

**CAPÍTULO I**

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y  
JUSTIFICACIÓN**

## 1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La medición de los datos estadísticos sobre la discapacidad a nivel mundial, es una tarea compleja y ha planteado varios desafíos; sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha logrado un acercamiento que ha permitido tomar decisiones en materia de políticas y programas sobre discapacidad.

Por su parte la Organización Internacional del Trabajo (OIT), informó que las personas con discapacidad representan aproximadamente mil millones de personas, un 15% de la población mundial. Alrededor del 80% están en edad de trabajar. Sin embargo, su derecho a un trabajo decente, es con frecuencia denegado (OIT).

Estos datos han ayudado a tomar medidas en cada país y casi todos los países cuentan con algún tipo de programa público destinado a las personas con discapacidad, pero los datos descriptivos indican que estas personas están en desventaja en cuanto al grado de instrucción y los resultados en el mercado laboral; según la mayoría de los estudios, “las tasas de empleo y el grado de instrucción de las personas con discapacidad son inferiores a los de las personas sin discapacidad.” (ONU,2011, p.48).

El empleo, derecho fundamental de todo ser humano, es bastante limitado en estas personas, “el acceso al trabajo para las aproximadamente mil millones de personas con discapacidad, equivalente al 15% de la población mundial, es un desafío importante y de un alto impacto económico y social” (OIT, 2013, p.4). Es así que “las personas con discapacidad en edad de trabajar registran tasas de empleo considerablemente menores y tasas de desempleo mucho más altas que las personas sin discapacidad” (ONU, 2011, p.266).

Verdugo, Jenaro y Arias (1994), señalan que a pesar de la importancia primordial de las actitudes hacia las personas con discapacidad para lograr una integración social real, todavía son pocos los centros e instituciones que incluyen, como parte importante de su quehacer profesional, actividades, objetivos y contenidos dirigidos a evaluar y mejorar las actitudes frente a la discapacidad.

Entonces la pobreza en este sector se da a partir de las altas tasas de desempleo, pese a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD, 2006) que prohíbe toda forma de discriminación laboral, promueve el acceso a la formación profesional y las oportunidades de empleo por cuenta propia, y requiere la realización de ajustes razonables en el lugar de trabajo.

En muchos países, se han adoptado medidas específicas, como Leyes que obliguen a las empresas a contratar un porcentaje de personas con discapacidad, la rehabilitación profesional y los servicios relacionados con el empleo, capacitación laboral, orientación, ayuda para la búsqueda de trabajo, y colocación; Bolivia ahora no está ausente de este tipo de medidas; medidas que han sido logradas por la lucha de las mismas personas con discapacidad, y que desde un estudio de la Psicología social, es menester abordar.

El Ministerio de salud (2017) en el año 2009, inició el proceso de carnetización; de acuerdo con datos del Sistema de Información del Programa de Registro Único Nacional de Personas con Discapacidad, hasta septiembre de 2016 se registraron a 55.000 personas con discapacidad, de las cuales se carnetizó a 50.000 personas de los nueve departamentos del país, el proceso estuvo conformado por un equipo de calificación, es decir, un médico, un psicólogo y una trabajadora social, quienes se encargaban de evaluar a las persona con discapacidad que habitan hasta en las zonas más alejadas.

Según las noticias de los medios de comunicación como el Deber (2016), la población con discapacidad exigía se respeten sus derechos y oportunidades, tras movilizaciones muy duras y tras represiones que se llevaron la vida de dos de ellas, lograron ciertos acuerdos; más adelante el Gobierno como respuesta aprueba la Ley 977, tras esta reciente aprobación de la Ley 977, Bolivia intentó abrir mayor posibilidad para este sector, la Ley exige a las empresas e instituciones por lo menos el 4% y 2% de personal con discapacidad.

Es una Ley que pretende ordenar la apertura de las oportunidades en empresas, pero también prevé el tiempo necesario para que la persona con discapacidad se capacite y pueda desenvolverse dentro de su entorno de trabajo. Sin embargo, al ser una Ley que se impone ante las empresas como respuesta “inmediata” a este sector, no cuenta con estudios previos

a las empresas acerca de la apertura que estas puedan tener; por lo que como toda imposición, genera choques y rechazo ante tal por parte de empresarios y funcionarios.

Actualmente en el departamento de Tarija están registradas 7.442 personas con discapacidad, las que llegan a ser el 1,3 % de la población total del departamento, 2.541 son registradas en Cercado, de las cuales solo las que presentan discapacidad leve y moderada y son mayores de edad son las que deben ser insertadas laboralmente en las más de 1000 empresas que existen registradas en el Ministerio de Trabajo.

Por su parte, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en Tarija, brinda capacitaciones y asesoramiento a las personas con discapacidad sobre sus derechos laborales, pero pese a ello la Lic. Mary Eva Vacaflores Soruco, encargada de la plataforma de ayuda laboral en el Ministerio(2018) indica:

Las empresas e instituciones tienen muchas barreras a la hora de incluir gente con discapacidad, porque si bien estas son contratadas, al parecer no existe una verdadera inclusión, y por otro lado las empresas que no contratan tienden a pensar que las personas con discapacidad no pueden trabajar o aportar a su empresa.

Por lo tanto, el ministerio de trabajo, junto a organizaciones o instituciones plantea diferentes alternativas para sensibilizar este tema.

Por su parte ANET es una de las instituciones que trabaja con las personas en situación de discapacidad, los componentes que presenta son: educación, salud/rehabilitación, empoderamiento, salud mental, inclusión social y sustento; estos dos últimos, referidos al ámbito laboral pues trabajan conjuntamente al Ministerio de Trabajo. Según la responsable del programa “Mundo Inclusivo” de ANET, Romero (2018); indica que se tienen actualmente 120 personas con discapacidad registradas en este programa, de los cuales 40 están sobre los 18 años de edad, se prevé que para la presente gestión 2018 se registren 60 personas, como cada año. Existen otras instituciones que también trabajan en beneficio de estas personas como CAID, que fortalecen y dan asistencia técnica a las instituciones públicas y privadas, organizaciones y asociaciones para desarrollar un sistema de protección integral en educación, prevención y rehabilitación de personas con discapacidad y a sus familias, a través de la implementación proyectos, programas y actividades de

inversión que irán a mejorar el nivel de vida y su incorporación a las diferentes actividades de la sociedad (CAID, 2017). Intervienen en la persona para capacitarla y prepararla para la vida diaria; preparan foro-debates invitando a las empresas y otros agentes para socializar el tema, pero la inasistencia de las empresas principalmente, siempre es percibida.

Tras un recorrido por los antecedentes de la inclusión laboral y la situación urgente de personas con discapacidad en el ámbito laboral en Tarija, es clara que la inquietud compartida por parte de los diferentes agentes que trabajan en el tema, es la dificultad de apertura que presentan las empresas e instituciones ante esta imagen.

Es pues evidente que existen barreras en las empresas, que dificultan el proceso de inclusión; barreras entre los componentes de la actitud, que pueden ser producto de un tejido histórico-social que desembocan en esta, por lo que es menester investigar y revelar.

En este sentido surge la pregunta **¿CUAL ES LA ACTITUD QUE PRESENTAN LAS EMPRESAS FRENTE A LA INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE TARIJA?**

## 1.2.JUSTIFICACIÓN

La presente investigación, pretende contribuir a la información disponible y generar un diagnóstico actual sobre la actitud frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidad por parte de las empresas de la ciudad de Tarija, pues es de gran necesidad el contribuir a la inclusión laboral y por ende social de tales a partir del estudio enfocado en los lugares donde se presentan las principales barreras laborales.

Es necesario contar con información útil y actual, no solamente estadística, sino también analítica, para poder elaborar proyectos, programas y estrategias actuales, que respondan a la necesidad y urgencia de la inclusión laboral. Existen instituciones que se encargan de la atención a la persona con discapacidad, de fortalecer y dar asistencia técnica a las Organizaciones e Instituciones Públicas y Privadas, y brindar protección Integral en educación, prevención y rehabilitación de personas con discapacidad y a sus familias y además capacitan a las personas para que puedan entrar a un ámbito laboral y se desarrollen en este; sin embargo pese a este tipo de instituciones y pese a la Ley 223(2014), y Ley 977 (2017) en el país y al crecimiento del número de empresas en la ciudad, la contratación a personas con discapacidad por parte de las empresas, no asciende.

Hoy en día existen personas con discapacidad que han pasado a formar parte del movimiento económico como empleados, sin embargo, una parte importante continúa al margen de la inclusión a causa de diversos factores, por ello la presente investigación aspiró a un encuentro de cerca con las empresas de la ciudad de Tarija, ya que cumplen un papel muy importante para lograr una efectiva inclusión laboral, entendiendo que la efectiva inclusión no solo radica en contratar a la persona, si no, en tener una actitud positiva hacia ella.

Haber tenido un acercamiento con las empresas y poder evaluar la actitud que presenta la “cabeza” de cada empresa frente a la temática, trajo consigo beneficios pues permitió escuchar la posición de estas personas y evaluar la situación actual y real, por lo que en la presente investigación se abordaron las dimensiones de la actitud y se midieron tales; así también se analizaron sus componentes frente al contexto y problemática social en los que se desarrollan.

La información que se presenta en el documento permite entonces, visibilizar los elementos más importantes de la actitud de los que representan la cabeza de la empresa (gerente general, propietario o director de recursos humanos), ya que la actitud constituye uno de los principales elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad, pues una actitud positiva o favorable de los empresarios hacia la inclusión, repercutirá no solo en una mayor comprensión y ayuda de las necesidades, si no al desarrollo de nuevos programas y estrategias por parte de las instituciones encargadas de ayudar a estas personas, en otras palabras, estos elementos permitieron un acercamiento al diagnóstico actual de las empresas frente a la temática ayudando a comprender el problema y las verdaderas barreras que atraviesa la inclusión laboral en Tarija.

El presente trabajo investigativo, brinda pues, un aporte teórico que es dirigido al campo de la Psicología Social en Tarija, ya que los datos obtenidos, fueron proporcionados por el mismo entorno social empresarial, y son útiles para investigaciones posteriores a partir de su aporte metodológico.

El instrumento utilizado es la Escala de Actitudes hacia las personas con discapacidad (Verdugo, Arias y Jenaro, 1997). Cuenta con 37 reactivos, las respuestas se evalúan a través de una escala psicométrica, este instrumento tiene la finalidad de recabar datos e información sobre la actitud de las personas frente a la discapacidad en general y ya que es posible utilizar en cualquier tipo de población, es el instrumento idóneo para la investigación. Esta escala evalúa la actitud desde el componente cognoscitivo, sin embargo se vio necesario complementar el proceso de recolección de información con otros instrumentos de creación propia como una encuesta y un formulario de observación, que evalúan la actitud hacia la discapacidad desde el componente afectivo y comportamental respectivamente; además de estar enfocados a la inclusión laboral específicamente.

De esta manera, el aporte metodológico en la presente, intenta ser una propuesta diferente frente al estudio de la actitud ya que no existen estudios similares en Tarija; propuesta que por supuesto puede ser mejorada por futuros investigadores.

# **CAPÍTULO II**

## **DISEÑO TEÓRICO**

## **2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la actitud que presentan las empresas frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidad en la ciudad de Tarija?

## **2.2.OBJETIVOS**

### **2.2.1. Objetivo General**

Describir cuál es la actitud que presentan las empresas frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidad en la ciudad de Tarija.

### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- Indicar la *valoración de capacidades y limitaciones* frente a las personas con discapacidad.
- Identificar el *reconocimiento o negación de derechos* hacia las personas con discapacidad.
- Explicar la *implicación personal* que se presenta frente las personas con discapacidad.
- Conocer la *calificación genérica* frente a las personas con discapacidad.
- Describir la *asunción de roles* que se les da a las personas con discapacidad.
- Describir los elementos *comportamentales* que se observan en la muestra.

## **2.3.HIPÓTESIS**

Se considera como hipótesis:

- Las empresas, presentan una actitud desfavorable frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Actitud</b>	La actitud hace referencia a la tendencia o predisposición que presentan: Propietarios, Gerentes Generales o Directores de Recursos Humanos de cada empresa; a evaluar en cierta forma la inclusión laboral de personas con discapacidad.	-Validación de capacidades y limitaciones.	Inteligencia Tipo de trabajo Instrucciones Funcionamiento Aspiraciones Personalidad Profesionalidad Relaciones Laborales Constancia Consciencia	<b>MA:</b> Muy de acuerdo <b>BA:</b> Bastante de acuerdo  “ <b>Tendencia a una actitud favorable hacia las personas con discapacidad</b> ”
		-Reconocimiento o negación de los derechos.	Convivencia Oportunidades de empleo Ocio y tiempo el libre Relaciones personales Centros de educación especial Participación ciudadana Convivencia y trabajo Economía Consecución de metas Prevención y discapacidad Legislación	<b>PA:</b> Parcialmente de acuerdo <b>MD:</b> Muy en desacuerdo  “ <b>Tendencia a una actitud neutra hacia las personas con discapacidad</b> ”
		-Implicación personal.	Relaciones Sociales Aceptación de la diferencia Rechazo social Trabajo Trabajo y discapacidad Situaciones sociales Familia y discapacidad	<b>BD:</b> Bastante en desacuerdo <b>PD:</b> Parcialmente en desacuerdo.  “ <b>Tendencia a una actitud desfavorable hacia las personas con discapacidad</b> ”
		-Calificación genérica.	Sentido del humor Sociabilidad Suspiciousidad Resentimiento Trabajo en iguales	
		-Asunción de Roles.	Confianza en él mismo Vida social Satisfacción personal Valoración personal	

## **2.5.DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

### **Inclusión Laboral**

Derecho al empleo integrado en empresas normalizadas y adaptadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones y equiparación de oportunidades, de remuneraciones, horarios y beneficios sociales que el de cualquier otro trabajador o trabajadora sin discapacidad, en instituciones públicas o privadas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna (Ministerio de Comunicación, 2012, p.9).

# **CAPÍTULO III**

## **MARCO TEÓRICO**

### **3.1. ANTECEDENTES**

El estudio de las actitudes ha sido sin duda un tema de permanente interés para la psicología social. La investigación sobre actitudes hacia las personas con discapacidad se ha venido desarrollando hace más de medio siglo, destacan los aportes de Strong (1931) y Barker (1948), Mussen y Barker (1943) que constituyen uno de los primeros intentos para estudiar en forma objetiva las actitudes hacia las personas con discapacidad usando una serie de escalas e intentaron describir las creencias de personas consideradas “normales” hacia diversas características conductuales de personas con discapacidad, y medir la dirección favorable (positiva) o desfavorable (negativa) de las actitudes hacia ellas.

Al principio las investigaciones eran dirigidas a una discapacidad específica, sin embargo, ya en el año 1970 a partir del movimiento mundial por la integración de las personas con discapacidad, se inicia el desarrollo de escalas de evaluación de actitudes hacia la integración.

### **3.2. ACTITUD**

Al revisar la bibliografía sobre la actitud, se denota que es un tema de interés permanente en la psicología social, por ello existe una gran cantidad de conocimiento acumulado sobre los diversos aspectos referentes a las actitudes, por lo que es muy difícil realizar una síntesis o elegir solo un escrito sobre ella.

La actitud ha sido definida bajo una gran tonalidad de conceptos, por supuesto es un tema de los más estudiados en el tejido de las ciencias humanas, lo que explica la heterogeneidad de definiciones que se puede encontrar.

La actitud tiene más de un significado, deriva del latín “aptus”, tiene por un lado el significado de “aptitud” o “adaptabilidad”, connotando, como lo hace su otro significado “aptitud”, un estado subjetivo o mental de preparación para la acción.

Una definición clásica de actitud y muy tomada en cuenta hasta estos días, es la establecida por Allport (1935) que la consideraba como un estado de disposición mental y nerviosa,

organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones.

“Las actitudes han sido y son aún, un elemento valioso para predecir conductas, desempeñan funciones psicológicas específicas para cada persona, las actitudes son la base de una serie de importantes situaciones sociales, como las relaciones de amistad y de conflicto” (Rodrigues A, 1987, p.86).

Por otro lado, Sabini (1992), plantea que las actitudes tendrían tres principales funciones:

- Ellas son elementos centrales en la definición y mantención de los grupos.
- Ellas ayudan a establecer la propia identidad o la concepción de sí mismo.
- Ellas guían el pensamiento y la conducta.

De forma más concisa se puede entender que las actitudes han sido un tema central en la psicología social por una buena razón: "Ellas moldean tanto nuestras percepciones sociales como nuestra conducta social" (Baron R. y Byrne D., 1994).

Bien, las actitudes representan un determinante de primera importancia de la orientación del individuo con respecto sus medios social y físico. Tener una actitud implica estar listo a responder de un modo dado a un objeto social. Implica que hay una motivación despierta y hay una acción movilizada para acercarse o para evitar el objeto.

Por su parte, Clay H. explica la actitud desde la definición de los sociólogos Katz y Stotland, entendiendo a la actitud como una “tendencia o predisposición del individuo a evaluar en cierta forma un objeto o un símbolo del mismo” ( Clay H., 1975, p.95).

Según Rosnow y Robinson (1952), el término actitud denota la organización de los sentimientos, de las creencias y de la predisposición de un individuo para comportarse de un modo dado.

Luego de revisar una gran cantidad de definiciones de actitud, Rodríguez (1987), resume los principales elementos incluidos en las definiciones tradicionales, presentando la siguiente definición: "una organización duradera de creencias y cogniciones en general,

dotada de una carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto" (Rodrigues, 1987).

De acuerdo a esta forma tradicional de concebir las actitudes, se analiza su estructura en base a tres componentes.

***-Componente cognoscitivo***

El componente cognoscitivo de una actitud social consiste en las percepciones del individuo, sus creencias y estereotipos, es decir, sus ideas sobre el objeto. El término "opinión" se usa a menudo como sustituto de componente cognoscitivo de una actitud, especialmente cuando dicha opinión es de importancia con respecto a alguna cuestión o problema.

***-Componente afectivo***

Se refiere a sentimientos de la persona con respecto al objeto. El aspecto emocional de la actitud es a menudo el componente más profundamente enraizado y el más resistente al cambio.

***-Componente comportamental***

El componente comportamental consiste en la tendencia a actuar o a reaccionar de un cierto modo con respecto al objeto. Es la política o la orientación a la acción y se mide registrando lo que el individuo dice que hará, o mejor aún, lo que en realidad hace (Mann L., p.108).

