresas públicas privadas o mixtas, deben incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total (Flores, 2010).

Sin embargo, a pesar de esta normativa según (Chacón, 2008) en Venezuela, son muy pocas las empresas que cumplen con el 5% legal.

Por otro lado, resulta interesante marcar que el artículo 26 de la citada ley señala que el ministerio con competencia en materia de trabajo, con la participación del ministerio con competencia en materia de desarrollo social, tienen la responsabilidad de formular políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, la readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y lo que correspondan a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad. (Flores, 2010)

En cuanto a la responsabilidad directa del patrono, la Ley para las Personas con Discapacidad (2007) en su artículo 72 estable el deber que tiene los empleadores de informar cada semestre al Concejo Nacional para las personas con discapacidad, al igual que al instituto Nacional de empleo y al instituto Nacional de Estadísticas, cual es el número de trabajadores o trabajadoras con discapacidad que poseen en su nomina, incluyendo en dicho informe el tipo de discapacidad que los mismos poseen así como la actividad que desempeñan. (Ramírez, 2013)

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

La (LOPCYMAT, VII, Sección I) establece una diferenciación entre: discapacidad temporal, discapacidad parcial permanente, discapacidad total permanente, discapacidad absoluta permanente y gran discapacidad, constituidos en los artículos 79, 80, 81, 82 y 83 respectivamente.

- Discapacidad temporal (Articulo 79): la discapacidad temporal es la contingencia que, a consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional, imposibilita al trabajador amparado para trabajar por un tiempo determinado. En este supuesto, se da lugar a una suspensión de la relación de trabajo de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo. El trabajador tendrá derecho a una prestación dineraria equivalente al cien por cien (100%) del monto del salario. Dicha prestación se contará a partir del cuarto (4º) día de la ausencia ocasionada por el accidente o la enfermedad y hasta el

momento de su rehabilitación, readaptación o curación o de la declaratoria de discapacidad permanente o de la muerte (LOPCYMAT, VII, Art. 79, Sección I).

- Discapacidad parcial permanente (Artículo 80): la discapacidad parcial permanente es la contingencia que, a consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional, genera en el trabajador o trabajadora una disminución parcial y definitiva menor del sesenta y siete (67%) por ciento de su capacidad física o intelectual para el trabajo. Las prestaciones dinerarias causadas cuando dicha contingencia abarque un 25% de disminución de su capacidad serán de un pago único, en caso que la disminución parcial y definitiva sea mayor al 25% y menor al 67% la prestación correspondiente será de una renta vitalicia pagadas en 14 mensualidades anuales (Ramírez, 2013, pág. 4).

- Discapacidad total permanente (Artículo 81): la discapacidad total permanente señala que es la discapacidad que genera en el trabajador o trabajadora una disminución de su capacidad física o intelectual mayor o igual al 67%, que le impiden el desarrollo de sus actividades habituales, el trabajador debe entrar en los programas de recapacitación de la seguridad social debiendo ser reinsertado en la misma empresa donde se genero la discapacidad, mientras esta acción dure el trabajador será remunerado con el 100% de su último salario (Ramírez, 2013, pág. 4).

- Discapacidad absoluta permanente (Artículo 82): la discapacidad absoluta permanente para cualquier actividad laboral es la contingencia que, a consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional, genera en el trabajador o trabajadora una disminución total y definitiva mayor o igual al sesenta y siete por ciento (67%) de su capacidad física, intelectual, o ambas, que lo inhabilita para realizar cualquier tipo de oficio o actividad laboral. El trabajador o trabajadora tendrá derecho a una prestación dineraria equivalente a

una pensión igual al cien por cien (100%) del último salario (LOPCYMAT, VII, Art. 82, Sección I).

- Gran discapacidad (Artículo 83): la gran discapacidad es la contingencia que, como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional, obliga al trabajador o trabajadora amparado a auxiliarse de otras personas para realizar los actos elementales de la vida diaria. En este caso, el trabajador o trabajadora tendrá derecho, además de la prestación dineraria establecida en los artículos 79 y 82, a percibir una suma adicional de hasta el cincuenta por ciento (50%) de dicha prestación, pagadera en mensualidades sucesivas, mientras dure la necesidad (LOPCYMAT, VII, Art. 83, Sección I).

Por último, el artículo 100 de la ley en cuestión ordena la reinserción del trabajador recuperado de un accidente o enfermedad laboral a su puesto de trabajo o a otro puesto si ello no fuese posible, obligando al patrono a mantener a dicho trabajador por lo menos durante un año luego de su reingreso. (Ramírez, 2013)

La cifra de individuos con alguna discapacidad por accidentes o enfermedades laborales era de 27.600 trabajadores para el año 2004. Es relevante señalar que al no existir cifras oficiales publicadas, estos valores son estimaciones que en su mayoría están por debajo de la realidad, eso indica el enorme problema que tenemos con respecto a los accidentes y enfermedades que terminan generando algún tipo discapacidad en los trabajadores venezolanos. (Marrero, 2010)

Una vez revisada la normativa legal vigente en nuestro país, resulta interesante señalar que a pesar de que Venezuela disponga de un marco legal bastante amplio siguen habiendo barreras que impiden que las personas con discapacidad puedan ser insertadas a nivel social y laboral. Se reconoce que existen mecanismos útiles en nuestra legislación, pero hay dudas sobre su aplicación y eficacia (Jiménez & Huete, 2003)

Las dudas surgen ya que se siguen evidenciando diversas formas de discriminación aún cuando en Venezuela se establece la obligatoriedad del Estado para la generación de condiciones y oportunidades que permitan la participación activa de las personas con discapacidad en todos los aspectos sociales y laborales (Aponte, 2012).

Esta realidad es aún más dramática debido a que muchas de estas personas están en edad laboral y de hecho pueden y deben ser productivas. Sin embargo, nuestra sociedad no está interesada realmente en generar los mecanismos para que la inclusión y la inserción en lo social, lo laboral y lo académico de las personas con discapacidad sea un hecho (Marrero, 2010).

En este mismo orden de ideas, como ya se ha mencionado anteriormente, según el último censo realizado en Venezuela existen 1.715.360 personas con discapacidad (INE, 2011), de las cuales según (Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información, 2012), aproximadamente 40.000. [1]

No obstante, en el registro del CONAPDIS figuran 25.785 personas con discapacidad laboralmente activas, las cuales constituyen escasamente el 1,50% de la población con discapacidad, laborando en 4.005 empresas del país (Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información, 2012).

Otro aspecto interesante a marcar es que muy probablemente las 4.005 empresas arriba señaladas pertenezcan al sector privado ya que según (García, 2006) la mayoría de las personas con discapacidades que se encuentran ocupadas trabajan en empresas privadas (83,81%)

Por otro lado, ante los vacíos enormes de información por parte de los entes competentes acerca de la situación laboral de las personas con discapacidad en el censo del 2011, consideramos el censo que se realizó en Venezuela en el 2001, el cual fue punto de partida para un estudio realizado que determina que un 24,51% (167.935) de los individuos con discapacidades se encuentran dentro de la fuerza laboral, caso contrario, un 75,49% (517.273) reporta encontrarse fuera de la fuerza de trabajo, de manera pues que la mayoría de individuos en esta condición parece dedicarse a actividades no económicas, esta situación puede deberse a las continuas barreras que encuentran para desenvolverse adecuadamente en la sociedad (García, 2006).

[1] No se puede calcular una tasa de actividad productiva de las personas con discapacidad porque no se tuvo acceso a la distribución por edad de esta población.

Por lo tanto, al hacer una evaluación desde el año 2001 hasta el último censo, resulta evidente que la tendencia ha sido hacia una significativa cantidad de personas con discapacidad que no se encuentran ejerciendo alguna actividad laboral y que evidentemente este hecho ha incrementado desde entonces.

Es así como (García, 2006) argumenta que es probable que la mayoría de los individuos con discapacidades, se mantengan con pocas esperanzas ante la idea de encontrar un trabajo.

Con frecuencia esto se debe a que los empleadores creen que las personas con discapacidad no están preparadas para el trabajo y no les dan la oportunidad de demostrar lo contrario (De Lorenzo, 2004).

CAPÍTULO V

MARCO METODOLÓGICO

El siguiente capítulo señala el tipo de investigación que se llevó a cabo, el diseño de la investigación, unidad de análisis, la población escogida como objeto de estudio, la muestra, la confiabilidad y validez del instrumento utilizado para la recolección de la data necesaria para la investigación, entre otros aspectos relativos al presente estudio.

5.1. Tipo de Investigación

En el siguiente estudio es una investigación de tipo exploratoria descriptiva ya que se detectaron las actitudes que tiene el personal de recursos humanos hacia la inserción de personas con discapacidad en empresas farmacéuticas del Área Metropolitana de Caracas, ya que precisamente este tipo de investigación permite resaltar ciertas propiedades de carácter relevantes en personas, grupos, comunidades, entre otros.

Los estudios exploratorios descriptivos identifican características del universo de investigación, señala formas de conductas y actitudes, establece comportamientos concretos, descubre, comprueba y analiza las variables de investigación. (Méndez, 2001)

Por lo tanto es interesante para dicho estudio identificar características del universo de investigación, mediante actitudes que tenga el personal de recursos humanos hacia la inserción de personas con discapacidad, así como también señalar la variación de dichas actitudes dependiendo del cargo o área de responsabilidad del personal de recursos humanos y las características socio-demográficas, tales como el sexo y la edad.

5.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee, es decir, es el plan de acción a seguir en el trabajo de campo (Gómez, 2006).

Tal como se señaló en la introducción el objetivo principal de esta investigación es detectar las actitudes del personal de recursos humanos en empresas farmacéuticas del Área metropolitana de Caracas hacia la inserción de personas con discapacidad, de manera que se consideró sin excepción alguna a todo el personal de dicho departamento, a los cuales se les aplicó una escala de actitudes Likert. Así mismo, se identificó si estas actitudes de los responsables de recursos humanos van a variar según el cargo o área de responsabilidad que estos tengan, tomando en cuenta también si existe variación de las actitudes de este personal según las variables socio-demográficas.

Por otro lado el diseño de tipo no experimental se puede definir como, aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos que se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

En tal sentido, la investigación cuenta con un diseño de tipo no experimental transeccional ya que no se pretende en ningún momento manipular las variables para ver su efecto en otra de interés, pues la actitud está representada por experiencias, creencias, opiniones, comportamientos en todos y cada uno de los individuos del departamento de recursos humanos en empresas farmacéuticas. Las inferencias sobre relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural (Iglesias & Polanco, 2009).

5.3 Unidad de análisis, Población y Muestra

La unidad de análisis de esta investigación está constituida por las distintas actitudes de cada persona que pertenece al departamento de recursos humanos de empresas farmacéuticas, hacia la inserción de personas con discapacidad. No se va a referir a cualquier departamento ni a cualquier persona, sino a las que pertenezcan, única y exclusivamente al departamento de recursos humanos.

Por lo tanto la población se conformó por el personal de recursos humanos sin importar su sexo, edad, nivel educativo ni rango administrativo, que estén ubicados en empresas farmacéuticas del Área metropolitana de Caracas, para de esta manera determinar las actitudes que posee esta población hacia la inserción de personas con algún tipo de discapacidad.

Como se mencionó anteriormente, se aplicó la escala de actitudes Likert a la totalidad de los individuos que integran los departamentos de recursos humanos. Se logró aplicar dicha escala a 51 personas de las empresas farmacéuticas Sanofi Aventis, Pfizer, Bayer, Servier, Merck Sharp & Dohme (MSD), ya que en dichas empresas se tuvo facilidad de contacto con personas claves en el departamento de Recursos Humanos, hecho que no sólo facilitó la aplicación de la escala, sino que contribuyó a la factibilidad del estudio.

5.4 Recolección de datos

Como se mencionó anteriormente, para poder obtener los datos necesarios para nuestra investigación se utilizó la Escala de Actitudes hacia las personas con discapacidad propuesta por Verdugo Jenaro y Arias en 1994, que va a estar construida a través de una escala Likert, con base en 37 reactivos y 6 opciones de respuestas, que van desde: Estoy muy de acuerdo (MA), hasta: Estoy muy en desacuerdo (MD). Estas respuestas van a estar ordenadas de la siguiente manera:

- Estoy muy de acuerdo (MA)
- Estoy bastante de acuerdo (BA)
- Estoy parcialmente de acuerdo (PA)
- Estoy parcialmente en desacuerdo (PD)
- Estoy bastante en desacuerdo (BA)
- Estoy muy en desacuerdo (MD)

Por otro lado, se tomó en cuenta el sexo y la edad de las personas, para analizar la variación de las actitudes en cuanto a estas variables. Así como también, se tomó en cuenta el cargo, es decir personal de Recursos Humanos (Analistas, Coordinadores, Jefes, entre otras), ya que dependiendo del cargo que tenga una persona, su actitud podría variar.

Uno de los aspectos fundamentales al tomar esta escala, es el hecho de que es una de las más utilizadas por los investigadores para medir actitudes, así como también es aprobada por muchos profesionales en el área de la investigación.

