



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
MENCION PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

**Efectos sobre las creencias y actitudes de un taller de concientización  
para la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad en una  
empresa del sector público**

Trabajo Especial de Grado que se presenta para optar al Título de Licenciado  
en Psicología

Tutor

Jesús G. Rodríguez

Tesista

Raimundo Flores Muñoz

Caracas, diciembre de 2012

## DEDICATORIA

A Dios misericordioso, por darme las fuerzas para culminar esta investigación.

A mi hermanito César, por haberme brindado su apoyo incondicional, en este y en todos los proyectos que me he propuesto.

A mi amigo y Profesor Jesús Rodríguez, por aceptar ser tutor de esta tesis, por su apoyo total, por su profesionalismo, por el compartir y por todas las idas y venidas en su carro.

A mi familia que siempre me ha apoyado, en los buenos y no tan buenos momentos.

A todos los profesores de la Escuela de Psicología, que durante tantas noches, a pesar del cansancio de las labores diarias, siempre estuvieron allí para compartir sus conocimientos sin mezquindad, con cariño y respeto.

A todos aquellos compañeros que estuvieron pendientes de mí y de mi tesis.

A los tesisistas que se sientan atraídos por el tema, con mucho amor, les dejo este pequeño aporte.

RAIMUNDO

## **AGRADECIMIENTOS**

Ante todo le doy gracias a Dios por haber hecho realidad este sueño.

A los estudiantes con discapacidad severa, que día tras día deben sortear miles de obstáculos y vicisitudes para llegar a sus clases, les hago un especial agradecimiento, pues en los momentos difíciles fueron fuente de inspiración para demostrarme que si podemos.

Al Profesor Vicente Marrero por haber dedicado su valioso tiempo en asesorarme y orientarme, al inicio y durante todo el proceso de la investigación.

A la Profesora Myriam Díaz, quien se mostró comprensiva y dispuesta a ayudarme en todo momento para hacer este anhelado momento una realidad.

A los profesores y alumnos compañeros que tantas noches me acercaron hasta mi casa.

A Santiago Carreño por permitir aplicar la presente investigación en PDVSA la Campiña.

A mi familia por el apoyo incondicional brindado.

**¡MIL GRACIAS A TODOS!**

---

**Universidad Central de Venezuela**  
**Facultad de Humanidades y Educación**  
**Escuela de Psicología**  
**Departamento de Psicología Industrial**

**Efectos sobre las creencias y actitudes, de un taller de concientización para la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad en una empresa del sector público.**

**Tesista: Raimundo Flores Muñoz**  
**Caracas, diciembre de 2012**

### **Resumen**

Se estudió el efecto de un taller de concientización sobre las creencias y las actitudes para la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad, aplicado a 15 trabajadores de Petróleos de Venezuela, S.A., sede La Campiña. Inicialmente se detectaron las creencias de los participantes y en base a ese resultado y los postulados sobre persuasión de la Teoría de la Elaboración de Petty y Cacciopo (1986), se diseñó el taller. Se utilizó una metodología de un grupo evaluado en dos momentos, previo al taller y posterior al mismo utilizando la Escala de Actitud hacia las Personas con Discapacidad en su forma "G", (Verdugo, Arias y Jenaro 1994) y las Escalas de Creencias según el modelo de Fishbein y Ajzen (1975). Se pudo verificar el efecto de cambio significativo en los valores de las siguientes creencias: 1 (Evaluación de las Creencias y sus Consecuencias), 2 (Adhesión a las Creencias Normativas), 3 (Norma Subjetiva), 4 (Actitud Conductual) y 5 (Intención Conductual) mas no en las escalas: 1 (Creencias y sus Consecuencias) y 2 (Creencias Normativas). Igualmente se identificó una diferencia significativa en los valores totales de la actitud; así como en los valores de los factores: 1 (valoración de capacidades y limitaciones), 2 (Reconocimiento/negación de derechos ) y 5 ( Asunción de roles ) .y no hubo una diferencia significativa en los valores de los factores: 3 (Implicación personal) y 4 (Calificación genérica ).

**Palabras claves:** Creencias, actitudes, taller de concientización, inclusión socio-laboral, personas con discapacidad.

## Índice de Contenido

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. MARCO LOGICO .....</b>	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.2 OBJETIVOS.....	11
1.2.1 <i>Objetivo General</i> .....	11
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	11
1.3 DELIMITACIÓN.....	12
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
1.5 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	15
1.5.1 <i>Razón Social</i> .....	15
1.5.2 <i>Reseña Histórica</i> .....	15
1.5.3 <i>Sector Productivo</i> .....	17
1.5.4 <i>Misión</i> .....	18
1.5.5 <i>Visión</i> .....	18
1.5.6 <i>Objetivos</i> .....	18
1.5.7 <i>Estructura Organizativa General</i> .....	19
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.1 IMPORTANCIA DE LA DISCAPACIDAD .....	24
2.1.1 <i>La discapacidad en Venezuela</i> .....	24
2.1.2 <i>Definición y clasificación de las discapacidades</i> .....	25
2.1.3 <i>Definición de persona con discapacidad</i> .....	30
2.1.4 <i>Tipos de discapacidad</i> .....	30
2.2 CREENCIAS .....	36
2.2.1 <i>Teoría de la Acción Razonada</i> .....	37
<b>2.3 ACTITUDES</b> .....	<b>45</b>
2.3.1 <i>Componentes de la Actitud</i> .....	46
2.3.2 <i>Teorías de la Actitud</i> .....	47
2.3.3 <i>Actitudes hacia las personas con discapacidad</i> .....	48
2.4 CAMBIO DE ACTITUD A TRAVÉS DE LA PERSUASIÓN.....	51
2.5 ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN O CONCIENTIZACIÓN .....	59
2.5.1 <i>Definiciones</i> .....	59
2.5.2 <i>Antecedentes del entrenamiento</i> .....	61
2.5.3 <i>Métodos de Entrenamiento</i> .....	62
2.5.4 <i>Etapas del Entrenamiento</i> .....	62
<b>CAPÍTULO III.MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>68</b>
3.1 DISEÑO, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	68
3.1.1 <i>Fuentes</i> .....	69
3.1.2 <i>Método e instrumento</i> .....	69
3.1.3 <i>Población y Muestra</i> .....	69

---

3.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES .....	71
3.2.1 <i>Variable Dependiente 1: Creencia</i> .....	71
3.2.2 <i>Variable Dependiente 2: Actitud</i> .....	76
3.2.3 <i>Variable Independiente: Taller de Concientización</i> .....	83
3.2.4 <i>Evaluación del taller</i> .....	87
3.2.5 <i>Variables Extrañas</i> .....	88
3.3 FASES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	88
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>92</b>
4.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MUESTRA .....	92
4.2 RESULTADOS EN BASE A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	95
4.2.1 <i>Resultados correspondientes al primer objetivo específico</i> .....	95
4.2.2 <i>Resultados correspondientes al segundo objetivo específico</i> .....	99
4.2.3 <i>Resultados correspondientes al tercer objetivo específico</i> .....	117
4.2.4 <i>Resultados correspondientes al cuarto objetivo específico</i> .....	120
4.2.5 <i>Resultados correspondientes al quinto objetivo específico</i> .....	121
<b>CAPITULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>129</b>
<b>CAPITULO VI. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES .....</b>	<b>132</b>
6.1 CONCLUSIONES .....	132
6.2 RECOMENDACIONES.....	134
6.3 LIMITACIONES .....	134
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>135</b>
<b>REFERENCIAS POR AUTORES .....</b>	<b>142</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra de participantes en las unidades de Staff .....	70
Tabla 2. Clasificación de la muestra de participantes por Gerencias .....	70
Tabla 3. Tabla de especificaciones de la Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad (EAD), .....	77
<b>Tabla 4. Contenido de la subescala 1: Valoración de capacidades y limitaciones.....</b>	<b>78</b>
Tabla 5. Contenido de la subescala 2: Reconocimiento/negación de derechos .....	79
Tabla 6. Contenido de la subescala 3: Implicación personal .....	80
Tabla 7. Contenido de la subescala 4: Calificación genérica.....	81
Tabla 8. Contenido de la subescala 5: Asunción de roles .....	81
Tabla 9. Distribución de la muestra por edades .....	92
Tabla 10. Distribución de la muestra por sexo .....	93
Tabla 11. Descriptivos de las creencias en el pretest .....	96
Tabla 12. Intención Conductual específica relativa a trabajar junto a personas con discapacidad.....	98
Tabla 13. Estrategias de persuasión utilizando la ruta central.....	102
Tabla 14. Estrategias de persuasión utilizando la ruta periférica .....	103
Tabla 15. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la escala de Creencias y sus Consecuencias .....	117
Tabla 16. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la escala de Evaluación de las Creencias y sus Consecuencias .....	117
Tabla 17. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la Actitud Conductual .....	118
Tabla 18. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la Creencia Normativa .....	118
Tabla 19. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de Adhesión a las Creencias Normativas.....	119
Tabla 20. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la Norma Subjetiva .....	119
Tabla 21. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de Intención Conductual .....	119
Tabla 22. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores totales .....	122
Tabla 23. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 1 .....	123
Tabla 24. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 2 .....	125
Tabla 25. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 3 .....	126
Tabla 26. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 4 .....	127
Tabla 27. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 5. ....	128

## Índice de Figuras

Figura 1. PDVSA. Organigrama Estructural a nivel nacional. ....	20
Figura 2. Atributo de la creencia .....	37
Figura 3. Esquema de la teoría de la Acción Razonada .....	50
Figura 4. Esquema de la Teoría de la Elaboración.....	59
Figura 5. Graficación de las fases del proyecto de investigación .....	91
Figura 6. Distribución de la muestra por edades.....	92
Figura 7. Distribución de la muestra por sexo .....	93
Figura 8. Histograma de la distribución de la muestra por antigüedad en la empresa.....	94
Figura 9. Respuesta a la pregunta si ha tenido o no contacto con personas con discapacidad.....	95
Figura 10. Intención Conductual específica relativa trabajar junto a personas con discapacidad ....	99
Figura 11. Esquema del efecto del taller sobre las actitudes .....	104
Figura 12. Histograma de frecuencias de los valores totales de la actitud en el pretest.....	120
Figura 13. Histograma de frecuencias de los valores totales de la actitud en el posttest. ....	121
Figura 14. Diagrama de cajas comparativas de las medias totales de actitud entre el pretest y el posttest .....	122
Figura 15. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 1 entre el pretest y el posttest .....	124
Figura 16. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 2 entre el pretest y el posttest .....	125
Figura 17. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 3 entre el pretest y el posttest .....	126
Figura 18. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 4 entre el pretest y el posttest .....	127
Figura 19. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 5 entre el pretest y el posttest .....	128

---

## Índice de Anexos

Anexo 1. Datos demográficos de los participantes .....	147
Anexo 2. Escala de Creencias y sus Consecuencias.....	148
Anexo 3. Escala de Evaluación Personal de los Resultados de las Creencias .....	149
Anexo 4. Escala de Creencias Normativas .....	150
Anexo 5. Escala de Evaluación de la Adhesión a las Creencias Normativas .....	151
Anexo 6. Escala de Intención Conductual.....	152
Anexo 7. Instrumento Evaluación de la Actitud hacia Personas con Discapacidad (EAD) .....	153
Anexo 8. Certificado para los participantes .....	155
Anexo 9. Agenda del taller.....	156
Anexo 10. Diseño instruccional del taller .....	157

## INTRODUCCION

En la actualidad, las organizaciones emplean diversas estrategias para enfrentar los profundos y acelerados cambios que se dan en las sociedades, originados por factores económicos, tecnológicos, políticos y psicológicos. .

Las estrategias que emplean las organizaciones para enfrentar estos cambios son disimiles, y también son diferentes las filosofías de la administración que han surgido para dar respuesta acertada a estas transformaciones; pero, sin temor a equivocación, todas le conceden un papel preponderante al talento humano.

Concederle importancia vital al talento humano dentro de las instituciones significa poner al hombre en el centro de la organización, lo cual implica a su vez conocer cómo incide el conjunto de factores socio-psicológicos en los resultados del trabajo.

El estudio del comportamiento de las personas dentro de una organización es un reto para sus principales representantes y hoy constituye una de las tareas más importantes de la gerencia. Entre esos retos, resalta la necesidad de adaptarse a la gente que es diferente, y las estrategias de incorporar a estas personas para lograr las metas de la organización.

Si bien es cierto que la sociedad en general ha dado pasos importantes en la incorporación de la diversidad en todos los ámbitos, lo cual incluye el mundo del trabajo, aspectos como el de las actitudes hacia las personas con discapacidad, todavía deben ser investigados. .

Las actitudes son normalmente consideradas como producto de la socialización y, por tanto, modificables. Debido a que la conducta de una persona hacia los demás suele estar asociada a las actitudes que mantiene con ellos, la investigación sobre cómo se forman, se organizan en la mente y se modifican las actitudes, ha sido un tema de enorme importancia tanto en el ámbito académico como en la esfera práctica del trabajo.