Es importante recalcar para la presente investigación, que según Clay H., estos componentes no necesariamente son coherentes uno con otro, es razonable pensar que sí son coherentes, porque los tres se refieren a un objeto en específico (en este estudio a la discapacidad); sin embargo la coherencia inter-componentes se da cuando la persona tiene una actitud extrema, es decir o positiva o negativa, o favorable o desfavorable; si existe incoherencia entre los componentes, el individuo mostrará a una tendencia a modificar la actitud con el fin de rescatar el estado de congruencia, este principio está implícito en el uso de nuevas informaciones para producir cambios de actitud.

Las creencias firmemente sostenidas, se acompañan usualmente de afecto positivo considerable. Los afectos fuertes se acompañan por lo común, de hábitos y de respuestas sólidamente establecidas en la conducta.

Así como el cambio en el componente cognoscitivo puede generar cambios en el componente afectivo; también ocurre que los cambios a nivel del componente afectivo, cambian el componente cognoscitivo. Esto demuestra que los componentes de la actitud están instrumentalmente relacionados y que un cambio en un componente, tiende a cambiar a los otros a fin de restaurar la coherencia entre los tres en la estructura de la actitud.

La complejidad y la fuerza de los componentes tiene importantes implicaciones para el desarrollo y modificación de una actitud. Las actitudes que presentan un componente cognoscitivo débil, tienen mucha probabilidad de ser inestables; en estos casos, una dosis de nueva información será muy eficaz. Las actitudes de un alto contenido emocional o fuerte componente afectivo, tienden a ser menos influenciadas por la información nueva y conocimientos intelectuales puros; para la modificación de estas actitudes será mejor el uso de técnicas como el “Role Play” emocional y el “psicodrama”. Aunque usualmente existe cierta coherencia entre el componente cognitivo y afectivo de una actitud, la relación entre estos dos con el componente comportamental es incoherente.

Se supone de ordinario que, ya que las actitudes son predisposiciones evaluativas, determinarán y dirigirán la conducta de la persona; pero la gente no siempre actúa desacuerdo a lo que cree, las actitudes y la conducta muestran siempre grandes discrepancias.

Por otro lado, tanto las actitudes con respecto al objeto, como las actitudes con respecto a la situación en la que se encuentra el objeto, determinan la conducta del sujeto. “El objeto de una actitud, se encuentra siempre dentro de una situación en la que hay actitudes muy fuertes. En consecuencia, la incoherencia entre una actitud y una conducta puede ser en función de una orientación hacia la situación” (Clay H. 1979, p.95).

La bibliografía encontrada propone que algunas emociones, debido a su naturaleza específica, son capaces de generar actitudes más difíciles de cambiar. De acuerdo a la literatura, “cuando las emociones no son la parte más determinante del proceso de formación de actitudes, el individuo opone menos resistencia a modificar su actitud inicial” (Keltner D., Gross J., 1999, p467).

Por otro lado, Verdugo, Arias y Jenaro, en base a las concepciones de actitud, definen a las actitudes como:

Constructos psicosociales inferidos o latentes, o como procesos que, se postula, residen dentro del individuo. Además, estos constructos y procesos están bajo el dominio de estímulos específicos u objetos de referencia, estos referentes, en virtud de su valor social percibido, son capaces de licitar una respuesta actitudinal por parte del sujeto. En este sentido, las actitudes pueden ser concebidas como mediadores entre un estímulo del entorno y unas respuestas conductuales (Verdugo, M. A.; Arias, B. y Jenaro, C., 1994).

En resumen, ya que las evaluaciones de un objeto actitudinal pueden ser favorables, neutras o desfavorables, se afirma que las actitudes tienen una determinada dirección (positiva, neutral o negativa). Y así como difieren en dirección, las actitudes difieren también en intensidad, reflejando si la evaluación, y especialmente el afecto ligado a ella, es débil o fuerte.

### **3.2.1. Formación de las actitudes**

Algunas tendencias evaluativas positivas y negativas parecen ser innatas, sin embargo, la mayoría de nuestras actitudes son adquiridas o aprendidas a través de la experiencia.

Enfatizando los aspectos cognitivos, a medida que las personas aprenden acerca de un objeto actitudinal (ya sea por interacción con él o conociéndolo a través de otras fuentes), ellas construyen una representación cognitiva del objeto, la cual incluye información cognitiva, afectiva y conductual asociada con ese objeto.

Según la teoría sobre la actitud, actuamos como jurados que aprueban el peso de las evidencias, formando actitudes que sean consistentes con la mayor parte de lo que sabemos,

sentimos y experimentamos, por otra parte, no siempre las diferentes informaciones acumuladas conducen a una evaluación consistente de un objeto actitudinal.

Considerables veces las personas conocen argumentos a favor y en contra de ciertos aspectos sociales importantes (discapacidad, etc.), o tienen creencias y sentimientos mixtos hacia objetos particulares.

"Sin importar qué estrategia usen las personas, el producto final es una actitud, la cual actúa como un resumen evaluativo de información accesible acerca del objeto actitudinal" (Smith, E. y Mackie, D, 1995).

Según la bibliografía revisada, cuando ya la actitud se forma, es decir, cuando se da la información más relevante acerca de un objeto, tal actitud llega a formar parte de nuestra representación cognitiva de ese objeto, como cualquier otro fragmento de información.

Además, si la actitud es repetidamente activada (ya sea porque se enfrenta frecuentemente el objeto, o porque se piensa frecuentemente en la actitud hacia el objeto), el vínculo se hace más estrecho y más intenso, de manera que la actitud viene automáticamente a la mente cada vez que pensamos en el objeto o interactuamos con él.

Por un lado entonces, se logró revisar el proceso cognitivo de formación de las actitudes, es importante también saber sobre el aprendizaje mismo de aquellas evaluaciones que tenemos sobre los objetos sociales.

Es evidente que adquirimos muchas de nuestras actitudes a través de los procesos de aprendizaje social, es decir, de situaciones en que interactuamos con otros o simplemente observamos su conducta. Dentro de estos procesos, la Psicología Social, acostumbra diferenciar entre el condicionamiento clásico, el condicionamiento instrumental y el modelado.

Además de adquirir actitudes mediante el aprendizaje social, también desplegamos tales evaluaciones y reacciones a través de la experiencia directa con los objetos sociales. De acuerdo a Raven y Rubin (1983), las características de la experiencia directa con un objeto que influyen en la actitud son: la cantidad de contacto, la calidad de la experiencia, y las consecuencias que han acompañado tales contactos.

Según estos autores, las actitudes formadas a través de la experiencia directa con un objeto son más intensas en varios aspectos que aquellas actitudes adquiridas desde otros, es decir por aprendizaje. Sobre esto, Baron y Byrne (1994) afirman que los individuos que forman sus actitudes acerca de un objeto a través de experiencia directa con él, responden más rápidamente cuando se les pide expresar sus reacciones al objeto, que los individuos que forman tales actitudes indirectamente mediante la observación de otros. Es así que se afirma que también que las actitudes surgidas de la experiencia directa son mantenidas de manera más confiable y son más resistentes al cambio que las actitudes formadas a través de la experiencia indirecta.

Según estos mismos autores, una conclusión práctica que se deriva de tales hallazgos es que si como institución o como un agente de cambio, se tiene fuertes actitudes acerca de algún aspecto del mundo social, la inclusión de personas con discapacidad, por ejemplo, y quiere que otra persona o personas las compartan, pues se debería procurar que esas personas tengan experiencia directa con las personas con discapacidad. Si esto no pasara, las actitudes de esas personas serán probablemente sólo reflejo de sus propias concepciones más exaltadas.

### **3.2.2. Medición de las actitudes**

No es posible observar directamente las actitudes, sino, que se debe inferirlas de la conducta, bien sea al observar las respuestas de un individuo a los objetos, personas, y otros acontecimientos o por sus apreciaciones y otras expresiones verbales. Es difícil observar de un modo directo y sistemático los actos del individuo, aunque algunas veces ésta es la única manera de determinar la importancia que una actitud tiene para una persona. Por lo general, es más fácil y también más eficaz, basar estos juicios en las declaraciones verbales (escritas u orales) del individuo; esto se puede llevar a cabo por medio de entrevistas, aunque es más eficaz y se obtiene mayor precisión valiéndose de escalas y cuestionarios escritos.

El método que se vale de lápiz y papel ofrece ciertos inconvenientes, pero debido a que permite reunir mucha información en poco tiempo ya que los instrumentos pueden ser muy perfeccionados y elaborados, los psicólogos sociales utilizan más que otros. Los resultados obtenidos con el método de anotación escrita, tienen,

además, la ventaja de que se analizan más fácilmente por medio de la estadística (Clay H, 1979, p.100)

Rensis Likert, ha ideado un método distinto para medir las actitudes, el individuo se ve confrontado a una serie de situaciones, puede escoger entre cinco opciones: 1, totalmente de acuerdo; 2, de acuerdo; 3, indeciso; 4, disconforme; 5, totalmente disconforme.

A continuación, los criterios se exponen a un grupo de individuos que deben responder a cada cuestión. Después los resultados son analizados estadísticamente, los criterios que guardan mayor correlación con la calificación total de todas las cuestiones se conservan y los demás se desechan. Esta clase de prueba tiene una gran consistencia interna y muestra diferencias significativas entre aquellos que se orientan de una manera positiva en una cuestión dada y los que lo hacen de una manera negativa (Clay H. 1979, p102).

Varios autores han diseñado escalas de Likert para medir las actitudes, específicamente aquellas que se presentan hacia las personas con discapacidad; la escala de Verdugo, Arias y Jenaro (1994), es la escala que se ha llegado a utilizar más en las investigaciones de diferentes países frente a esta temática.

Tras un análisis factorial de esta escala, se concluye que trabaja con cinco factores: Validación de capacidades y limitaciones, Asunción de Roles, Reconocimiento/negación de Derechos, Implicación personal, Calificación Genérica.

#### ***3.2.2.1. Validación de capacidades y limitaciones***

Concepción que el sujeto tiene de las personas con discapacidad respecto de su capacidad de aprendizaje y desempeño, y muestra la inferencia sobre aptitudes (generales y específicas) orientadas a la ejecución de tareas.

Incluye 10 ítems cuyos indicadores son:

-Inteligencia

-Tipo de trabajo

- Instrucciones
- Funcionamiento
- Aspiraciones
- Personalidad
- Profesionalidad
- Relaciones Laborales
- Constancia
- Consciencia

### ***3.2.2.2. Reconocimiento o negación de los derechos***

Sus contenidos se refieren al reconocimiento de derechos fundamentales de la persona (por ejemplo, igualdad de oportunidades, votar, acceder a créditos, etc.) y en particular, al derecho que se tiene a la normalización y a la integración social.

Incluye 11 ítems, cuyos indicadores son:

- Convivencia
- Oportunidades de empleo
- Ocio y tiempo el libre
- Relaciones personales
- Centros de educación especial
- Participación ciudadana
- Convivencia y trabajo
- Economía
- Consecución de metas

-Prevención y discapacidad

-Legislación

### **3.2.2.3. *Implicación Personal***

Está formado por juicios referidos a comportamientos concretos de interacción que la persona llevaría a efecto en relación con personas con discapacidad. Indica una predisposición favorable a actuar y a mostrar una aceptación efectiva de las personas con discapacidad en situaciones personales, laborales y sociales.

Incluye 7 ítems que son:

-Relaciones Sociales

-Aceptación de la diferencia

-Rechazo social

-Trabajo

-Trabajo y discapacidad

-Situaciones sociales

-Familia y discapacidad

### **3.2.2.4. *Clasificación Genérica***

Se compone de atribuciones globales y calificaciones genéricas que el respondiente efectúa acerca de rasgos presuntamente definatorios de la personalidad o conducta de las personas con discapacidad.

Incluye 5 ítems:

-Sentido del humor

-Sociabilidad

-Suspiciosa

-Resentimiento

-Trabajo en iguales.

#### **3.2.2.5. Asunción de Roles**

Agrupan ítems que consisten en presunciones que el respondiente efectúa acerca de la concepción que de sí mismas tienen las personas con discapacidad (por ejemplo, auto confianza, capacidad de normalización social satisfacción consigo mismas, autoestima elevada)”.  
Incluye 4 ítems:

-Confianza en el mismo

-Confianza en el mismo

-Vida social

-Satisfacción personal

-Valoración personal.

### **3.3. DISCAPACIDAD**

Indican Verdugo, Arias y Jenaro (1994), que los cambios conceptuales de la discapacidad han evolucionado en gran medida, pero no necesariamente por ello se ha cambiado la comprensión de la sociedad hacia ella.

El tema de la segregación a ciertos grupos sociales, como las personas con discapacidad, es decir grupos minoritarios está en relación con la actitud hacia la discapacidad; de hecho, se tiende a identificar y generalizar a las personas con discapacidad como personas con limitaciones mentales, situación que demuestra estigmatizaciones y prejuicios ante la discapacidad.

#### **3.3.1. Concepto de Discapacidad**

Según la OMS “la discapacidad es toda restricción o ausencia debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano” (OMS, 2015). Este tipo de situación puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible.

Por lo tanto, la persona con discapacidad es “aquella persona que teniendo una o más deficiencias físicas o mentales, ya sea por causa psíquica, intelectual o sensorial, de carácter temporal o permanente, al interactuar con el entorno (medioambiente humano, natural o artificial donde desarrollan su vida económica, política, cultural o social), experimenta impedimentos o restricciones para vivenciar una participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas” (OIT, 2013, p.8), conceptos que responden al modelo de pensamiento biológico-médico de la discapacidad.

En Bolivia, la Ley N° 223, que ampara a las personas con discapacidad, indica que “Discapacidad es el resultado de la interacción de la persona, con deficiencias de función físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, con diversas barreras físicas, psicológicas, sociales, culturales y comunicacionales.” Por lo tanto, las personas con discapacidad son “Aquellas personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, que al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Sin duda esta Ley está también basada en un modelo bilógico-médico.

### **3.3.2. Clasificación**

La clasificación que se maneja a nivel internacional y está dentro de la Ley (LEY N° 223, 2012) que ampara a las personas con discapacidad en Bolivia, se indica en el siguiente cuadro:

<b>Personas con Discapacidad Física - Motora</b>	Son las personas con deficiencias anatómicas y neuro-músculo-funcionales causantes de limitaciones en el movimiento.
<b>Personas con Discapacidad Visual</b>	Son las personas con deficiencias anatómicas y/o funcionales, causantes de ceguera y baja visión.
<b>Personas con Discapacidad Auditiva</b>	Son las personas con pérdida y/o limitación auditiva en menor o mayor grado. A través del sentido de la visión, estructura su experiencia e integración con el medio. Se enfrenta cotidianamente con barreras de comunicación que impiden en cierta medida su acceso y participación en la sociedad en igualdad de condiciones que sus pares oyentes.
<b>Personas con Discapacidad Intelectual</b>	Son las personas caracterizadas por deficiencias anatómicas y/o funcionales del sistema nervioso central, que ocasionan limitaciones significativas tanto en el funcionamiento de la inteligencia, el desarrollo psicológico evolutivo como en la conducta adaptativa.
<b>Personas con Discapacidad Mental o Psíquica</b>	Son personas que debido a causas biológicas, psicodinámicas o ambientales son afectadas por alteraciones de los procesos cognitivos, lógicos, volitivos, afectivos o psicosociales que se traducen en trastornos del razonamiento, de la personalidad, del comportamiento, del juicio y comprensión de la realidad, que los dificultan adaptarse a ella y a sus particulares condiciones de vida, además de impedirles el desarrollo armónico de relaciones familiares, laborales y sociales, sin tener conciencia de la enfermedad psíquica.
<b>Discapacidad Múltiple</b>	Está generada por múltiples deficiencias sean estas de carácter físico, visual, auditivo, intelectual o psíquica.

### 3.3.3. Grados

A continuación, el grado de discapacidad que cada persona puede presentar:

<b>Grado de Discapacidad Leve</b>	Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas existentes que justifican alguna dificultad para llevar a cabo las actividades de la vida diaria, pero son compatibles con la práctica de las mismas.
<b>Grado de Discapacidad Moderada</b>	Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas que causan una disminución importante o imposibilidad de la capacidad de la persona para realizar algunas de las actividades de la vida diaria, siendo independiente en las actividades de autocuidado.
<b>Grado de Discapacidad Grave</b>	Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas que causan una disminución importante o imposibilidad de la capacidad de la persona para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria, pudiendo estar afectada alguna de las actividades de autocuidado, requiriendo asistencia de otra persona para algunas actividades.
<b>Grado de Discapacidad muy Grave</b>	Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas que imposibilitan la realización de las actividades de la vida diaria y requiere asistencia permanente de otra persona.

### **3.4. INCLUSIÓN LABORAL**

A continuación, se aborda la temática de la inclusión laboral, para tal, la conceptualización es menester como así lo es el análisis de los antecedentes para llegar a conocer la situación actual de los actores principales de este estudio.

#### **3.4.1. Concepto**

Según la Ley que ampara a las personas con discapacidad en Bolivia, la inclusión laboral es el “derecho al empleo integrado en empresas normalizadas y adaptadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones y equiparación de oportunidades, de remuneraciones, horarios y beneficios sociales que el de cualquier otro trabajador o trabajadora sin discapacidad, en instituciones públicas o privadas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna” (LEY N° 223, 2012).

Por lo tanto, inclusión laboral, en el caso de las personas con discapacidad; significa ofrecerles trabajo de forma activa, dejando atrás los estereotipos, críticas, juicios negativos, las estigmatizaciones, en fin, toda actitud negativa e intentando que las vidas de estos trabajadores se normalicen en todos los ámbitos.

#### **3.4.2. Derechos**

Bolivia posee un vasto conjunto de normativas que pretenden resguardar y promover la igualdad y la equiparación de oportunidades en relación al derecho al trabajo de las personas con discapacidad.

La Constitución Política del Estado presenta una sección especialmente para las personas con discapacidad, el Art. 70 y Art. 71 que protegen de la discriminación, y por último el Art. 72, en el que el Estado garantiza a las personas con discapacidad los servicios integrales de prevención y rehabilitación

Por otro lado está también presente la Ley General para Personas con Discapacidad N° 223, decretada el año 2014, cuyo objetivo es el de garantizar a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno de sus derechos y deberes en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades, trato preferente bajo un sistema de protección integral.