> (…) Los autores cuentan con reconocimiento internacional en el ámbito de investigaciones en discapacidad, la selección de los ítems fue sometida juicio por expertos en la materia y posteriormente validada en 250 profesionales de diversos ámbitos y le otorga mayor confiabilidad la similitud entre ambas culturas y el idioma, además la fiabilidad en conjunto de los 37 ítems de que consta la escala fue más que suficiente (a=0,8597). Los coeficientes de confiabilidad tras la supresión de los diferentes ítems se desplazan a los rangos de 0,85 a 0,86 por lo que la variación no es considerada significativa para la exclusión de ellos. (Iglesias & Polanco, 2009)

5.5 Instrumento

Instrucciones

En la encuesta que presentamos a continuación se utiliza el término de Personas con Discapacidad para referirnos de manera general a todas aquellas personas que presentan alguna deficiencia, discapacidad o minusvalía. Las discapacidades más comunes son: las deficiencias físicas, las deficiencias auditivas, las deficiencias visuales, el retraso mental y la mezcla en la misma persona de alguna de esas deficiencias. Quedan excluidas de la opinión que brindarás aquellas personas cuya discapacidad es producto de su elevada edad (los ancianos). Su tarea consiste en opinar si está de acuerdo o no con cada una de las frases que se le van a presentar, teniendo en cuenta que:

(a) No existen respuestas buenas o malas; cada opinión indica simplemente una diferente forma de pensar.
(b) Procure contestar todas las frases, incluso a aquellas que no se ajusten a sus circunstancias concretas.
(c) En caso de duda entre varias opciones, señale aquella que se acerque más a su forma de pensar.
(d) Lea con atención cada frase, pero no se detenga demasiado en señalar su respuesta.
(e) Conteste con sinceridad. El cuestionario es totalmente confidencial y anónimo.
(f) Marque con una (x) su respuesta.

Los significados de las opciones son los siguientes:

TA Estoy Totalmente de Acuerdo
A Estoy de Acuerdo
PA Estoy Parcialmente de Acuerdo
PD Estoy Parcialmente de Acuerdo
D Estoy en Desacuerdo
TD Estoy Totalmente en Desacuerdo

Datos Personales:

___Edad:
___20- 30
___30-40
___20-50
___50 años en adelante

___ Nivel Educativo
___Básica
___Bachiller
___TSU
___Universitario
___Postgrado
___ Otros

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Cargo: _____
Tiene personas a su cargo SI ( ) NO ( )
Área en la que trabaja: _____

¿Tiene algún tipo de contacto con personas con discapacidad? SI ( ) NO ( )

En caso afirmativo, señale por favor:

Razón de contacto:	Frecuencia de contacto:	Calidad de contacto:	Tipo de discapacidad:
Familiar ( )	Muy frecuente ( )	Muy Positivo ( )	Física ( )
Laboral ( )	Frecuente ( )	Positivo ( )	Auditiva ( )
Asistencial ( )	Poco frecuente ( )	Neutral ( )	Visual ( )
Ocio/Amistad ( )	Casi nula ( )	Negativo ( )	Retraso mental ( )
Otras razones ( )		Muy Negativo ( )	Múltiple ( )

1. Las personas con discapacidad con frecuencia son menos inteligentes que las demás personas.	TA	A	PA	PD	D	TD
2. Un trabajo sencillo y repetitivo es el más apropiado para las personas con discapacidad.	TA	A	PA	PD	D	TD
3. Permitiría que mi hijo aceptase la invitación a un cumpleaños que le hiciera un niño con discapacidad	TA	A	PA	PD	D	TD
4. En el trabajo, una persona con discapacidad sólo es capaz de seguir instrucciones simples.	TA	A	PA	PD	D	TD
5. Me disgusta estar cerca de personas que parecen diferentes, o actúan de forma diferente.	TA	A	PA	PD	D	TD
6. Las personas con discapacidad deberían vivir con personas afectadas por el mismo problema.	TA	A	PA	PD	D	TD
7. Las personas con discapacidad funcionan en muchos aspectos como los niños.	TA	A	PA	PD	D	TD
8. De las personas con discapacidad no puede esperase demasiado.	TA	A	PA	PD	D	TD
9. Las personas con discapacidad deberían tener las mismas oportunidades de empleo que cualquier otra persona.	TA	A	PA	PD	D	TD
10. Las personas con discapacidad deberían mantenerse apartadas de la sociedad.	TA	A	PA	PD	D	TD
11. No me importa trabajar junto a personas con discapacidad.	TA	A	PA	PD	D	TD
12. Las personas con discapacidad también pueden divertirse con las demás personas.	TA	A	PA	PD	D	TD
13. Las personas con discapacidad tienen una personalidad tan equilibrada como cualquier otra persona.	TA	A	PA	PD	D	TD
14. Las personas con discapacidad también pueden casarse si lo desean.	TA	A	PA	PD	D	TD
15. Las personas con discapacidad deberían ser encerradas en instituciones especiales.	TA	A	PA	PD	D	TD
16. Muchas personas con discapacidad pueden ser profesionales competentes.	TA	A	PA	PD	D	TD
17. A las personas con discapacidad se les debería impedir votar.	TA	A	PA	PD	D	TD
18. Las personas con discapacidad a menudo están de mal humor.	TA	A	PA	PD	D	TD
19. Las personas con discapacidad confían en sí mismas tanto como las personas normales.	TA	A	PA	PD	D	TD
20. Generalmente las personas con discapacidad son sociables.	TA	A	PA	PD	D	TD
21. En el trabajo, las personas con discapacidad se entienden sin problemas con el resto de los trabajadores.	TA	A	PA	PD	D	TD
22. Sería apropiado que las personas con discapacidad trabajaran y vivieran con personas normales	TA	A	PA	PD	D	TD
23. A las personas con discapacidad se les debería prohibir pedir créditos o préstamos.	TA	A	PA	PD	D	TD
24. Las personas con discapacidad generalmente son desconfiadas.	TA	A	PA	PD	D	TD
25. No quiero trabajar con personas con discapacidad.	TA	A	PA	PD	D	TD
26. En situaciones sociales preferiría no encontrarme con personas con discapacidad.	TA	A	PA	PD	D	TD
27. Las personas con discapacidad pueden hacer muchas cosas tan bien como cualquier otra persona.	TA	A	PA	PD	D	TD
28. La mayoría de las personas con discapacidad están resentidas con las personas físicamente normales.	TA	A	PA	PD	D	TD
29. La mayor parte de las personas con discapacidad son poco constantes.	TA	A	PA	PD	D	TD
30. Las personas con discapacidad son capaces de llevar a cabo una vida social normal.	TA	A	PA	PD	D	TD
31. Si tuviera un familiar cercano con discapacidad, evitaría comentarlo con otras personas.	TA	A	PA	PD	D	TD
32. La mayor parte de las personas con discapacidad están satisfechas de sí mismas.	TA	A	PA	PD	D	TD
33. La mayor parte de las personas con discapacidad sienten que son tan valiosas como cualquiera.	TA	A	PA	PD	D	TD
34. La mayoría de las personas con discapacidad prefieren trabajar con otras personas que tengan su mismo problema.	TA	A	PA	PD	D	TD
35. Se debería prevenir que las personas con discapacidad tuvieran hijos.	TA	A	PA	PD	D	TD
36. Las personas con discapacidad son en general tan conscientes como las personas normales.	TA	A	PA	PD	D	TD
37. Deberían existir leyes que prohibieran casarse a las personas con discapacidad.	TA	A	PA	PD	D	TD

5.6 Operacionalización de las Variables

Operacionalización de la Variable Actitud hacia las personas con discapacidad

Variable	Definición	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems asociados
Actitud hacia las personas con discapacidad	Conjunto de opiniones, percepciones, creencias, juicios y actitudes que poseen las personas hacia los individuos con algún tipo de limitación, entendiéndolo como un problema de integración que generan ciertas condiciones originadas por el contexto o ambiente.	Valoración de limitaciones y capacidades	Concepción que el respondiente tiene de las personas con discapacidad respecto de su capacidad de aprendizaje y desempeño.	Presencia o ausencia de concepciones sobre la capacidad de aprendizaje y desempeño de la persona con discapacidad.	4. Una persona con discapacidad tiende a aprender con más dificultad las actividades que debe realizar en su trabajo. 12. Las personas con discapacidad son ineficientes. 18. Las personas con discapacidad realizan adecuadamente su trabajo. 19. Una persona con discapacidad tiene facilidades de aprender adecuadamente las actividades de su trabajo.
		Autopercepción (*)	Presunciones que el respondiente efectúa acerca de la concepción de que sí mismas tienen las personas con discapacidad (por ejemplo auto confianza, autoestima elevada)	Presencia o ausencia de presunciones de los respondientes sobre la concepción que tienen las personas con discapacidad de sí mismas.	6. Creo que las personas con discapacidad tienen una baja valoración de sí mismos. 7. Pienso que las personas con discapacidad carecen de confianza en sí mismos. 15. Creo que las personas con discapacidad poseen una autoestima elevada. 20. Las personas con discapacidad se sienten seguras de sí mismas a la hora de afrontar las responsabilidades de trabajo.
		Reconocimiento / negación de derechos	Se refiere al reconocimiento de derechos fundamentales de la persona (por ejemplo, igualdad de oportunidad, acceder a créditos, etc) y, en particular, al derecho que tiene a la normalización y a la integración social.	Presencia o ausencia de reconocimiento de derechos fundamentales de la persona y al derecho de la normalización e integración social.	8. Mis derechos son diferentes a los de una persona con discapacidad. 13. Una persona con discapacidad debería tener un salario inferior al de una persona sin discapacidad. 16. Todas las personas que pertenecen a ésta organización tienen los mismos derechos. 21. La evaluación de desempeño de una persona con discapacidad debe ser igual al de una persona sin discapacidad.
		Implicación Personal	Formado por juicios referidos a comportamientos de interacción que la persona llevaría a efecto en relación con personas con discapacidad.	Presencia o ausencia de juicios de comportamiento referidos a la interacción de los individuos con las personas con discapacidad.	9. A una persona con discapacidad se le dificulta mantener relaciones de trabajo amenas. 10. Me desagrada trabajar con personas con discapacidad. 14. Me siento cómodo con el hecho de que en mi lugar de trabajo haya personas con discapacidad. 17. Una persona con discapacidad es capaz de tener un trato adecuado con sus compañeros de trabajo.
		Calificación Genérica	Atribuciones globales y calificaciones genéricas que el respondiente efectúa acerca de rasgos definitorios de la personalidad o conducta de las personas con discapacidad.	Presencia o ausencia de atribuciones globales y calificaciones genéricas acerca de los rasgos que definen la personalidad o conducta de las personas con discapacidad	5. Una persona con discapacidad ejecuta de igual manera las actividades de trabajo, que una persona sin discapacidad. 11. Las personas con discapacidad son responsables. 22. Una persona con discapacidad tiene problemas en su trabajo a la hora de ejecutar las actividades que se le exige. 23. El desempeño de una persona con discapacidad es deficiente.

Fuente: (Verdugo et al. 1994, citado por Moreno et. al, 2006; Iglesias y Polanco, 2009)

Operacionalización de la Variable Cargo

Definición	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items Relacionados
Cargo El cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa. Desde la perspectiva horizontal, cada cargo esta alineado con otros cargos del mismo nivel jerárquico que, en general, reciben denominación equivalente (directores, gerentes, jefes, operadores); desde la perspectiva vertical, cada cargo esta incluido en algún departamento, división o área de la empresa. **Fuente: (Chiavenato, 2002 p.p 68).**	Nivel de Autoridad	Existencia o ausencia de primacía	Presencia o ausencia de personal a su cargo o supervisión	5
	Área de Responsabilidad	Relación directa entre el cargo y el área de recursos humanos	Trabaja o no en el área de reclutamiento y selección	4

Operacionalización de la Variable Características Socio-Demográficas

Definición	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items Relacionados
Características Socio-Demográficas	Edad	Tiempo de vida en años cumplidos de la persona que contesta la encuesta	Edad en años	1
	Género	Condición biológica del sexo de la persona que responde	Femenino Masculino	3
	Nivel Educativo	Cada una de las etapas que forman la educación de un individuo tomando como base un promedio de edad determinada. El cual al finalizar se le otorga un certificado de acreditación del nivel en cuestión	Básica Bachiller TSU Universitario Postgrado Otros	2

Fuente (Grajales, Tabla de Operacionalización de Variables, 2007)

Operacionalización de la variable Contacto con personas con discapacidad

Definición	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems Relacionados
Contacto con personas con discapacidad	Razón del contacto	Es la relación que guarda la persona sin discapacidad con la persona con discapacidad, este puede ser de tipo familiar, laboral, amistad, asistenciales o mixtas.	Familiar Laboral Asistencial Ocio/Amistad Otras Razones	8
	Frecuencia del contacto	Cantidad de veces en que un individuo tuvo contacto con una persona con discapacidad en un periodo de tiempo, el cual puede ser habitual, temporal o permanente	Muy frecuente Frecuente Poco frecuente Casi nula	9
	Calidad del contacto	Se refiere a la propiedad del contacto que se tuvo con la persona con discapacidad, la cual puede ser muy positiva, positiva, neutral, negativa o muy negativa	Muy positivo Positivo Neutral Negativo Muy negativo	10
	Tipo de discapacidad de la persona contacto	Se refiere al tipo de discapacidad con la que tuvo contacto la persona sin discapacidad, bien sea física, auditiva, visual, retraso mental o múltiple	Física Auditiva Visual Retraso Mental Múltiple	11

Fuente: (Iglesias & Polanco, 2009)

5.7 Confiabilidad, Viabilidad y Validez del instrumento

La validez según (Sánchez, 1979) es cuando un instrumento mide lo que se propone medir. En tal sentido, la validez no resulta ser una propiedad inherente de un método o proceso en particular, sino que atañe a los datos recolectados, los análisis efectuados, y las explicaciones y conclusiones alcanzadas por utilizar un método en un contexto específico y con un propósito particular (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Por otro lado, es importante señalar que una investigación con buena confiabilidad es aquella que es estable, segura, congruente e igual a sí misma en diferentes tiempos y previsibles para el futuro (De Jesús & Girón, 2008).