El interés por transformar la actitud de la población en general hacia las personas con discapacidad, y en particular en el ambiente del trabajo, surge en la década de los sesenta del siglo XX, en el entorno anglosajón. Más recientemente, en Europa se han aportado métodos eficaces para su conversión. La importancia del tema radica en que las actitudes de los compañeros y pares de las personas con discapacidad tienen un impacto no sólo en el desarrollo del autoconcepto de estos últimos, sino también en su proceso de socialización e inclusión laboral. De allí que, cuando las actitudes son negativas, ellas constituyen una de las principales barreras en la integración socio-laboral de este colectivo.

Cuando se les ha brindado a las personas con discapacidad, la oportunidad de trabajar en puestos que se adapten a sus competencias, intereses y aptitudes, muchas han puesto de manifiesto su valía como empleados y empresarios de éxito y, al mismo tiempo, han demostrado que eran erróneos los prejuicios acerca de su capacidad de trabajo (O' Reilly, 2007).

Como consecuencia, los países de todo el mundo reconocen cada vez más que las personas con discapacidad representan un enorme potencial a menudo desaprovechado, que tienen una valiosa contribución que aportar a la economía y que hace falta una acción conjunta para destruir las barreras que impiden que muchas personas con discapacidad puedan participar en la economía y la sociedad (ONU, 1999).

La finalidad es ofrecer oportunidades de empleo productivo y de trabajo decente a las personas con discapacidad y avanzar hacia una sociedad más justa y equitativa,

Los convenios y recomendaciones emanados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y, en particular, el convenio número 111 del año 1958 sobre la discriminación (empleo y ocupación) de los inválidos, así como el repertorio de recomendaciones prácticas sobre la gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo, junto a otras iniciativas internacionales, regionales y nacionales, fueron el punto de partida para estimular la inserción laboral de personas con discapacidad.

El presente trabajo gira en torno a la actitud y las creencias que tienen las personas sin discapacidad hacia trabajar junto a personas con discapacidad, y por lo tanto se investigó tal variable en una muestra de 15 trabajadores de Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA), en su sede de La Campiña.

Para lograr tal fin se diseñó y aplicó un programa de concientización para modificar creencias y actitudes hacia trabajar junto a personas con discapacidad.

Para ello, lo primero que hace el desarrollo investigativo, es estudiar el problema, tal como se presenta en el capítulo 1. Luego de derivar de éste los objetivos para la solución de problemas, se fundamenta teóricamente el planteamiento de la realidad histórica y actual de las personas con discapacidad, expresado en el capítulo 2.

En el capítulo 3, se trabaja todo lo referente a la metodología que se emplea en la investigación y posteriormente en el capítulo 4, se presentan los resultados correspondientes a los objetivos específicos.

Como cierre de este proceso, se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivas

---

## CAPÍTULO I. MARCO LOGICO

### 1.1 Planteamiento del problema

La discapacidad es un tema que debe abordarse desde diferentes puntos de vista, como la educación, la salud, lo laboral, pero ante todo es un asunto de política de Estado. De ahí que, en el ámbito laboral, si antes se abordaba de forma individual, con el esfuerzo únicamente de quien poseía tales condiciones, ahora es perentorio abordarlo como sociedad, razón por la cual, a partir del año 1948, se han establecido normativas en la materia por recomendación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Las personas con discapacidad han ganado espacios, se les encuentra en las calles, han ingresado a los comercios, a los cines, a los parques, a los centros deportivos, a las escuelas. Han generado sus respuestas, han desarrollado intereses y gustos que requieren satisfacer, pero todavía siguen limitadas en relación a su inserción laboral.

En muchas empresas privadas e instituciones públicas aún se les niega el ingreso por no comprender que la discapacidad es sólo una condición de la cual nadie está exento, y que por sobre todas las cosas son seres humanos con los mismos deberes y derechos que tienen las personas sin discapacidad.

Las barreras arquitectónicas, urbanísticas y actitudinales dificultan aún más su integración socio-laboral, reafirmando que a pesar de los considerables avances legislativos en la materia, aún se discrimina a las personas con discapacidad.

Por lo tanto, es sumamente necesario planificar y tomar acciones en formación y entrenamiento en el ámbito laboral, determinando previamente cuales son las actitudes de las personas sin discapacidad hacia trabajar junto a personas con discapacidad. De este modo, es esencial, llevar a cabo una exploración y diagnóstico, y sobre esta base, planificar, intervenir y evaluar.

La Organización Mundial de La salud (OMS), en su Informe Mundial sobre la Discapacidad del año 2011, estima que cerca del quince por ciento de la

población en el mundo entero tiene algún tipo de discapacidad. En cifras absolutas resulta en un aproximado a mil millones de personas, según las estimaciones sobre la población mundial del 2010 en las Naciones Unidas, de las cuales 723 millones se encuentran en edad de trabajar. Sin embargo, la gran mayoría de estas personas se ve excluida del mundo del trabajo (OMS, 2012).

Especialmente en países en desarrollo, las personas con discapacidad están excluidas de las actividades de la vida cotidiana y el mundo del trabajo, lo que conlleva serias implicaciones socio-económicas para ellas y sus familias (OMS, 2012).

Según el informe anual de la Organización Mundial de la Salud (OMS) del año 2011, en América Latina viven al menos 89 millones de personas con algún tipo de discapacidad, esto corresponde aproximadamente al 15% de la población de la región.

De ellos, el 82% vive en condición de pobreza, lo que también afecta a los demás miembros de la familia. Entre 80% y 90% de estas personas, están desempleados o no están integrados en la fuerza laboral (OMS, 2012).

Los que tienen un empleo, a menudo trabajan en ocupaciones de bajo nivel, reciben salarios bajos o ninguna compensación monetaria. Actualmente, sólo entre el 20% y el 30% de los niños con discapacidad en la región asisten a la escuela. Siendo la educación un factor determinante para las perspectivas socioeconómicas de un individuo, esta cifra puede dar una idea sobre las posibilidades de estos niños para alcanzar un trabajo decente en su futuro (OMS, 2012).

La “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo”, adoptada el 13 de diciembre de 2006 en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York, ha creado un amplio compromiso formal y demandará esfuerzos explícitos entre todos los Estados miembros, para transversalizar la atención a las necesidades de personas con discapacidad en sus países (ONU, 2006). Venezuela se dio por notificada en el 2008.

Sin embargo, la aplicación de Normas y Convenios Internacionales y el alcance de una inclusión efectiva en la práctica no es tarea fácil e implica un

---

esfuerzo integrado entre diferentes actores y a través de todos los sectores de una sociedad.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas de la República Bolivariana de Venezuela, el XIV Censo Nacional de Población y vivienda 2011, arrojó una población total preliminar al 30-10-2012 de 28.946.101 (más la omisión censal la cual está alrededor del 6%).

De acuerdo a los datos arrojados por el Censo 2001, existían 907.694 personas que presentaban alguna discapacidad, es decir un 3.9% de la población total para ese momento. (Censo 2001 Venezuela, INE, 2001).

Tomando como referencia el informe Mundial sobre la Discapacidad del año 2011, se podría decir que en Venezuela esta tendencia se mantiene, por lo que se estima que sobre la población empadronada en el XIV Censo Nacional, unos 4,08 Millones de personas presentan alguna condición de discapacidad, y un aproximado del 72.3% es decir 3,1 millones de personas con discapacidad se encuentran en edad de trabajar.

En Venezuela se han elaborado instrumentos jurídicos que contemplan los derechos y deberes de las personas con discapacidad otorgándoles igualdad de oportunidades en el contexto de la sociedad. A lo anterior se le suman todas las ratificaciones de tratados internacionales en esta materia que ha hecho el país y que comprometen aún más las acciones de inclusión e inserción de estas personas en diferentes ámbitos del quehacer cotidiano.

Es un hecho que las personas con discapacidad han sufrido históricamente marginación y exclusión por parte de la sociedad, que en muchos casos ha desembocado en actitudes, comportamientos y prácticas de exclusión social (Álvarez, 2002).

Por esta razón y buscando la igualdad de derechos para todos los ciudadanos sin discriminación, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, expresa en su artículo 81, que toda persona con discapacidad o necesidades especiales, tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. También enfatiza que el

Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, le garantizará el respeto a su dignidad humana.

Igualmente destaca la necesidad de la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias y promover su formación, capacitación y acceso al empleo, acorde con sus condiciones, de conformidad con la Ley.

La Ley para las Personas con Discapacidad, dentro de sus políticas laborales, expresa en su artículo 26 que el Ministerio del Trabajo, con la participación del Ministerio de Desarrollo Social, formulará políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral.

El artículo también hace referencia a la readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad. Inclusive resalta todo lo relacionado con los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad.

Hinkle (1999), a través de numerosos estudios realizados en países del tercer mundo, ha observado que el desempleo desencadena alteraciones psicológicas, tales como pérdida de autoestima, sentimientos de inseguridad y de fracaso, experiencia de degradación social, vergüenza o sentimiento de culpa, aspectos que revelan un cambio importante en el concepto que tiene el individuo de sí mismo, resultando en estados depresivos.

El trabajo es uno de los derechos humanos fundamentales que tiene todo ser humano. No obstante, a pesar de los múltiples esfuerzos que se vienen realizando a nivel mundial, no se ha resuelto el problema de qué hacer con los individuos que no tienen acceso a un puesto en el mercado laboral. Obtener un empleo es una expectativa social y cultural adquirida desde la infancia y reforzada en la escuela y la familia. Cuando el individuo accede al mundo laboral adquiere una posición y una identidad social y personal que le identifica. El desempleo interrumpe este proceso y genera una experiencia de fracaso (OIT, 2007).

En las organizaciones, la meta de la plena inclusión de personas con discapacidad, es todavía un reto. Trabajadores, profesionales o estudiantes con discapacidad requieren formar parte activa de los ámbitos donde se desenvuelven.

---

Sin embargo, factores como los prejuicios de los directores, de los profesores, de los compañeros, de la competitividad o de la globalización, constituyen impedimentos para crear las bases de una sociedad para todos (Dussel, 1998).

Los más excluidos del mercado laboral son a menudo los que presentan problemas de salud mental o deficiencia intelectual. Las personas con un alto déficit intelectual experimentan con frecuencia mayor desventaja, tal como se ha constatado en innumerables contextos, desde la Guatemala rural hasta Europa. (Thornton y Lunt, 1997).

En lo que respecta al empleo con apoyo integral, el artículo 29 dice que las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia. A tal efecto, el ministerio con competencia en materia del trabajo formulará y desarrollará políticas, planes y estrategias para garantizar este derecho (Ley para las personas con Discapacidad).

Las personas con discapacidad tienen más probabilidades de estar desempleadas, y generalmente ganan menos cuando trabajan. Los datos mundiales de la Encuesta Mundial de Salud indican que las tasas de empleo son menores entre los varones y mujeres con discapacidad (53% y 20%, respectivamente) que entre los varones y mujeres sin discapacidad (65% y 30%, respectivamente). Un estudio reciente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) comprobó que, en 27 países, las personas con discapacidad en edad de trabajar, en comparación con sus homólogas sin discapacidad, experimentaban desventajas significativas en el mercado laboral y tenían peores oportunidades de empleo. En promedio, su tasa de empleo (44%) era ligeramente superior a la mitad de la de las personas sin discapacidad (75%). La tasa de inactividad era unas 2,5 veces mayor entre las personas sin discapacidad 49% y 20%, respectivamente (OCDE, 2012).

El artículo 87 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela., a su vez, reza que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda

---

persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo.

En la Ley Orgánica de los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), en su artículo 290, manifiesta que todo patrono o patrona está obligado a incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, a trabajadores y trabajadoras con discapacidad, en labores cónsonas con sus destrezas y habilidades, debiendo recibir, en todo caso, un trato digno, e insertarse en la entidad de trabajo con las mismas garantías y características de los demás trabajadores y trabajadoras..

De este modo se resalta el valor del empleo, el cual, como bien se sabe, comprende elementos que van más allá de la retribución económica, como por ejemplo el valor social que genera el laborar en estas personas, ya que les otorga el carácter de utilidad y genera cierta independencia personal, la cual a su vez permite la sana construcción de la autoestima (Cusati, 2003).

Una posible causa por la cual se dificulta su contratación, podría deberse a la reticencia de los empleadores a la hora de contratar a trabajadores con discapacidad por miedo a tener que hacer ajustes muy costosos del lugar de trabajo o por la dificultad de despedir a alguien una vez contratado

Adicionalmente, a través del tiempo, la inclusión social de las personas con discapacidad ha estado sujeta a las creencias establecidas en las distintas culturas, resultando en aceptación o rechazo hacia este colectivo.

Existen empleados que poseen actitudes negativas hacia la posibilidad de trabajar con personas que posean algún tipo de discapacidad. Es por ello que las actitudes hacia las personas con discapacidad han sido objeto de diversas investigaciones, esto con la intención de referir estrategias prácticas para modificar las actitudes hacia esta población.

En ese sentido Duno, Fernández y Quirós (2009), diseñaron una estrategia de intervención para modificar actitudes hacia trabajar junto a personas con discapacidad en el área laboral. En su estudio trabajaron con dos etapas, en la primera se encargaron de evaluar las creencias y actitudes de los participantes, y

en la segunda etapa propusieron la estrategia de intervención (mas no la aplicaron) la cual estaba dirigida a modificar las creencias que se hallaron en la primera fase del proceso. La investigación arrojó que los trabajadores tenían creencias negativas para trabajar con personas con discapacidad visual e intelectual, por el contrario las más aceptadas fueron las personas con discapacidad motora y auditiva.