Y por último, el pasado año 2017, en Bolivia se aprobó la Ley N° 977 que presenta dos ejes; por un lado el del pago de un bono mensual de 250 Bs. a las personas con discapacidad grave y muy grave, y por otro impulsa a la inclusión laboral de personas con discapacidad leve y moderada. Es este segundo eje el que se toma en cuenta para la presente investigación. Esta, propone la participación de las personas con discapacidad en los procesos económicos y productivos de este modo se convierte en un aspecto prioritario de la acción encaminada a la búsqueda de la igualdad de oportunidades.

“En términos generales, la normativa boliviana establece la no discriminación a las personas con discapacidad y por ende garantiza su derecho a trabajar en condiciones adecuadas, de acuerdo a sus posibilidades y capacidades, con una remuneración justa que le asegure una vida digna” (Villena R., 2014. P.4,5.).

Esta normativa:

- Establece el derecho al empleo integrado, exactamente igual y en las mismas condiciones y equiparación de oportunidades, de remuneraciones, horarios y beneficios sociales que el de cualquier otro trabajador o trabajadora sin discapacidad, en instituciones públicas o privadas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna.
- Instruye la incorporación de planes, programas y proyectos de desarrollo inclusivo basado en la comunidad, orientados al desarrollo económico y a la creación de puestos de trabajo para las personas con discapacidad.
- Garantiza la inamovilidad laboral a las personas con discapacidad, cónyuges, padres, madres y/o tutores de hijos con discapacidad.
- Demanda a las instituciones públicas, servicios privados y Unidades Educativas contar con recursos humanos capacitados en lengua de señas y tener la señalización apropiada interna y externa en dichas instituciones, para la atención de personas con discapacidad auditiva y visual.
- Instruye que las instituciones públicas y privadas deben considerar con carácter preferente a personas con discapacidad para el acceso, promoción y capacitación laboral, proporcionándoles las condiciones de trabajo necesarias para facilitar su

desempeño en tareas para las que sean aptas, evitando todo tipo de discriminación fundada en su discapacidad o deficiencia.

- Determina que las personas con discapacidad podrán participar en exámenes y calificaciones para ascensos en las instituciones y entidades públicas y privadas, de acuerdo a sus posibilidades y capacidades físicas y mentales, en igualdad de condiciones y respetando el derecho preferente en la decisión.
- Instruye que las instituciones, organismos y empresas de los gobiernos nacional, departamental y local; tendrán la obligación de contratar a las personas con discapacidad, en un promedio mínimo de cuatro por ciento 4% del total de su personal y las empresas privadas a un 2% como mínimo.
- Determina el acceso universal a la seguridad social.
- Exige que las instituciones públicas y privadas realicen las adaptaciones y adecuaciones apropiadas en lo que refiere a infraestructura, transporte, equipamiento y seguridad que garanticen a las personas con discapacidad desenvolverse con normalidad en el cumplimiento de sus funciones.
- Determina la capacitación y formación de las personas con discapacidad, para lo cual, establecerá políticas en éstas áreas, coordinando acciones con entidades públicas y privadas.

### **3.5. EMPRESAS**

Según la Real Academia Española, Empresa hace referencia a una Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos (RAE, 2017).

Se suele confundir con Institución, que a diferencia de Empresa, “es un Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente” (RAE, 2017).

Ambos representan roles importantes dentro de la sociedad, pues básicamente son entes que generan puestos de trabajo y por ende un movimiento importante de recursos humanos, sin embargo en la presente investigación se tomará en cuenta a la Empresa, entendiendo a ésta como una entidad económica.

La empresa siempre basa sus operaciones en intercambios de bienes y servicios y lo hace para satisfacer necesidades colectivas, logrando generar lucro a las partes que la conforman, independientemente del tipo que sea, pues lo lucrativo dependerá de lo que la empresa busque.

En este sentido, la Empresa puede ser Pública o Privada.

### **3.5.1. Empresas publicas**

Empresas creadas por el gobierno, son creadas para prestar servicios públicos y estrictamente tienen que haber sido creadas por decreto del órgano ejecutivo del país. Estas empresas son propiedad del Estado y aunque en algunos casos se vende parte de las mismas a personas particulares, mientras el 51% de las acciones siga perteneciendo al Estado, se siguen considerando como empresas públicas.

### **3.5.2. Empresas privadas**

Empresas que son creadas por personas particulares, su capital no pertenece al Estado y aunque tienen que cumplir algunos requisitos que él mismo les impone para trabajar libremente, como por ejemplo pagar los impuestos y asegurar prestaciones y seguridad física a sus empleados, son libres de tomar sus decisiones internamente sin intervenciones del Estado (WebyEmpresas, 2018).

### **3.5.3. Empresas en Tarija**

Las empresas públicas y privadas en el departamento de Tarija anotadas en el Registro Obligatorio de Empresas del Ministerio de Trabajo (ROE), hasta el mes de febrero del 2018, son aproximadamente 1.000 y en la ciudad de Tarija suman aproximadamente 500 empresas (Ministerio de Trabajo, 2018).

Estas, son empresas con todo tipo de servicios, por lo que el ministerio de Trabajo las clasifica en:

-Transporte y comunicaciones

-Servicios sociales y de Salud

-Industria Manufacturera

-Hoteles y Restaurantes

-Educación

Además de contar con el registro de empresas de suministro de gas, agua y electricidad; constructoras, de servicios comunitarios sociales y personales, e intermediación financiera que no serán tomadas en cuenta para esta investigación.

### **3.5.4. Las empresas frente a la Inclusión Laboral**

Aunque en estos últimos años se han dado ciertas propuestas nuevas frente a la inclusión laboral, entre ellas la nueva norma aprobada el año 2017 y ya revisada anteriormente, existen aún dificultades en el proceso de inclusión laboral en las empresas y si bien existen algunas empresas que ya tienen contratadas personas con discapacidad, difícilmente puede alcanzarse la auténtica inclusión.

El elemento clave de la inclusión laboral es el tejido empresarial, el Ministerio de Trabajo envía constantemente cartas a las diferentes empresas solicitando informes para establecer cuántas personas, con nombre y apellido, cédula de identidad y grado de discapacidad han sido incorporadas, pero según las autoridades, las empresas no responden ese requerimiento de manera voluntaria, por lo que pasó a ser una acción obligada. Al estar ignorando la obligación que tienen de informar al ministerio de Trabajo, las empresas se ven enfrentadas y susceptibles de multas y otros castigos por incumplimiento de la Ley.

#### ***3.5.4.1. Accesibilidad***

En la Ley N° 223, Ley General de la Persona con Discapacidad de Bolivia, se menciona en el Artículo 21° que “Las entidades públicas y privadas deberán tomar medidas para garantizar que la infraestructura laboral donde las personas con discapacidad desempeñan sus funciones, cuenten con la accesibilidad correspondiente.”

Por lo tanto, el tema de la accesibilidad se toma en cuenta en el proceso de inclusión laboral; en un contexto en el que se obliga a incluir personas con discapacidad se ve la importancia de analizar los ajustes razonables que ya se han hecho a partir de la aprobación de diferentes normativas en el País. Los ajustes razonables en las empresas, serán pues

muestra clara que existe una disposición favorable al proceso de inclusión; siendo este el componente comportamental del objeto de investigación.

La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas, define como ajustes razonables a “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada e indebida, cuando se requieren en una o un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales.”

Sobre este mismo tema la organización internacional del trabajo define la accesibilidad como “la adaptación o el nuevo diseño de las herramientas, maquinaria, puestos de trabajo y entorno laboral frente a las necesidades de cada persona. También puede incluir la introducción de ajustes en la organización del trabajo, los horarios, el encadenamiento sucesivo de tareas y la descomposición de estas en sus elementos básicos” (OIT, 2001).

Dado lo anterior, cuando se habla de un ambiente laboral inclusivo es fundamental tomar en cuenta las adaptaciones requeridas con el fin de eliminar o minimizar las condiciones que podrían obstaculizar la participación plena y en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad.

El mundo del trabajo accesible considera a las adaptaciones como elementos que van en beneficio de todos los involucrados tanto trabajadores y clientes en busca de mejorar la eficiencia y la prevención de los problemas de salud. Considerando los conceptos anteriores es importante tener presente que las aplicaciones de los mismos se orientan a que la persona consiga no solo el trabajo sino que se mantenga y se promueva en el mismo.

Basando éste apartado en las guías y herramientas de inclusión socio laboral para personas con discapacidad que se utilizan en las instituciones que trabajan con personas con discapacidad en la ciudad de Tarija, se podrá diferenciar diferentes tipos de ajustes razonables o adaptaciones, éstas van a plantear recomendaciones que han sido planteadas en base a la experiencia de personas con discapacidad y de empresas con un enfoque inclusivo. Los tipos de ajustes se harán en base a los tipos de discapacidad:

<p><b>-Discapacidad Física</b> Está relacionada con la función motora o física. Compromete las funciones neuromúsculoesqueléticas y las estructuras relacionadas con el movimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rampla</li> <li>-Altura de mesa modificable</li> <li>-Piso antideslizante.</li> <li>-Espacio holgado entre paredes.</li> <li>-Ascensor.</li> <li>-Manijas de puertas accesibles.</li> <li>-Baños</li> </ul>
<p><b>-Discapacidad Visual</b> Abarca los conceptos de ceguera y baja visión. Éste no es un concepto absoluto ya que depende de factores físicos, psíquicos, ambientales, variando en cada persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Braile.</li> <li>-Lector de pantalla.</li> <li>-Lupas.</li> <li>-Lámparas.</li> <li>-Iluminación.</li> <li>-Indicadores Táctiles o auditivos.</li> </ul>
<p><b>-Discapacidad Auditiva</b> Se define como la pérdida de la capacidad auditiva parcial o total, ya sea unilateral o bilateral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Señales luminosas.</li> <li>-Ventana en las puertas.</li> <li>-Señales visuales.</li> <li>-Pizarras.</li> <li>-Proyectoras.</li> <li>-lenguaje en señas.</li> </ul>
<p><b>-Discapacidad Intelectual</b> Se define como el funcionamiento intelectual inferior a la media y dificultades en las habilidades sociales y prácticas, se presenta antes de los 18 años.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Instrucciones claras y escritas.</li> <li>-Área libre de distracción.</li> <li>-Orden.</li> <li>-Señales gráficas</li> </ul>
<p><b>-Discapacidad Psicosocial</b> Se refiere al trastorno en el comportamiento, afectan las estructuras y o funciones del sistema nervioso central.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ambiente tranquilo.</li> </ul>

### 3.6. UNA VISIÓN SOCIAL DE LA DISCAPACIDAD

Tras plantear ya gran parte del marco teórico sobre la discapacidad, es notable que la mayoría de información disponible, responde al modelo médico-patológico o biológico-médico. Por ello se muestra a continuación un análisis de la discapacidad aportando perspectivas situadas y contextualizadas política y socialmente en Bolivia, perspectivas que son de gran importancia al analizar la actitud frente a esta temática.

Las personas con discapacidad desde épocas pasadas, han sufrido la opresión y la discriminación que recae sobre lo que se conoce como “diferente” de acuerdo al paradigma dominante de la “normalidad”.

En las diferentes sociedades los cambios han sido algo diferentes, muchas procedían al aniquilamiento de las personas con discapacidad, las ocultaban, hasta que llegaron a incorporarlas de alguna manera al sistema de producción, pero siempre bajo opresión. Esta

forma de ver a la discapacidad ha comenzado a ser cuestionada después de la segunda mitad del siglo XX gracias al surgimiento de movimientos sociales de personas con discapacidad que, basándose en el Modelo Social y el Paradigma de los Derechos Humanos, reclaman ser tenidos en cuenta como sujetos de derecho en la elaboración de políticas de inclusión, sin embargo muchos elementos se siguen arrastrando hasta el día de hoy, y otros se van formando a partir de las experiencias; estos elementos pues, van a dar lugar a lo que se conoce como “Actitud”.

Tales elementos “tienen su origen en fenómenos materiales y culturales que es necesario conocer; se debe pues, tomar consciencia de que los prejuicios no son algo inevitable de la condición humana sino el producto de un determinado desarrollo social y cultural, a fin de poder desmontarlos para luchar por una sociedad más justa e inclusiva para todos y todas” (Rose, A., 2008).

Se comienza a usar el término “Persona con Discapacidad” en lugar de “discapacitado” o “insuficiente” provenientes del modelo que imperaba que era el modelo médico, el nuevo término entonces hace referencia a la persona como sujeto de derecho antes que a la discapacidad. Es ahí entonces donde surge el modelo Social de la Discapacidad; en este modelo no se considera un síntoma o condición médica sino una construcción social que modifica o condiciona la realidad de estas personas; como ciudadanos o ciudadanas activas en la vida política, económica y social de la comunidad, y cuya opinión debe ser tomada en cuenta a la hora de elaborar políticas de inclusión.

Este modelo considera que las personas con discapacidad han sido un grupo minoritario discriminado y oprimido por la sociedad antigua, feudal y capitalista, por lo que incorpora el reclamo por sus derechos a las luchas sociales y políticas; a partir de aquí se organizaron movimientos de lucha por los derechos y por la inclusión en las decisiones políticas y económicas que le toca a este sector. Esfuerzo de aquello, es que se toma en cuenta a las personas con discapacidad dentro la constitución Política del estado, otorgándoles derechos y obligaciones que abarcan dos artículos; esto en el año 2009.

Para el año 2012 se lanza la Ley General para Personas con Discapacidad, Ley N° 223 que en su art. 13 (Derecho al empleo, trabajo digno y permanente) refleja ya un intento más

amplio de intentar integrar mediante la legislación, a las personas con discapacidad indicando que “el Estado Plurinacional garantiza y promueve el acceso de las personas con discapacidad a toda forma de empleo y trabajo digno con una remuneración justa, a través de políticas públicas de inclusión socio-laboral en igualdad de oportunidades”. A partir de tal, se empieza a dar un bono económico de 1.000 Bs a las personas con discapacidad grave y severa, pero era un bono anual. Cabe resaltar que más abajo de este artículo, se encuentra Artículo 18. denominado “Derecho a la participación política”, en el que se indica que “El Estado Plurinacional garantiza que las personas con discapacidad participen plena y efectivamente en las actividades de políticas públicas, en igualdad de condiciones y oportunidades, al igual que el resto de las personas.”, derecho que más adelante se ve vulnerado por las mismas autoridades que emitieron tal Ley.

Las personas con discapacidad y tutores, pronto se dieron cuenta que tal monto era insuficiente para las necesidades básicas que tiene una persona en la vida diaria, por lo que emprendieron una protesta pacífica con propuestas, sin embargo, al no ser atendidos por el Gobierno, se inició una de las más duras e impactantes protestas en la sociedad boliviana que partía de Cochabamba hasta la Sede de Gobierno, La Paz; y que produjo un corte en la idea y pensamiento de la discapacidad en Bolivia.

Luego de 35 días y de que a la fila de marchistas se plegaran delegaciones de personas con discapacidad de otros departamentos, arribaron a la sede de gobierno donde, ante la negativa a dialogar y atenderlos tuvieron que iniciar sus protestas alrededor de la plaza Murillo y en otras calles de la urbe paceña. Existe hoy un documental que registra cómo el gobierno responde a esas personas levantando un cerco inédito con vallas que impedían acercarse al Palacio de Gobierno, "The Fight"<sup>1</sup>, en la cual se aprecia a una de las personas con discapacidad de rodillas y con las manos en alto es enfrentado por policías protegidos con cascos, escudos, chalecos, y otros pertrechos. Estas personas permanecieron en La Paz tres meses y todas sus protestas fueron duramente reprimidas por las fuerzas policiales.

---

<sup>1</sup> Ayala V. “The Fight” (La Lucha)

El gobierno firmó un convenio o acuerdo con representantes de las personas con discapacidad afines al oficialismo, el principal incluso participó de spots financiados por el Estado boliviano.

A raíz de lo sucedido, la delegación gubernamental que asistió a la sesión de las Naciones Unidas sobre los derechos de personas con discapacidad, en Ginebra, pasó momentos de vergüenza e incomodidad. No podía ser de otra manera. Después de un largo conflicto (más de tres meses), en el que una movilización de personas con discapacidad fue humillada, maltratada y reprimida, el Gobierno recibió una fuerte reprimenda de la Relatora Especial de las Naciones Unidas para este tema (Página Siete, 2018).

Recién en febrero de 2017, el Gobierno envió un proyecto de Ley al Legislativo para que sean las Alcaldías de cada ciudad, las que paguen un bono mensual de 250 bolivianos a las personas con discapacidad grave y muy grave, lo que generó otra polémica con los municipios ya que éstos alegaron no tener recursos para ello y solicitaron que el Gobierno Central les entregue ese dinero.

El tema aún no estaría cerrado. Para el año 2017, se procede a la aprobación de la Ley N° 977 que aborda el pago de un bono mensual de 250 Bs por persona con discapacidad grave y severa y por otro lado aborda el tema de la presente investigación: la inclusión laboral; obligando a partir del presente año 2018 a la contratación de personas con discapacidad leve y moderada, en las empresas privadas, públicas e instituciones.

Esta visión de alguna manera pretende acercarse a lo que es el modelo social de la discapacidad; pero al mismo tiempo bajo parámetros que se sustentan en el modelo médico de la sociedad que, durante mucho tiempo ha visto a las personas con discapacidad como incompletas, alejadas de la norma; además de ser ésta una posición hegemónica.

Según el pensamiento Foucaultiano, la experiencia está regulada por aparatos de saber-poder, discursos expertos que discriminan sobre lo “verdadero” y lo “falso”, pero puestos al servicio del poder político para dictaminar las normas/verdades que habrán de ser cumplidas como ejercicio de sometimiento al poder y no enfocadas a las verdaderas demandas de la población.

Esto de alguna manera podría explicar la construcción social de las inferioridades y de los discursos de dominación que se han ido tejiendo a lo largo de la historia y que hoy en día se manifiestan en el imaginario colectivo y son elementos que conforman las actitudes frente a la discapacidad. Es aquí, donde la psicología social puede hacer un análisis, allí donde lo biológico y lo social dejan un espacio.

Hablar de discapacidad y su inclusión en la sociedad, es hacer referencia a una construcción social que ubica a unas personas en condiciones de superioridad sobre otras, por lo que se torna en relaciones de poder.