En tal sentido, es preciso acotar que la confiabilidad está representada por valores ubicado entre 0 a 1, por lo tanto, se interpretará el coeficiente de confiabilidad según lo proporcionado por (Herrera & Covault, 2009), en donde en su escala se establece que: un coeficiente de confiabilidad entre 0,81 y 1,00 se considerará muy alto, de 0,61 a 0,80 alto, de 0,40 a 0,60 moderado, de 0,21 a 0,40 bajo y de 0,01 a 0,20 muy bajo.

La investigación se realizó en empresas farmacéuticas, a las cuales podemos acceder porque tenemos contactos de personas que están dentro de este tipo de organizaciones, que están vinculadas directamente con el departamento de Recursos Humanos y nos facilitaron información sobre lo que queremos investigar.

En este caso, para superar la inviabilidad de la investigación, en cuanto a la información sesgada, se va a utilizar la Escala de Actitudes hacia las personas con Discapacidad, la cual es una escala de Likert ya validada y realizada por Verdugo, Arias y Genaro en 1994. Dicha escala permite conocer por una parte, la actitud general hacia las personas con discapacidad y, por otra, los siguientes factores: valoración de capacidades y limitaciones; reconocimiento/negación de derechos, implicación personal, calificación genérica y asunción de roles (Martínez & Bilbao, 2011)

La confiabilidad del instrumento aplicado se calculó mediante el Alpha de Cronbach, el cual se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1. Prueba de Confiabilidad Alpha de Cronbach para test de escala de actitudes hacia las personas con discapacidad propuesta por Verdugo Jenaro y Arias

Alpha de Cronbach	Número de elementos
0,886	37

Tomando en cuenta los valores explicados en el marco metodológico relativos a la confiabilidad, se puede observar que el valor arrojado de Alpha de Cronbach es de 0,88, considerándose un nivel de confiabilidad muy alto, es decir que se presenta una investigación estable, segura y congruente.

CAPITULO VI

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

El presente capitulo hace referencia al procesamiento, análisis y discusión de los resultados, con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos que buscan dar respuesta a la pregunta de investigación. En primer lugar, se expone la confiabilidad del instrumento, seguidamente se presentan las variables que describen la muestra, y por último, se expone la actitud hacia las personas con discapacidad.

6.1 Descripción de la muestra

En esta sección se presentan las tablas y gráficos correspondientes a las variables que describen la muestra, entendidas por esta investigación como: sexo, edad, nivel educativo, área de Recursos Humanos en la que trabaja, cargo, existencia de personal a su cargo, contacto con personas con discapacidad, razón del contacto, calidad del contacto, y tipo de discapacidad con la que se tuvo contacto.

Tabla 2. Distribución de la muestra por edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
20-30 años	20	39,2	39,2
31-40 años	22	43,1	82,4
41-50 años	3	5,9	88,2
51 años en adelante	6	11,8	100,0
Total	51	100,0	

En la tabla anterior se aprecia que las personas encuestadas se ubican entre los 20 y los 51 años en adelante. De igual manera se puede notar que la menor cantidad de dichos encuestados se ubicaron en edades comprendidas entre los 41 y 50 años representando un 5,9%, mientras que la mayoría de las personas encuestadas se ubicaron en edades entre los 31 y 40 años con un 43,1%. Así mismo, el segundo porcentaje más alto para las personas encuestadas está ubicado en las edades entre 20 y 30 años con un porcentaje correspondiente a 39,2%, es decir que en el área de recursos humanos hay más personas jóvenes.

Tabla 3. Distribución de la muestra por sexo

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Masculino	11	21,6	22,9
Femenino	37	72,5	100,0
Total	48	94,1	

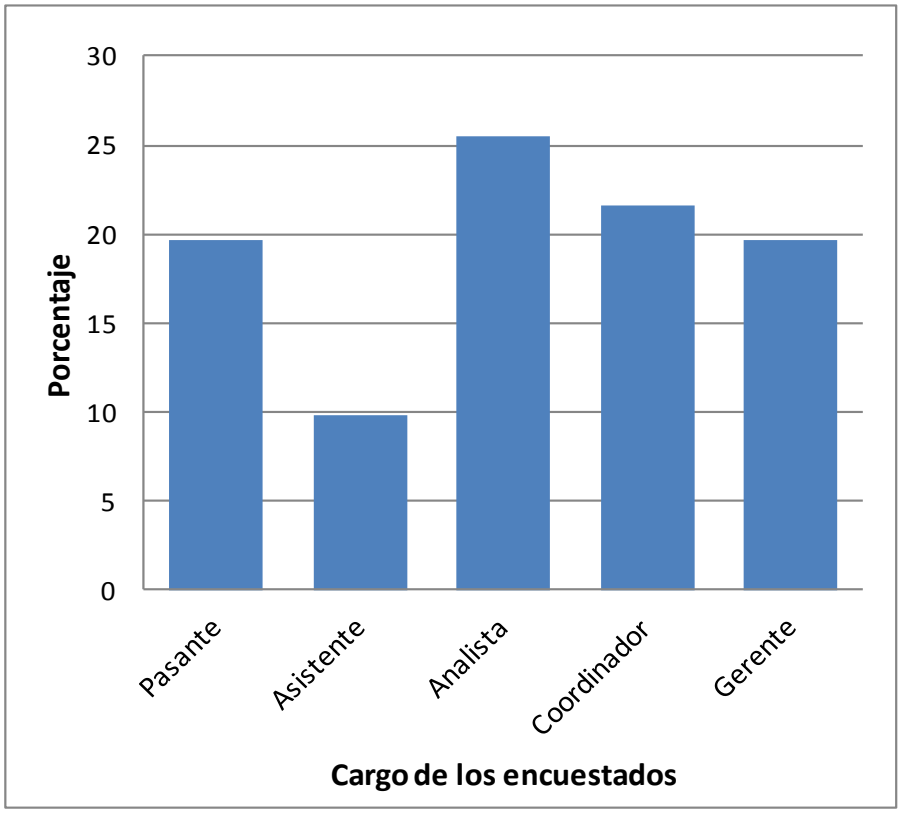
En la tabla anterior se puede apreciar que la muestra está compuesta mayormente por mujeres ya que representan el 72,5%, mientras que el porcentaje restante (21,6%) constituyen el sexo masculino. Así mismo, es oportuno señalar que la diferencia entre ambos sexos es de 50,9%. Por otro lado, según los datos arrojados existe una mayor presencia de mujeres que de hombre en el área de recursos humanos.

Tabla 4. Distribución de la muestra por nivel educativo de los encuestados.

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Bachiller	10	19,6	25,5
TSU	9	17,6	43,1
Universitario	18	35,3	78,4
Postgrado	11	21,6	100,0
Total	51	100,0	

Como se presenta en la tabla 4, las personas encuestadas se ubican mayormente en el nivel educativo de universitario con un porcentaje de 35,3%, siguiendo por el nivel educativo de postgrado con un porcentaje de 21,6%. De esta manera, los niveles de bachiller y TSU se representan por un 19,6% y 17,6% respectivamente. Dicho esto, se puede determinar que en las empresas farmacéuticas encuestadas trabajan mayormente personas con un nivel educativo universitario, seguido de personas con un postgrado.

Gráfico 1. Distribución de la muestra por cargo de los encuestados.



Por medio del gráfico anterior se puede observar que el cargo que más desempeñan las personas encuestadas es el de analista con un 25,5%, seguidamente del cargo de coordinador el cual representa un porcentaje aproximado de 21%. Así mismo, es pertinente señalar que los cargos de gerente y pasante de Recursos Humanos constituyen el mismo porcentaje (19,6%). Por otro lado, el cargo que menos es llevado a cabo por los individuos encuestados es el de asistente ya que representa aproximadamente el 10% de la muestra

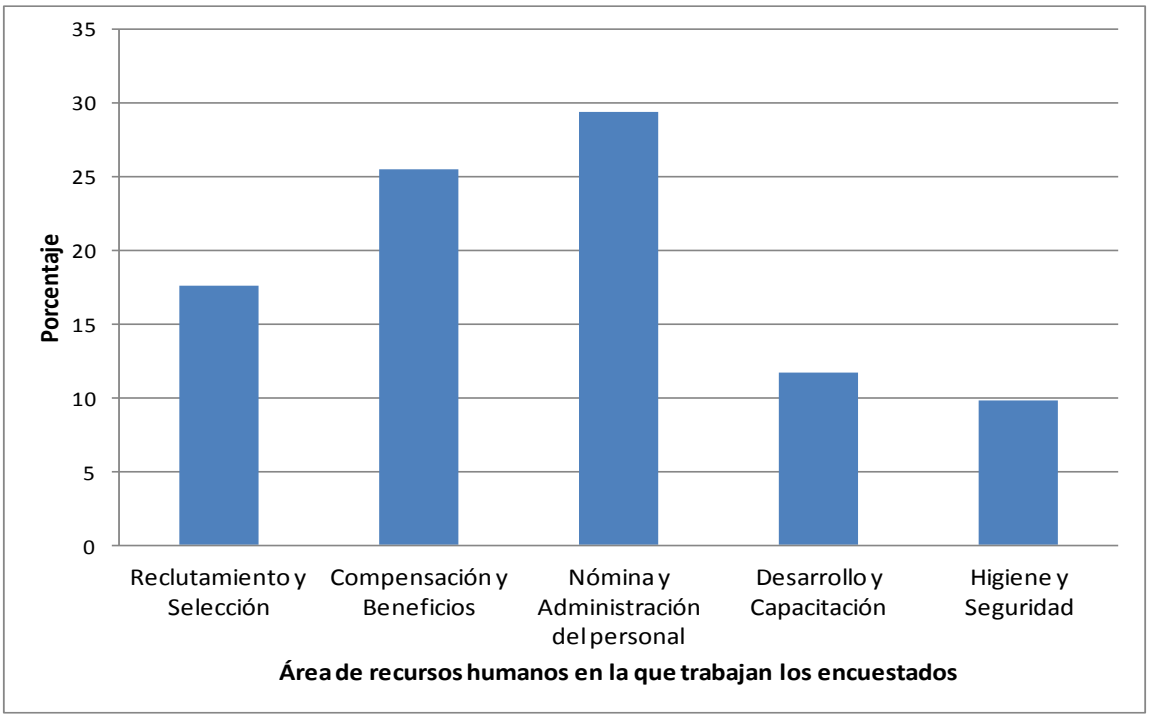
encuestada. Normalmente los cargos de analistas son desempeñados por personas jóvenes, lo cual se relaciona con la distribución de la muestra por edad.

Tabla 5. Distribución de la muestra por existencia de personal a su cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	15	29,4	29,4
NO	36	70,6	100,0
Total	51	100,0	

A través de la tabla número 5 se puede observar que de los 51 individuos encuestados la gran mayoría no tienen personal a su cargo, ya que estos representan el 70,6% de la muestra, así mismo, se puede apreciar que el 29,4% tiene personal bajo su responsabilidad, indicando una diferencia de 41,2%. Esto se puede interpretar basándonos en el gráfico 1 en donde se percibe que la gran cantidad de los encuestados se ubican en los cargos de analistas los cuales no suelen tener personal bajo su responsabilidad.

Gráfico 2. Distribución de la muestra por Área de Recursos Humanos en la que trabajan los encuestados.



En el gráfico 2 se puede percibir que el área de Recursos Humanos donde más se desempeñan los empleados es la de nómina y administración del personal representando un porcentaje de 29% aproximadamente, así mismo, el área de compensación y beneficios representa al 25% de los individuos encuestados. De igual manera, se puede observar que las áreas que menos desempeñan los individuos encuestados son las de desarrollo y capacitación e higiene y seguridad industrial con valores de 11,8% y 9,8% respectivamente. Por último, el área de reclutamiento y selección de personal es la tercera más desempeñada por los encuestados, constituyendo un valor de 17,6%.

Tabla 6. Distribución de la muestra por contacto con personas con discapacidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	27	52,9	52,9
NO	24	47,1	100,0
Total	51	100,0	

El cuadro antepuesto permite observar que la mayoría de las personas encuestadas tiene contacto con personas con discapacidad debido a que constituyen el 52,9%. Sin embargo, es importante señalar que las personas que no tienen contacto con personas con discapacidad representan el 47,1% de los encuestados, siendo así la diferencia entre estos dos porcentajes de apenas 5,8%.

Aquellos individuos que tienen contacto con personas con discapacidad lo efectúan mayoritariamente por motivos laborales con un 35,3% como muestra la tabla 7. Seguidamente, la otra razón del contacto mayormente señalada es la familiar con un valor de 11,8%, mientras que las razones que menos fueron representadas por los encuestados es la de ocio/amistad y “otras razones” con porcentajes alusivos a 3,9% y 2% respectivamente (ver tabla 7).

.