Asimismo, las autoras de dicha investigación, sugieren que para que exista una mejor integración del trabajador que posee alguna discapacidad en el área laboral, se hace necesario, para futuras investigaciones, realizar estrategias de intervención para debilitar o eliminar actitudes negativas hacia el trabajar junto a personas con discapacidad.

Sin embargo, en el trabajo de Duno, Fernández y Quirós (2009) no se realizó el taller. Por ello se hace necesario explorar las creencias y actitudes de empleados y empleadores sobre el tema del trabajo con personas con discapacidad y en base a ello, elaborar e impartir el taller de concientización.

Atendiendo a esa recomendación, la presente investigación fue realizada en una organización del sector público, específicamente en PDVSA La Campiña. Inicialmente se exploraron las creencias hacia trabajar con personas con discapacidad en una muestra de 15 trabajadores y con base en los resultados hallados, se diseñó y se impartió un taller de concientización para esa muestra. Esto con la intención de modificar las creencias y las actitudes hacia este colectivo y abrir camino hacia la integración de personas con discapacidad en la empresa.

Estos planteamientos conducen a la siguiente interrogante:

¿Qué efectos sobre las creencias y las actitudes tiene un taller de concientización para la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad en una empresa del sector público?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Evaluar la disposición hacia el trabajo junto a personas con discapacidad en una muestra de trabajadores de PDVSA La Campiña, luego de la aplicación de un programa de concientización para el cambio de actitudes hacia estas personas.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

1. Describir las creencias hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, que tiene una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, mediante las Escalas de Creencias, según el modelo de Fishbein y Aztjen (1975).
2. Diseñar un taller dirigido a la concientización para modificar actitudes y creencias hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, para una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña.
3. Determinar los cambios que ocurren en las creencias hacia el trabajo junto a personas con discapacidad como consecuencia de la aplicación del taller en una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, medidos a través de las Escalas de . Creencias, según el modelo de Fishbein y Aztjen (1975).
4. Describir la actitud de una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, hacia trabajar junto a personas con discapacidad, en los valores de la Escala de Actitud hacia las Personas con Discapacidad (EAD) (Verdugo, Jenaro y Arias, 1994) antes del taller y después del mismo.
5. Determinar los cambios que ocurren como consecuencia de la aplicación del taller en la actitud hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, que tiene una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, medidos a través de la Escala de Actitud hacia las Personas con Discapacidad (EAD) (Verdugo,

Jenaro y Arias, 1994) en los valores totales y en los valores de las cinco subescalas.

### **1.3 Delimitación**

Esta investigación fue realizada en una muestra de 15 trabajadores de Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA) en su sede La Campiña, en Caracas. Por lo tanto, las variables en estudio están referidas sólo a esta sede y a las situaciones allí presentadas; e, igualmente, los hallazgos y su interpretación tienen un alcance aplicable solamente a la muestra de trabajadores participantes, extensivo únicamente a personas con similares características.

### **1.4 Justificación del Problema**

Es un hecho que las personas con discapacidad han sufrido históricamente marginación y exclusión por parte de la sociedad, que en muchos casos ha desembocado en actitudes, comportamientos y prácticas de exclusión social, (Álvarez, 2002).

Durante mucho tiempo se asumió que el desempleo y el subempleo de personas con discapacidad era algo estrechamente relacionado con sus dolencias físicas o mentales y, de hecho, una consecuencia inevitable.

Ahora se reconoce que muchas de las desventajas y la exclusión a las que se enfrentan no se derivan de su discapacidad individual, sino que se deben ante todo, a la reacción de la sociedad ante esa discapacidad. Las leyes y las políticas forman parte de dicha reacción.

Es de gran importancia que las organizaciones tomen en cuenta en sus procesos de reclutamiento y selección a las personas con discapacidad, y que se utilicen procesos que permitan a estas personas formar parte de sus organizaciones, sintiéndose útiles tanto para sus familiares como para la

organización en sí, no sin antes haber sensibilizado a la población de la organización con respecto a este tema.

Sin embargo, es de hacer notar que actualmente las personas con discapacidad en Venezuela pertenecen a un sector desatendido. No obstante, muchas empresas trabajan día a día para insertar a estas personas en el campo laboral, esto gracias al impulso que de alguna manera ha promovido el Estado con la Ley para las Personas con Discapacidad, en pro del amparo hacia empleados como para empleadores.

De manera que la vía de la participación de empresas a través de programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una de las posibles soluciones y/o alternativas que impactaría positivamente a este porcentaje de la población que requiere de apoyo.

Las leyes contra la discriminación ofrecen un punto de partida para promover la inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral. En los países donde la legislación exige a los empleadores que realicen adaptaciones razonables, como facilitar el acceso a los procedimientos de selección y contratación, adaptar el entorno de trabajo, modificar los horarios laborales y proporcionar tecnologías auxiliares, estas adaptaciones pueden reducir la discriminación en el empleo, mejorar el acceso al lugar de trabajo y modificar las percepciones acerca de la aptitud de las personas con discapacidad para ser trabajadores productivos y la actitud de las personas sin ningún tipo de discapacidad hacia ellos.

Petróleos de Venezuela (PDVSA), como la empresa más importante del país y con una nómina que supera los cien mil trabajadores, está llamada a ser pionera en el cumplimiento de la norma en cuanto a incorporar dentro de su personal activo el 5% de personas con discapacidad, tal como lo ordena el artículo 290 de la Ley Orgánica de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT).

Petróleos de Venezuela (PDVSA), tiene presencia en todos los rincones de la geografía nacional, pero es en la sede principal ubicada en La Campiña, donde se ubica la Presidencia, las Vicepresidencias y operan las Gerencias Corporativas

de línea y de staff, como la de Recursos Humanos, que es la que toma las decisiones en el área de selección y reclutamiento del personal.

Por consiguiente, conocer las creencias del grupo muestral seleccionado, en PDVSA La Campiña, permitiría diseñar un programa de concientización, encaminado a modificar las creencias y actitudes negativas de ese grupo muestral, al presentarles argumentos persuasivos en cuanto a los alcances y limitaciones de las personas con discapacidad, en un ambiente laboral. De allí que la presente investigación tiene como fin colaborar en la búsqueda de una solución, que ayude de manera significativa a la inclusión socio – laboral de las personas con discapacidad en las labores regulares de la organización Petróleos de Venezuela (PDVSA), específicamente en una muestra seleccionada en la sede La Campiña, en Caracas.

## **1.5 Descripción General de la Organización**

### **1.5.1 Razón Social:**

Petróleos de Venezuela, S.A (PDVSA), es una empresa estatal creada para la exploración, transporte, manufactura, refinación, almacenamiento y comercialización, en materia de Petróleo y demás hidrocarburos.

### **1.5.2 Reseña Histórica**

Petróleos de Venezuela, S.A (PDVSA), fue creada por Decreto de la Presidencia de la República N° 1123 del 30 de Agosto de 1975 y constituida bajo la forma de una Sociedad Anónima, con domicilio en la ciudad de Caracas. En cumplimiento y ejecución de la política que dicta el Ejecutivo Nacional en materia de hidrocarburos, planifica, coordina y supervisa la acción de las sociedades de su propiedad. Pertenece al sector industrial productivo secundario, de industria extractiva de petróleo y sus derivados.

La nacionalización tuvo lugar en un espacio y tiempo determinado. Se produjo no de manera repentina o por simple decisión. La nacionalización de la Industria Petrolera Venezolana tuvo sus orígenes en acontecimientos que se venían produciendo en el entorno que, de una manera u otra, afectaba a la actividad petrolera. Hechos estos de tal importancia que llevaron a nacionalizar la Industria Petrolera a mediados de los setenta.

Para entender los orígenes de una empresa estatal, que luego se convertiría en una corporación y empresa multinacional, se debe analizar el entorno a mediados de los años sesenta. Fue a partir de 1966 cuando el Estado comenzó un proceso que lo llevaría a controlar la actividad petrolera en Venezuela. A partir de ese momento se iniciaron los cursos de acción que en efecto llevaron al Estado a una influencia cada vez mayor sobre la actividad de ese sector e incluso hasta su completo dominio de las “reglas de juego” para las doce de la noche del 31 de diciembre de 1975 cuando entró PDVSA en acción.

Entre las medidas tomadas por el Estado para ejercer un mayor control sobre las empresas concesionarias, cabe mencionar que una de las principales fue la creación de los precios de referencia; también se establecieron otras medidas para la aprobación de proyectos y programas. Igualmente se elevó la tasa impositiva con lo cual en realidad no se aumentó el control sobre las empresas concesionarias pero si se llevó a un aumento de los ingresos provenientes de lo recaudado por impuestos a las empresas petroleras.

Fue en el año 1971 cuando se produjo el escenario previo a la nacionalización. Las inversiones por parte de las empresas concesionarias eran cada vez menores debido a la proximidad de la fecha de vencimiento de las concesiones. Al igual que el recorte que hacen las compañías, en épocas de dificultad financiera en las actividades de investigación y desarrollo, las empresas concesionarias recortaron las actividades de exploración para nuevos yacimientos.

Desde el punto de vista conceptual, el proceso de nacionalización era muy sencillo. La estructura de las compañías permanecería igual, lo que se realizaría sería un cambio de dueño, sin mayor repercusión, y así fue. Las empresas concesionarias extranjeras transfirieron sus activos, su personal y traspasaron sus acciones a otras empresas venezolanas que se crearon específicamente para suplantar a las empresas concesionarias. Fueron estas las empresas que, estatizadas, pasaron a ser filiales de PDVSA constituyéndose a trece petroleras nacionales, además de la Corporación Venezolana del Petróleo que ya existía.

En ese mismo momento las catorce compañías operadoras pasaron a ser filiales de PDVSA quien es casa matriz y dueña de las mismas. Como casa matriz, fue creada para coordinar las actividades de estas empresas. Tiene como funciones fijar las normas y directrices para las actividades de las compañías operadoras, ejercer una coordinación efectiva sobre las actividades, encargarse de la formulación y puesta en marcha de estrategias al igual que reservarse la toma de decisiones de alto nivel.

A partir de diciembre del 2002 y enero del 2003, PDVSA inició un proceso de reestructuración, con el fin de consolidar su competitividad internacional. El proyecto que se adelantó persigue realizar mejoras al modelo empresarial

adoptado en 1998 y su alcance incluye ajustes a la organización; al sistema de gobernabilidad de la compañía y a la promoción y fortalecimiento de una cultura y sentido de pertenencia del personal, basados en el concepto de PDVSA como una sola empresa.

PDVSA ha recorrido un sorprendente camino de recuperación, que la coloca hoy en plena capacidad para atender las necesidades tanto internas como externas en el suministro de Hidrocarburos.

Todo ese proceso se ha venido cumpliendo al mismo tiempo que una labor de refundación de la empresa, con la aplicación de nuevos paradigmas. Se ha establecido una nueva relación con el Estado Nacional, concebida como una colaboración estrecha, dentro de una concepción que supone la incorporación de la industria petrolera a las grandes líneas estratégicas del proyecto nacional, bajo el papel rector del Ministerio de Energía y Minas. Y también una relación renovada con la sociedad Venezolana en su conjunto, con el definido criterio de que es ella la verdadera propietaria soberana de nuestros recursos naturales.

Esta nueva imbricación con la nación y su pueblo, se ha venido expresando de diversas maneras, la realización de la Asamblea del Pueblo Soberano, dueño del petróleo; la fundación de un nuevo movimiento cooperativista vinculado a la industria petrolera. El establecimiento de nuevos destinos para las instalaciones de PDVSA, Como la cesión del edificio de los Chaguáramos a la Universidad Bolivariana de Venezuela y del edificio de Chuao a la Universidad de la Fuerza Armada Nacional.

Es por ello que el Proyecto de Reestructuración de PDVSA está siendo manejado bajo el criterio rector de la gerencia del cambio, centrado en la necesidad de involucrar y comprometer a cada uno de los trabajadores en su planificación e implantación.

### **1.5.3 Sector Productivo**

Pertenece al Sector Industrial Productivo secundario de Industria Extractiva de Petróleo y sus derivados.

#### **1.5.4 Misión**

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes con productos y servicios de alto valor.
- Desarrollar nuevos negocios y mercados en línea con el plan de negocios de la Corporación.
- Satisfacer las expectativas de desarrollo y crecimiento de nuestros empleados, brindándoles oportunidades y reconociendo su contribución al logro de los objetivos corporativos.
- Ser reconocidos como buen vecino por el apoyo al desarrollo de la comunidad y conservación del medio ambiente.

#### **1.5.5 Visión**

Hacer de Petróleos de Venezuela una organización global, líder en el sector energético con creciente valor para el accionista y socios, cuyos productos y servicios sean preferidos por sus consumidores, con alto sentido ético, con empleados excelentes y orgullosos de su empresa, con proveedores aliados de alta calidad, reconocida como buen vecino, respetuosa del ambiente y preparada para enfrentar cambios.