Esta construcción tiene incluida una dinámica social que históricamente ha incorporado unos imaginarios en el colectivo en torno a la discapacidad. “Quien padece algún tipo de deficiencia estructural y/o funcional es considerada como una persona incompetente, inválida, descalificada, disminuida, inhabilitada, insuficiente, carente, todos éstos limitantes de la identidad personal, la interacción social y, por lo tanto, del desarrollo humano. Inevitablemente este sujeto sufrirá la discriminación y la exclusión de su contexto.” (Díaz A., 2005).

La experiencia en Bolivia demuestra el largo camino que han tenido que atravesar las personas con discapacidad para que se les considere personas de derechos; desde gobiernos de Derecha que no impulsaban la participación social en este tema, hasta Gobiernos considerados de Izquierda que antes de elaborar Leyes Inclusivas, vulneraron los derechos y la seguridad de esta población, siendo así parte de un discurso más en la sociedad.

Queda pues, desde la psicología social abordar el colectivo imaginario, tejido a lo largo de la historia, analizar si sigue intacta o si existen elementos que den a pensar que se están dando ciertos cambios, a partir de los cambios sociales que se generan en pleno Siglo XXI.

# **CAPÍTULO IV**

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **4.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Por los fines de la investigación, en tanto estos cuestionan la actitud frente a una temática social como es la de inclusión laboral en la discapacidad; se puede decir que ésta investigación se ubica dentro del área Social de la Psicología, ya que "la Psicología Social es un intento de comprender y explicar cómo los pensamientos, sentimientos y conducta de los individuos son influenciados por la presencia actual, imaginada o implícita de otros seres humanos" (Allport G. 1954, pag.5).

Al ser una investigación social, ésta utilizó el enfoque de investigación mixto, es decir, un enfoque cuantitativo pero también cualitativo; ya que "la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni cualitativa, si no, utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales" (Hernandez R. et al, p.544).

Enmarcada ya dentro el área social, es una investigación de alcance descriptivo pues "busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis" (Hernandez R. et al, p.80).

En cuanto al diseño, es de tipo no experimental, ya que se entiende a éste como el "estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" (Hernandez R. et al, p.149); pues se observa el problema ya existente, sin provocarlo en el proceso de investigación.

Al ser de tipo no experimental, es menester aclarar que la investigación, se clasifica como Transaccional o Transversal, pues el tiempo en el que se realizó fue limitado, "los diseños transaccionales o transversales recopilan datos en un momento único" (Hernandez R. et al, p.170).

## **4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **4.2.1. Población**

“La población o universo, es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernandez R. et al, p.170).

La población o universo de estudio de la presente investigación estuvo compuesta por empresas públicas y privadas en la ciudad de Tarija, entendiendo a empresa, como la unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos; de los cuales se obtendrán los datos de las personas consideradas gerente general, propietario o director de recursos humanos ya que son quienes se encargan de la contratación del personal en la empresa.

Las empresas públicas y privadas en el departamento de Tarija inscritas en el Registro Obligatorio de Empresas del Ministerio de Trabajo hasta el mes de febrero del 2018, fueron aproximadamente 1000 y, en la ciudad de Tarija suman aproximadamente 500 empresas con todo tipo de servicios, por lo que el Ministerio de Trabajo las clasificó en: Transporte y Comunicaciones, Servicios Sociales y de Salud, Industria Manufacturera, Hoteles y Restaurantes, Educación, Suministro de Gas, Agua y Electricidad; Constructoras, Servicios comunitarios sociales y personales, e Intermediación Financiera.

De tal clasificación, el Ministerio de Trabajo prevé que las personas con discapacidad se pueden desenvolver con menores inconvenientes en:

\*Educación

\*Transporte y comunicaciones

\*Servicios sociales y de Salud

\*Industria Manufacturera

\*Hoteles y Restaurantes

Por lo que esta última clasificación se tomó en cuenta como la población total de la que se extrajo la muestra.

#### 4.2.2. Muestra

La muestra es un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (Hernandez et Al.).

Para la presente investigación se seleccionó una muestra probabilística estratificada, éstas “son las muestras que se obtienen mediante procedimientos basados en el cálculo de probabilidades, eliminando posibles arbitrariedades con una determinación aleatoria o de azar” (Ander-Egg E. p.85).

A continuación, una tabla que indica los diferentes estratos en los que se clasificó la población total, tomando en cuenta la actividad a la que se dedica cada empresa<sup>2</sup>:

**CUADRO N° 1**  
**NÚMERO DE EMPRESAS POR ACTIVIDAD**

<b>Actividad</b>	<b>Número de Empresas</b>
Transporte y comunicaciones.	66
Servicios sociales y de salud.	27
Industria manufacturera.	102
Hoteles y restaurantes.	78
Educación.	30
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>

La selección de la muestra que corresponde a cada estrato se define a partir del Muestreo Estratificado por Afijación Proporcional, ya que es el método que más se adapta a la investigación y al tipo de población que se presenta.

“Con el fin de mejorar la representatividad de la muestra, cuando se conocen ciertas características del conjunto o universo, se procede a dividirlo en categorías o estratos,

---

<sup>2</sup> Ministerio de Trabajo, Datos brindados por el Ministerio de Trabajo para la presente investigación. Tarija. 2018.

dentro de los cuales se hará una selección al azar. En el caso de la afijación proporcional, la muestra será proporcional al número de elementos de cada estrato” (Ander-Egg E., p.85).

Para la utilización de la afijación proporcional, fue necesario obtener el número de empresas de la población por estrato que se requirió como muestra en la investigación, por lo tanto:

n= tamaño de muestra

Z= Nivel de confianza **95%= 1,96**

N= Número de población **305 empresas**

e= error de estimación **0.05**

p= probabilidad de éxito. **0.5**

q= probabilidad de fracaso. **0.5**

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N * e^2) + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 305}{(305 * 0,05^2) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$\frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 305}{305 * 0.0025 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$\frac{292,922}{1,7229}$$

$$n = 170$$

Un margen de error más pequeño implica tener un tamaño de muestra más grande para la misma población, mientras mayor sea el nivel de confianza, más grande tendrá que ser el tamaño de la muestra, por lo tanto, el número óptimo para la muestra fue de 170 empresas.

Lo que significa que se debieron aplicar los instrumentos elegidos al propietario, gerente general o director de recursos humanos en cada una de las 170 empresas de la muestra.

Se utilizó la afijación proporcional para poder obtener la cantidad de empresas en cada estrato, que son parte de la muestra:

La fórmula para cada estrato fue

$$\frac{\text{Muestra}}{\text{Población}} = \frac{\text{Estrato}}{\text{Num de empresas en el estrato}}$$

Es así que se obtuvo:

**CUADRO N°2**  
**CUADRO DE ELEMENTOS MUESTRALES**

<b>Estrato</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Proceso</b>	<b>Resultado</b>
Educación	170*30/305	5.100/305	17
Transporte y comunicaciones	170*66/305	11.220/305	37
Servicios sociales y de salud	170*27/305	4.590/305	15
Industria manufacturera	170*102/305	17.340/305	57
Hoteles y restaurantes	170*78/305	13.260/305	44
<b>TOTAL</b>	-----	-----	<b>170</b>

“Los elementos muestrales se eligen siempre aleatoriamente para asegurar de que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido” ( Hernández Roberto,2006, Pag.183).

Por lo tanto, los elementos muestrales de cada estrato, fue elegido mediante la técnica de la Tómbola, que es un procedimiento muy simple y rápido, ideal para la presente investigación.

El procedimiento para la aplicación de los instrumentos en cada empresa llevó un tiempo de aproximadamente tres semanas. En la primera semana se abarcaron empresas de educación,

transporte y comunicación; en la segunda semana servicios sociales y de salud, industria manufacturera; y en la última semana a hoteles y restaurantes. Se logró identificar a la gran mayoría de personas encargadas de la contratación de personal de cada empresa sin ningún inconveniente, por lo que los instrumentos fueron aplicados de inmediato; la otra parte de elementos muestrales tomaron más tiempo, pues exigían la programación de una entrevista previa, para lograr posteriormente la aplicación. Ninguna empresa se negó a responder o participar.

### **4.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **4.3.1. Métodos**

##### ***4.3.1.1. Métodos Teóricos***

El desarrollo de la investigación se dio a partir del método teórico, que permite conocer las relaciones y cualidades del fenómeno a estudiar. Contiene teoría revisada y bibliografía de diferentes investigaciones que ayudaron a guiar y dar base al trabajo.

Los métodos utilizados son:

- Método Hipotético-deductivo; que consiste en la elaboración de hipótesis, mediante la cual se explica el fenómeno que se va a estudiar.
- Método analítico, ya que se interpretan los datos obtenidos.
- Método sintético; método que permite conocer los aspectos y relaciones del fenómeno estudiado.

##### ***4.3.1.2. Métodos Empíricos***

Se utilizó el método empírico, pues a partir de procedimientos prácticos se pudo ver las relaciones y características del objeto de estudio; a partir de la identificación y descripción de las variables planteadas como la actitud y la inclusión laboral.

- Método Estadístico; éste método comprende una serie organizada de secuencias y procedimientos para el manejo de los datos cuantitativos y cualitativos de la investigación.

### **4.3.2. Técnicas**

Las técnicas empleadas fueron:

- Escala de actitud; que permite medir la intensidad de las actitudes y opiniones en la forma más objetiva posible.
- Encuesta; Técnica en el que las respuestas son formuladas por escrito y no necesariamente se requiere de la presencia del investigador.
- Observación; técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

### **4.3.3. Instrumentos**

A continuación, los instrumentos que se emplearon en la presente investigación:

1.- “Escala de actitudes hacia las personas con Discapacidad de Verdugo, Arias y Jenaro (1997)”.

Para la fase de recolección de información, se utilizó la Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad (Verdugo, Jenaro & Arias, 1997). Es un instrumento que cuenta con 37 reactivos, y con una distribución tipo Likert. Este instrumento se puede utilizar, dada su fiabilidad y validez, para evaluar las actitudes en cualquier ámbito de trabajo.

La fiabilidad del instrumento ha sido evaluada como adecuada en las aplicaciones que se han hecho en poblaciones latinoamericanas, alcanzando en una de ellas un  $D=0,8597$  (Moreno et al., 2006). Los datos se analizaron a través de la estadística descriptiva con indicadores de medidas de tendencia central y distribución de frecuencias.

Los autores estimaron la fiabilidad global de la escala mediante tres métodos diferentes:  
-El coeficiente alfa de Cronbach, dirigido a evaluar el grado de consistencia interna, el coeficiente alfa de Cronbach es 92.

-El método de división en mitades con el propósito de evaluar qué punto de las dos mitades de la escala compuestas por ítems seleccionados aleatoriamente miden un único constructo.

-El método Lambda de Guttman, cuya finalidad es examinar el nivel de fiabilidad que tendría la escala completa si ésta se dividiese en dos partes y se combinasen a continuación.

Los autores desarrollaron una escala multidimensional de evaluación de actitudes hacia las personas con discapacidad, partiendo de las investigaciones anteriores realizadas en España y en otros países. Para ello se seleccionaron unos ítems que fueron sometidos a juicio de expertos en la materia y posteriormente se aplicaron a un numeroso colectivo de profesionales de diversos ámbitos (N = 250). Una vez obtenida la fiabilidad y validez de las escalas (una general y otras específicas para deficiencias físicas, sensoriales y mentales) se cuenta con un instrumento útil, desarrollado en España y con las suficientes garantías psicométricas para que se pueda utilizar sin ningún inconveniente en otros lugares fuera de España.

La escala, tras una primera revisión, está compuesta por 37 ítems, la tarea que debe realizar la persona evaluada consiste en opinar si está de acuerdo o no con cada una de las frases que se presentan, siendo los significados de las opiniones los siguientes:

MA= Estoy muy de acuerdo

BA= Estoy bastante de acuerdo

PA= Estoy parcialmente de acuerdo

PD= Estoy parcialmente en desacuerdo

BD= Estoy bastante en desacuerdo

MD Estoy muy en desacuerdo

Con objeto de facilitar el análisis e interpretación de los resultados, los ítems se sometieron a categorización según sus indicadores.

El análisis factorial de la Escala puso de manifiesto la existencia de cinco factores que, en general, ratifican la estructura factorial de otros instrumentos similares desarrollados en otros países.

-El factor I, denominado Valoración de capacidades y limitaciones, comprende 10 ítems (1, 2, 4, 7, 8, 13, 16, 21, 29, y 36), aludiendo a la concepción que el encuestado tiene de las personas con discapacidad.

-El factor II, denominado Reconocimiento/Negación de derechos, aglutina 11 ítems (6, 9, 12, 14, 15, 17, 22, 23, 27, 35 y 37) y se refiere al reconocimiento de derechos fundamentales de la persona.

-El factor III, Implicación personal, está formado por juicios referidos a comportamientos concretos de interacción que la persona llevaría a efecto en relación con personas con discapacidad, agrupa 7 ítems (3, 5, 10, 11, 25, 26 y 31).

-El factor IV, Calificación genérica, engloba 5 ítems (18, 20, 24, 28 y 34) y comprende las atribuciones globales y calificaciones generales que se efectúan acerca de rasgos presuntamente definitorios de la personalidad o conducta de las personas con discapacidad.

-El factor V, Asunción de roles, consiste en presunciones que el encuestado realiza sobre la concepción que de sí mismos tienen los discapacitados, engloba 4 ítems (19, 30, 32 y 33), ( Polo M.; Lopez M., 2006, p.195).

Para facilitar el análisis de los resultados finales en cada Factor, se procedió a unir las valoraciones:

-Muy De acuerdo y Bastante de acuerdo= De acuerdo

-Muy en desacuerdo y Bastante en desacuerdo = En desacuerdo

-Parcialmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo = Neutral

2.- Cuestionario complementario a la escala de actitudes.

El cuestionario es un instrumento de la técnica de la encuesta, está formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas puedan ofrecer toda la información que se precisa.

Instrumento de elaboración propia, consta de 37 preguntas que abordan el componente afectivo de la actitud frente a la discapacidad e inclusión laboral a partir de preguntas cerradas y de elección múltiple.

La construcción del cuestionario fue a partir de la necesidad de complementar y de obtener información del componente afectivo; componente que no es tomado en cuenta en la escala de tipo Likert elegida (en la que se toma en cuenta mayormente el componente cognoscitivo) y que es fundamental a la hora de estudiar las actitudes; además que todas las preguntas van enfocadas plenamente al tema de la inclusión laboral.

Por lo tanto, la encuesta ha sido elaborada como complemento de la escala actitudinal de Likert para formularla, se tomaron en cuenta las dimensiones con las que trabajan Verdugo, Arias y Jenaro, realizando preguntas del componente afectivo en coherencia con los indicadores que maneja la escala elegida. Cabe recalcar que el ítem 36 queda en blanco pues no se logró encontrar una pregunta adecuada dentro del registro afectivo frente a la “consciencia”.

Ha sido creado específicamente para los Gerentes, Propietarios o Directores de Recursos humanos de las empresas de la ciudad de Tarija.

### 3.- Formulario de Observación (complementario).

Es también un instrumento de elaboración propia, que recolecta información, pero a partir de la observación. Este instrumento responde al componente comportamental del estudio de las actitudes.

El instrumento permitió medir el componente comportamental a partir de la observación física del investigador hacia los lugares donde los empresarios realizan su función, es

decir, a partir de la observación directa y física a la empresa, evalúa todas las modificaciones que se han hecho, se están haciendo, o no para generar una adecuada accesibilidad a las personas con discapacidad.

Instrumentos Validados por la Lic. Juana Lopez (Ver Anexo 4).

#### 4.4. PROCEDIMIENTO

A continuación se explican las etapas que se desarrollan a lo largo de esta investigación; las mismas comprenden:

- 1- **Revisión bibliográfica.-** Etapa dedicada a la búsqueda del sustento teórico, información que se obtuvo a partir de libros, artículos, páginas web, además de entrevistas personales con autoridades y personal de las diferentes instituciones.
- 2- **Elaboración de Instrumentos.-** En este caso, el cuestionario fue elaborado en base a la escala de Likert para medir la actitud de los estudiantes.
- 3- **Prueba Piloto.-** Comprende la revisión, aplicación de los instrumentos elegidos para la recolección de información sobre el objeto de estudio, para constatar que los instrumentos de investigación elegidos y creados, estén acordes a la variable del estudio.
- 4- **Aplicación de los instrumentos.-** Fase destinada a la aplicación de los instrumentos con el fin de recolectar información, para su posterior revisión y tabulación.
- 5- **Análisis e interpretación de la información.-** Esta etapa fue dedicada a la interpretación de los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados.
- 6- **Elaboración del Informe.-** Se plasmaron los resultados finales como conclusiones de la investigación.

**CAPÍTULO V**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE  
RESULTADOS**

Concluida la aplicación de los instrumentos de recolección de información se procedió a realizar el procesamiento de los datos, logrando realizar los cuadros y las gráficas que permiten el análisis e interpretación.

El análisis es el precedente para la interpretación, ésta última se realizó en dos etapas, la primera que es la interpretación estadística, dando lectura a los porcentajes más sobresalientes de cada tabla, de esta forma se dio significancia estadística a los porcentajes más altos; la segunda etapa proporciona un significado más amplio a la investigación, por lo tanto ésta fue sustentada por la bibliografía consultada.

Se procedió a organizar los cuadros y gráficas de acuerdo a los objetivos planteados para poder dar respuesta a éstos y para comprobar la hipótesis planteada.

Previo al análisis e interpretación de los datos, es importante mencionar que cada objetivo presenta dos cuadros y gráficos, el primero representa a la escala que recolecta datos del componente cognoscitivo de la actitud, por otro lado el segundo corresponde a los datos frente al componente afectivo, extraídos de la encuesta.