Tabla 7. Distribución de la muestra por razón de contacto con personas con discapacidad

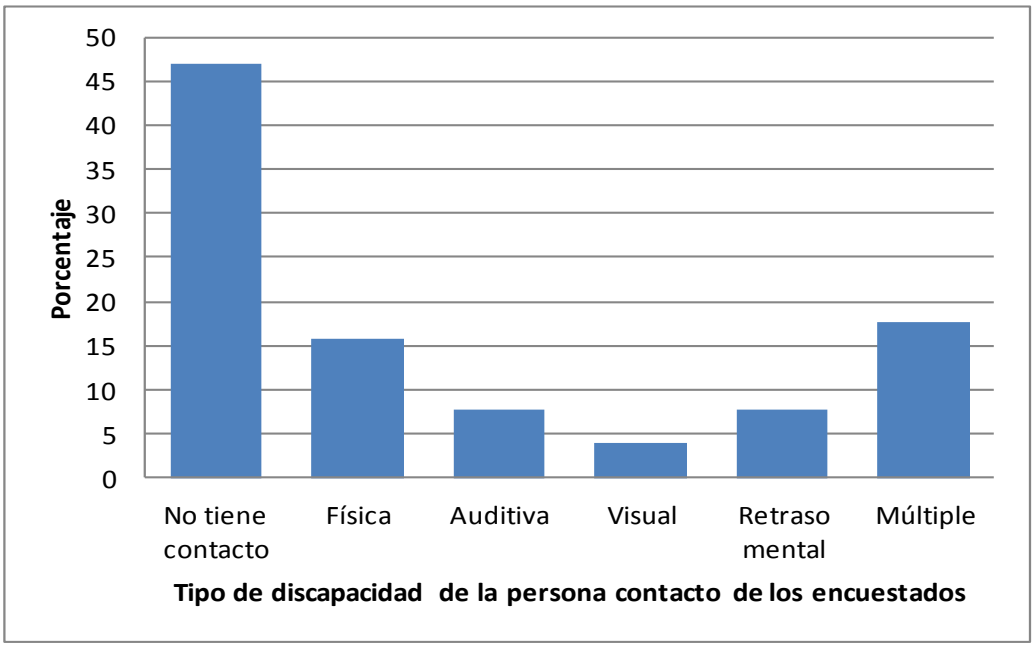
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No tiene contacto	24	47,1	47,1
Familiar	6	11,8	58,8
Laboral	18	35,3	94,1
Ocio/Amistad	2	3,9	98,0
Otras razones	1	2,0	100,0
Total	51	100,0	

Tabla 8. Distribución de la muestra por calidad del contacto con personas con discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No tiene contacto	24	47,1	47,1
Muy positivo	11	21,6	68,6
Positivo	13	25,5	94,1
Neutral	3	5,9	100,0
Total	51	100,0	

Para los individuos encuestados que mencionaron tener contacto con personas con discapacidad los cuales representan el 52,9% de la muestra (ver tabla 6), señalan mayormente una calidad de contacto positivo con un valor de 25,5% como indica la tabla 8. Así mismo, la otra calidad de contacto hacia personas con discapacidad mayormente señalada es “muy positivo” con un porcentaje de 21,6%, indicando que en general la calidad del contacto con personas con discapacidad es buena. Por otro lado, solo el 5,9% de dichos encuestados reconocen una calidad de contacto “neutral”.

Gráfico 3. Distribución de la muestra por tipo de discapacidad con la que se tuvo contacto.



Por medio del gráfico 3 se puede observar que el tipo de discapacidad con la que más tuvieron contacto los encuestados es “múltiple” con un 17,6%, seguidamente del tipo de discapacidad física representando un valor de 15,7%. Así mismo, es importante señalar que el tipo de discapacidad auditiva y retraso mental representan valores iguales con un 7,8%. El tipo de discapacidad visual es la menos reportada por los individuos encuestados ya que constituye un valor de 3,9%.

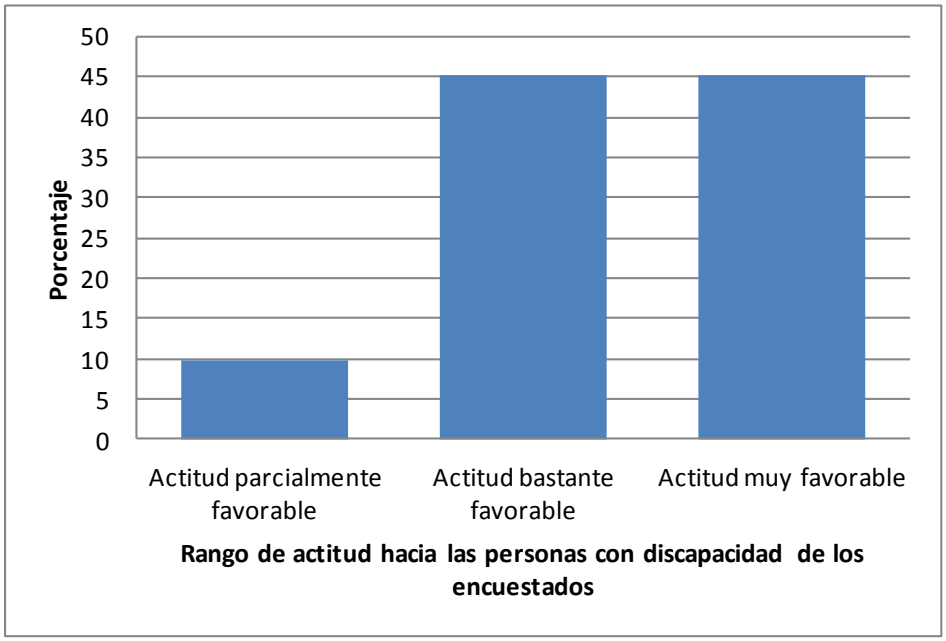
6.2 Actitud hacia la discapacidad

Con el objetivo de realizar el análisis de resultados fue necesario recodificar las preguntas positivas del instrumento. Con este mismo propósito la codificación se realizó del 1 al 6, indicando 1 como el puntaje más desfavorable y 6 como el puntaje más favorable. Así mismo el puntaje mínimo posible que arroja las respuestas del cuestionario es de 37 puntos y el puntaje máximo posible obtenido es de 222, señalando como se mencionó anteriormente una actitud favorable hacia las personas con discapacidad.

Tabla 9. Rango de los puntajes para la interpretación de la actitud.

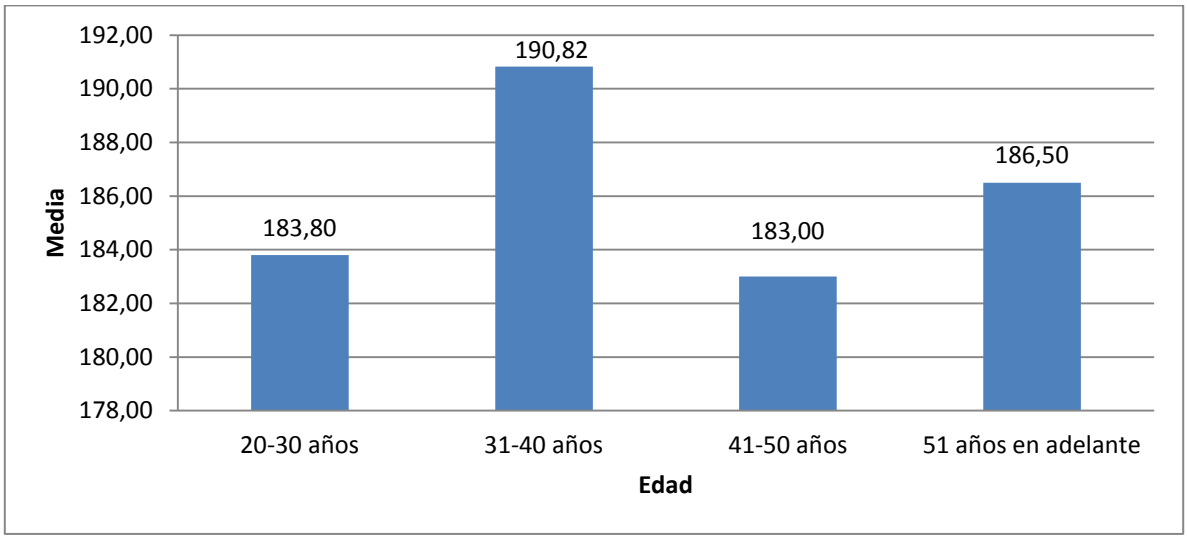
Código de los puntajes	Rango de los puntajes	Interpretación
1	De 37 al 67	Actitud muy desfavorable
2	Del 68 al 98	Actitud bastante desfavorable
3	Del 99 al 129	Actitud parcialmente desfavorable
4	Del 130 al 160	Actitud parcialmente favorable
5	Del 161 al 191	Actitud bastante favorable
6	Del 192 al 222	Actitud muy favorable

Gráfico 4. Rango de actitud hacia las personas con discapacidad para los encuestados.



A través del gráfico 4 se puede notar que los encuestados no representan el rango de actitud hacia las personas con discapacidad correspondiente a “actitud parcialmente desfavorable” y “actitud desfavorable”, indicando que en general todos los encuestados muestran una actitud favorable hacia la discapacidad. Específicamente, cerca del 90% de los encuestados muestran una actitud muy favorable o bastante favorable hacia los individuos con discapacidad. De igual manera, aproximadamente el 10% constituyen una actitud parcialmente favorable.

Gráfico 5. Actitud hacia la discapacidad según la edad de los encuestados.



A continuación, a partir de los rangos de los puntajes que arrojan las respuestas del cuestionario para la interpretación de la actitud, se puede observar una media para el rango de edad de los encuestados de 31 a 40 años de 190,82, considerándose la más alta, seguida de la media de 186,50 para el rango de edad de 51 años en adelante. Por otro lado se observó una media de 183,80 para los encuestados entre 20 y 30 años y 183 para las personas entre las edades de 41 a 50 años. Las personas entre las edades de 31 a 40 años tienen una actitud bastante favorable ya que se representa en la media más alta, sin embargo se obtuvo una actitud bastante favorable en todos los encuestados, sin importar el rango de la edad de las personas.

Tabla 10. Actitud hacia la discapacidad según el nivel educativo de los encuestados.

Nivel Educativo	Media	N	Desviación Estándar
Bachiller	186,00	10	15,114
TSU	179,22	9	19,038
Universitario	187,22	18	16,986
Postgrado	193,00	11	15,126
Total	186,79	48	16,694

Basándonos en la tabla 10, se puede apreciar que en general la actitud hacia las personas con discapacidad se muestra bastante favorable independientemente del nivel educativo de los individuos encuestados, ya que los valores arrojados por las medias de cada uno de estos niveles son superiores a 160. Por otro lado, se puede destacar que si bien es cierto que el nivel de TSU muestra una actitud hacia la discapacidad bastante favorable, es el nivel educativo que menos valor obtuvo con una media de 179,22; mientras que el nivel de universitario y postgrado son los que tienen una media más alta en comparación con el resto de los niveles educativos, con 187,22 y 193 respectivamente. De igual manera, los bachilleres representan una media de 186 siendo la segunda más baja.

Tabla 11. Actitud hacia la discapacidad según el sexo de los encuestados

Sexo	Media	N	Desviación Estándar
Masculino	180,36	11	16,305
Femenino	189,11	37	16,631
Total	187,10	48	16,799

La tabla anterior nos muestra que tanto el sexo masculino como el femenino muestran actitudes hacia la discapacidad bastante favorables debido a que las medias se encuentran por encima de 161. Sin embargo, el sexo femenino representa una media superior (189,11) indicando una actitud más favorable hacia la discapacidad en relación con el sexo masculino (180,36).

Tabla 12. Actitud hacia la discapacidad según el cargo de los encuestados.

Cargo	Media	N	Desviación Estándar
Pasante	186,70	10	14,855
Asistente	189,00	5	16,294
Analista	182,38	13	17,452
Coordinador	187,91	11	20,496
Gerente	192,00	10	17,410
Total	187,14	49	17,193

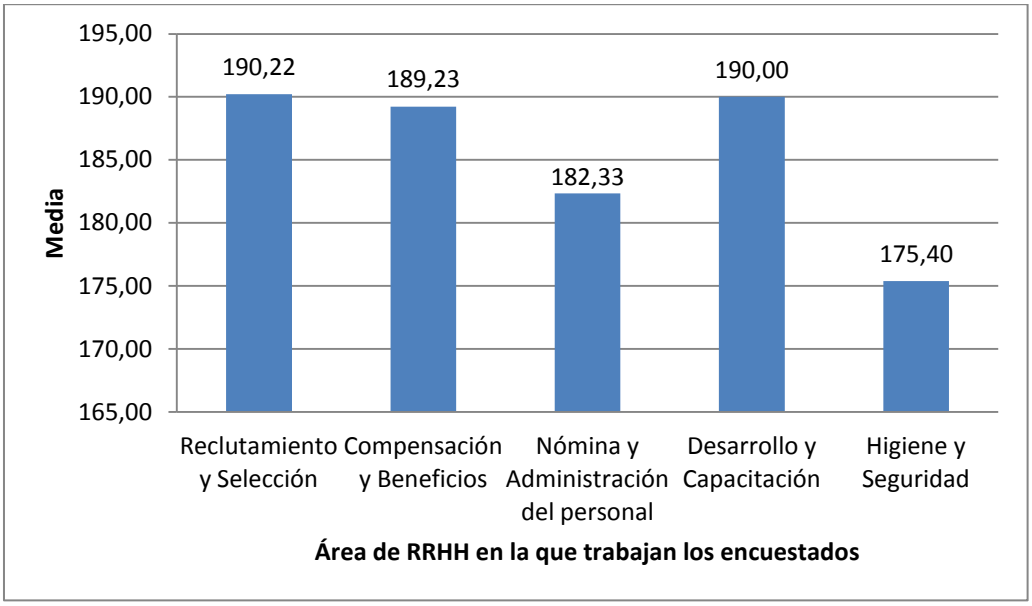
Por medio de la tabla 12 relativa a la actitud hacia la discapacidad según el cargo de los encuestados, se puede mencionar que existe una actitud bastante favorable indistintamente del cargo que ejecuten los individuos. De igual manera, se logra observar que las medias más altas son las correspondientes a los cargos de asistente, coordinador y gerente con 189, 187,91 y 192 respectivamente. Por otro lado, las medias más bajas son las representadas por los cargos de analista y pasante con 182,38 y 186,70 según cada caso. Esto determina que a mayor cargo se presenta una actitud más favorable hacia la inserción de personas con discapacidad.