#### **1.5.6 Objetivos**

- Maximizar la creación de valor en el segmento “Aguas Abajo” de la corporación.
- Optimizar la disposición de la base de recursos propia de PDVSA y su participación en las alianzas estratégicas.
- Mejorar la productividad y reestructurar la organización para la libre competencia en el mercado doméstico venezolano (gas y líquidos.)
- Establecer estrategias comerciales y acometer las inversiones requeridas en el sistema de refinación, de acuerdo con la evolución y los requerimientos del mercado.
- Desarrollar mercados para la creciente producción de crudos pesados

### **1.5.7 Estructura Organizativa General**

En la figura 1 se presenta el organigrama de la empresa, en el cual se puede verificar que la organización presenta una estructura de Línea y Staff.

En los organismos de línea se muestran los niveles de acción y decisión que están directamente relacionados con los objetivos de la empresa. Posee una autoridad jerárquica, de mando de decisión y acción, donde se transmiten las órdenes a los subordinados y se espera su obediencia.

El staff está basado en la especialidad y el conocimiento técnico. Por lo tanto, su autoridad debe ser parcial y relativa, compartida con especialistas de otras áreas, donde se transmiten consejos, recomendaciones, pareceres técnicos, consultoría y asesoramiento. En la figura 1 se resaltan las gerencias de staff.

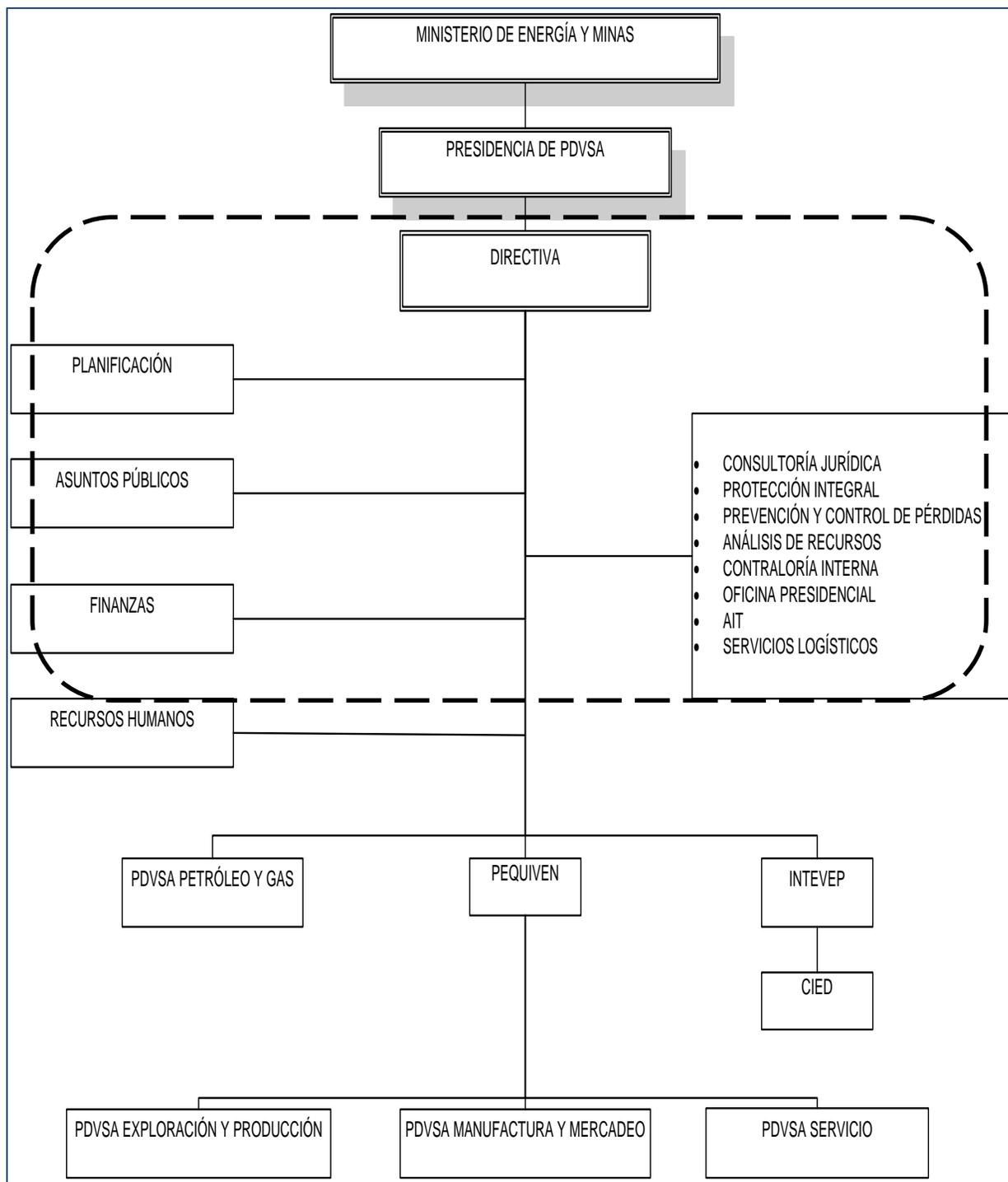


Figura 1. PDVSA. Organigrama Estructural a nivel nacional.  
Fuente. PDVSA

A continuación se describen las funciones de las unidades de staff que están presentadas en el lado izquierdo del organigrama:

1A Planificación: Se encarga de liderizar la difusión y homologación de los conceptos de alineación estratégica, propiciando la incorporación de mejores prácticas y lecciones aprendidas para apoyar el logro de los objetivos de la empresa, a través de establecimientos de foros, medios virtuales y otros mecanismos de diálogo y comunicación, en activa interacción con otras comunidades.

2A Asuntos públicos Se ocupa de compartir entre los integrantes de la comunidad y otros grupos de conocimientos afines, las mejores prácticas, experiencias y metodologías en los campos de las gerencias relativos a asuntos claves, crisis, reputación y activismo; a objeto de fortalecer las destrezas y competencias de la corporación.

3A Finanzas: Apoya el logro de las metas financieras y operacionales, participando activamente en los procesos de índole financiera que intervienen en las actividades medulares del negocio en que se participa, velando por la clara observación de las leyes, principios, normas, procedimientos, procurando operaciones transparentes e idóneas.

4A Recursos Humanos: Se encarga de asesorar a las demás unidades estratégicas de negocios, con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas y normas que contribuyan con la calidad de servicio de la industria. Su programa de actividades incluye todos los procesos que intervienen desde la captación del recurso humano hasta su salida de la organización.

A continuación se describen las funciones de las unidades de staff que están presentadas en el lado derecho del organigrama:

1B Consultoría Jurídica: Es responsable ante el Presidente de la Sociedad, porque los negocios y actividades de PDVSA, tanto dentro como fuera del territorio nacional, se conduzcan de manera tal que desde el punto de vista legal queden asegurados los derechos e intereses de la Empresa.

2B Protección Integral Asegura el control sistemático de los riesgos en seguridad, higiene y ambiente en las operaciones y procesos de la corporación, logrando la efectiva implantación de las mejores prácticas, bajo un esquema de corresponsabilidad con los negocios, que garanticen la protección a las personas, al medio ambiente y a las instalaciones.

3B Prevención y control de pérdidas: Asesora a directores y gerentes sobre el desarrollo y políticas, normas y programas de prevención y control de pérdidas mediante la revisión, diseño y aplicación de procedimientos destinados a reducir debilidades y prevenir pérdidas potenciales a la corporación.

4B Análisis de Recursos Formula y administra los programas y normas de PDVSA en materia de planificación de carrera, desarrollo y remuneración del personal ejecutivo de la empresa y sus filiales. Administrar los programas de clasificación de cargos, revisa y propone al directorio, los cuadros de reemplazos correspondientes a los niveles de la industria.

5B Contraloría Interna: Vela por el correcto funcionamiento y aplicación de las normas, políticas y procedimientos administrativos, legales y técnicos que regulan las operaciones de la compañía, para garantizar la protección patrimonial y la prestación de un buen servicio interno y externo e interacción de las diferentes áreas que conforman la estructura organizativa de la misma.

6B Oficina Presidencial Estudia y evalúa las propuestas que son representadas al Directorio para su decisión, particularmente los objetivos, planes y programas a largo plazo, habida cuenta de las circunstancias prevaecientes anticipadas y de la capacidad operativa, financiera de la Industria

7B Automatización Informática y telecomunicaciones (AIT): Coordina a todas las unidades de la estructura organizativa en cuanto al análisis, diseño y mantenimiento de los sistemas basados en el desarrollo, implementación y modernización de redes informáticas y tecnológicas, garantizando el buen funcionamiento de los servicios, comunicaciones y soluciones acordes a la dinámica y cambio de la industria petrolera.

8B Servicios logísticos Se encarga de planificar y asesorar a las unidades de línea en las acciones logísticas de la empresa como un todo, desde la determinación de las necesidades de materiales por el usuario (cliente / usuario), adquisición de éstos, almacenamiento de materias primas y productos finales, distribución y la disposición final ante el cliente, denominada cadena logística. Tiene una gran incidencia en los llamados costos logísticos, para efectos de toma de decisiones eficientes y eficaces.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Importancia de la Discapacidad**

La discapacidad es una realidad social que, a lo largo de la historia, siempre ha tenido relevancia para el ser humano. Varias de estas personas fueron intérpretes, previsores del clima, predecían como marcharían las cosechas, acciones que les dieron a estos hombres especiales una posición social con privilegios, resultando en consejeros o asesores de jerarquía (Vásquez, 2008).

En la antigua Grecia se consideraba que las personas con discapacidad visual poseían poderes especiales. Tal fue el caso del poeta, cantor y escritor Homero (S VIII AC), autor de la *Ilíada* y la *Odisea*, quien sufría de ceguera y llegó a ser una persona con privilegios. Caso contrario ocurrió en Esparta donde eliminaban cruelmente a los niños que nacían con alguna deficiencia, sacrificándolos sin misericordia, pues su norma era que debían ser físicamente perfectos para su dedicación absoluta a la actividad guerrera (Vásquez, 2008).

Del mismo modo esta postura de aceptación y/o rechazo se ha venido manteniendo en países de los cinco continentes, considerando la discapacidad como manifestación de lo sagrado o fruto del pecado y del demonio, siendo estas personas en muchos casos apartadas o abandonadas en instituciones, hospitales, asilos o pasaban al servicio de las autoridades eclesiásticas hasta bien entrado el siglo XV y XVI (Guerrero, 2002).

#### **2.1.1 La discapacidad en Venezuela.**

Durante muchos años, la discapacidad y las personas con discapacidad, han estado ausentes en la historia Venezolana. En 1955, la Organización Internacional del trabajo (OIT), en sus asambleas anuales, realiza recomendaciones para adaptar y readaptar profesionalmente a personas con discapacidad con el fin de incluirlos en el campo laboral.

En 1966 el Gobierno nacional pide a la OIT, la asesoría de un experto en materia de discapacidad, para diseñar una política de rehabilitación nacional. En 1972 el Señor Karl Müller encargado del proyecto en Venezuela, presenta a la organización las recomendaciones y especificaciones necesarias para la creación del centro Nacional de Rehabilitación.

En 1973 el presidente de la Republica Dr. Rafael Caldera, nombra la comisión Nacional de Rehabilitación Profesional (CNRP), ente adscrito al entonces Ministerio del Trabajo (Mitra) por medio del decreto 1.313 publicado en Gaceta Oficial N 30.128 de fecha 14 de junio de 1973.

A principios de 1976, la comisión Nacional de Rehabilitación Profesional (CNRP), es transferida al Distrito Venezolano de los Seguros Sociales, pero en el mes de marzo es nuevamente reasignado al MITRA y, a su vez se crea el centro de rehabilitación Profesional de Inválidos Caracas (CERPIC).

Es así cuando el 01 de octubre de 1977 se inaugura el CERPIC, ubicado en La Yaguara. Se inicia con veintiséis (26) estudiantes con discapacidad, ofrecía los servicios de: consultorio médico, psicólogo, trabajo social, colocación laboral, gimnasio, lavandería, recreación, comedor y residencia. Los instructores del Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE), tenían la responsabilidad de formar a los jóvenes en: Electricidad básica, Rebobinado de Motores, Reparación de Electrodomésticos, Electro auto, Reparación de Calzado y corte y confección.

A partir de allí se da inicio a la apertura de centros de formación para el trabajo, a nivel nacional, tanto públicos como privados.

Campos (2012), afirma que por vergüenza, las familias en Venezuela, todavía esconden a sus miembros con discapacidad, los sustraen, voluntariamente, los hacen invisibles, eso tiene unas consecuencias tremendas para las políticas públicas.

### **2.1.2 Definición y clasificación de las discapacidades.**

Según la OMS (2001), la discapacidad es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación; denota los

---

aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una "condición de salud") y sus factores contextuales (factores ambientales y personales).

En la República Bolivariana de Venezuela, la Ley para las personas con Discapacidad en su artículo cinco define que:

Se entiende por discapacidad la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente (Ley para Personas con Discapacidad, 2007).

A lo largo de la historia, la terminología utilizada para referirse a las personas con algún tipo de discapacidad, deficiencia o minusvalía, se ha ido modificando, conforme las teorías que lo sustentan fueron evolucionando.