## 5.1.PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Para dar cumplimiento al objetivo de indicar la valoración de capacidades y limitaciones frente a las personas con discapacidad, se presenta el siguiente análisis:

**CUADRO N° 3**  
**CAPACIDADES Y LIMITACIONES**

AFIRMACIONES	MA	BA	PA	PD	BD	MD	T
(-) Las PcD con frecuencia son menos inteligentes que las demás personas.	10	4	40	32	28	56	170
(-) Un trabajo sencillo y repetitivo es el más apropiado para las PcD.	6%	2%	24%	19%	16%	33%	100%
(-) En el trabajo, una PcD sólo es capaz de seguir instrucciones simples.	33	39	58	18	8	14	170
(-) Las PcD funcionan en muchos aspectos como los niños.	19%	23%	34%	11%	5%	8%	100%
(-) De las PcD no puede esperarse demasiado.	19	33	67	27	12	12	170
Las PcD tienen una personalidad tan equilibrada como cualquier otra persona.	11%	19%	40%	16%	7%	7%	100%
Muchas PcD pueden ser profesionales competentes.	14	22	89	21	14	10	170
En el trabajo, las PcD se entienden sin problemas con el resto de los trabajadores.	8%	13%	53%	12%	8%	6%	100%
(-) La mayor parte de las PcD son poco constantes.	4	10	41	36	33	46	170
Las personas con discapacidad son en general tan conscientes como las personas normales.	2%	6%	24%	21%	20%	27%	100%
	30	39	79	14	3	5	170
	18%	23%	46%	8%	2%	3%	100%
	58	43	51	10	2	6	170
	34%	25%	30%	6%	1%	4%	100%
	26	28	84	19	4	9	170
	15%	17%	50%	11%	2%	5%	100%
	16	19	64	30	10	31	170
	9%	11%	38%	18%	6%	18%	100%
	36	29	64	23	15	3	170
	21%	17%	38%	14%	9%	2%	100%

MA=Muy de acuerdo

BA=Bastante de acuerdo

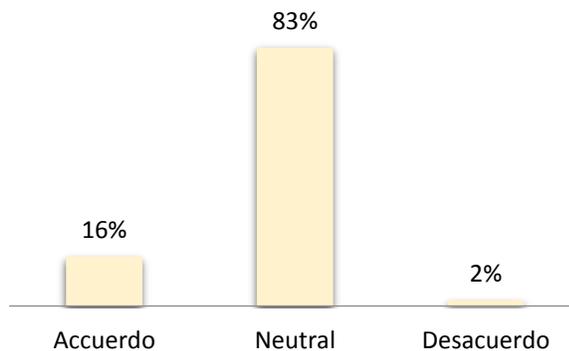
PA=Parcialmente de acuerdo

PD= Parcialmente en desacuerdo

BD=Bastante en desacuerdo

MD=Muy en desacuerdo

**GRÁFICO N° 1**  
**CAPACIDADES Y LIMITACIONES**



Fuente: "Escala de actitudes hacia las personas con discapacidad de Verdugo, Arias y Jenaro"

La validación de las capacidades y limitaciones hacen referencia a la concepción que el empresario tiene de las personas con discapacidad respecto a la capacidad que puedan tener frente al aprendizaje y desempeño, valida la inferencia sobre aptitudes tanto generales como específicas orientadas a la ejecución de tareas (Verdugo, Arias, Jenaro. 1994). Los resultados que se presentan, representan la respuesta cognitiva que los empresarios tienen frente a la inclusión de personas con discapacidad; es decir, las percepciones, creencias y estereotipos e ideas sobre las personas con discapacidad, en una palabra, la opinión que estos tienen.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el reactivo **“Las personas con discapacidad funcionan en muchos aspectos como los niños”**, el 65% de los empresarios presentan una postura intermedia o indecisa frente a tal idea. Dado que dentro de la discapacidad existen tipos, (Ley N223) la Física-Motora, Visual, Auditiva, Intelectual, Mental o Psíquica, Múltiple; y a partir del desconocimiento, a lo largo de los años, se han producido generalizaciones de esta población asociadas a la dependencia o a las limitaciones de aprendizajes nuevos. Es decir, esta población a menudo ha sido estereotipada.

Otro de los resultados más sobresalientes en cuanto al cuadro es el que se da en el reactivo **“En el trabajo, las personas con discapacidad se entienden sin problemas con el resto de los trabajadores”**, en el cual, el porcentaje mayor es de 61% de empresarios que tienen una postura intermedia o una indecisión frente a tal afirmación, es decir, no generalizan su postura. Sobre este punto, la persona responsable del programa “Mundo Inclusivo” de ANET, Romero (2018), indica que a las personas con discapacidad a las cuales se las logró ubicar en algunas empresas para que se desarrollen laboralmente, no generaron ningún reclamo sobre su comportamiento en relación al resto del personal en la empresa; precisamente porque las personas con discapacidad leve y moderada, son capacitadas para su desarrollo laboral en todo aspecto y es un tema que se trata con las empresas previamente, sin embargo no se logra difundir a todas las empresas de la ciudad de Tarija, eso podría explicar del porqué la mayoría de las empresas presentan una postura que apunta a la neutralidad.

Un dato sobresaliente también es el del reactivo **“Muchas personas con discapacidad pueden ser profesionales competentes”** en el que el 59% de todos los empresarios entrevistados, está de acuerdo con tal afirmación, esto significa que piensan que más allá del tipo de discapacidad que presente una persona, ésta puede formarse profesionalmente y desenvolverse sin problemas dentro del ámbito laboral; de hecho en el país, anualmente se titulan personas con discapacidad de institutos técnicos e incluso de lugares de formación Superior como Universidades públicas y privadas, acreditadas por el Ministerio de Educación.

Con el resultado, se asume como como una afirmación tendiente a la aceptación de la inclusión laboral.

Si se realiza un análisis a nivel general de esta dimensión en relación al componente cognoscitivo de la actitud, se puede señalar que el 83% de la población empresarial presenta una tendencia neutra al evaluar las capacidades y limitaciones, el 16% de las empresas valora de manera favorable las capacidades de las personas con discapacidad; es decir que piensan favorablemente frente al aprendizaje y desempeño y a las aptitudes que éstas puedan tener a la hora de desarrollar diferentes tareas. Por otro lado el 2% de empresas presentan estereotipos o ideas erróneas o generalizadas sobre la discapacidad por lo que presentan una valoración desfavorable de las capacidades que puedan tener las personas con discapacidad.

Si bien el porcentaje desfavorable es poco significativo, se puede observar que aun así esas posturas son las que muchas veces dificultan el proceso de inclusión laboral en las empresas; por otro lado, llama la atención de quien intente interpretar el cuadro, que en pleno Siglo XXI y año 2018, siga prevaleciendo una postura neutral.

En las últimas décadas a nivel mundial hay un desarrollo importante, que va a dar lugar a un ascenso en los cambios que se van a dar en nuestras sociedades, respecto a las personas con discapacidad. Estos cambios, suponen una transformación en el propio modelo en que se estructura la forma de pensar a las personas con discapacidad en nuestras sociedades.

“Actualmente se estaría pasando de la percepción de las personas con discapacidad como personas enfermas, que deberían superar carencias y deficiencias, a fin de adaptarse lo mejor posible a la sociedad existente para lo que se les ofrecía el adecuado tratado médico; a la percepción de las personas con discapacidad como un colectivo que se encuentra en una especial situación de desventaja social debido a que la sociedad ha construido un entorno preparado solo para un determinado estándar de personas, con determinadas características” (Maldonado V. 2013).

Tomando esa idea de “desventaja”, muchas instituciones han empezado a generar espacios en los cuales se produce información y se comparte por diferentes medios; información que supone una forma de sensibilización; sin embargo, en Bolivia y particularmente en Tarija, llama la atención de sobremanera el hecho de que el 83% de las empresas presenten neutralidad frente a las capacidades o limitaciones que puedan tener las personas con discapacidad.

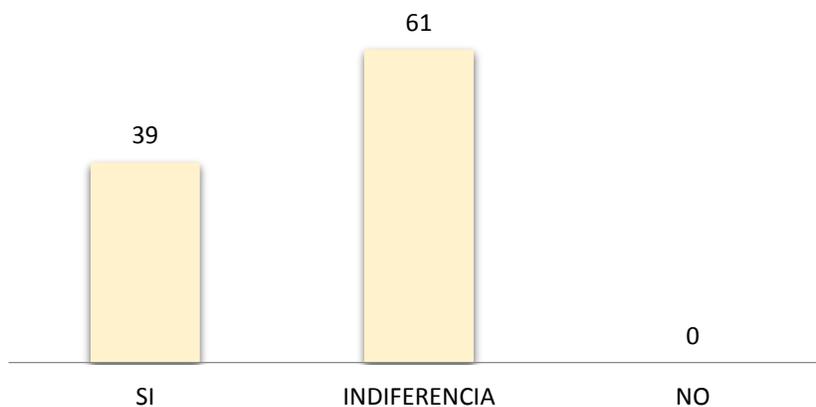
El hecho de no decidirse si una persona con discapacidad presenta mayores capacidades que limitaciones, devela un postura que al parecer disfraza diferentes estereotipos que vienen adosados a los prejuicios sociales heredados del pasado modelo de pensamiento sobre la discapacidad; por lo tanto es altamente preocupante que pese a la información con la que se cuenta hoy en día, las empresas tengan una postura indecisa. Pero por otro lado, es importante saber que si se presenta una tendencia neutral o “débil” es posible a través de la intervención psicológica, lograr un cambio de actitud hacia lo favorable, pues una postura débil, es susceptible de cambios, “Las actitudes que presentan un componente cognoscitivo débil, tienen mucha probabilidad de ser inestables; en estos casos, una dosis de nueva información será muy eficaz” (Clay H. 1979, p.95), por lo que la información actual que tenemos, quizá no es la suficiente o no está llegando a los sectores empresariales.

#### **CUADRO N° 4 CAPACIDADES Y LIMITACIONES**

PREGUNTAS	Aceptación		Indiferencia		Rechazo		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%

(-) ¿Sentiría inseguridad al contratar una persona con PcD?	84	49	28	17	58	34	170	100
¿Qué sentiría al presenciar a una PcD trabajando en cualquier empresa?	148	87	15	9	7	4	170	100
(-) ¿Sentiría rabia si una PcD no entiende sus instrucciones?	18	11	28	16	124	73	170	100
(-) ¿Se incomodaría de repetir varias veces una instrucción?	47	28	16	9	107	63	170	100
¿Qué sentiría al ver que una PcD aspira a un puesto laboral en la empresa?	144	85	25	14	1	1	170	100
(-) ¿Tiene temor a la personalidad que puedan presentar algunas PcD?	98	58	21	12	51	30	170	100
¿Qué siente por las PcD que desean ser profesionales en Tarija?	154	90	15	9	1	1	170	100
(-) ¿Siente preocupación por el cambio que pueda darse en las relaciones laborales si se contrata una PcD?	77	45	25	15	68	40	170	100
¿Qué siente si una PcD es poco constante en un puesto laboral?	116	68	27	16	27	16	170	100

**GRÁFICO N° 2  
CAPACIDADES Y LIMITACIONES**



**Fuente:** Cuestionario de elaboración propia

La valoración de las capacidades y limitaciones de los empresarios frente a las personas con discapacidad, también puede ser medida desde el componente afectivo de la actitud. Por lo tanto se evalúa a partir del rechazo o de la aceptación de ciertas afirmaciones o interrogantes que se les presentan a los empresarios (Verdugo, Arias, Jenaro. 1994).

Entre los resultados más sobresalientes se tiene que el 90% de los empresarios sienten aceptación frente a la pregunta “**¿Qué siente por las personas con discapacidad que desean ser profesionales en Tarija?**”, estas posturas generalmente surgen de la simple exposición que tiene el empresario (ya sea profesional o no) al ámbito laboral y la experiencia de muchos de ellos a la vida profesional. Existe cierta coherencia con el reactivo analizado en la tabla 1, sobre los profesionalización de las personas con discapacidad, evidentemente aunque tiendan ambos componentes a ser independientes, se puede observar que ambas respuestas apuntan a una postura similar.

Otro dato importante es el que arroja la pregunta “**Que sentiría al presenciar a una Persona con Discapacidad trabajando en cualquier empresa?**”, el 87% de los empresarios indican sentir aceptación; con este resultado se puede ver que las empresas tienden a una postura afectiva a favor de la inclusión laboral, dato que se torna importante a la hora de generar propuestas para lograr tal inclusión.

Por otro lado la pregunta sobre “**¿Qué sentiría al ver que una persona con discapacidad aspira a un puesto laboral en la empresa?**”, el 85% de los empresarios presentan un sentimiento de aceptación. Sin duda este dato es muy importante pues permite hacer una comparación con la realidad actual en la que se encuentran las personas con discapacidad y la poca o nula apertura laboral por parte de las empresas.

A partir de un análisis general desde el componente afectivo, se tiene que el 61% de las empresas presenta indiferencia al evaluar las capacidades y limitaciones de las personas con discapacidad, es decir, les es indiferente el hecho de que las personas con discapacidad busquen, encuentren o se preparen para un empleo, sin embargo al 39% de la población siente aceptación frente a las posibilidades de desarrollo y crecimiento de las personas dentro del área empresarial, laboral e incluso profesional.

Según la Psicología Social, “las actitudes con un alto contenido emocional o fuerte componente afectivo, tienden a ser menos influenciadas por la información nueva y conocimientos intelectuales puros” (Clay H, 1998, p.95), a partir de ello se puede derivar que, si las empresas presentan una actitud indiferente, parcial o indecisa frente a la valoración de las capacidades y limitaciones de las personas con discapacidad, entonces es posible influenciarlas a partir de la introducción de mayor información y contenido sobre el tema en las personas responsables de las empresas, es decir, abordar y trabajar el componente cognoscitivo para poder influenciar y modificar el componente afectivo a favor de la inclusión laboral.

Sin duda, la mayoría de las empresas apuntan a una actitud intermedia o imparcial, sin embargo, esta posición podría fácilmente cambiar la tendencia a una postura negativa o desfavorable hacia las personas con discapacidad ya que sus componentes no se encuentran sólidamente establecidos.

## 5.2. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Para dar cumplimiento al objetivo de identificar si hay reconocimiento o negación de derechos hacia las personas con discapacidad, se presenta el siguiente análisis:

**CUADRO N° 5  
RECONOCIMIENTO O NEGACIÓN DE LOS DERECHOS**

AFIRMACIONES	MA	BA	PA	PD	BD	MD	T
(-) Las PcD deberían vivir con personas afectadas por el mismo problema.	6	5	28	13	53	65	170
Las PcD deberían tener las mismas oportunidades de empleo que cualquier otra persona.	4%	3%	16%	8%	31%	38%	100%
Las PcD deberían poder divertirse con las demás personas.	59	40	56	8	3	4	170
Las PcD deberían poder casarse si lo desean.	35%	23%	33%	5%	2%	2%	100%
(-) Las PcD deberían ser confinadas en instituciones especiales.	98	40	25	4	1	2	170
(-) A las PcD se les debería impedir votar.	58%	23%	15%	2%	1%	1%	100%
Sería apropiado que las PcD trabajaran y vivieran con personas normales.	85	32	30	7	4	12	170
(-) A las PcD se les debería prohibir pedir créditos o préstamos.	50%	19%	18%	4%	2%	7%	100%
Las PcD pueden hacer muchas cosas tan bien como cualquier otra persona.	41	16	56	20	12	25	170
(-) Se debería prevenir que las PcD tuvieran hijos.	24%	9%	33%	12%	7%	15%	100%
(-) Deberían existir leyes que prohibieran casarse a las PcD.	2	11	25	41	23	68	170
	1%	6%	15%	24%	14%	40%	100%
	67	46	41	12	2	2	170
	39%	27%	24%	7%	1%	1%	100%
	8	15	47	29	19	52	170
	5%	9%	27%	17%	11%	31%	100%
	46	28	71	12	8	5	170
	27%	16%	42%	7%	5%	3%	100%
	8	10	41	31	23	57	170
	5%	6%	24%	18%	13%	34%	100%
	4	7	21	16	31	91	170
	2%	4%	13%	9%	18%	54%	100%

MA=Muy de acuerdo

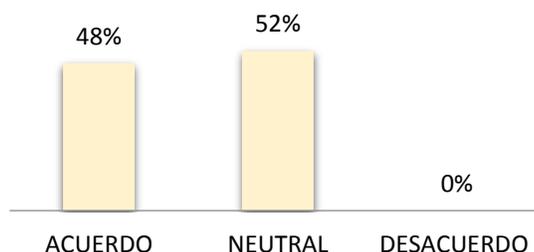
BA=Bastante de acuerdo

PA=Parcialmente de acuerdo

PD= Parcialmente en desacuerdo

BD=Bastante en desacuerdo MD=Muy en desacuerdo

**GRÁFICO N° 3  
RECONOCIMIENTO O NEGACIÓN DE LOS DERECHOS**



Fuente: "Escala de actitudes hacia las personas con discapacidad de Verdugo, Arias y Jenaro"

El reconocimiento o negación de los derechos, se refiere al reconocimiento de derechos fundamentales de la persona (por ejemplo la igualdad de oportunidades, votar, acceder a

créditos, etc...) y en particular al derecho que tiene la normalización e integración social; abarca el reconocer que todas las personas tienen derechos dentro de la sociedad, y en particular derechos en el ámbito laboral (Verdugo, Arias, Jenaro. 1994).

Esta dimensión evaluada desde el componente cognoscitivo presenta como resultado más sobresaliente el reactivo **“Las personas con discapacidad deberían poder divertirse con las demás personas”**, con el 81% de la muestra del estudio, que afirma que está de acuerdo con tal afirmación. Sin duda no existen creencias o estereotipos que interfieran en tal postura, pues el derecho de relacionarse con el resto de la sociedad es un derecho humano, por lo tanto la postura de estas empresas frente a tal derecho básico es clave para pensar en una posible inclusión laboral a futuro por parte de la empresa.

Otro reactivo que presenta importantes resultados es, **“Deberían existir leyes que prohíban casarse a las personas con discapacidad ”**, reactivo que presenta un 72% de desacuerdo, es decir una tendencia a una actitud positiva frente a la discapacidad, pues las empresas reconocen como derecho humano la decisión de casarse más allá de que presenten o no discapacidad. Precisamente, la LEY N° 223, tiene como objeto garantizar a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno de sus derechos, entre ellos, el matrimonio.

Otro dato sobresaliente es el del reactivo **“Las personas con discapacidad deberían vivir con personas afectadas por el mismo problema”**, en el que el 69% opina un total desacuerdo, o sea una tendencia a la actitud favorable frente a las personas con discapacidad, pues se rechaza la concepción de que las personas con discapacidad deban vivir confinadas solo con otra gente con discapacidad, sin duda esto demuestra un gran adelanto en cuanto a la información que presentan los encuestados pues años antes era muy común pensar o tener creencias como tal afirmación.