Tabla 13. Actitud hacia la discapacidad según el personal a cargo de los encuestados.

Personal a cargo	Media	N	Desviación Estándar
SI	187,53	15	21,583
NO	186,92	36	15,411
Total	187,10	51	17,227

En la tabla 13 se puede notar que existe una actitud bastante favorable indiferentemente de si las personas encuestadas tienen o no personal a su cargo ya que los valores de las medias están por encima de 161. Sin embargo, los individuos que tienen personal a su cargo muestran, levemente una actitud más favorable con una media de 187,53 en comparación con aquellos encuestados que no tienen personal a su cargo (186,92).

Gráfico 6. Actitud hacia la discapacidad según el área de RRHH en la que trabajan los encuestados.

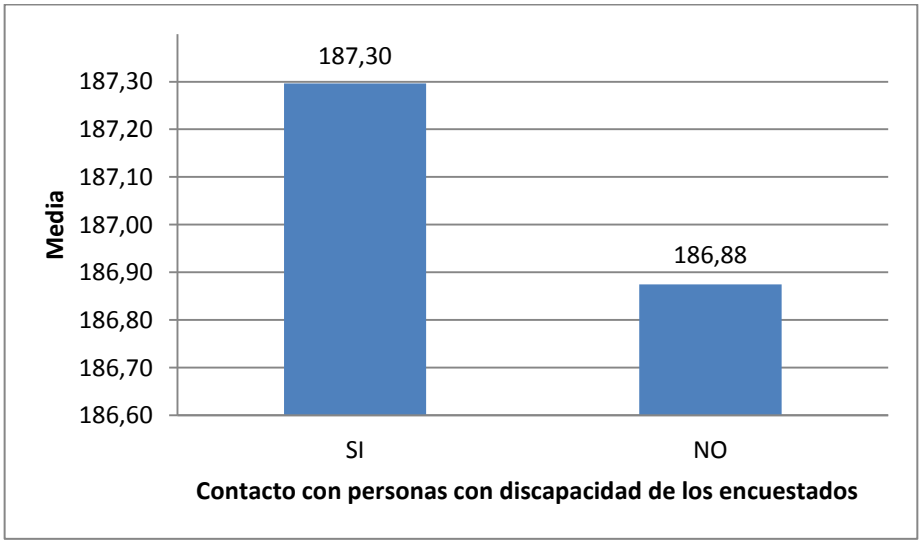


El gráfico 6 nos permite observar que las áreas de Recursos Humanos de reclutamiento y selección (190,22), compensación y beneficios (189,23), desarrollo y capacitación (190) y nómina y administración de personal (182,33) representan una actitud hacia la discapacidad bastante favorable. De igual manera el área de higiene y seguridad industrial tiende hacia este rango de actitud con una media de 175,40. Se puede determinar que la media más alta corresponde al área de reclutamiento y selección, lo cual es de gran importancia porque esta es la encargada de contratar candidatos y finalmente son los que van a insertar personal con discapacidad a la organización. En caso contrario, el área de higiene y seguridad industrial representa la media más baja, dicha área de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de mantener un ambiente laboral adecuado, es decir, debe velar porque todos los trabajadores cuenten con un ambiente seguro y apto para realizar las labores diarias, en consecuencia, se considera un factor importante para la inserción de personas con discapacidad y su adecuado desenvolvimiento en el trabajo. Sin embargo, aunque representa la media más baja, se ubica en el rango de una actitud bastante favorable. Es importante hacer énfasis en lo anteriormente explicado ya que si bien es cierto que dicho estudio considera el área de reclutamiento y selección como una posible barrera para la inserción laboral de personas con discapacidad, ante estos resultados

podemos observar que el área de higiene y seguridad podría presentar obstáculos en este sentido, debido a que las personas con discapacidad necesitan un espacio acoplado a sus necesidades y una dotación especial para llevar a cabo su trabajo.

Por otro lado, es relevante también señalar que según el estudio realizado por (Iglesias & Polanco, 2009) existen factores que determinan la inclusión laboral de personas con discapacidad tales como la actitud negativa de una parte de los empleadores o responsables de recursos humanos, sin embargo los datos arrojados en este estudio tienen un comportamiento contrario a lo mencionado, ya que se presenta una actitud bastante favorable en todas las áreas de recursos humanos y una actitud muy favorable en el área de reclutamiento y selección que es la encargada de contratar al personal de la organización.

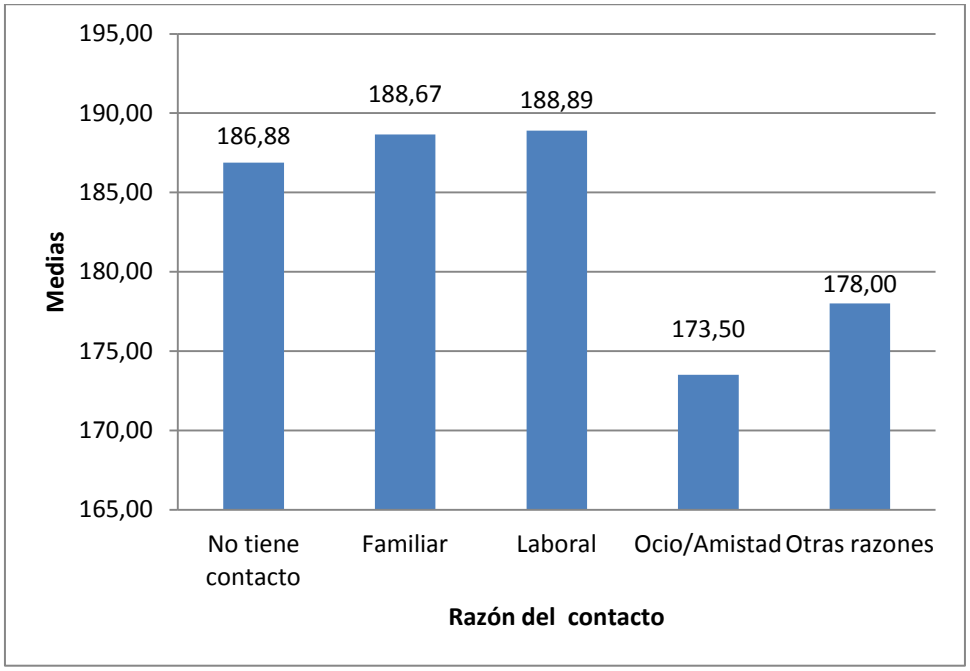
Gráfico 7. Actitud hacia la discapacidad según el contacto con personas con discapacidad de los encuestados.



Por medio del gráfico anterior se puede percibir que la diferencia entre tener o no contacto con personas con discapacidad, no es representativa y las medias para cada uno de los casos representan una actitud bastante favorable. Se presenta una actitud igual, independientemente del contacto con las personas con discapacidad. Como se menciona anteriormente, las actitudes serán diferentes dependiendo del tipo de contacto y frecuencia del mismo, acompañado de creencias y sentimientos hacia las personas con discapacidad,

sin embargo en este caso, habrá una actitud favorable que no va a variar según el contacto con estas personas.

Gráfico 8. Actitud hacia la discapacidad según la razón del contacto con personas con discapacidad de los encuestados.



Tomando en cuenta el gráfico 8 podemos examinar que la actitud hacia la discapacidad cuando hay una razón de contacto de tipo laboral y familiar tiende hacia una actitud bastante favorable debido a que estas medias son las más altas. En este caso estos datos sustentan la investigación de Muñoz, Quiñones, Colón y Méndez, referida a que el tipo de contacto familiar y laboral con personas con discapacidad va a generar actitudes positivas. (Muñoz, Quiñones, Colón, & Méndez, 2011)

En este orden de ideas, se puede notar que los individuos encuestados que no tienen contacto con personas con discapacidad representan la tercera media más alta (186,88), es decir, constituyen también una actitud bastante favorable, al igual que las razones de contacto correspondientes a ocio/amistad y otras razones que se ubicaron en el límite de medias de 173,50 y 178 respectivamente.

Tabla 14. Actitud hacia la discapacidad según la frecuencia del contacto con personas con discapacidad de los encuestados.

Frecuencia del contacto	Media	N	Desviación estándar
No tiene contacto	186,88	24	17,561
Muy frecuente	175,22	9	19,169
Frecuente	194,00	11	12,223
Poco frecuente	192,29	7	14,885
Total	187,10	51	17,227

En la tabla anterior se puede mencionar que las personas encuestadas que tienen una periodicidad de contacto de tipo “muy frecuente” representan la media más baja (175,22) y una actitud hacia la discapacidad bastante favorable, indicando de forma contraria a la teoría que tener contacto muy frecuente con una persona con discapacidad no necesariamente favorece la actitud hacia estos individuos, ya que en los casos de las frecuencias de contacto de tipo “frecuente” y “poco frecuente” se obtuvieron las medias más altas representando los valores de 194,00 y 192,29 respectivamente, señalando una actitud hacia la discapacidad muy favorable. De esta manera, como se mencionó en líneas anteriores, se contradice lo señalado en el marco teórico sobre la investigación de Muñoz, Quiñones, Colón y Méndez, la cual determina que la frecuencia del contacto con personas con discapacidad genera actitudes positivas hacia estos individuos creando las bases para su inclusión. (Muñoz, Quiñones, Colón, & Méndez, 2011)

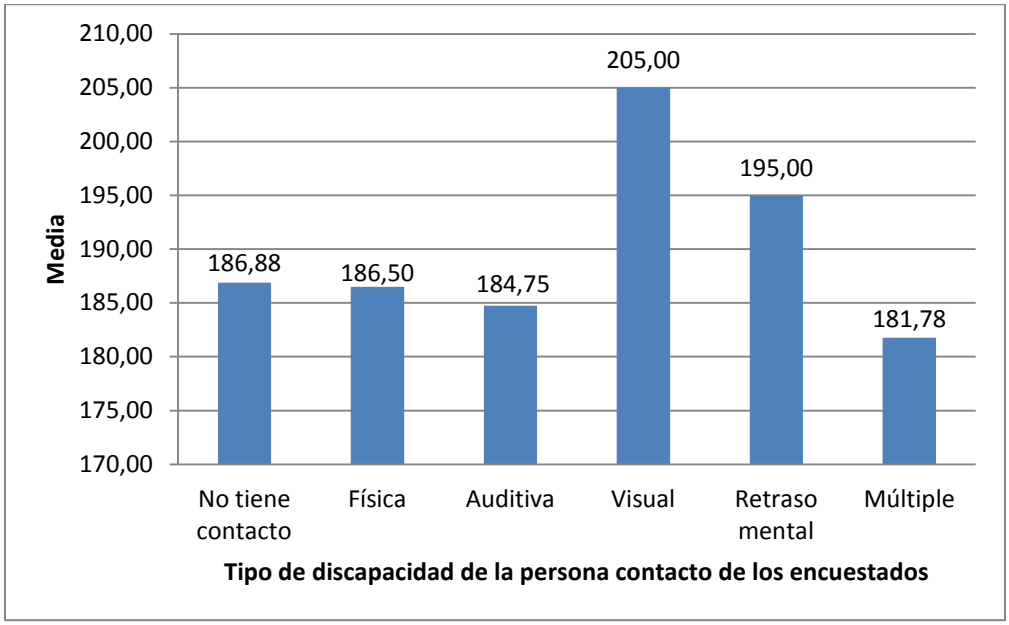
Tabla 15. Actitud hacia la discapacidad según la calidad del contacto con personas con discapacidad de los encuestados.

Calidad del contacto	Media	N	Desviación estándar
No tiene contacto	186,88	24	17,561
Muy positivo	183,27	11	17,436
Positivo	188,31	13	17,284
Neutral	197,67	3	17,388
Total	187,10	51	17,227

A través de la tabla 15 se puede observar que en forma general la actitud hacia la discapacidad es bastante favorable indiferentemente de la calidad del contacto que tengan los individuos encuestados con las personas con discapacidad. Sin embargo, resulta interesante señalar que aquellos individuos encuestados que no tienen contacto con personas con discapacidad obtuvieron una media de 186,88 y la calidad del contacto "positivo" una media de 188,31. De igual manera, la calidad de contacto "muy positivo" representa la media más baja (183,27).

Por otro lado, resulta interesante marcar que sobresale la calidad de contacto de tipo neutral ya que constituye la media más alta (197,67), por lo tanto, aquellos encuestados que poseen este tipo de contacto tienen una actitud hacia la discapacidad más favorable que el resto. En este punto, podemos inferir que esta calidad de contacto arrojó una media alta debido a que solo tres personas constituyen este tipo de contacto y muy probablemente todas tiendan hacia una actitud favorable.