En 1980, la Organización Mundial de la Salud, presento y adopto la Clasificación Internacional de deficiencias, discapacidad y minusvalía (CIDDM), la cual nació con el propósito de unificar criterios para definir el concepto de discapacidad a nivel mundial. Esta clasificación surge de trabajos iniciados en 1972 a partir de la Clasificación Internacional de enfermedades (CIE), ya que esta era insuficiente para explicar y clasificar las consecuencias de la enfermedad sobre el desarrollo global de la persona (OMS, 1980).

En vista de la necesidad de ir ajustando esta clasificación a las nuevas realidades, en 1980 la Organización Mundial de la Salud adopta la Clasificación Internacional de deficiencias, discapacidad y minusvalía (CIDDM), con la intención de:

- Servir de complemento a la clasificación estadística internacional de enfermedades (OMS, 1980).
- Establecer un catálogo de las consecuencias de la enfermedad, más allá de la mera recopilación de cuáles son las causas (OMS, 1980).

---

Razón por la cual el Clasificador Internacional de deficiencias, discapacidad y minusvalía (CIDDM), define a la discapacidad como: “Toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano” (OMS, 1980, p.28).

Este modelo se fundamenta en la enfermedad y sus patologías asociadas, estableciendo tres niveles de reconocimiento del problema de salud: deficiencias, discapacidad y minusvalía (Casado 2001).

Deficiencia: es la pérdida o anormalidad de un estructura o función, fisiológica, psicológica o anatómica (Casado 2001).

Discapacidad: es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano (Casado 2001).

Minusvalía: es una situación de desventaja para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo y factores sociales y culturales) (Casado 2001).

El Clasificador Internacional de deficiencias, discapacidad y minusvalía (CIDDM), Conocido como el Modelo Médico o tradicional, sitúa la fuente de la discapacidad en las deficiencias del individuo y en sus discapacidades personales y, por lo tanto, trata de curar y/o rehabilitar a través de la gestión y legitimación institucional (Guerrero 2002).

Aramayo (2004), sostiene que el CIDDM o Modelo Médico tradicional de 1980, contribuyó a ordenar la confusión terminológica existente sobre deficiencia, discapacidad y minusvalía, en la trilogía conceptual de un sistema de clasificación con bondades y debilidades.

En este mismo orden de ideas, Aramayo (2001) plantea que en Inglaterra en el año 1976, grupos de personas con discapacidad manifestaron su descontento por el uso de términos peyorativos utilizados al referirse a este colectivo y haciendo uso de sus derechos, propusieron definir un modelo social, que hiciera énfasis en las desventajas que deben sortear las personas con

---

impedimentos físicos en sus labores diarias, las cuales son excluidas de toda participación social.

La discapacidad no debe entenderse solamente como un atributo de la persona, sino como un complejo conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto o entorno social. Por lo tanto la gestión de la condición requiere la actuación social y es responsabilidad de la sociedad hacer las modificaciones necesarias para la participación plena de las Personas con Discapacidad en todas las áreas de la vida laboral (Ortega, 2005).

Si bien es cierto que el Clasificador Internacional de Deficiencias, Discapacidad y Minusvalía (CIDDM), ha tratado de dar respuesta a la necesidad de una clasificación internacional que sirva a todos y en todos los lugares para compartir y comparar la información sobre la discapacidad, permitiendo ser marco de referencia para la medicina, para trazar políticas públicas y para el colectivo con discapacidad; recibió múltiples críticas, especialmente por las terminologías utilizadas, razón por la cual la OMS decidió someterlo a revisión con la participación del colectivo con discapacidad.

Debido a la multiplicidad de términos utilizados para referirse a la discapacidad y con el fin de solventar tal dificultad, la OMS desarrolla la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), la cual se ajusta a los procedimientos de diagnóstico a las nuevas realidades brindando un lenguaje unificado y estandarizado.

Este clasificador, fue aprobado por mayoría absoluta de todos sus miembros, para ser aplicado a nivel internacional el 22 de Mayo de 2001 en la 54ª Asamblea Mundial de la Salud en su resolución WHW54.21, constituyendo una revisión de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) y es considerado la segunda edición de la CIDDM.

De hecho, la CIF, inicialmente, durante su período de elaboración y creación de los distintos borradores y por razones históricas, fue denominada CIDDM-2.

El modelo social no es una formulación oficial ni una teoría particular, es una postura epistemológica, una corriente de pensamiento que surge del seno de

---

las personas y agrupaciones que no se sintieron reflejadas por la conceptualización de la OMS (Aramayo, 2004). El mismo ha pasado de ser una clasificación de consecuencias de enfermedades a una clasificación de componentes de salud (Guerrero, 2002).

La terminología que emplea esta nueva clasificación del año 2001 (CIF) es la siguiente: Cambios en funciones y estructuras corporales, limitaciones en la actividad y factores ambientales (OMS, 2001).

Cambios en funciones y estructuras corporales: Involucra las funciones fisiológicas de los sistemas corporales, incluyendo funciones psicológicas. Por su parte se considera a las deficiencias como problemas en las funciones o estructuras corporales tales como una desviación o una pérdida significativa.

Limitaciones en la Actividad: Son todas las dificultades que un individuo con determinadas condiciones de salud, puede tener en el desempeño/realización de diversas actividades.

Factores ambientales: Constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y conducen sus vidas, son externos al individuo. Se refieren a accesibilidad, productos y tecnología, apoyo y relaciones, actitudes, servicios, sistemas y políticas.

La terminología anteriormente expresada sustituye a los términos usados previamente como deficiencias, discapacidad y minusvalía. De esta forma, esta clasificación utiliza el término de discapacidad como un término paraguas que indica déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Denota los aspectos negativos de la interacción entre el individuo con una condición de salud y sus factores contextuales individuales (factores ambientales y personales).

La Organización Mundial de la Salud, al aprobar la Clasificación de Internacional de Funcionamiento, Discapacidad y Salud (CIF, 2001), persigue:

- Proporcionar una base científica.
- Establecer un lenguaje común para describir la salud y los estados funcionales asociados con la salud.
- Permitir la comparación de datos.

- Proporcionar un esquema de codificación sistematizado.
- Proporcionar un perfil sobre el funcionamiento, la discapacidad y la salud.

A partir del año 2001, fecha en que fue aprobado el CIF en la 54ª asamblea Mundial de la Salud, este instrumento constituye la base para las nuevas terminologías a nivel mundial, permitiendo adoptar una nueva posición más inclusiva, justa y humanitaria, aceptando el derecho que tienen las personas con discapacidad de ser una parte natural de la sociedad (Guerrero, 2002).

Por lo expuesto anteriormente, es que el concepto de discapacidad ha ido evolucionando conforme las teorías explicativas que lo sustentan y fueron variando hasta llegar a los puntos de vista actuales: CIF, DSM-IV, o AAMR. (Guerrero ,2002).

### **2.1.3 Definición de persona con discapacidad**

Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás (Ley Para las Personas con Discapacidad, 2007).

### **2.1.4 Tipos de discapacidad**

Los lineamientos establecidos en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud (CIF), agrupan la condición de discapacidad, de acuerdo a la deficiencia presentada, en las categorías: Física, (mental Intelectual, mental Psicosocial) y sensorial (CIF,2001).

---

Deficiencia física: Esta categoría contempla las anomalías orgánicas en el aparato locomotor o las extremidades (cabeza, columna vertebral, extremidades superiores y extremidades inferiores). También se incluyen las deficiencias del sistema nervioso, referidas a las parálisis de extremidades superiores e inferiores, paraplejías y tetraplejías y a los trastornos de coordinación de los movimientos, entre otras. Un último subconjunto recogido en la categoría de discapacidades físicas es el referido a las alteraciones viscerales, esto es, a los aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo, genitourinario, sistema endocrino-metabólico y sistema inmunitario

Deficiencia mental Intelectual: Se incluye en esta categoría el espectro del retraso mental en sus grados severos, moderado y leve, además del retraso madurativo, las demencias y otros trastornos mentales.

Deficiencia mental Psicosocial: Se refiere a trastornos tan diversos como el autismo, las esquizofrenias, los trastornos psicóticos, somáticos y de la personalidad, entre otros. La falta de acuerdo en torno a la idoneidad de la inclusión de algunos de éstos últimos en categorías distintas y sobre todo la imposibilidad de realizar su cuantificación de manera aislada, hace ineludible una exploración previa del conjunto, considerando la categoría “otros trastornos” como enfermedades mentales.

Deficiencia Sensorial: En esta categoría se incluye, a quienes presentan trastornos relacionados con la vista, el oído y el lenguaje.

Por otro lado, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud, Clasificación Internacional de Enfermedades y DSM IV. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (CIF- 2001, CIE-10 y DSM IV) la clasificación es:

1. Discapacidad Neurológica.
2. Discapacidad Musculo Esquelética.
3. Discapacidad Visual.
4. Discapacidad Auditiva.
5. Discapacidad Mental Psicosocial.

## 6. Discapacidad Mental Intelectual.

### 2.1.4.1 Discapacidad Neurológica (Física).

Según la Organización Mundial de la Salud (2006), la deficiencia neurológica provoca en la persona alguna disfunción en el sistema neuromuscular. Como consecuencia se pueden producir alteración en el tono muscular, en la activación muscular, en la ejecución motora, control postural, Pérdida del movimiento fraccionado o disociado.

Características Generales: Consiste en la pérdida o disminución de la función motora y sensitiva, caracterizada por: Parálisis de medio cuerpo o cuerpo completo, parálisis de miembros inferiores / superiores, partes del cuerpo dormidas, ausencia o pérdida de alguna estructura del sistema nervioso (medula espinal, nervios) o ausencia de sensibilidad (frio, calor, dolor,...).

Apoyo para las actividades diarias: Las personas pueden auxiliarse a través de la utilización de ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastón, muletas, andadera, prótesis u órtesis.

### 2.1.4.2 Discapacidad Músculo – Esquelética (Física).

Según la Organización Mundial de la Salud (2006), la deficiencia Músculo – Esquelética provoca en el individuo que la padece alguna disfunción en el sistema Musculo – esquelético. Como consecuencia se pueden producir alteración en el tejido muscular, estructura esquelética y articular, adaptaciones de músculos y huesos.

Características Generales: Se refiere a la dificultad para moverse, caminar, mantener ciertas posturas para desarrollar habilidades como sostener objetos. Puede manifestarse en miembros superiores y/o inferiores y se caracteriza por la falta total de una extremidad superior o inferior o parte de ella. También puede presentarse como una deformidad en alguna parte del cuerpo, acondroplasia (enanismo) o la dificultad en el uso de una mano, brazo o pierna.

---

Apoyo para las actividades diarias: Las personas pueden auxiliarse a través de la utilización de ayudas técnicas como bastón, muletas, andadera, prótesis u órtesis.

#### 2.1.4.3 Discapacidad Visual (Sensorial).

Según la Organización Mundial de la Salud (2006), es una deficiencia total o parcial del sentido de la vista. De acuerdo a Barraga (1992), la discapacidad visual se puede clasificar en los siguientes cuatro niveles:

Discapacidad visual total (Ciegos): aquellas personas que tienen visión nula o que únicamente puede percibir algunas gradaciones de luz. Las Personas pueden auxiliarse para sus actividades cotidianas con: perros guía, bastón de rastreo, sistema braille, computadoras con software Jaws u Horca, teléfonos celulares parlantes, y otras herramientas técnicas.

Discapacidad visual profunda (Ciegos parciales): aquellas personas que tienen un resto visual que les permite percibir la luz, algunas gradaciones de color, pueden distinguir bultos y contornos. Pero la visión funcional que tienen va a ser muy reducida. Presentan Imposibilidad de hacer tareas que exigen la visión de detalles. Las Personas pueden auxiliarse para sus actividades cotidianas con: bastón de rastreo, sistema braille, computadoras con software Jaws u Horca, teléfonos celulares parlantes y otras herramientas técnicas.

Discapacidad visual severa: se pueden realizar actividades visuales pero con poca o ninguna precisión; requieren ayudas técnicas y adecuaciones en el entorno. Las Personas pueden auxiliarse para sus actividades cotidianas con: iluminación adecuada, bastón de rastreo, contraste de colores en áreas de trabajo, software Jaws u Horca, teléfonos adaptados con voz para mensajería, y otras herramientas técnicas.

Discapacidad visual moderada (baja visión): son las personas con un mayor resto visual que les permite ver objetos a pocos centímetros. Las Personas pueden auxiliarse para sus actividades cotidianas con: magnificadores de pantalla, lupas, iluminación de mayor intensidad que la requerida por los videntes, tamaño superior de la letra bastón de rastreo, contraste de colores en áreas de trabajo,

software Jaws u Horca, teléfonos adaptados con voz para mensajería, y otras herramientas técnicas.

#### 2.1.4.4 Discapacidad Auditiva (Sensorial).

Según la Organización Mundial de la Salud (2006), discapacidad auditiva es la pérdida, parcial o total, de la capacidad para oír (audición), lo cual impide procesar información lingüística a través de la audición.

Las Personas pueden auxiliarse para sus actividades cotidianas con: auxiliares auditivos, lectura labio-facial, utilización de la lengua de señas, computadoras, señalización lumínica, aparatos de intercomunicación o simplemente lápiz y papel.