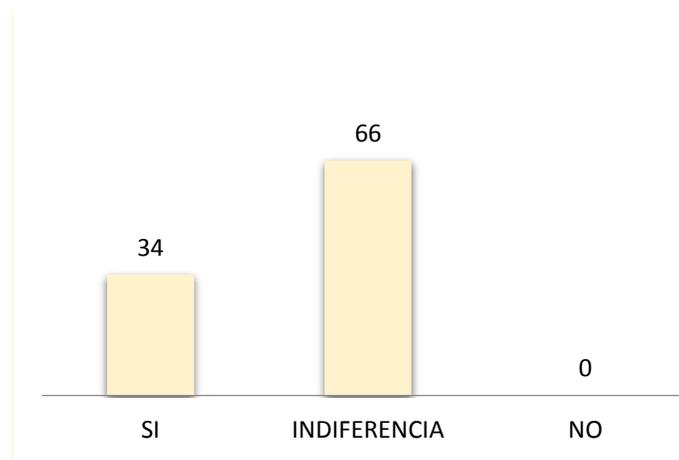
Si se realiza un análisis a nivel general de esta dimensión y enmarcando en el componente cognoscitivo, se tiene como resultado que el 52% de empresas tienden a presentar una actitud imparcial frente al reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, por otro lado el 48% de las empresas tiende a presentar una actitud positiva o favorable hacia el reconocimiento de los derechos de tal población.

Bolivia posee un vasto conjunto de normas y leyes que permiten regularizar , resguardar y promover la igualdad y la equiparación de oportunidades en relación al derecho al trabajo y otros ámbitos en las personas con discapacidad, por lo tanto los resultados generales obtenidos, dan cuenta de que aún existen falencias a nivel de conocimiento sobre los derechos, por lo que hablar de discapacidad y su inclusión en la sociedad a partir de los derechos, significa aún tocar una construcción social que ubica a unas personas en condiciones de superioridad sobre otras, por lo que se torna en relaciones de poder. En porcentajes muy bajos, pero aún existe tal relación de poder al encontrarnos con empresas que no están de acuerdo con que las personas con discapacidad puedan votar, acceder a un empleo o acceder a préstamos económicos; derechos básicos instaurados en la Ley 977 (Reglamento de Ley, 2017).

**CUADRO N° 6**  
**RECONOCIMIENTO O NEGACIÓN DE LOS DERECHOS**

PREGUNTAS	Aceptación		Indiferencia		Rechazo		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
¿Qué sentiría al saber que un empleado convive con una PcD?	117	69	49	29	4	2	170	100
¿Qué sentiría al saber que la mayoría de las empresas se niegan a brindar empleo a una PcD?	146	86	23	13	1	1	170	100
(-) ¿Le disgustaría brindar un espacio de ocio para socializar con una PcD?	65	38	26	15	79	47	170	100
¿Siente que las relaciones entre PcD y población han cambiado?	92	54	8	5	70	41	170	100
(-) ¿Se sentiría entusiasmado de contratar una PcD recomendada?	133	78	28	17	9	5	170	100
¿Tiene conocimiento de la aprobación de la Ley 977 para PcD?	67	39	3	2	100	59	170	100
¿Le preocuparía que los trabajadores no presenten convivencia con una PcD?	97	57	17	10	56	33	170	100
¿Qué sentiría por tener que pagar una PcD por el trabajo que realizó?	146	86	3	2	21	12	170	100
¿Qué sentiría si una PcD responde de manera óptima al puesto de trabajo?	159	94	6	3	5	3	170	100
¿Qué siente por las PcD que tienen que mantener su familia?	150	88	18	11	2	1	170	100
¿Siente la necesidad que las empresas sean capacitadas sobre las leyes o disposiciones laborales para PcD?	148	87	21	12	1	1	170	100

**GRÁFICO N° 4**  
**RECONOCIMIENTO O NEGACIÓN DE LOS DERECHOS**



Fuente: Encuesta de elaboración propia.

El reconocimiento de derechos o negación en su defecto, también se puede evaluar a partir del componente afectivo de los empresarios. Los datos más llamativos se encuentran primeramente en la pregunta “**¿Qué sentiría si la persona con discapacidad responde de manera óptima al puesto de trabajo?**”, el 94% de los empresarios, indicaron que sienten aceptación ante tal posibilidad, es más, estos empresarios se sentirían motivados por tal situación.

Por otro lado un dato sobresaliente se proyecta en la pregunta “**Qué sentiría por las personas con discapacidad que deben mantener a sus familias?**” en la que el 88% de los empresarios sienten aceptación a partir de la empatía que surge en una situación así. Otro dato sobresaliente es el de la pregunta “**¿Siente la necesidad que en las empresas sean capacitadas sobre las Leyes o disposiciones laborales para las personas con discapacidad?**” en la cual el 87% de las empresas efectivamente sienten tal necesidad, sin duda un dato importante en la presente investigación pues más de la mitad de las empresas, el 59% para ser precisos, desconocen la aprobación de la Ley N°977 para Personas con Discapacidad; muchas de ellas luego de escuchar de qué se trata tal Ley, sienten aprobación, pero las otras empresas sienten indiferencia, enojo o reprobación. Estos sentimientos sin duda son o puentes o barreras para lograr la inclusión.

Si se analiza a nivel general esta dimensión enmarcando en el componente afectivo, se tiene como resultado que el 66% de las empresas presentan una tendencia indiferente o indecisa frente al reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, por otro lado el 34% del total de las empresas a las que se les aplicó los instrumentos sienten aceptación y un reconocimiento de los derechos de tales personas.

“Ya que las evaluaciones de un objeto actitudinal pueden ser favorables, neutras o desfavorables, se afirma que las actitudes tienen una determinada dirección (positiva, neutral o negativa). Y así como difieren en dirección, las actitudes difieren también en intensidad, reflejando si la evaluación, y especialmente el afecto ligado a ella, es débil o fuerte” (Barra E.,1998, p.88 ), por lo tanto podría ser posible en este caso, intervenir a partir de los resultados y modificar la actitud de indiferente a positiva o a favor de la discapacidad, a partir de la introducción de nueva información sobre este tema, en las empresas.

En este objetivo, la mayoría de las empresas apuntan a una actitud neutra, o indecisa, sin embargo, esta posición podría fácilmente cambiar la tendencia a una postura negativa o desfavorable hacia las personas con discapacidad ya que sus componentes se encuentran débilmente establecidos.

**CUADRO N° 7  
ENCUESTA**

¿Por qué cree que han cambiado las relaciones personales entre PcD y la población?	CATEGORÍAS	Fr	%
	No me interesa / No responde	102	60
	Nuevos campos laborales, nuevos derechos, nuevas leyes.	18	11
	Hay mayor conocimiento, mayor información, mayor capacitación.	21	12
	Hay más aceptación, inclusión y respeto.	15	9
	La sociedad es más discriminadora ahora, es más insensible.	14	8
	<b>TOTAL</b>	170	100
¿Qué siente al saber que se aprobó la Ley 977?	Aprobación	97	57
	Indiferencia	64	38
	Enojo / Reprobación	9	5
	<b>TOTAL</b>	170	100
Sentimiento frente a la idea de pagar a una PcD por su desempeño laboral	No responde/ Es mucha responsabilidad.	64	38
	Merecen remuneración por su trabajo	99	58
	Hay que medir primero que es capaz de hacer.	2	1
	Tal vez hará las mismas funciones o tal vez mejor.	3	2
	Para ayudar a su motivación, que siga esforzándose.	2	1
	<b>TOTAL</b>	170	100

En cuanto a las preguntas abiertas que se realizaron en esta dimensión, para profundizar el porqué de las repuestas que las empresas brindaron, se tiene que en un principio la mayoría

de las mismas prefirió no responder o estar indiferente ante la opinión sobre los cambios o no que se presentan en las relaciones personales entre las personas con discapacidad y la población, sin embargo otra parte opina que hay mayor conocimiento, mayor información, mayor capacitación, nuevos campos laborales, nuevos derechos, nuevas leyes y que hay más aceptación, inclusión y respeto, por ello consideran que sí existe un cambio en las relaciones en comparación con años anteriores; un porcentaje bajo de las empresas considera que no existen muchos cambios pues siente que la sociedad es más insensible ahora, más discriminadora e indiferente; hecho que llama la atención por las mismas Leyes y programas de concientización frente a esta temática.

Por otro lado, en respuesta a la interrogante sobre la aprobación de la Ley 977; la gran mayoría de las empresas está de acuerdo, sabiendo que esta ley los convoca a aperturarse a la idea de que son parte fundamental de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, éste es un dato importante y alentador en el proceso de esta investigación; aunque quedan algunas empresas que están indiferentes ante esta cuestionante, por último, existen pocas empresas que expresaron disgusto ante esta aprobación.

Ante la última pregunta abierta sobre el sentimiento frente a la idea de pagar a una persona con discapacidad por su desempeño laboral, la gran mayoría de las empresas reaccionó de manera positiva, indicando que merecen remuneración por su trabajo, como cualquier otra persona que ejerce alguna actividad, otras empresas apuestan por la idea de que tal vez las personas con discapacidad harán correctamente sus funciones en la empresa o tal vez mejor, además que pagar a la persona por su trabajo será de gran motivación para que siga esforzándose, sin embargo otras empresas tienden a pensar que hay que medir primero la capacidad de la persona, pues es de mucha responsabilidad, sin embargo otras empresas prefirieron no responder a la pregunta.

### **5.3.TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO**

Para dar cumplimiento al objetivo de explicar la implicación personal que se presenta frente a las personas con discapacidad, se presenta el siguiente análisis:

### CUADRO N° 8 IMPLICACIÓN PERSONAL

AFIRMACIONES	MA	BA	PA	PD	BD	MD	T
Permitiría que su hijo aceptase la invitación a un cumpleaños que le hiciera un niño con discapacidad.	115 68%	26 15%	16 9%	3 2%	3 2%	7 4%	170 100%
(-) Me disgusta estar cerca de personas que parecen diferentes o actúan de forma diferente.	5 3%	3 2%	15 9%	22 13%	58 34%	67 39%	170 100%
(-) Las PcD deberían mantenerse apartadas de la sociedad.	5 3%	3 2%	11 6%	21 12%	49 29%	81 48%	170 100%
No me importaría trabajar junto a personas con discapacidad.	77 45%	24 14%	29 17%	10 6%	10 6%	20 12%	170 100%
(-) No quiero trabajar con personas con discapacidad.	6 3%	5 3%	21 12%	28 17%	27 16%	83 49%	170 100%
(-) En situaciones sociales, preferiría no encontrarme con PcD.	3 2%	8 5%	19 11%	24 14%	33 19%	83 49%	170 100%
(-) Si tuviera un familiar cercano con discapacidad, evitaría comentarlo con otras personas.	4 2%	10 6%	12 7%	23 13%	35 21%	86 51%	170 100%

MA=Muy de acuerdo

PD= Parcialmente en desacuerdo

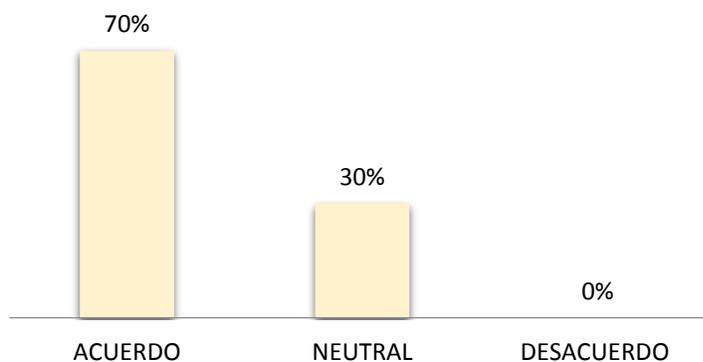
BA=Bastante de acuerdo

BD=Bastante en desacuerdo

PA=Parcialmente de acuerdo

MD=Muy en desacuerdo

### GRÁFICO N° 5 IMPLICACIÓN PERSONAL



Fuente: "Escala de actitudes hacia las personas con discapacidad de Verdugo, Arias y Jenaro"

La Implicación Personal, hace referencia a la participación voluntaria en algún asunto, está formada por juicios referidos a comportamientos concretos de interacción que la persona llevaría a efecto en relación con personas con discapacidad, por lo que en este cuadro se evalúa la predisposición favorable o desfavorable a actuar y a mostrar una aceptación efectiva de las personas con discapacidad en situaciones personales y laborales (Verdugo, Arias, Jenaro. 1994).

De acuerdo con los resultados obtenidos en el reactivo **“¿Permitiría que su hijo aceptase la invitación a un cumpleaños que le hiciera un niño con discapacidad?”** el 83% de los empresarios están muy de acuerdo, es decir, tienden a tener una actitud a favor de la implicación personal en situaciones sociales que requieran su participación. Por otro lado, un dato sobresaliente también es el del reactivo **“Las personas con discapacidad deberían mantenerse apartadas de la sociedad”**, en el que ante una afirmación de naturaleza cruel, el 77% de los empresarios están en desacuerdo, por lo que tienden a tener una actitud favorable hacia las personas con discapacidad. Esta tendencia rescata un elemento crucial que es la interacción de la persona con discapacidad con el entorno del cual forma parte, ya que si este no le brinda los apoyos necesarios o la apertura a la convivencia con la sociedad en la que vive, toda intención de integración e inclusión, será en vano.

Otro dato que llama la atención dentro de los resultados presentados en el cuadro, es el del reactivo **“Me disgusta estar cerca de personas que parecen diferentes o que actúan de forma diferente”**, en el que el 73% de todos los empresarios indica estar en desacuerdo, por lo que tienden a una actitud favorable a la implicación personal y a la interrelación que puedan tener con personas con discapacidad.

Realizando un análisis a nivel general de esta dimensión en relación al componente cognoscitivo, se puede señalar que el 70% de las empresas presentan una tendencia positiva hacia la implicación personal con personas con discapacidad; por otro lado el 30% de los empresarios presenta una postura intermedia o imparcial frente a la posibilidad de interactuar y relacionarse voluntariamente con tales personas, por lo tanto los empresarios presentan una predisposición favorable a mostrar una aceptación efectiva de las personas con discapacidad en situaciones personales, laborales, es decir, en situaciones donde tengan que tener algún tipo de relación o contacto.

Según Barra E. (1990) además de adquirir actitudes a través del aprendizaje social, también desarrollamos tales evaluaciones y reacciones a través de la experiencia directa con los objetos sociales. De acuerdo a este autor, tres características de la experiencia directa con un objeto influyen en la actitud: la cantidad de contacto, la calidad de la experiencia, y las consecuencias que han acompañado tales contactos. Por lo que el hecho de que la postura

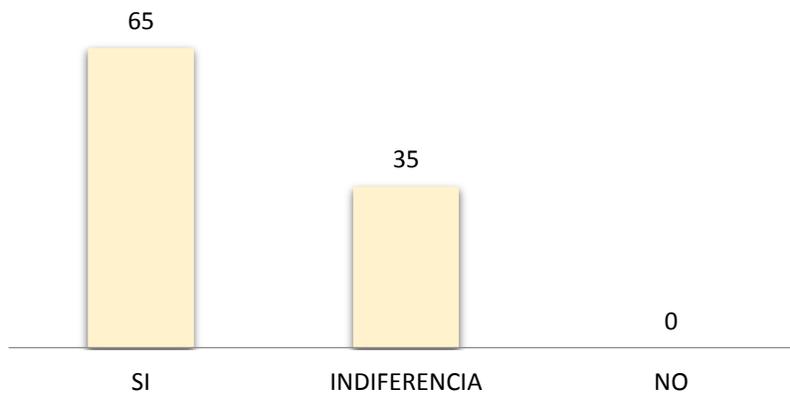
de las empresas frente a la implicación personal con personas con discapacidad sea positiva o a favor, según esta teoría, se debe a que estas personas tienen o han tenido contactos y experiencias favorables con la población de personas con discapacidad.

Por otro lado, tanto las actitudes con respecto al objeto, como las actitudes con respecto a la situación en la que se encuentra el objeto, determinan la conducta del sujeto, esto se entiende de la siguiente forma, las actitudes de los sujetos podrán cambiar relacionándose con una persona con discapacidad, o implicándose con tal, podrá en principio tener una creencia negativa o indiferente hacia la persona con discapacidad pero esta creencia podrá cambiar en la medida que éste se relacione directamente con ella.

**CUADRO N° 9**  
**IMPLICACIÓN PERSONAL**

PREGUNTAS	Aceptación		Indiferencia		Rechazo		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
¿Le agradaría que los empleados sean capacitados para aprender lenguaje de señas y braille?	159	93	10	6	1	1	170	100
(-) ¿Siente miedo de contratar a una PcD porque no entiende las diferencias?	80	47	20	12	70	41	170	100
¿Qué sentiría si los empleados presentan rechazo a una PcD?	149	87	20	12	1	1	170	100
¿Se sentiría orgulloso de formar parte de una Tarija inclusiva?	145	85	22	13	3	2	170	100
(-) ¿Ser jefe de una PcD le produce temor?	45	26	22	13	103	61	170	100
¿Se siente incómodo al responder preguntas sobre PcD?	107	63	7	4	56	33	170	100
¿Si tuviera un familiar con discapacidad, se sentiría motivado por ayudarlo a encontrar trabajo?	162	95	8	5	--	--	170	100

**Gráfico N° 6**  
***Implicación Personal***



Fuente: Encuesta de elaboración propia.

La tendencia a la implicación personal con las personas con discapacidad también puede ser valorada a partir del componente afectivo de la actitud. De esta manera se tiene en primera instancia un dato sobresaliente dentro del grupo de preguntas que corresponden a esta dimensión, “**¿Si tuviera un familiar con alguna discapacidad, se sentiría motivado por ayudarlo a encontrar un trabajo?**”, el 95% de los empresarios respondieron positivamente sintiendo aceptación ante la cuestionante.

Por otro lado ante la pregunta “**¿Le agradecería que los empleados de su empresa sean capacitados para aprender lenguaje en señas y Braille?**” el 93% de los empresarios manifestó sentir agrado por tal propuesta. Frente a esto, “la simple exposición, da como resultados sentimientos más favorables hacia un objeto y tal afecto se puede traducir en evaluaciones más positivas” (Zajonc,1968) en este caso hacia las personas con discapacidad, pues el hecho de proponer un acercamiento o una exposición de cerca a la temática de la discapacidad, genera en cierta manera una aceptación o una tendencia a la actitud positiva hacia éstas. El hecho de que sientan agrado por la capacitación de sus empleados en temas sociales como éste, implica una participación personal que si bien no es del todo directa, es una manera de acercarse y acercar a sus trabajadores al proceso de inclusión de las personas con discapacidad.