Gráfico 9. Actitud hacia la discapacidad según el tipo de discapacidad de la persona contacto de los encuestados.



A través del gráfico 9 podemos notar que la media más alta corresponde al tipo "visual" (205) constituyendo el rango de actitud hacia esta discapacidad como muy favorable. Así mismo, el "retraso mental" representa la segunda media más alta (195) señalando una actitud bastante favorable hacia este tipo de discapacidad. De igual manera, resulta importante señalar que el tipo de discapacidad física y "no tiene contacto con personas con discapacidad" arrojaron medias parecidas de 186,50 y 186,88 respectivamente, las cuales corresponden a una actitud bastante favorable. Por último, las medias más bajas corresponden a la discapacidad auditiva y múltiple representando valores de 184,75 y 181,78 respectivamente, indicando también una actitud bastante favorable hacia estos tipos de discapacidad.

6.3 Dimensiones de la Actitud

Tabla 16. Mínimo y máximo para cada dimensión de la actitud.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento/negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Mínimo	32,0	8,00	48,00	31,00	16,00
Máximo	54,0	24,00	72,00	42,00	30,00

Tabla 17.Actitud para cada dimensión según edad de los encuestados

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento/negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Edad	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
20-30 años	40,8	18,65	62,60	38,85	22,90
31-40 años	44,5	18,27	65,14	39,14	23,77
41-50 años	44,33	17,67	60,33	37,33	23,33
51 años en adelante	42,67	17,00	63,83	40,00	23,00
Total	42,82	18,24	63,71	39,02	23,31

A través de la tabla N° 17 podemos observar que la dimensión de reconocimiento/negación de derechos presenta medias más cercanas a los valores máximos de dicha dimensión, indicando que hay una percepción favorable hacia el reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, derecho a la normalización y la integración social. De igual manera, en este punto resulta interesante destacar que las edades comprendidas entre los 31 y 40 años arrojaron una media superior (65,14) en comparación con los otros grupos de edad, acercándose mucho más al máximo, por lo tanto se puede inferir que los encuestados que representan al grupo de edad anteriormente mencionado reconocen más favorablemente los derechos de las personas con discapacidad. Así mismo, el segundo grupo de medias correspondiente a la dimensión de valoración de limitaciones y capacidades presenta medias para los rangos de edad de 20-30 años y 51 años en adelante más cercanas al mínimo, es decir que hay una percepción menos

favorable por parte de los encuestados hacia la muestra de inferencia sobre aptitudes orientadas a la ejecución de tareas. Por otro lado se observan medias correspondientes a los rangos de edad de 31 -40 años y 41-50 años más cercanas al máximo, es decir que hay una favorable concepción por parte de dichos rangos de edad acerca de las personas con discapacidad en relación a su capacidad de aprendizaje, y desempeño.

Las medias que arrojó la dimensión de Asunción de roles para los grupos de edades se acercan al máximo, señalando que las personas encuestadas consideran que la concepción que de sí mismos tienen las personas con discapacidad, (por ejemplo: autoconfianza, satisfacción consigo mismas, autoestima elevada) es favorable.

Para el caso de la dimensión de Implicación personal, las medias se encuentran muy cercanas al máximo, lo cual determina que existe una predisposición favorable a actuar y a mostrar una aceptación efectiva de las personas con discapacidad en situaciones personales, laborales y sociales.

Por último la dimensión de Calificación Genérica presenta medias que se encuentran en el punto medio entre el mínimo y máximo, determinando actitudes neutrales hacia dicha dimensión, es decir no existe una percepción que se acerque a la normalidad, sin embargo tampoco se refleja incidencias en etiquetas de tono estereotipado, negativo o peyorativo. Esto puede deberse a que las actitudes no sólo son positivas o negativas, sino que también se presentan en un punto medio al que se llama indiferencia. (Ferreira, 2009).

En este mismo orden de ideas, la actitud indiferente señalada por (Ferreira, 2009) nos indica que los encuestados muestran cierto grado de desinterés o insensibilidad ante la ejecución de las tareas o actividades de trabajo, la responsabilidad, relaciones laborales y el desempeño que pueda tener una persona con discapacidad en el trabajo, por lo tanto, podemos inferir que esta actitud tiende a generar más obstáculos que deben enfrentar los individuos con discapacidad para poder ser insertados laboralmente.

Tabla 18. Actitud para cada dimensión según el sexo de los encuestados.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento/negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Sexo	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
Masculino	39,27	17,64	62,82	39,27	21,36
Femenino	43,76	18,32	63,89	39,05	24,08
Total	42,73	18,17	63,65	39,10	23,46

La dimensión de reconocimiento/negación de derechos demuestra que tanto el sexo masculino como el femenino tienen una percepción favorable hacia el reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, derecho a la normalización y la integración social porque tiene medias cercanas al máximo. De igual manera, la dimensión de valoración de limitaciones y capacidades presenta una media para el sexo masculino cercana al mínimo, señalando una actitud desfavorable ante la concepción que el encuestado tiene acerca de las personas con discapacidad respecto a su capacidad de aprendizaje y desempeño y muestra la inferencia sobre aptitudes (generales y específicas) orientadas a la ejecución de tareas. Para el sexo femenino la media arrojada se encuentra en el punto medio entre el máximo y el mínimo, es decir que se presenta una actitud neutral, ni favorable ni desfavorable.

Por otro lado, la Asunción de Roles e Implicación Personal muestran medias cercanas al máximo, lo cual indica una actitud favorable hacia dichas dimensiones.

Para la dimensión de Calificación Genérica se obtuvo una media para el sexo masculino cercana al mínimo, es decir que existe una actitud desfavorable hacia las atribuciones globales y calificaciones generales que el respondiente efectúa acerca de rasgos que definen la personalidad o conducta de las personas con discapacidad. Por el contrario, para el sexo femenino se obtuvo una media cercana al máximo, es decir que la percepción del respondiente se acerca a la normalidad.

Tabla 19. Actitud para cada dimensión según el nivel educativo de los encuestados.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento /negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Nivel Educativo	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
Bachiller	40,70	18,90	62,60	40,90	22,90
TSU	40,33	17,44	61,56	38,67	21,22
Universitario	43,78	18,44	63,94	37,67	23,39
Postgrado	44,45	17,91	65,73	39,73	25,18
Total	42,65	18,23	63,63	39,00	23,29

Si nos detenemos a observar cada dimensión podemos mencionar que la valoración de limitaciones y capacidades presenta medias cercanas al mínimo, excepto el nivel educativo de Postgrado, señalando la concepción desfavorable que el encuestado tiene acerca de la capacidad de aprendizaje y desempeño de las personas con discapacidad. Para el caso exceptuado (Postgrado) se presentó una media cercana al máximo, es decir que para dicho nivel educativo se tiene una concepción favorable sobre esta dimensión.

Para el reconocimiento/negación de derechos se obtuvieron medias cercanas al máximo para todos los niveles educativos, lo cual indica el reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, derecho a la normalización y la integración social.

Las dimensiones de Asunción de Roles e Implicación Personal presentan medias cercanas al máximo, es decir que se presenta una actitud favorable sobre la concepción que tienen sobre sí mismos las personas con discapacidad y la predisposición favorable a actuar y mostrar una aceptación afectiva con estos individuos en situaciones personales, sociales y laborales.

Así mismo la Calificación Genérica presenta medias cercanas al mínimo para el nivel educativo de bachiller y TSU, determinando una incidencia por parte de los encuestados que corresponden a estos niveles educativos en etiquetas de tono estereotipado, negativo o peyorativo. Por el contrario el nivel de postgrado presenta una media cercana al máximo, indicando que la percepción de estos encuestados se acerca a la normalidad. El

nivel educativo de universitario presenta una media con la misma distancia entre el mínimo y el máximo, lo cual determina una actitud neutral o indiferente.

Tabla 20. Actitud para cada dimensión según el cargo de los encuestados.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento /negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Cargos	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
Pasante	41,20	18,90	62,60	40,20	23,80
Asistente	41,80	19,00	65,20	41,00	22,00
Analista	42,23	17,38	62,54	37,54	22,69
Coordinador	42,36	19,00	64,36	39,45	22,73
Gerente	46,20	17,50	64,90	38,70	24,70
Total	42,65	18,24	63,71	39,10	23,27

En el caso de la dimensión reconocimiento/negación de derechos para el cargo de los encuestados, se observaron medias cercanas al máximo obtenido en dicha dimensión, indicando que los individuos encuestados reconocen los derechos de las personas con discapacidad, mientras que en cuanto a la dimensión de valoración de limitaciones y capacidades, las medias que se obtuvieron se acercan más al mínimo, excepto el cargo de gerente, es decir que los encuestados tiene una concepción desfavorable sobre las personas con discapacidad respecto a su capacidad de aprendizaje y desempeño. Por el contrario el gerente considera que las personas con discapacidad tienen capacidad para aprender y desempeñarse en la ejecución de tareas porque la media se acerca más al máximo.

En el caso de Asunción de Roles e Implicación Personal, se observan medias más cercanas al máximo, lo cual señala que las personas con discapacidad tienen una adecuada concepción de sí mismos, (por ejemplo: autoconfianza, satisfacción consigo mismas, autoestima elevada) y una predisposición favorable a actuar y mostrar una aceptación efectiva de las personas con discapacidad en situaciones personales, laborales y sociales.

Calificación Genérica arroja medias para el cargo de analista, asistente y coordinador que se encuentran cercanas al mínimo, lo cual determina una incidencia por parte de las personas que ocupan estos cargos en etiquetas de tono estereotipado, negativo o

peyorativo. Por otro lado el cargo de gerente alcanza medias más cercanas al máximo, determinando que la percepción de los mismos se acerca a la normalidad..

Tabla 21. Actitud para cada dimensión según la existencia de personal a cargo de los encuestados.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento /negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Personal a su cargo	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
SI	44,87	17,67	62,47	38,47	24,07
NO	41,97	18,47	64,22	39,25	23,00
Total	42,82	18,24	63,71	39,02	23,31

Para las personas que tienen personal a su cargo, en el caso de la dimensión de valoración de limitaciones y capacidades se obtuvo una media cercana al máximo arrojado, es decir que para este grupo de encuestados se presenta una concepción positiva sobre la capacidad de aprendizaje y desempeño de las personas con discapacidad, en el caso contrario de las personas que no tienen personal a su cargo que se obtuvo una media cerca del mínimo. Así mismo en el caso de las dimensiones de Asunción de Roles, Reconocimiento/negación de derechos e Implicación Personal se presentan medias cercanas al máximo, determinando una concepción favorable hacia dichas dimensiones.

La dimensión de Calificación Genérica arrojó medias cercanas al máximo para las personas que tienen personal a su cargo, indicando una percepción que se acerca a la normalidad. Para las personas que no tiene personal a su cargo se observa una media con una misma distancia entre el máximo y el mínimo obtenidos, lo que quiere decir que la actitud no es favorable ni desfavorable.

Tabla 22. Actitud para cada dimensión según el área de RRHH en la que trabajan los encuestados.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento/ negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Área de RRHH en la que trabaja	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
Reclutamiento y Selección	43,44	18,33	64,56	39,78	24,11
Compensación y Beneficios	42,85	19,08	65,15	39,38	22,77
Nómina y Administración del	41,33	17,33	61,40	38,93	23,33
Desarrollo y Capacitación	43,17	18,67	64,83	39,00	24,33
Higiene y Seguridad	42,80	16,00	59,60	36,00	21,00
Total	42,52	18,02	63,25	38,92	23,21

El área de Reclutamiento y Selección arroja medias cercanas al máximo para todas las dimensiones, excepto la dimensión de Valoración de limitaciones y capacidades que presenta una media con una distancia igual entre el mínimo y el máximo. Como se mencionó anteriormente, el área de Reclutamiento y Selección es la encargada de contratar candidatos para incorporarlos a la organización, en consecuencia serán los responsables de insertar a personas con discapacidad en el campo laboral. Por esto es importante que en esta área exista una percepción favorable hacia el reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, una predisposición favorable a actuar y mostrar una aceptación efectiva hacia ellos, una percepción que se acerque a la normalidad y una actitud positiva sobre la concepción que tienen las personas con discapacidad hacia ellos mismos.

De igual manera, el área de Compensación y Beneficios presenta medias cercanas al máximo para las dimensiones de Asunción de Roles, Implicación Personal y Reconocimiento/negación de derechos, lo cual es importante porque al reconocer los derechos fundamentales de las personas con discapacidad se reconocerá entonces, la

remuneración, igualdad de oportunidades, beneficios, entre otros. Sin embargo, las dimensiones de valoración de limitaciones y capacidades y Calificación Genérica muestran medias cercanas al mínimo, lo que significa que existe una actitud desfavorable hacia dichas dimensiones. Por otro lado el área de Nómina y Administración del personal arrojó medias para las dimensiones de Asunción de Roles, Reconocimiento/negación de derechos e Implicación Personal cercanas al máximo, es decir que existe una actitud favorable hacia las dimensiones mencionadas. Para la dimensión de Valoración de limitaciones y capacidades se obtuvo una media que se acerca al mínimo, lo que quiere decir que hay una concepción negativa hacia las personas con discapacidad respecto a su capacidad de desempeño y aprendizaje. La dimensión de Calificación Genérica arroja una media con una distancia igual entre el mínimo y el máximo, lo cual determina una actitud neutral

Por último, el área de Desarrollo y Capacitación arrojó medias que se acercan al máximo en todas las dimensiones, excepto la valoración de limitaciones y capacidades que presenta una media con una misma distancia entre el mínimo y el máximo, señalando una actitud ni favorable ni desfavorable. En este caso se resalta una actitud favorable hacia la Asunción de Roles, Reconocimiento/negación de derechos, Implicación Personal y Calificación Genérica.