#### 2.1.4.5 Discapacidad Mental – Psicosocial (Psíquica).

Según la Organización Mundial de la Salud (2006), la discapacidad Psíquica se define como “trastorno en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanente”, un estado de relativo equilibrio e integración de los elementos conflictivos constitutivos del sujeto de la cultura y de los grupos. Esto quiere decir que existe una estrecha relación entre la salud mental del individuo y su entorno sociocultural.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) Las discapacidades mentales– Psicosocial y Mental – Intelectual se asocian a tasas de desempleo más alta, llegando a cubrir en muchos países hasta un 90%, de este colectivo. Además, a los afectados no se les proporcionan oportunidades educativas y laborales que les permitan realizar todo su potencial.

Criterios de identificación: Puede ser provocada por diversos trastornos mentales como: depresión mayor, psicosis, esquizofrenia, trastorno bipolar, trastornos de pánico, trastorno esquizomorfo, síndrome orgánico, síndrome de asperger, trastornos afectivos, trastorno de la personalidad, trastorno paranoide, trastorno de ansiedad, adaptativos y somatomorfo, Cuando son tratadas exitosamente con medicamentos, logran un funcionamiento adecuado en las actividades cotidianas.

#### 2.1.4.6 Discapacidad Mental – Intelectual.

La OMS, la define como un funcionamiento intelectual inferior, al término medio, con perturbaciones en el aprendizaje, maduración y ajuste social, constituyendo un estado en el cual el desarrollo de la mente es incompleto o se detiene.

La definición que parece satisfacer a la mayoría es la que ofrece la AAMR (American Association on Mental Retardation). El retraso mental se refiere a limitaciones substanciales en el funcionamiento actual (de las personas). Se manifiesta antes de los dieciocho años, se caracteriza por un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, y puede estar en presencia de limitaciones en dos o más de las siguientes áreas (AAMR, 2002).

Habilidad adaptativa, comunicación, cuidado de uno mismo, vida en el hogar, habilidades sociales, uso de los servicios de la comunidad, autorregulación, salud y seguridad, habilidades académicas funcionales, tiempo libre, trabajo.

Criterios de identificación: Se trata de una gama de manifestaciones caracterizadas por lentitud en el aprendizaje y se hace evidente con la interacción que tiene el individuo con su entorno social. Puede manifestarse en mayor dificultad en la comprensión de instrucciones complejas abstractas, el grado de dificultad puede variar.

La investigación sobre actitudes hacia las personas con discapacidad se ha venido desarrollando hace más de medio siglo y entre ellas se destacan los aportes de Mussen y Parker en 1943. Estos investigadores intentaron describir las creencias de personas sin discapacidad, hacia diversas características conductuales de personas con discapacidad y, de esta manera, medir la dirección favorable o desfavorable de las actitudes hacia ellas. Los estudios iniciales arrojaron la estrecha relación existente entre las actitudes y las creencias (Melia y Gonzáles, 2002).

Según Sparvieri (2011), Le Bon, en 1895, fue uno de los primeros en hablar, a fines del siglo XIX, de un pensar propio de las multitudes. Describe el pensamiento de las multitudes como un pensar que no está basado ni en la ciencia ni en la filosofía, sino en creencias. Para Le Bon, ninguna sociedad puede

sustraerse a las creencias colectivas. Apunta Sparvieri (2011) que Gabriel de Tarde en 1901 y Sigmund Freud en 1921, retoman las ideas de Le Bon y las ampliaron.

De acuerdo a los autores citados, no son necesariamente las ideas más fuertes o más verdaderas las que se convierten en creencias, sino las que se van arraigando en la subjetividad de las colectividades con el pasar del tiempo, al imponerse, no por su lógica, sino por ser afines a sus expectativas, esperanzas, intereses.

## **2.2 Creencias**

Según French (1996). Una creencia es una proposición acerca de cómo funciona el mundo, que el individuo acepta como verdadera; es un hecho cognoscitivo para la persona.

La creencia puede ser definida como una estimación de la probabilidad de que algo es cierto (Franzoi, 2003).

Guerin (1994) sugiere que las actitudes del individuo se basan en sus creencias. Adicionalmente plantea que dichas creencias se distinguen de las actitudes debido a que no especifican preferencias.

Guerin (1994) también explica que la relación que existe entre la actitud y las creencias dependerá de la consistencia social, esta relación se hará más fuerte si es reforzada por dicha sociedad.

En el caso de las actitudes, los autores Fishbein y Ajzen ( 1975) (ver figura 2) proponen que cada creencia se encuentra íntimamente ligada a una conducta y a su resultado o a algún atributo, como el costo que conlleva el realizar la conducta. Dichos atributos son evaluados de manera positiva o negativa generando una actitud particular con respecto a un comportamiento. De modo que “aprendemos a favorecer comportamientos que creemos tienen consecuencias deseables y formamos actitudes desfavorables hacia

comportamientos que asociamos con la mayoría de consecuencias indeseables” (Fishbein y Ajzen, 1975, p 97, c.p. Martín, 2005).



Figura 2. Atributo de la creencia.

Tomado de Franco C. y Quiros L. (2011).

Roca (2006) sugiere que las creencias más importantes son las convicciones y los prejuicios, cuando no están contrastados con principios y métodos de la ciencia. El autor propone dos tipos de creencias: las creencias cerradas, las cuales sólo admiten discusión y contraste por cierta clase de personas, escogidas por su autoridad y afinidad a lo ideal (creencias religiosas, esotéricas, políticas, mitos, leyendas, supersticiones), mientras que, las creencias abiertas admiten discusión y contra, lo que podría implicar cambios en las creencias, que a su vez incidirán en las actitudes y comportamientos.

### 2.2.1 Teoría de la Acción Razonada

Esta teoría trata de explicar los constructos que están bajo control consciente en los individuos a partir de distintos determinantes que la preceden y la explican. El determinante inmediato de la conducta no es la actitud propiamente dicha, sino la intención de realizarla (Ballester y Cols, 2004).

Según Fishbein y Ajzen (1975), el ser humano es un ser racional que procesa y utiliza permanente y sistemáticamente la información de que dispone a fin de juzgar, evaluar y llegar a la toma de una decisión frente a un objeto, donde la información son sus creencias y actitudes en torno a dicho objeto.

---

En la figura 3 se esquematiza la Teoría de Acción Razonada (TAR).

Como se puede apreciar en la figura 3, la **Intención Conductual** está precedida por dos constructos: la **Actitud Conductual** y la **Norma Subjetiva**. La primera se refiere a la evaluación favorable o desfavorable que generalmente la persona hace sobre su desempeño, es decir que al realizar una acción, se puede hacer algo bueno o malo. Mientras la segunda se refiere a la percepción de presión social que tiene la persona para desempeñar el comportamiento (Fishbein y Ajzen, 1975).

Fishbein y Ajzen(1975) proponen la Teoría de Acción Razonada, la cual considera que el origen de la conducta reside en las creencias que el individuo mantiene ante la intención de realizar una determinada conducta. Es por ello que la TAR es una teoría general del comportamiento humano. Fishbein y Ajzen (1975) definen la creencia como la probabilidad subjetiva de una relación entre el objeto de la creencia y algún otro objeto, concepto, valor o atributo. Una persona, por ejemplo, puede creer que posee atributos como ser valiente, honesto, enérgico.

La formación de una creencia implica la unión entre dos aspectos determinados del mundo de un individuo, esto tiene el propósito de conseguir el entendimiento de sí mismo y de su medio ambiente. Como se adelantó previamente, la actitud es la posición de una persona sobre una dimensión bipolar evaluativa o afectiva con respecto de un objeto, acción o evento y representa el sentimiento favorable o desfavorable de una persona hacia algún objeto o estímulo (Fishbein y Ajzen, 1975). Una actitud se adquiere automáticamente hacia un objeto en cuanto se aprenden las asociaciones de éste con otros objetos, objetos de los cuales ya se tienen actitudes previas. Estas actitudes son evaluaciones del atributo y son una función de las creencias que unen un nuevo atributo a otras características y a las evaluaciones de dichas características. (Fishbein y Ajzen, 1975). Dentro de este orden de ideas al adquirir una creencia hacia un objeto, automática y simultáneamente se adquiere una actitud hacia dicho objeto.

Por esto es que Fishbein y Ajzen (1975) hablan de la formación de tres tipos de creencias.

---

- Creencias descriptivas: Son aquellas que se obtienen de la observación directa del individuo sobre un objeto dado. Por ejemplo: “creo que esta casa es grande”.

- Creencias inferenciales: Se generan de la interacción que mantiene el individuo con otra persona y permiten identificar las características inobservables, como por ejemplo la valentía de una persona. Bruner (1965 c.p. Ajzen y Fishbein, 1975) afirma que existen dos modos de adquirir creencias no observables. La persona puede hacer uso de relaciones aprendidas previamente (por ejemplo, la mantequilla es amarilla) o recurrir al sistema de codificación formal de la lógica. La formación de creencias inferenciales tiene su origen en las creencias descriptivas realizadas con antelación y se basan principalmente en relaciones probabilísticas entre las creencias, las cuales siguen los lineamientos del razonamiento silogístico ( Fishbein y Ajzen 1975).

- Creencias informativas Se adquieren a través de la información obtenida de otras personas acerca de un objeto.

Algunas creencias son más duraderas que otras en el tiempo. Así, las creencias acerca de la conducta de alguien o de ese alguien suelen ser pasaderas, en cambio son más estables las que se refieren a la Iglesia, el Estado o la banca, es decir, las relacionadas con instituciones.

Sólo un número relativamente pequeño de todas las creencias que un individuo puede manifestar por un objeto, son determinantes de su actitud. Se ha podido verificar que ese número no supera los 5 a 9 items o creencias. A estas creencias se les denomina salientes o sobresalientes.

El modelo de expectativa-valor de la TAR sirve para explicar la relación entre un grupo de creencias y la actitud. Específicamente, proporciona una descripción de la forma en que las diferentes creencias y sus respectivas evaluaciones de atributos, son combinadas e integradas en la evaluación del objeto.

El modelo afirma que la **Intención Conductual**, es una función de dos determinantes básicas: 1) una evaluación personal o actitud hacia la conducta, es decir una **Actitud Conductual** y 2) una evaluación social o **Norma Subjetiva**

(intersubjetiva). Esto es, los individuos intentan realizar una conducta cuando evalúan a ésta como positiva y creen que otros, el otro importante generalizado, es decir las personas y los grupos socialmente relevantes para el sujeto, consideran que ellos deben realizarla. (Fishbein y Ajzen, 1975; Fishbein y Ajzen, 1980; Fishbein, 1990).

El modelo de la Teoría de Acción razonada se presenta de forma sintética en la figura 3

**La Actitud Conductual** contribuye a definir la actitud del individuo en proporción a la fuerza de sus creencias. Esto es, si el individuo cree con más fuerza que la realización de una conducta  $x$  le traerá consecuencias positivas, entonces su actitud será no sólo positiva sino más positiva en proporción a la fuerza de su creencia. La primera se refiere a la evaluación favorable o desfavorable que generalmente la persona hace sobre su desempeño, es decir que al realizar una acción, se puede hacer algo bueno o malo

Esquemáticamente (ver figura 3) se expresa mediante la ecuación 1:

$$AC = \sum_{i=1, \dots, n} (B_i) * (C_i)$$

Donde:

AC = Es la **Actitud Conductual**.

B = Son las creencias acerca de las características del objeto o bien acerca de las consecuencias de las creencias (**Creencias y sus Consecuencias**).

I = Es el número de creencias acerca de las características del objeto o acerca de las consecuencias de las creencias (Bi).

C = son las evaluaciones (positivas o negativas) de las creencias relativas a las características del objeto o de las consecuencias de esas creencias (**Evaluación Personal de los Resultados de las Creencias**).

I = Es el número de evaluaciones de las consecuencias o atributos (Ci).

n = Es el número total de creencias.

En síntesis, **la Actitud Conductual** de la persona hacia un objeto (AC) está relacionada con la fuerza de sus creencias que unen el objeto a varios atributos, multiplicada por sus evaluaciones de esos atributos. Más específicamente, la actitud conductual es predecible desde la suma de los productos resultantes  $AC = \sum((Bi) * (Ci))$ .

Así, la actitud conductual de una persona hacia un objeto puede ser medida al multiplicar su evaluación de cada atributo asociado con el objeto, por su probabilidad subjetiva de que el objeto tiene tal atributo y sumando los productos para el total del grupo de creencias.

Complementando, **la Norma Subjetiva** es una función de 1) las **Creencias Normativas** porque nace de la influencia (norma) de los individuos o grupos relativamente importantes o significativos para el que realiza la acción y 2) por la **motivación o deseo de cumplir esas creencias**. La diferencia entre creencia normativa y norma subjetiva es que la primera se refiere a la influencia de individuos o grupos específicos; en tanto que la norma subjetiva tiene que ver de manera general con el otro importante generalizado.

Así que la **Norma Subjetiva** de una persona con respecto a un comportamiento dado es una función de las creencias normativas predominantes. Es necesario aclarar que la norma subjetiva puede ejercer la presión para ejecutar o no una conducta independientemente de la propia actitud de una persona hacia la conducta en cuestión.