Ahora bien, frente a la pregunta “**¿Qué sentiría si los empleados presentan rechazo a un compañero de trabajo que presenta discapacidad?**”, el 87% de los empresarios indicó que sentirían preocupación ante tal hecho, tendiendo de esta manera a una actitud favorable ante la discapacidad y por lo tanto demuestran una implicación personal favorable ya que si surgieran estos hechos, a partir del sentimiento de preocupación del empresario se podrían tomar medidas ante tal situación.

Si se realiza un análisis a nivel general enmarcado en el componente afectivo, se tiene como resultado que el 65% de las empresas presentan una tendencia favorable hacia la implicación personal frente a las personas con discapacidad y el 35% de las empresas presenta una actitud imparcial frente a la idea de relacionarse voluntariamente a cualquier situación con tales personas.

Si bien el conocimiento induce a respuestas afectivas, o viceversa, la información cognoscitiva y afectiva son también independientes, es decir, que “el afecto puede vincularse directamente con el objeto de manera independiente al conocimiento”. Siguiendo esta lógica, la implicación personal que vayan a tener los empresarios o las empresas en relación con personas con discapacidad puede llevar a modificar la postura imparcial o intermedia que están presentando por una tendencia a favor de la inclusión laboral; más allá de que presenten información o no sobre la discapacidad. Se juega bastante la exposición directa que puedan tener y la experiencia, de esta manera se fortalece el componente afectivo y es el componente que puede generar cambios más adelante en el comportamiento en pro a la inclusión.

La hipótesis planteada para este objetivo “**Desfavorable implicación personal frente a las personas con discapacidad**” es rechazada, ya que la mayoría de las empresas apuntan a una actitud favorable, existe una tendencia a pensar favorablemente y mostrar una aceptación afectiva de las personas con discapacidad en situaciones personales, laborales y sociales.

Según Clay H. (1978), es razonable pensar que los componentes de la actitud deben ser coherentes entre sí, porque todos están referidos a un objeto en específico, si bien estos dos componentes son coherentes en la mayoría de las empresas, habrá que esperar el resultado de la observación del componente comportamental para ver si existe una actitud extrema o no.

#### 5.4. CUARTO OBJETIVO ESPECÍFICO

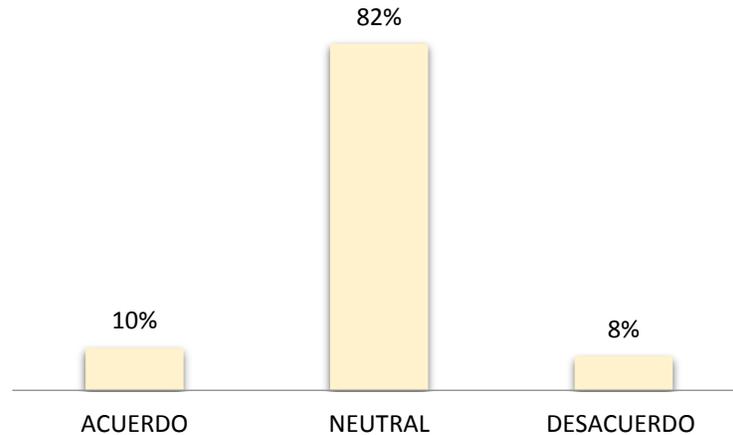
Para dar cumplimiento al objetivo de conocer la calificación genérica frente a las personas con discapacidad, se presenta el siguiente análisis:

**CUADRO N° 10  
CALIFICACIÓN GENÉRICA**

AFIRMACIONES	MA	BA	PA	PD	BD	MD	T
(-) Las personas con discapacidad a menudo están de mal humor.	8	24	68	30	14	26	170
Generalmente las personas con discapacidad son sociables.	5%	14%	40%	18%	8%	15%	100%
(-) Las personas con discapacidad generalmente son desconfiadas.	34	28	84	19	3	2	170
(-) La mayoría de las PcD están resentidas con las personas físicamente normales.	20%	17%	49%	11%	2%	1%	100%
(-) La mayoría de las PcD prefieren trabajar con otras personas que tengan su mismo problema.	22	23	75	31	10	9	170
	13%	14%	44%	18%	6%	5%	100%
	15	21	76	25	13	20	170
	9%	12%	45%	15%	7%	12%	100%
	21	33	72	21	7	16	170
	12%	19%	42%	12%	4%	9%	100%

MA=Muy de acuerdo      BA=Bastante de acuerdo      PA=Parcialmente de acuerdo  
 PD= Parcialmente en desacuerdo      BD=Bastante en desacuerdo      MD=Muy en desacuerdo

**GRÁFICO N° 7  
CALIFICACIÓN GENÉRICA**



Fuente: “Escala de actitudes hacia las personas con discapacidad de Verdugo, Arias y Jenaro”

La “Clasificación Genérica” hace referencia a las atribuciones globales y calificaciones genéricas que la persona efectúa acerca de rasgos presuntamente definitorios de la personalidad o conducta de las personas con discapacidad. En esta dimensión se valora la actitud de las personas encargadas de la empresa frente a la discapacidad, si es que generaliza a tales personas o si considera sus aspectos particulares (Verdugo, Arias, Jenaro. 1994).

El primer dato que llama la atención dentro de las respuestas obtenidas, es el del reactivo **“Las personas con discapacidad generalmente son desconfiadas”** en el que el 62% de los empresarios apuntan a una postura neutra o indecisa, es decir no están seguros en cuanto a tal afirmación, por lo tanto no se asientan en ningún polo en específico. Otros dos reactivos con el 60% ambos, se ubican también dentro de la postura indecisa o neutral, **“Generalmente las personas con discapacidad son sociables”** y **“La mayoría de las personas con discapacidad están resentidas con las personas físicamente normales”**, ambas afirmaciones tienen en su mayoría, empresarios que opinan neutralmente.

El Hecho de que la mayoría de los sujetos que son parte de la muestra presenten neutralidad o indecisión en sus respuestas, indica que en su mayoría, no existe la tendencia a generalizar a las personas con discapacidad, lo que en cierta forma muestra una tendencia a la actitud favorable a la Inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Realizando un análisis a nivel general de esta dimensión, y a partir del componente cognoscitivo, se presentan el 82% de las empresas con una postura neutra hacia la generalización; por otro lado el 10% de las empresas generaliza a las Personas con Discapacidad pero a partir de sus cualidades y el 8% generaliza de tal forma que existe una propensión a pensar o creer con etiquetajes de tono estereotipado, negativo o peyorativo frente a las personas con discapacidad.

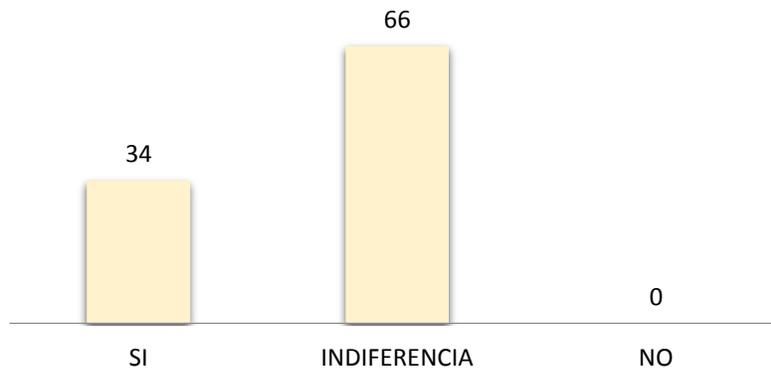
“Muchas veces las personas conocen argumentos a favor y en contra de ciertos aspectos sociales importantes (la discapacidad.), o tienen creencias mixtas hacia objetos particulares; una vez que se forma una actitud, la cual resume la información relevante acerca de un objeto, tal actitud llega a formar parte de la representación cognitiva de ese objeto, como

cualquier otro trozo de información” (Barra E, 1998, p.90). Por lo que si las personas se encuentran expuestas a tales aspectos sociales, es normal que todos esos elementos que han formado la actitud, se pronuncien, sin la necesidad que sea el mismo objeto, la situación o algunas características son suficientes para que el sujeto asocie y generalice. Esa teoría podría explicar del por qué las empresas tienden a realizar atribuciones globales y calificaciones genéricas definiendo la personalidad o conducta de las personas con discapacidad sin reconocimiento de la singularidad.

**CUADRO N° 11**  
**CALIFICACIÓN GENÉRICA**

PREGUNTAS	Aceptación		Indiferencia		Rechazo		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
(-) ¿Siente miedo o inseguridad del humor que puedan presentar las PcD?	109	64	17	10	44	26	170	100
¿Qué sentiría si se le invita a una actividad para socializar la inclusión?	130	76	35	21	5	3	170	100
(-) ¿Le da miedo que la PcD desconfíe de la empresa?	99	58	38	23	33	19	170	100
(-) ¿Le da miedo que la PcD no desarrolle bien el trabajo?	109	64	10	6	51	30	170	100
(-) ¿Sentiría disgusto de tener que pagar el mismo monto a una PcD?	27	16	31	18	112	66	170	100

**GRÁFICO N° 8**  
**CALIFICACIÓN GENÉRICA**



Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Los resultados que se ubican dentro del componente afectivo de la actitud y en relación a la Calificación Genérica de las personas con discapacidad, representan en su mayoría una tendencia favorable a la actitud. El 76% de los empresarios frente a la pregunta “**¿Qué sentiría si se le invita a una actividad para socializar la inclusión de Personas con Discapacidad?**” asegura que sentiría aceptación, esta postura indica que aunque algunos de los empresarios conozcan o no a cabalidad los tipos de discapacidad o las limitaciones o capacidades de las personas con discapacidad, sienten de igual manera la necesidad de capacitarse como empresa por medio de la socialización y de esta manera llegar a la comprensión de las diferencias e igualdades que tienen todos como personas más allá de su condición física, mental, o cognitiva.

Otro dato que se presenta, es el de la pregunta “**¿Siente miedo o inseguridad del humor que puedan presentar las personas con discapacidad?**”, en este punto el 64% de los empresarios tiende a responder de manera afirmativa, es decir que apuntan a una postura prejuiciosa frente a las personas con discapacidad, pues presentan una generalización de ellas. En cierto modo, se podría atribuir esta respuesta al llamado de la primera respuesta analizada; una socialización o la integración de información en estos empresarios, podría generar un cambio en tales afectos (el miedo o inseguridad) por otros de menor generalización y mayor apertura.

También el 64% de la muestra responde de manera afirmativa a la pregunta “**¿Tiene miedo de que la persona con discapacidad no desarrolle bien su trabajo en la empresa?**” postura que es muy importante tomar en cuenta y que, sin duda, es parte fundamental de la muralla que no permite la Inclusión laboral de las personas con Discapacidad. Es decir, mientras las empresas sientan miedo o inseguridad de que una persona no vaya a desarrollar correctamente su trabajo, no van a presentar apertura hacia ella. El hecho de generalizar ciertos estereotipos o ideas erróneas sobre este grupo de la sociedad, interrumpe el proceso de inclusión y llama la atención.

Si se realiza un análisis a nivel general de esta dimensión en la encuesta, se tiene como resultado que el 66% de las empresas presentan un afecto indiferente o neutro frente a las personas con discapacidad en cuanto a los estereotipos y generalizaciones, situación que en

este caso, no es del todo negativa o desfavorable, pues los empresarios tienden a evitar la generalización o estereotiparlas. Por otro lado 44% de las empresas presentan una predisposición favorable ante la inclusión de las Personas con Discapacidad por lo que no se predisponen a generalizar posturas negativas hacia ellas. Como “las actitudes ayudan a que los observadores comprendan su entorno al proporcionar evaluaciones resumidas de objetos y grupos de objetos” (Katz, 1960, pg.98), es totalmente normal que exista una generalización o estereotipos accesibles en el sujeto, que de alguna manera le permita organizar su punto de vista y su comportamiento frente a una situación social.

Si bien el modelo-médico de la discapacidad, ha llevado a la sociedad a mantener ciertas ideas sobre las personas con discapacidad, éstas ideas han llegado a ser parte de la muralla que impide la inclusión de tales personas no solo laboralmente hablando, si no, socialmente. El modelo-médico si bien presenta una visión centrada en la categorización y clasificación de las personas con el fin de diagnosticarlas y tratarlas; ha pisado tan fuerte que prácticamente y en muchos años ha sido una forma de pensamiento global, tras el surgimiento de un pensamiento biopsicosocial, se repiensa a la discapacidad y se repiensa la forma en la que se trata a la persona con discapacidad, viéndola como parte de la sociedad y que como tal y en función a sus capacidades y fortalezas, se la asume ya no como parte pasiva, si no activa dentro de un dinámico grupo al que pertenece, por lo que se deja a un lado la calificación genérica de las personas, para poner en primer lugar el reconocimiento de la individualidad o singularidad de cada una de ellas.

La hipótesis planteada para este objetivo **“Calificación genérica desfavorable frente a las personas con discapacidad”** es rechazada, ya que la mayoría de las empresas tanto en el componente afectivo como cognoscitivo apuntan a una postura neutral; sin embargo el hecho de que la mayoría de las personas manifiesten una postura intermedia ante la generalización, es sin duda una tendencia a favor de las personas con discapacidad ya que no se asume ningún polo y por ende se considera la singularidad de cada persona, situación que no permite tener evaluaciones resumidas ni generales sobre ellas.

## 5.5. QUINTO OBJETIVO ESPECÍFICO

Para dar cumplimiento al objetivo de describir la asunción de roles a las personas con discapacidad, se presenta el siguiente análisis:

**CUADRO N° 12**  
**ASUNCIÓN DE ROLES**

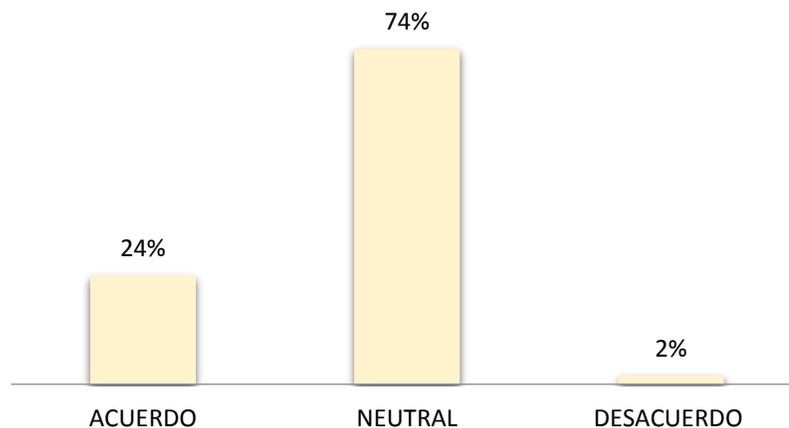
AFIRMACIONES	MA	BA	PA	PD	BD	MD	T
Las PcD confían en sí mismas tanto como las personas normales.	36	24	64	27	10	9	170
Las PcD son capaces de llevar una vida social normal.	21%	14%	38%	16%	6%	5%	100%
La mayor parte de las PcD están satisfechas de sí mismas.	47	33	60	13	9	8	170
La mayoría de las PcD sienten que son tan valiosas como cualquiera.	28%	19%	35%	8%	5%	5%	100%
	22	20	75	30	15	8	170
	13%	12%	44%	17%	9%	5%	100%
	45	30	56	25	9	5	170
	26%	18%	33%	15%	5%	3%	100%

MA=Muy de acuerdo  
PD= Parcialmente en desacuerdo

BA=Bastante de acuerdo  
BD=Bastante en desacuerdo

PA=Parcialmente de acuerdo  
MD=Muy en desacuerdo

**GRÁFICO N° 9**  
**ASUNCIÓN DE ROLES**



Fuente: "Escala de actitudes hacia las personas con discapacidad de Verdugo, Arias y Jenaro"

La “asunción de roles” se refiere a las presunciones que el empresario efectúa acerca de las concepciones que de sí mismas tienen las personas con discapacidad, como la autoconfianza, la capacidad, la satisfacción consigo mismas, autoestima elevada, entre otras, por lo que aborda temas como la confianza en sí mismos, sobre la vida social, sobre la satisfacción personal y la valoración personal (Verdugo, Arias, Jenaro. 1994).

Entre los resultados más llamativos, se encuentra el reactivo **”La mayor parte de las personas con discapacidad están satisfechas de sí mismas”**, en el que el 61% de los empresarios presentan neutralidad o una postura indecisa, por otro lado, el reactivo **“Las personas con discapacidad confían en sí mismas tanto como las personas normales”**, presenta un 54% de empresarios que también se encuentran en una posición neutra o indecisa, al igual que el 48% de empresarios que en el reactivo **“La mayoría de las personas con discapacidad sienten que son tan valiosas como cualquiera”** presenta la misma postura.

Estas respuestas, denotan un componente cognoscitivo débil, es decir, los empresarios presentan escaso conocimiento sobre la asunción de roles que puedan tener las personas con discapacidad, por lo que esta postura tiene mucha probabilidad de ser inestable, “Las actitudes que tiene un componente cognoscitivo débil, en las que se dan escasos conocimientos sobre el objeto, tienen mucha probabilidad de ser inestables” (Mann, 1986, pg.97). En este sentido, la teoría indica que es posible generar cambios, incluso más fácilmente que si se tuviese una actitud netamente desfavorable, por lo que con una dosis de información a las empresas sobre experiencias pasadas de personas con discapacidad sería una buena manera de modificar esa actitud indecisa o neutral a una actitud favorable, que es lo que se busca en la inclusión laboral.