Por otro lado, resulta interesante marcar como ya se ha mencionado anteriormente, que la media más baja está ubicada en la dimensión de asunción de roles, específicamente en el área de higiene y seguridad ubicándose en el punto medio entre el mínimo y el máximo, demostrando una actitud indiferente en dicha dimensión, es decir, los encuestados muestran actitudes neutrales ante las concepciones que de sí mismas tienen las personas con discapacidad (autoconfianza, satisfacción consigo mismas, autoestima elevada).

Tabla 23. Actitud para cada dimensión según el contacto con personas con discapacidad de los encuestados.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento/ negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Contacto con Personas con discapacidad	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
SI	42,04	18,44	64,11	39,41	23,30
NO	43,71	18,00	63,25	38,58	23,33
Total	42,82	18,24	63,71	39,02	23,31

Para la dimensión de reconocimiento/negación de derechos se puede apreciar que en ambos casos se reconoce el derecho de las personas con discapacidad, ya que se obtuvieron medias cercanas al máximo. Así mismo, en la dimensión de valoración de limitaciones y capacidades los encuestados que mencionaron no tener contacto con personas con discapacidad muestran una media con una distancia igual entre el mínimo y el máximo y aquellos que si tienen contacto con personas con discapacidad arrojó una media cercana al mínimo, determinando que existe una actitud desfavorable en cuanto a las personas con discapacidad respecto a la capacidad de aprendizaje y desempeño.

Para la dimensión de Calificación Genérica se obtuvieron medias con igual distancia entre el mínimo y el máximo, lo cual señala una percepción neutral, ni favorable ni desfavorable.

En cuanto a la dimensión de Implicación Personal, Reconocimiento/negación de derechos y Asunción de Roles se observan medias cercanas al máximo obtenido para cada dimensión, lo cual indica que, independientemente de tener contacto o no con personas con discapacidad se presenta una actitud favorable para las dimensiones mencionadas.

Como se mencionó anteriormente, la investigación de Muñoz, Quiñonez y Méndez determina que a mayor frecuencia de contacto con personas con discapacidad se obtendrá una actitud más favorable, sin embargo según nuestros datos no ocurre de dicha manera porque en algunas dimensiones se obtuvo actitudes desfavorables cuando se había tenido un contacto con personas con discapacidad. (Muñoz, Quiñones, Colón, & Méndez, 2011)

Tabla 24. Actitud para cada dimensión según la razón del contacto con personas con discapacidad.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento/ negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Razón de Contacto	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
No tiene contacto	43,71	18,00	63,25	38,58	23,33
Familiar	40,67	18,33	65,17	42,00	22,50
Laboral	43,83	18,61	64,17	38,22	24,06
Ocio/Amistad	33,00	18,00	60,50	42,00	20,00
Otras razones	36,00	17,00	64,00	40,00	21,00
Total	42,82	18,24	63,71	39,02	23,31

En cuanto a la razón del contacto, las dimensiones de Asunción de Roles, Reconocimiento/negación de derechos e Implicación Personal se observan medias muy cercanas al máximo, lo cual indica que existe una actitud bastante favorable hacia la concepción que tienen las personas con discapacidad sobre sí mismos, el reconocimiento de los derechos fundamentales de éstos y una predisposición favorable a actuar y a mostrar una aceptación afectiva de las personas con discapacidad en situaciones personales, laborales y sociales.

Por el contrario, las dimensiones de Valoración de limitaciones y capacidades y Calificación Genérica arrojaron medias cercanas al mínimo, indicando una percepción desfavorable hacia las personas con discapacidad con respecto a estas dimensiones.

Tabla 25. Actitud para cada dimensión según la frecuencia del contacto con personas con discapacidad.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento/ negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Frecuencia del Contacto	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
No tiene contacto	43,71	18,00	63,25	38,58	23,33
Muy frecuente	40,00	16,33	59,44	37,67	21,78
Frecuente	44,00	19,00	66,18	40,64	24,18
Poco frecuente	41,57	20,29	66,86	39,71	23,86
Total	42,82	18,24	63,71	39,02	23,31

Refiriéndonos a la frecuencia del contacto con personas con discapacidad, las dimensiones de Asunción de Roles, Reconocimiento/negación de derechos e Implicación Personal arrojaron median cercanas al máximo por lo que se presenta una actitud favorable hacia la concepción que tienen sobre sí mismas las personas con discapacidad, una predisposición favorable a actuar y mostrar una aceptación efectiva en estas personas en situaciones personales, laborales y sociales y el reconocimiento de los derechos fundamentales de los mismos.

Por otro lado la dimensión de Valoración de limitaciones y capacidades obtuvo medias cercanas al mínimo para la frecuencia del contacto “muy frecuente” y “poco frecuente”, lo cual indica que existe una actitud desfavorable hacia la capacidad de aprendizaje y desempeño de las personas con discapacidad. Por el contrario en la frecuencia del contacto “frecuente” se observa una media cercana al máximo, indicando una actitud favorable hacia dicha dimensión.

Por último la dimensión de Calificación Genérica obtuvo dos medias con la misma distancia entre el mínimo y el máximo, correspondientes a las personas que no tienen contacto y a la frecuencia del contacto “poco frecuente”, determinando una actitud neutral hacia dichas dimensiones. Así mismo se obtuvo medias cercanas al mínimo para la frecuencia del contacto “muy frecuente” y medias cercanas al máximo para la frecuencia del contacto “frecuente”.

De igual manera, llama mucho la atención que en la dimensión de calificación genérica para el tipo de contacto muy frecuente haya arrojado una media de 21,78, siendo esta la más pequeña de dicha dimensión. Si bien es cierto que la teoría de esta investigación menciona que al tener mucho contacto con personas con discapacidad la actitud hacia estos individuos será muy favorable, en nuestra investigación los resultados demostraron que no necesariamente esto sea así ya que podemos observar que en este caso al tener un contacto "muy frecuente" la actitud arrojada es indiferente, insensible o neutral ante los rasgos presuntamente definitorios de la personalidad, o conducta de las personas con discapacidad.

Tabla 26. Actitud para cada dimensión según la calidad del contacto con personas con discapacidad.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento/ negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Calidad del Contacto	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
No tiene contacto	43,71	18,00	63,25	38,58	23,33
Muy positivo	38,73	17,45	63,36	40,73	23,00
Positivo	44,46	18,62	63,69	38,08	23,46
Neutral	43,67	21,33	68,67	40,33	23,67
Total	42,82	18,24	63,71	39,02	23,31

Basándonos en la tabla 26, las dimensiones de Asunción de Roles, Reconocimiento/negación de derechos e Implicación Personal obtuvieron medias cercanas al máximo, indicando una actitud favorable hacia la concepción que tienen sobre sí mismas las personas con discapacidad, el reconocimiento de los derechos fundamentales de las mismas y la predisposición favorable a actuar y mostrar una aceptación efectiva en estas personas en situaciones personales, laborales y sociales.

Por otro lado la dimensión de Calificación Genérica arrojó medias con igual distancia entre el mínimo y el máximo, lo cual determina que existe una actitud de tipo neutral, es decir que no se percibe favorable ni desfavorable.

De igual manera la dimensión de Valoraciones de limitaciones de capacidades arrojó dos medias para los que no tienen contacto y para la calidad del contacto

“neutral” con igual distancia entre el mínimo y el máximo, es decir que la actitud no es favorable ni desfavorable. La calidad del contacto “muy positivo” obtuvo una media cercana al mínimo, indicando una percepción desfavorable sobre la capacidad de aprendizaje y desempeño de las personas con discapacidad. Por el contrario en la calidad del contacto “positivo” se observa una media cercana al máximo, es decir que la actitud hacia dicha dimensión es favorable.

Tabla 27. Actitud para cada dimensión según el tipo de discapacidad de la persona contacto con personas con discapacidad.

	Valoración de limitaciones y capacidades	Asunción de Roles	Reconocimiento/ negación de derechos	Implicación Personal	Calificación genérica
Tipo de discapacidad de la persona contacto	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**	**Media**
No tiene contacto	43,71	18,00	63,25	38,58	23,33
Física	42,63	18,63	63,00	38,00	24,25
Auditiva	44,00	16,50	64,25	39,25	20,75
Visual	50,00	19,50	67,50	41,50	26,50
Retraso mental	44,50	20,50	67,00	38,50	24,50
Múltiple	37,78	18,00	63,00	40,67	22,33
Total	42,82	18,24	63,71	39,02	23,31

En cuanto al tipo de discapacidad con la persona contacto, la dimensión de valoración de limitaciones y capacidades obtuvo 3 medias cercanas al máximo, correspondientes al tipo de discapacidad auditiva, visual y retraso mental, lo cual señala que las personas que tuvieron contacto con personas con dichos tipos de discapacidad tienen una actitud favorable con respecto a su capacidad de aprendizaje y desempeño. En caso contrario, las medias observadas son cercanas al mínimo que corresponden al tipo de discapacidad física y múltiple, determinando una percepción desfavorable hacia la capacidad de aprendizaje de estas personas. Las personas que no tuvieron contacto con personas con discapacidad consideran una actitud neutral, es decir que no es ni favorable ni desfavorable.

En las dimensiones de Asunción de Roles, Implicación Personal y Reconocimiento/negación de derechos se observan medias muy cercanas al máximo, señalando una concepción favorable hacia las dimensiones mencionadas.

Para la dimensión de Calificación Genérica se obtuvieron 3 medias cercanas al máximo que corresponden al tipo de discapacidad física, visual y retraso mental, lo cual determina una percepción de los encuestados que tuvieron contacto con personas con estos tipos de discapacidad que se acerca a la normalidad. Por otro lado se observan medias cercanas al mínimo para el tipo de discapacidad múltiple y auditiva, es decir una incidencia por parte de los encuestados en etiquetas de tono estereotipado, negativo o peyorativo.

En general, se presentó una actitud favorable hacia las personas con discapacidad, sin embargo es importante resaltar que la investigación de Herrera y Covault determina que si bien es cierto que se presenta una actitud positiva por parte de los encuestados, el número de empleados con discapacidad es reducido por falta de información respecto a las funciones que pueden desempeñar una persona con discapacidad. (Herrera & Covault, 2009)

Como se mencionó en lo largo de este capítulo generalmente la actitud hacia la discapacidad es favorable. Sin embargo, al observar y hacer un balance de los resultados por dimensiones se puede determinar que todas muestran una actitud favorable, excepto la dimensión de calificación genérica en donde muchos valores en cada uno de los resultados arrojados se ubican o demuestran una actitud insensible, indiferente o neutral hacia las personas con discapacidad, específicamente hacia los rasgos que presuntamente definen la personalidad o la conducta de estos individuos en el trabajo (ejecución de actividades de trabajo, responsabilidad, relaciones laborales y el desempeño de estos individuos), por lo tanto, los respondientes no se acercan a la normalidad, pero tampoco muestran etiquetajes de tono estereotipado, negativo o peyorativo que los excluyan de las fuentes de trabajo.

Por otro lado, es importante mencionar que el área de Higiene y Seguridad muestra valores inferiores en las dimensiones de calificación genérica y asunción de roles, aunque en este último caso dichos valores se encuentran cercanos al punto máximo, indicando una actitud favorable. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, en el caso de la

dimensión de calificación genérica hay presencia de indiferencia por parte del área de higiene y seguridad ante los rasgos de personalidad o conducta que definen a las personas con discapacidad en el trabajo, por lo tanto, es de sumo cuidado debido a que dicho departamento debe velar por la seguridad en el trabajo, la dotación de instrumentos y el bienestar de todos los trabajadores, en función de sus necesidades, para que estos puedan ejecutar las tareas asignadas de la mejor manera.

6.4 Comparación de resultados con otras investigaciones

Los resultados anteriormente analizados se pueden comparar con los obtenidos en la investigación de (Iglesias & Polanco, 2009) porque dicho estudio y el nuestro se utilizó la misma escala para medir actitud hacia la discapacidad, por lo tanto, hay patrón posible de comparación. Los datos arrojados para ambas investigaciones representaron una actitud favorable, independientemente del contacto, las variables socio-demográficas y cargo de los encuestados. Sin embargo, el estudio anteriormente citado obtuvo un 1,5% de personas que presentaron una actitud parcialmente desfavorable, lo cual en nuestra investigación no se evidenció.

Por otro lado, la muestra estuvo conformada por una mayor presencia de mujeres que hombres, al igual que se presentó en nuestra investigación. De igual manera, la mayoría de las personas encuestadas se encuentran ubicadas entre las edades de 31-40 años, mientras que la muestra de Iglesias y Polanco se ubicó entre las edades de 21- 30 años. Las empresas a las que se les realizaron las encuestas en la investigación de Iglesias y Polanco fueron empresas del Área Metropolitana de Caracas, sin embargo en nuestra investigación lo hicimos en empresas farmacéuticas de Caracas y específicamente en el área de recursos humanos.