No basta con conocer las creencias de una persona acerca de sus referentes relevantes. Es preciso valorar la **Motivación general para Cumplir** con cada uno de dichos referentes. Al multiplicar las creencias normativas (una a una) por las motivaciones correspondientes para cumplir y sumar los productos se logra el índice que predice la norma subjetiva de una persona. La motivación para cumplir es un criterio indispensable para conocer el peso normativo relativo a los referentes importantes, de tal suerte que la predicción de la norma subjetiva es más segura y proporcionalmente más alta. En las creencias normativas también es de utilidad construir un conjunto estándar de creencias normativas modales

para obtener una lista de los referentes sobresalientes o grupos más frecuentes que se mencionan (Fishbein y Ajzen, 1980).

Esquemáticamente (ver figura 3) se expresa mediante la ecuación 2.:

$$NS = \sum_{i=1, \dots, n} ((D_i) \cdot (E_i))$$

Donde:

NS = Es la **Norma subjetiva**.

D= .Es la **Creencia Normativa**

I= Es el número de creencias normativas (Di).

D= Es la **Motivación para cumplir la Creencia Normativa** .

I= Es el número de creencias de adhesión a la Creencia Normativa (Ei).

n =Es el número total de creencias relativas a los referentes.

En la figura 3 se puede apreciar cómo la TAR, a través de una serie de constructos intervinientes, encuentra el origen de la conducta detrás de las creencias del individuo. Cada paso sucesivo en esta secuencia, desde las creencias hasta la conducta, proporciona una explicación comprensiva de las causas determinantes de ésta última.

La creencia de la persona de que la conducta lleva a ciertas consecuencias y la evaluación de ellas, conjuntamente con las creencias de la persona acerca de que individuos o grupos específicos creen que o no realizar la conducta y su motivación para cumplir con los referentes específicos.

Con fundamento en las hipótesis anteriores y aplicando los modelos de expectativa-valor, la TAR propone la siguiente ecuación para la predicción de la **Intención Conductual** (Fishbein y Ajzen, 1975).

Esquemáticamente (ver figura 3) se expresa así:

$$IC = ((AC) w_1) + ((NS) w_2)$$

Donde:

IC = es la intención para ejercer la conducta B (**Intención Conductual**).

AC = es la actitud hacia la ejecución de la conducta B; (**Actitud Conductual**).

NS = es la **Norma Subjetiva**.

w1 y w2 son pesos determinados empíricamente por procedimientos estadísticos.

La ecuación anterior indica claramente las ponderaciones o pesajes para cada componente (w1 para el actitudinal) y (w2 para el normativo). Estas ponderaciones son estimados empíricos a partir de procedimientos de regresión múltiple y varían proporcionalmente de acuerdo a la importancia relativa de cada componente en la predicción de la intención.

De conformidad al planteamiento teórico, se prevé la variación de las ponderaciones en razón del tipo de comportamiento predicho, así como de la situación, y de las diferencias interindividuales de los sujetos. El por qué la gente con las mismas actitudes y normas pueden comportarse de manera bien distinta, se explica en razón de las diferentes ponderaciones o pesos relativos asignados a los dos determinantes de la intención.

No obstante que la relación entre la **Intención Conductual** y la **conducta** no es lineal, éstas; intención y conducta, reflejan los efectos de los factores psicológicos sociales e individuales y demuestran que ambas están íntimamente relacionadas. (Fishbein y Ajzen, 1980; Morales, et. al. 1999 ). Puntualizando: el objetivo último de la Teoría de Acción Razonada no es la predicción conductual. El objetivo de la Teoría de Acción Razonada es la predicción probabilística y comprensión de los determinantes de la conducta. La TAR afirma que la intención de una persona para llevar a cabo, o no, una conducta, es la determinante inmediata de una acción. De esta forma, la teoría se relaciona con la predicción y el entendimiento de los factores que llevan a formar y cambiar las intenciones conductuales.

Es importante aclarar que la TAR se refiere exclusivamente a las actitudes de las personas hacia la conducta (aunque se trate de su propia conducta) y no se

---

considera a las actitudes hacia objetos, (cosas), personas o instituciones, esto es, actitudes como tradicionalmente se han conceptualizado en la psicología social en donde se considera que la conducta de una persona hacia algún objeto está determinada por su actitud hacia ese objeto. En cambio, la TAR trata de estudiar la actitud a partir de la intención que tiene una persona para realizar o no una conducta.

En conclusión, la Teoría de Acción Razonada es un predictor; un juicio probabilístico en que puede estimarse la intención hacia la conducta directamente mediante una escala de probabilidad. Fishbein y Ajzen: (1980) creen puede ser estimada a partir de las creencias normativas y actitudes conductuales.

La Teoría de Acción Razonada fue presentada en 1967 y posteriormente ha sido refinada, desarrollada y probada por estos mismos autores. (Fishbein y Ajzen, 1975; Fishbein y Ajzen, 1980; Morales, et .al. 1999). Es una teoría general de la conducta humana que trata de la relación entre creencias, actitudes, intenciones y comportamiento, los cuales se encuentran relacionados con la toma de decisiones a nivel conductual.

La formulación básica de la Teoría de Acción Razonada parte del supuesto de que los seres humanos son esencialmente racionales y que esta cualidad les permite hacer uso de la información disponible para el ejercicio de las acciones o conductas emprendidas. Con esa información intentan realizar ó no una determinada conducta social. Los autores agregan que la volición de los individuos determina estas conductas sociales. De tal suerte que la intención, voluntad y razonamiento generalmente dirigen la mayoría de las acciones sociales de los individuos

. Fishbein y Ajzen (1975) no aprueban el punto de vista que afirma que la conducta social es controlada por motivos inconscientes o deseos irresistibles, conductas caprichosas e irreflexivas. La teoría asevera que es posible predecir las conductas desde las actitudes, las intenciones conductuales y las creencias en relación a la influencia social y a la predisposición del sujeto hacia esta última. Esto es: el sujeto evalúa los atributos o consecuencias de ejecutar la conducta objeto de la actitud..

La Teoría de Acción Razonada no recurre a otros factores para explicar la conducta. No incorpora en el análisis características de la personalidad como introversión-extroversión, necesidad de logro, y variables demográficas tales como: sexo, edad, clase social, raza y factores como rol social, estatus, los cuales están relacionados con la conducta de interés. No se deja de observar (Fishbein y Ajzen, 1975, Morales et. al. 1999), que dichos factores tienen una importancia potencial, no obstante no se les considera como parte integral de la teoría, sólo se incorporan como variables externas.

Las variables externas pueden influenciar las creencias que una persona mantiene o la importancia relativa que una persona designa a las consideraciones actitudinales y normativas. Sin embargo, el punto importante es que no hay necesariamente relación entre cualquier variable externa y la conducta. Algunas variables externas pueden tener relación con la conducta de investigación, en tanto otras no, de igual forma, cambian con el tiempo y de una población a otra.

## **2.3 Actitudes**

Todas las personas poseen una serie de actitudes, las cuales son las encargadas de dirigir y controlar sus tendencias a reaccionar positiva o negativamente ante cosas, personas y/o situaciones (Zimbardo y cols., 1999). Las actitudes son eventos privados, cuya existencia inferimos de nuestra propia introspección o de alguna forma de evidencia conductual, cuando se expresan abiertamente en palabras o en obras. En la opinión de Myers (2007), las actitudes son opiniones, creencias y sentimientos que pueden predisponernos a responder de tal o cual modo hacia objetos, personas y/o acontecimientos.

Las actitudes son usualmente definidas como: la disposición o tendencia a responder positiva o negativamente acerca de cierta idea, objeto, persona o situación. Ello abarca o está estrechamente relacionado con nuestras opiniones y creencias y están basadas en nuestras propias experiencias (Myers, 2007).

Según Triandis (1971) la actitud es una idea cargada de emoción que predispone a una clase de acciones ante un determinado tipo de situaciones sociales. Esta predisposición puede ser positiva o negativa por lo tanto existen actitudes positivas (apropiadas) y actitudes negativas (inapropiadas). Por su parte, Johnson y Johnson (1986) definen las actitudes apropiadas como aquellas que promueven la capacidad para llevar a cabo transacciones con el entorno que desemboquen en el mantenimiento de uno mismo, el crecimiento y la mejora.

Las actitudes positivas promueven conductas y sentimientos de satisfacción, goce y alegría. Por el contrario, las actitudes inapropiadas son aquellas que dan lugar a una vida problemática, debido a la disminución de habilidades para el mantenimiento de uno mismo, para el desarrollo de formas de vida constructiva y saludable y para el crecimiento como persona. Este tipo de actitudes promueven comportamientos autodestructivos, conductas y sentimientos de depresión, ira, ansiedad y culpa.

Whittaker (1999) ha definido la actitud como la totalidad de los estados que conducen al punto hacia alguna actividad en particular del organismo. La actitud es, por lo tanto, el elemento dinámico en el comportamiento humano, el motivo de la actividad.

Para Myers (1996, pp 124-125) una actitud es “la evaluación favorable o no favorable expresada en creencias, emociones o inclinación a comportarse, definen la actitud de una persona hacia algo”. . Por su parte Ajzen y Fishbein (1975, p 281) afirman que “las actitudes son disposiciones para evaluar objetos psicológicos de manera positiva o negativa”

### **2.3.1 Componentes de la Actitud**

Las actitudes son constructos hipotéticos que se asume existen en la mente, son almacenadas en la memoria y a menudo preceden la conducta manifiesta. Se acepta de manera generalizada que las actitudes están compuestas por los siguientes tres componentes: componente cognitivo,

componente emocional o afectivo y componente conativo (intención conductual) (Papalia ,1987).

Componente cognitivo: Son las creencias, conocimientos, opiniones o información que posee una persona respecto a un objeto u otra persona.

Componente afectivo o emocional: es aquel que involucra sentimientos, evaluación de la persona, el gusto o la respuesta emocional hacia un objeto o persona.

Componente conductual: Es el que involucra la conducta observable de la persona dirigida hacia un objeto o persona, es la manifestación del pensamiento y opiniones.

También se establecen las siguientes formas de medir dichos elementos. Afectivo: A través de respuestas fisiológicas o expresiones verbales de gusto o disgusto. Cognitivo: Autoevaluación de creencias o por la cantidad de conocimiento. Conductual: Por observación directa de como la persona se comporta en situaciones específicas de estimulación.

Las actitudes han sido definidas en una variedad de formas porque se trata de un constructo que establece un puente de comunicación entre dos disciplinas, la Psicología y la Sociología (Melia y Gonzáles, 2002). Sin embargo existen las siguientes teorías que explican cómo se forman las actitudes en las personas:

### **2.3.2 Teorías de la Actitud**

Teoría de la autopercepción: también llamada análisis atributivo de Bem. Supone que las personas observan su conducta y las circunstancias en que tiene lugar y luego atribuyen lo que hacen al cómo se sienten. Las personas se fijan en pautas externas para comprender sus actitudes.

Teoría de la disonancia cognitiva: Esta teoría plantea que al producirse esa disonancia cognitiva de manera muy marcada, la persona se ve forzada en generar nuevas ideas y/o creencias para reducir la tensión emocional para conseguir que su ideología y actitudes encajen armónicamente, aparentando al menos una cierta coherencia.

Teoría de la consistencia cognitiva: establece que la disonancia entre dos estados de conciencia hace que las personas se sientan incómodas. En consecuencia, cambien o bien sus pensamientos o bien sus acciones con tal de ser coherentes.

Teoría del aprendizaje: Señala que las actitudes se aprenden del mismo modo en que aprende todo lo demás. En la medida en que seamos reforzados por los sentimientos, pensamientos y acciones, el aprendizaje perdurará.

### **2.3.3 Actitudes hacia las personas con discapacidad**

Gorrín y Segnini (2007), evaluaron la actitud de un grupo de estudiantes al incorporar en su misma aula estudiantes con discapacidad, las investigadoras trabajaron con componentes cognitivos, afectivos y conductuales. Se concluyó que la muestra presentó actitudes positivas hacia la integración escolar de aquellos estudiantes que presentaban discapacidad física y sensorial y una actitud menos positiva hacia los estudiantes con discapacidades intelectuales.

Por otro lado, Pardo (1983) realizó una investigación sobre la actitud de los gerentes de personal de una fábrica, en la contratación de personas con discapacidad intelectual. Concluyó que la información que posee una persona con necesidades especiales puede influir en las buenas relaciones de trabajo y un buen desenvolvimiento en la tarea que realiza.

Asimismo, observó que tanto los empleados de la empresa como los empleados especiales aportaban actitudes positivas y sentimientos positivos que infunde la persona con discapacidad intelectual. Como consecuencia mejoraron las relaciones laborales entre los gerentes, los compañeros de trabajo y el personal de la empresa con discapacidad intelectual

Verdugo y col. (1995), afirman que las barreras que se han establecido a las personas con discapacidad han sido referenciadas de manera recurrente. De acuerdo a estos autores, la actitud hacia las personas con discapacidad es de índole predominantemente negativa. Sostienen que la discapacidad se ve a menudo como una forma de desviación que genera dependencia e incrementa la

sobreprotección, el prejuicio e incluso la exclusión por parte del resto de la sociedad.