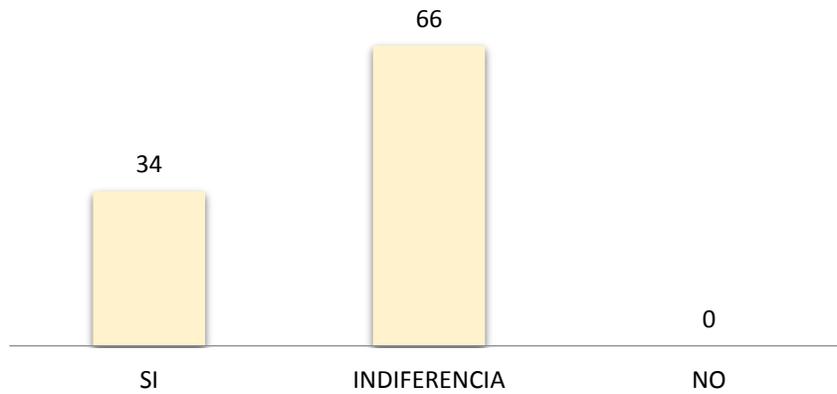
Si se realiza un análisis a nivel general de esta dimensión desde el componente cognoscitivo, el 74% de las empresas presentan una actitud neutral frente a la asunción de roles que puedan tener las personas con discapacidad; por otro lado el 24% de las empresas presenta una actitud positiva o favorable hacia esta la asunción de roles, pues creen que muchas de las personas con discapacidad sienten que son tan valiosas como las demás personas, presentan confianza en sí mismas o son capaces de llevar una vida social normal e incluso piensan que muchas de ellas están satisfechas consigo mismas; por otro lado, el 2%

muestra una actitud negativa y desfavorable ante esta posibilidad, sin duda esta última postura determina que el empresario presenta una idea de superioridad ante las personas con discapacidad, situación delicada pues afecta el proceso de inclusión.

**CUADRO N° 13**  
**ASUNCIÓN DE ROLES**

PREGUNTAS	Aceptación		Indiferencia		Rechazo		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
¿Qué le produce saber que las PcD son capaces de realizar tareas en una empresa?	154	91	13	7	3	2	170	100
¿Qué siente al saber que hoy existen políticas que incluyen a las PcD en la dinámica social?	144	85	25	14	1	1	170	100
(-) ¿Desconfía de una PcD esté satisfecha con el trato que se le da?	96	57	45	26	29	17	170	100
¿Se siente motivado a fomentar la valoración por las PcD?	145	85	20	12	5	3	170	100

**GRÁFICO N° 10**  
**ASUNCIÓN DE ROLES**



**Fuente: Cuestionario de elaboración propia.**

Dentro del componente afectivo de la actitud y en relación con la “asunción de roles”, el 91% de los empresarios responde a la pregunta “**¿Qué le produce saber que las personas con discapacidad son capaces de realizar tareas en una empresa?**” de manera favorable al sentir aceptación por la asunción de roles que tienen las personas con discapacidad además, este porcentaje de personas se sienten impresionadas o admiradas por tal situación. En relación a la pregunta “**¿Qué siente al saber que hoy en día existen políticas que incluyen a las personas con discapacidad en la dinámica social?**” el 85% de los empresarios sienten aceptación y se sienten optimistas frente a este hecho; Bolivia hoy en día presenta un vasto conjunto de normativas que pretenden resguardar y promover la igualdad y la participación de las personas con discapacidad no solo en el movimiento social, si no, también en el movimiento económico y productivo del país, éste es sin duda un paso hacia la inclusión, pues toma en cuenta a las personas con discapacidad desde el punto de vista biopsicosocial, y se espera que éstas personas asuman su rol dentro de la sociedad, como elementos activos y parte de toda una dinámica social. Precisamente la Ley 223, “Ley de la Persona con Discapacidad, establece que la discapacidad no es una situación médica, sino una situación biopsicosocial y que vincula inclusión con la noción de derechos humanos que corresponden a todos y todas sin ninguna diferencia” (Página Siete, 2014); hecho que impulsa a las personas con discapacidad a asumir un Rol dentro de la sociedad y dentro de los subsistemas a los que pertenezca.

Si se realiza un análisis a nivel general de esta dimensión en la encuesta, se tiene como resultado que el 66% de las empresas se presentan indiferentes o neutras hacia la asunción de roles que puedan tener las personas con discapacidad; sin embargo el 34% de las empresas presenta una tendencia a la aceptación y al reconocimiento de estas asunciones; por lo tanto asume el rol activo y dinámico que pueden cumplir las personas con discapacidad como parte de la sociedad.

Sin duda en la presente dimensión, ambos componentes presentan una postura neutral o indiferente, lo que se traduce como una actitud débil. Sin embargo las respuestas afectivas presentan cierta tendencia a la actitud favorable, “Las actitudes de un alto contenido emocional o fuerte componente afectivo, tienen menos tendencia a ser influenciadas por informaciones nuevas y conocimientos intelectuales puros” (Mann,1986) por lo tanto en

este caso el componente afectivo puede ser que pese más que el cognoscitivo a la hora de producir un comportamiento.

La hipótesis planteada para este objetivo “**tendencia negativa a la asunción de roles**” se rechaza, ya que la mayoría de las empresas apuntan a una actitud débil o neutral.

## 5.6.SEXO OBJETIVO ESPECÍFICO

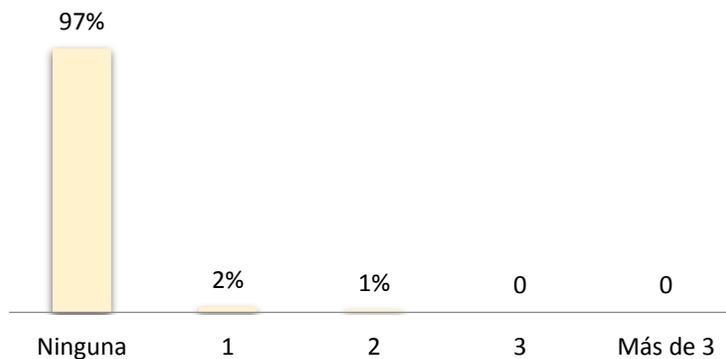
Para dar cumplimiento al objetivo de describir los elementos comportamentales que se observan en la muestra, se presenta el siguiente análisis:

**CUADRO N° 14**  
**FORMULARIO DE OBSERVACIÓN**

**NÚMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
CONTRATADAS EN LAS EMPRESAS**

N° de personas con discapacidad contratadas	Fr	%
0	165	97
1	4	2
2	1	1
3	--	--
Más de 3	--	--
	170	100

**GRÁFICO N°11**  
**NÚMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
CONTRATADAS EN LAS EMPRESAS**



Fuente: Formulario de elaboración propia.

El elemento clave de la inclusión laboral es el tejido empresarial y, en muchas ocasiones, por la actitud que se tiene, éste proceso se dificulta o se limita.

En la gráfica se aprecia que del total de las empresas que fueron muestra de la población, el 97% de ellas no presenta a persona con discapacidad alguna, contratada dentro de la empresa, solo el 2% de empresas tienen a una persona contratada y el 1% de empresas presenta a por lo menos dos personas con discapacidad contratadas.

La ley de inclusión laboral de personas con discapacidad es un hito naciente dentro del recorrido que tiene nuestro país en materia de diversidad. Con estos resultados, se puede observar lo difícil que es la acogida de personas con discapacidad por parte de las empresas. Lo que está costando es la contratación formal con todas las normas legales.

Por ley, el 4% de los trabajadores de instituciones públicas tienen que ser personas con discapacidad (Ley N° 9977) pero esto no se cumple. Entre las normas, está el Decreto Supremo 27477 de Contratación Preferente e Inamovilidad Funcionaria de Personas con Discapacidad. También está el Decreto Supremo 27477 que vela por la estabilidad laboral.

Aunque en estos últimos años se han dado ciertas propuestas nuevas frente a la inclusión laboral, entre ellas la nueva norma aprobada el año 2017 y ya revisada anteriormente, existen aún dificultades en el proceso de inclusión laboral en las empresas y si bien existen algunas empresas que ya tienen contratadas personas con discapacidad, difícilmente puede alcanzarse la auténtica inclusión.

El Ministerio de Trabajo envía constantemente cartas a las diferentes empresas solicitando informes para establecer cuántas personas, con nombre y apellido, cédula de identidad y grado de discapacidad han sido incorporadas, pero según las autoridades, las empresas no responden ese requerimiento de manera voluntaria, por lo que pasó a ser una acción obligada. Al estar ignorando la obligación que tienen de informar al ministerio de Trabajo, las empresas se ven enfrentadas y susceptibles de multas y otros castigos por incumplimiento de la Ley.

## Cuadro N° 15

### Formulario de Observación

ELEMENTOS NECESARIOS PARA CADA TIPO DE DISCAPACIDAD	EMPRESAS QUE SI PRESENTAN		EMPRESAS QUE NO PRESENTAN		EN PROCESO		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
<b>DISCAPACIDAD FÍSICA:</b>								
Rampla	28	16	142	84	--	--	170	100
Altura de mesa modificable	8	5	162	95	--	--	170	100
Piso antideslizante	60	35	110	65	--	--	170	100
Espacio holgado entre paredes	53	31	117	69	--	--	170	100
Ascensor	9	5	161	95	--	--	170	100
Manijas de puertas accesibles	27	16	143	84	--	--	170	100
Baños	57	33	113	67	--	--	170	100
<b>DISCAPACIDAD VISUAL:</b>								
Braile	1	1	169	99	--	--	170	100
Lector de pantalla	3	2	167	98	--	--	170	100
Lupas	--	--	170	100	--	--	170	100
Lámparas	9	5	161	95	--	--	170	100
Iluminación	84	49	86	51	--	--	170	100
Indicadores táctiles o auditivos	6	3	164	97	--	--	170	100
<b>DISCAPACIDAD AUDITIVA:</b>								
Señales luminosas	13	8	157	92	--	--	170	100
Ventana en las puertas	16	9	154	91	--	--	170	100
Señales visuales	20	12	150	88	--	--	170	100
Pizarras	13	8	157	92	--	--	170	100
Proyectoras	13	8	157	92	--	--	170	100
Lenguaje en señas	2	1	168	99	--	--	170	100
<b>DISCAPACIDAD INTELECTUAL:</b>								
Instrucciones claras y escritas	24	14	146	86	--	--	170	100
Área libre de distracción	49	29	121	71	--	--	170	100
Orden	85	50	85	50	--	--	170	100
Señales gráficas	56	33	114	67	--	--	170	100
<b>DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL:</b>								
Ambiente tranquilo	112	66	58	34	--	--	170	100

Fuente: Formulario de observación, elaboración propia.

“Se presume que nuestras actitudes determinan, al menos en parte, nuestros actos” (Worchel S., 2009), es por ello que la conducta es un elemento muy importante al estudiar la actitud, sin embargo la teoría admite que nunca ha sido fácil demostrar la congruencia entre actitudes y conductas y ha llevado a preguntar si es que las actitudes son determinantes significativos de la acción. Tras una revisión teórica, se llega a la conclusión de que la relación entre las actitudes y actos es estrecha en algunas circunstancias, sin embargo en otras no.

Del 100% de empresas en las que se realizó la respectiva observación y llenado del formulario de observación, y en relación a los elementos necesarios en las empresas para generar mayor accesibilidad a las personas con discapacidad se tienen los siguientes resultados: el 66% de las empresas presenta un ambiente tranquilo, ideal para las personas que presentan discapacidad de tipo psicosocial o psíquica leve. Otro elemento que por lo menos el 50% de las empresas presenta es el orden en los ambientes de trabajo, importante para el desenvolvimiento de cualquier tipo de persona en especial para las personas que presentan discapacidad intelectual leve; por último el 49% de las empresas presentan un ambiente con adecuada iluminación, elemento esencial para quienes presentan algún tipo de discapacidad visual. Ninguna empresa presenta algún tipo de elemento para la accesibilidad, en proceso, pese a la norma vigente que indica que “las entidades públicas y privadas deberán tomar medidas para garantizar que la infraestructura laboral donde las personas con discapacidad desempeñan sus funciones, cuenten con la accesibilidad correspondiente” ( LEY N° 223, 2012, art.5).

Los resultados muestran que existe deficiente accesibilidad para las personas con discapacidad en una empresa, por lo que dificulta la inclusión verdadera dentro de ellas.

Es evidente que las actitudes más fuertes predecirán mejor la conducta que actitudes más débiles (Barra, 1998, pag.89), en los anteriores objetivos, se pudo observar, a excepción del objetivo tercero (implicación personal), que todos los demás tienden a una postura débil o neutral, por lo que la fuerza del vínculo actitud-conducta es también débil. Según la teoría de la actitud, ese vínculo de la actitud con la conducta, dependerá entre otras, al grado en que el tema o evento tiene efectos importantes o no en la vida de la persona, en este caso en

la empresa. Es decir, en la medida que las empresas estén poco involucradas con el tema y no sea parte de su interés, la conducta resultante será nula.

**CAPÍTULO VI**

**CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

## 6.1. Conclusiones

Las conclusiones que se presentan a continuación son el resultado del proceso de investigación realizado y están directamente relacionadas con los objetivos planteados.

-En cuanto al primer objetivo específico **“Indicar la valoración de capacidades y limitaciones frente a las personas con discapacidad”**, en el que se evalúa la concepción que el sujeto tiene de las personas con discapacidad frente a su capacidad de aprendizaje y desempeño; se concluye que existe una mayor tendencia a valorar las limitaciones o las capacidades (como la posibilidad de desarrollo y crecimiento de las personas dentro del área empresarial, laboral e incluso profesional), de una manera neutra o indecisa. Por lo tanto se tiende a una actitud débil capaz de ser modificada a partir de la introducción de información o experiencias directas; ya que tanto el componente cognoscitivo como el afectivo se presentan como elementos incipientes en la muestra del estudio.

-En relación al segundo objetivo específico **“Identificar el reconocimiento o negación de derechos hacia las personas con discapacidad”**, en el que se evalúa a partir del reconocimiento de derechos fundamentales como la normalización o a la integración social; se tiene como conclusión que existe una tendencia a la neutralidad frente al reconocimiento de los derechos. El elemento cognoscitivo revela que no existe el conocimiento suficiente sobre los derechos y leyes en Bolivia, que amparan a las personas con discapacidad en relación al ámbito laboral, y por otro lado el componente afectivo devela la indiferencia a la aceptación o rechazo de tales derechos. Por ello, se considera que se presenta una actitud neutral.

-Frente al tercer objetivo específico, **“Explicar la implicación personal que se presenta frente las personas con discapacidad”**, que prácticamente son los juicios, sentimientos y comportamientos concretos de interacción con las personas con discapacidad, es decir, la predisposición a la interrelación; existe una tendencia favorable a la participación voluntaria en asuntos relacionados con las personas con discapacidad. Tanto los juicios como los elementos afectivos que presentan las empresas en Tarija, las predisponen a una aceptación de las personas con discapacidad en situaciones personales y laborales, por lo que se concluye que existe una actitud favorable o positiva a la implicación personal frente a las personas con discapacidad.

-En cuanto al cuarto objetivo específico, **“Conocer la calificación genérica frente a las personas con discapacidad”**, que hace referencia a la generalización que puede efectuar un sujeto frente al tema de la discapacidad, se llegó a identificar que las empresas tienden a presentar una postura neutra frente a las atribuciones globales y calificaciones genéricas que podrían efectuar acerca de rasgos presuntamente definatorios de la personalidad o conducta de las personas con discapacidad. En este sentido, no generalizan de manera desfavorable a las personas con discapacidad, por lo que se deduce que las empresas consideran desde el componente cognoscitivo y afectivo, los aspectos particulares de cada persona que presenta discapacidad. Es así que se considera que las empresas presentan una actitud neutra con tendencia favorable hacia las personas con discapacidad.

-En lo que respecta al quinto objetivo específico **“Describir la asunción de roles que se les da a las personas con discapacidad”**, éste evalúa la forma en la que el sujeto piensa sobre la autopercepción de las personas con discapacidad; en este sentido, las empresas presentan presunciones y afectos débiles frente a las concepciones que de sí mismas tienen las Personas con Discapacidad. Es decir que las empresas tienden a una actitud neutra o indecisa frente a las personas con discapacidad y su asunción de roles en el movimiento social de Tarija, en la satisfacción personal, la valoración personal y también en la dinámica económica y laboral.

-Respondiendo al sexto objetivo específico **“Describir los elementos comportamentales que se observan en la muestra”**, las empresas de la ciudad de Tarija presentan en su mayoría deficiencia en la adaptabilidad del lugar físico donde se encuentra la empresa, por lo que escasamente existen ciertas adecuaciones pensadas en la discapacidad física, discapacidad visual, discapacidad auditiva, discapacidad psicosocial y la discapacidad intelectual. Por lo que ésta forma de comportamiento se traduce en una actitud desfavorable hacia la inclusión de personas con discapacidad dentro de una empresa.

En lo que concierne al Objetivo General, **“Describir cuál es la actitud que presentan las empresas frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidad en la ciudad**

**de Tarija**”, se concluye que las empresas en la ciudad de Tarija presentan una tendencia a presentar la Actitud Neutral frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Finalmente en cuanto a la Hipótesis planteada al inicio de la investigación, **“Las empresas presentan una actitud negativa o desfavorable frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidad”**, ésta es rechazada, pues las empresas tienden a presentar una actitud neutral.

## **6.2. Recomendaciones**

A partir de las conclusiones obtenidas, se presentan a continuación las recomendaciones dirigidas a las entidades que trabajan en pro a la inclusión de las personas con discapacidad y a los psicólogos que abordan temas sociales.

A las entidades, se recomienda el desarrollo de programas de capacitación en las empresas frente a la Inclusión Laboral de las personas con discapacidad, enfocados a:

- Aumentar el conocimiento basado en información sobre las capacidades y limitaciones que puedan tener las personas con discapacidad.
- Generar espacios en los cuales las empresas puedan aprender más sobre los tipos y niveles de discapacidad que se toman en cuenta en la normativa boliviana.
- Socializar de manera amplia los Derechos y Leyes que presentan hoy en día las personas con discapacidad, así como el rol de la empresa.
- Fortalecer la implicación personal a la que se predisponen las empresas frente a las Personas con Discapacidad a partir de actividades en las que tanto las personas que trabajan en la empresa como las personas con Discapacidad, interactúen laboralmente.
- Generar espacios en los cuales las empresas puedan observar y apreciar las experiencias de personas con discapacidad desarrollándose en ámbitos laborales, con la finalidad de sensibilizar y conocer el rol activo de estas personas en el ámbito social y laboral.

A los psicólogos que abordan problemas sociales, se recomienda:

- Tomar en cuenta la forma de estudio de la actitud que se propone en la presente investigación.
- Profundizar el presente estudio tomando en cuenta los diferentes tipos de discapacidad, de manera separada.
- Profundizar el presente estudio tomando en cuenta las diferentes categorías de empresas por separadas