Un estudio realizado en la Universidad de Sevilla (Moreno, Rodríguez, Saldaña, & Aguilera, 2006) utilizó esta escala de actitudes de Likert para medir actitud hacia la discapacidad en el alumnado matriculado de materias afines, el cual presentó una actitud positiva, en concordancia con nuestra investigación. También se observó que se presentó una muestra con mayor número de mujeres que de hombres, lo cual se asemeja a nuestra investigación.

En otra instancia, dicho estudio presentó que la razón más frecuente con personas con discapacidad es por Ocio/Amistad, sin embargo en nuestra investigación fue la razón menos representada.

Por otro lado, el contacto con personas con discapacidad influye en las actitudes que se puedan presentar hacia las personas con discapacidad, ya que los que tuvieron contacto tienen una actitud más positiva que los que no tuvieron contacto. En nuestra investigación el contacto previo con personas con discapacidad no influyó en las actitudes hacia estas personas, ya que se obtuvo una actitud bastante favorable en ambos casos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es importante conocer las actitudes hacia las personas con discapacidad porque esta variable influye sobre la inserción de estas personas al campo laboral. De esta manera, si las actitudes son positivas las personas con discapacidad estarán inmersas en un ambiente de trabajo adecuado para la ejecución de sus tareas, por el contrario si se presentan actitudes negativas estas personas tendrán dificultades al insertarse en el campo laboral.

En el análisis de los resultados la actitud hacia las personas con discapacidad fue en general bastante favorable, independientemente del sexo, edad, cargo, área de rrhh, contacto, personal a cargo, razón de contacto, calidad del contacto y tipo de discapacidad de la persona contacto. Sin embargo, se determinó una media inclinada hacia una percepción muy favorable en el área de Reclutamiento y Selección, lo cual es importante resaltar ya que dicha área es la responsable de contratar personas que formen parte de la organización y tomarán las decisiones finales de contratación.

Por otro lado, las encuestas se realizaron en empresas farmacéuticas por la facilidad del contacto y factibilidad del estudio, sin embargo en líneas generales se observó que el mayor número de personas que se encuestaron fueron cargos bajos tales como analistas y coordinadores ya que se encontraban en sus puestos de trabajo y resultaba más accesible pasarles las encuestas, en comparación con los cargos más altos como gerentes o directores. En consecuencia, la muestra de esta investigación está constituida en mayor medida por trabajadores jóvenes ya que normalmente los puestos de analistas y coordinadores lo ocupan personas entre 20 a 40 años.

Gran parte de los individuos tiene contacto con personas con discapacidad por motivos laborales y configuran la actitud a partir de su experiencia. Por otro lado, la razón de contacto menos representada fue la de ocio/amistad y otras razones.

Para un análisis más exacto se determinó la actitud hacia la discapacidad según las dimensiones de Valoración de limitaciones de capacidades, Reconocimiento/negación de derechos, Implicación Personal, Calificación Genérica y Asunción de Roles, para cada una de las variables independientes, representando un mínimo y un máximo para cada dimensión, en función de nuestros análisis de resultados. En general la actitud hacia cada dimensión fue favorable, excepto en la dimensión de calificación genérica donde la actitud resultó ser neutra. De igual manera, es importante recalcar que en dicha dimensión el área de higiene y seguridad mostró actitudes indiferentes o neutras hacia las personas con discapacidad, específicamente hacia los rasgos que presuntamente definen a personalidad o conducta de estos individuos en el trabajo.

En los casos de las actitudes favorables hacia la inserción laboral de las personas con discapacidad se puede mencionar que estas generan un ambiente ameno de trabajo para que estos individuos puedan desenvolverse adecuadamente y realizar sus tareas, aunado a que las actitudes positivas debilitan las barreras impuestas por la sociedad que continuamente son enfrentadas por esta población.

En cuanto a las limitaciones de la escala, se puede deducir que existe un sesgo en el instrumento, ya que al haber analizado varios estudios, la actitud hacia la discapacidad siempre es favorable o positiva, sin embargo también puede decirse que las personas que contestan la escala saben que tener una actitud negativa hacia las personas con discapacidad no es correcto o puede considerarse que no es adecuado.

Las recomendaciones para dicha investigación deben ir dirigidas a realizar un estudio más exhaustivo en cuanto a un mayor número de empresas, para así determinar la actitud hacia personas con discapacidad en una muestra más grande y verificar la posible variación de las actitudes cuando existe personal con discapacidad en la nómina de la empresa y cuando no.

Por otro lado, resulta interesante recomendar que en base a los resultados de esta investigación, al tener mayor contacto con personas con discapacidad la actitud es más desfavorable, evidentemente, es un posible punto de partida para otra investigación.

Por último, se recomienda realizar la investigación en otro ámbito que no sea el farmacéutico para determinar posibles variaciones en otros sectores industriales o empresariales.

BIBLIOGRAFÍA

Aguado, A., Alcedo, M., & Arias, B. (2008). Cambio de Actitudes Hacia la Discapacidad con Escolares de Primaria. *Revista Psicothema* , 697.

Aguado, A., Flórez, M., & Alcedo, M. (2004). Programas de Cambios de Actitudes ante La Discapacidad. *Psicothema* , 1.

Aponte, G. (2012). *Propuesta de Anteproyecto de Ordenanza de atención integral a las personas con discapacidad para ser presentado al concejo municipal de San Diego Edo. Carabobo.* Carabobo: Universidad José Antonio Páez.

Bausela, E. (2009). Actitudes Hacia la Discapacidad: Estudio de Algunas Propiedades Psicométricas en una Muestra de Universitarios Mexicanos. *Revista Iberoamericana de Educación* , 1.

Cadena, L. (16 de Septiembre de 2012). Vivir con discapacidad en Venezuela. *La Voz* , pág. 1.

CEPAL. (2012). Discapacidad en América Latina y El Caribe, Desafíos para las políticas Públicas. *Notas de la Cepal* , 1.

Chacón, C. (2008). Leyes Venezolanas Relacionadas al Ámbito de la Responsabilidad Social. 5. (VenAmCham, Entrevistador)

De Jesús, A., & Girón, I. (2008). *Relación entre Modalidad de Empleo y Nivel de Calidad de Vida Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual Leve.* Caracas: UCAB. Tesis realizada para optar al título de Licenciado de Relaciones Industriales.

De la iglesia, B. (2006). ¿Damos oportunidad o solo valoramos la productividad? *Revista Europuea de Formación Profesional* , 99.

De Lorenzo, R. (2004). El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusion. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* , 73-89.

Egea, C., & Sarabia, A. (2001). *Clasificaciones de la OMS sobre Discapacidad.* Murcia.

Europeas, C. d. (2004). *Comunicación de la Comisión al Consejo.* Bruselas.

Ferreira, M. (2009). *Cambio de actitudes sociales para un cambio de vida* . Cuenca.

Flores, R. (2010). *Protección Social para las personas con discapacidad: un abordaje del régimen jurídico Venezolano.* Maracaibo: Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE).

Gaceta Oficial N° 38598, C. (CONAPDIS, 5 de Enero de 2007). *Ley Para las Personas con Discapacidad.* Caracas.

García, G. (2006). Igualdad formal versus igualdad sustancial: situación de los individuos con discapacidades en Venezuela y Canadá (énfasis en su situación laboral y en los procesos para la formulación de políticas públicas orientadas a su inserción). *Relaciones Industriales y Laborales* , 59-108.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* . Córdoba: Brujas.

Gonzalez, R. (2007). Motivación a los Trabajadores Discapacitados y su Inserción en el Área Laboral. *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas* , 286.

Grajales, T.

Grajales, T. (2007). *Tabla de Operacionalización de Variables.*

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill.

Herrera, N., & Covault, G. (2009). *Descripcioón de las Actitudes de los Responsables de Recursos Humanos del MPPES 2009.* Caracas: UCAB. Tesis realizada para obtener el título de Licenciado de Relaciones Industriales.

Iglesias, D., & Polanco, V. (2009). *Determinantes de la Actitud Hacia la Discapacidad de Personas sin Discapacidad en Pequeñas Empresas.* Caracas: UCAB. Tesis realizada para obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales.

INE. (2011). *Censo de Población y Vivienda.* Venezuela.

INE. (2014). *Mesa técnica de estadísticas de discapacidad.* Recuperado el 09 de Septiembre de 2015, de Ministerio del Poder Popular de Planificación: http://www.ine.gov.ve/documentos/SEN/menuSEN/pdf/subcomitedemografica/Documentos2014/Definiciones_topicos_de_Discapacidad_U_V_2014.pdf

Jimenez, A., & Huete, A. (2002). *La Discapacidad en Cifras.* Madrid: IMSERSO.

Jiménez, A., & Huete, A. (2003). *La discriminación por motivos de discapacidad.* Madrid: CERMI.

LOPCYMAT, VII, Sección I

LOPCYMAT, VII, Art. 79, Sección I

LOPCYMAT, VII, Art. 82, Sección I

LOPCYMAT, VII, Art. 83, Sección I

LOTTT, Capítulo VIII, art. 289

Marrero, R. (2010). *Hacia un proceso de inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral en Venezuela.* Venezuela.

Martínez, J. (2012). La Actitud de Los Jovenes ante El Turismo: El Caso de Las Islas Canarias. *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local* , 2.

Martínez, M., & Bilbao, M. (2011). Los Docentes de la Universidad de Burgos y su Actitud Hacia las Personas con Discapacidad. *Revista Española sobre la Discapacidad Intelectual* , 50.

Martínez, R. (2003). La Inserción Laboral de los Universitarios a través de las Prácticas en Las Empresas. *Dialnet* , 230.

Méndez, C. (2001). *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.* Bogotá: 137.

Mercado, E., & García, L. (2010). La Inserción Laboral de Personas con Discapacidad: Una Salida Profesional para Trabajadores Sociales. *Portularia* , 52-55.

Micaela, U. (21 de Julio de 2009). Lejos de ser profesionales. *La Nación* , pág. 8.

Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información. (05 de Diciembre de 2012). *Casi 40.000 personas con discapacidad están activas en Venezuela.* Recuperado el 08 de Septiembre de 2015, de http://www.minci.gob.ve/2012/12/casi-40-mil-personas-con-discapacidad-estan-activas-laboralmente-en-venezuela/

Moreno, J., Rodríguez, I., Saldaña, D., & Aguilera, A. (2006). Actitudes ante la Discapacidad en el Alumnado Universitario Matriculado en Materias Afines. *Revista Iberoamericana de Educación* , 1.

Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Psicología.* México: Pearson Educación.

Muñoz, M., Quiñones, G., Colón, J., & Méndez, A. (2011). Perspectivas de la Experiencia Gerencial Hacia Empleados con Discapacidad Gerencial. *Cuaderno de Investigación en la Educación* , 184.

OEA. (1999). Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra Las Personas con Discapacidad. *Tratado A-65.* Guatemala.

OIT. (1998). Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. *Discrminación por Razones de Discapacidad,* (págs. 1-2). Ginebra.

OIT. Discriminación por Razones de Discapacidad., (págs. 1-2).

Olavarrieta, S., Chervinsky, M., De Cabo, M., Besteiro, B., Juana, L., Muñoz, N., y otros. (2012). Estudio de Actitudes Hacia la Contratación de Personas con Discapacidad en el Tejido Empresarial de Valdemoro (Madrid). *Revista Siglo Cero* , 3.

OMS. (2011). *Informe Mundial Sobre la Discapacidad.* Ginebra.

ONU. (2006). *ONU: Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas.* Recuperado el 25 de Septiembre de 2014, de ONU: http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html

Páez, M. (2008). *Mecanismos Implementados por el Estado Venezolano para Garantizar la Inserción Laboral de Personas con Discapacidad.* Maracaibo: Universidad Del Zulia. Trabajo de Grado presentado para optar al título Magíster Scientiarium en Derecho Laboral y Administración de Trabajo.

Pérez, V., & Alcover, C. (2011). Apoyo Social, Satisfacción Laboral y Abandono. *Boletín de Psicología* , 23-41.

Piñero, L. (2008). *Inserción laboral de las personas con discapacidad.* Venezuela: Una Sonrisa de Dios.

Quito, R. (2013). *Propuesta de Intervención Educativa a partir de Estudio de Caso en la Licenciatura de Ciencias de la Educación mención Educación Básica de la Universidad Técnica Particular de Loja.* Guayaquil: Universidad Católica de Loja. Titulación de Licenciado en Ciencias de la Educación Mención Educación Básica.

Ramírez, L. (2013). *Situación de las Trabajadoras y Trabajadores con discapacidad en Venezuela.* Maracaibo: Universidad Rafael Belloso Chacín.

Sánchez, B. (1979). *Métodos de Investigación.* Caracas: Eneva.

Stang, M. (2011). Las Personas con Discapacidad en América Latina: Del Reconocimiento Jurídico a la Desigualdad Real. *Series CEPAL Población y Desarrollo* , 1.

Vaillo, R. (2003). Propuesta de Intervención para la Mejora de Actitudes hacia Personas con Discapacidad a través de Actividades Deportivas y Recreativas. *EF Deportes.com* , 1.

Veuillet, Y. (14 de Mayo de 2014). Emplear a Personas con Discapacidad: Es Correcto e Inteligente. (A. Inclusión, Entrevistador)

Violo, Í. (2008). *Como Fomentar Actitudes Positivas Hacia la Discapacidad.* Caracas.

Whittaker, J. (1981). *Psicología.* Madrid: Nueva Editoria Interamericana.