\*No sólo las experiencias personales de las personas con discapacidad son únicas, sino que las percepciones y actitudes hacia la discapacidad son altamente relativas, dado su dependencia a las interpretaciones culturales que perfilan los valores, contextos, tiempo socio-histórico y lugar, así como de la perspectiva y estatus social del observador. La discapacidad y su construcción social varía de sociedad a sociedad y de un momento histórico a otro (Verdugo, 2003).

Las actitudes negativas de la sociedad hacia estas personas suponen un serio obstáculo para el pleno desempeño de los roles y para el logro de sus objetivos en la vida (Papalia, 1987),

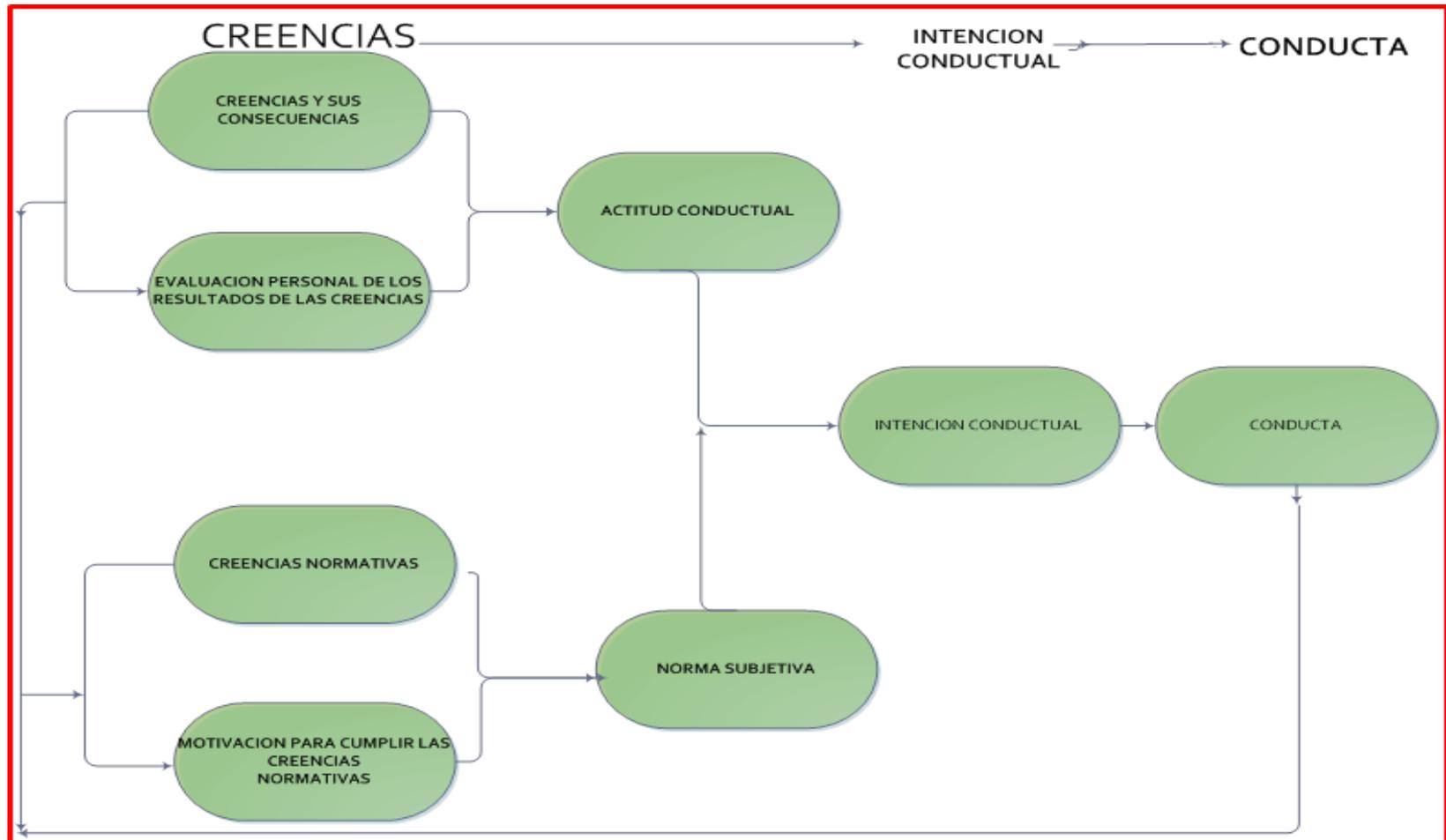


Figura 3. Esquema de la teoría de la Acción Razonada.

Fuente: Fishbein y Ajzen (1975).

## 2.4 Cambio de Actitud a través de la Persuasión

La vida transcurre inmersa en un mar de mensajes, recomendaciones, peticiones, órdenes y súplicas, expresadas por amigos, familiares, compañeros, medios de comunicación, políticos, gobernantes, y otras instituciones, quienes pretenden que las personas realicen ciertas conductas y desistan de la práctica de otras (Muñoz, 2.004).

Una de las formas más importantes y difundidas de cambiar las actitudes es a través de la comunicación. Las aproximaciones a la persuasión de mayor vigencia en psicología social son:

### El grupo de investigación de la universidad de Yale.

La investigación desarrollada en la universidad de Yale por Carl Hovland y otros psicólogos sociales (Hovland y cols., 1949, 1953; Hovland y Janis, 1959) se convirtió en el primer abordaje sistemático de la persuasión. De acuerdo con este enfoque, para que un mensaje persuasivo cambie la actitud y la conducta, tiene que cambiar previamente los pensamientos o creencias del receptor del mensaje (McGuire, 1961).

Los teóricos de Yale consideraban que este cambio en las creencias se produciría siempre que el receptor recibiera unas creencias diferentes a las propias y además éstas fueran acompañadas de incentivos. Los receptores pensarán sobre los mensajes, y si los entienden y los encuentran aceptables o interesantes, los aceptarán, en caso contrario los rechazarán (McGuire, 1961).

Según (Paya, 1999) el proceso de persuasión es concebido como un conjunto de etapas, en las cuales la eficacia de un mensaje persuasivo se encuentra en relación directa con el efecto que produzcan en el receptor, resaltando los siguientes cuatro elementos:

1. La fuente, que establece quién es el emisor del mensaje, su experiencia, sinceridad, atractivo, semejanza con el receptor, poder, entre otras.
2. El contenido del mensaje, es decir, la calidad de los

argumentos, incentivos que promete, organización, claridad, si pone el énfasis en los aspectos racionales o emocionales.

3. El canal comunicativo, si es visual o auditivo, directo o indirecto.
4. El contexto en que se desarrolla, si es relajado o serio, agradable o desagradable, si involucra muchas distracciones.

Los efectos de esos cuatro elementos son influenciados por ciertas características de los receptores, como su grado de susceptibilidad ante la persuasión, edad, nivel educativo, creencias previas, autoestima, entre otros. Los efectos psicológicos que los mensajes pueden producir en el receptor son: atención, comprensión, aceptación y retención.

#### La teoría de la respuesta cognitiva.

La focalización en los procesos cognitivos que ocurren en los receptores de mensajes es notoria en el enfoque de McGuire, y alcanza su máxima expresión en la teoría de la respuesta cognitiva. Según esta teoría, siempre que un receptor recibe un mensaje persuasivo, compara lo que la fuente dice con sus conocimientos, sentimientos y actitudes previas respecto al tema en cuestión (Greenwald, 1968), generando, de esta manera, unas respuestas cognitivas.

Estos mensajes auto-generados, son los que determinan el resultado final del mensaje persuasivo. Si los pensamientos van en la dirección indicada por el mensaje, la persuasión tendrá lugar; en cambio, si van en dirección opuesta, no habrá persuasión, o incluso puede darse un efecto boomerang (Petty y Cacioppo, 1981). Los receptores no son ya persuadidos por la fuente o el mensaje, sino por sus propias respuestas ante lo que la fuente y el mensaje dicen (Petty y Cacioppo, 1981).

Para la teoría de la respuesta cognitiva, lo fundamental es determinar qué factores, y de qué manera, influyen sobre la cantidad de argumentos que el receptor genera, a favor o en contra, de la posición mantenida en el mensaje.

La cantidad de argumentos generados depende, por ejemplo, de la distracción, que causa una disminución en el número de argumentos generados,

así como de la implicación personal del receptor que los incrementa. La manera en que estos factores influyen sobre el resultado del mensaje es más compleja, pues depende no sólo de la cantidad de argumentos generados, sino del tipo de argumentos.

### El modelo heurístico..

En muchas ocasiones somos persuadidos porque seguimos determinadas reglas heurísticas de decisión que hemos aprendido por experiencia u observación. La persuasión no es resultado del análisis por el receptor realizado sobre la validez del mensaje, sino fruto de alguna señal o característica superficial de éste, de la fuente que lo emite o de las reacciones de otras personas que reciben el mismo mensaje (Petty y cols., 1998).

Algunos de los heurísticos utilizados con mayor frecuencia se basan en la experiencia de la fuente (Petty y cols., 1998), en la semejanza (Brock, 1965), en el consenso (Axsom y cols., 1987) o en el número y longitud de los argumentos (Zimbardo y Leippe, 1991). De esta manera, es más probable que las reglas heurísticas sean utilizadas cuando hay baja motivación, hay baja capacidad para comprender el mensaje, se da una alta prominencia de la regla heurística (Trenholm, 1989).y los elementos externos al propio mensaje son muy llamativos (Chaiken y cols., 1989).

### El Modelo de la Probabilidad de Elaboración.

Modelo elaborado por Petty y Cacioppo (1981), el cual se centra en los procesos responsables del cambio de actitud cuando se recibe un mensaje así como en la fuerza de las actitudes que resultan de tales procesos. La elaboración del taller de concientización que se generó en esta tesis, se fundamenta en la técnica de persuasión propuesta por este modelo, a fin de poder transmitir el contenido del mismo, con mayor efectividad.

Según este modelo, cuando recibimos un mensaje, disponemos de dos estrategias para decidir si lo aceptamos o no.

La primera estrategia, denominada **ruta central**, ocurre cuando se realiza una evaluación crítica del mensaje, se analizan detenidamente los argumentos presentados, se evalúan las posibles consecuencias que implican y se pone todo esto en relación con los conocimientos previos que se tienen sobre el objeto de actitud. Se trata, por tanto, de llegar a una actitud razonada, bien articulada y basada en la información recibida.

La segunda estrategia, denominada **ruta periférica**, ocurre cuando la gente no tiene la motivación o la capacidad para realizar un proceso tan laborioso de evaluación del mensaje. No sería adaptativo, ni posible, que realizáramos esfuerzos mentales considerables con todos los mensajes que recibimos a diario.

El procesamiento periférico describe el cambio de actitud que ocurre sin necesidad de mucho pensamiento en torno al contenido del mensaje. En este caso las actitudes se ven más afectadas por elementos externos al propio mensaje, como el atractivo de la fuente o las recompensas asociadas con una particular posición actitudinal.

El cambio de actitud que se produce a través de la ruta central es más duradero, predice mejor la conducta y es más resistente a la persuasión contraria, que el cambio de actitud producido a través de la ruta periférica (Petty y Cacioppo, 1986).

Las dos estrategias mencionadas constituyen los dos extremos de un continuo: el de probabilidad de elaboración. Por elaboración, básicamente, se entiende que el receptor se implique en pensamientos relevantes al objeto de actitud. Cuando la probabilidad de elaboración es muy elevada, el receptor está utilizando la ruta central; cuando es muy baja, está utilizando la ruta periférica, aun así en ambos casos puede haber persuasión sólo que la naturaleza del proceso persuasivo es diferente en cada caso.

Los extremos del continuo de probabilidad de elaboración se diferencian cuantitativa y cualitativamente (Petty y Wegener, 1998). De forma cuantitativa porque conforme el receptor se desplaza hacia el extremo de alta probabilidad de elaboración, los procesos de la ruta central aumentan en magnitud, y conforme el receptor se va hacia el otro extremo disminuyen en magnitud. Así, cuando hay un

grado alto de elaboración, las actitudes de la gente dependerán del examen laborioso de toda la información relevante.

Cuando el grado de elaboración es bajo, sus actitudes dependerán del examen menos laborioso y esforzado de la misma información, o del examen laborioso de menos información. Pero la diferencia entre los extremos del continuo también es cualitativa, de manera que cuando se está cerca del extremo de baja elaboración, los mecanismos periféricos no sólo implican pensar menos sobre los méritos de los argumentos, sino pensar de otra manera.

Se han encontrado diferentes mecanismos periféricos, que implican poco esfuerzo, y que producen cambio de actitud sin que haya procesamiento de los méritos de la información, como el condicionamiento clásico, la identificación con la fuente que emite el mensaje, o los efectos de mera exposición (Petty y Wegener, 1998).

La probabilidad de elaboración depende de dos factores: motivación y capacidad. Las variables consideradas en la persuasión pueden influir en los juicios de cuatro maneras: sirviendo como argumentos apropiados para dilucidar los méritos de un objeto o posición, sesgando el procesamiento de la información relevante para la actitud, sirviendo como una señal periférica o influyendo en la motivación y capacidad.

1. La fuente. Dos son las principales características que se han encontrado asociadas a las fuentes con mayor poder persuasivo: credibilidad y atractivo. La credibilidad de una fuente depende básicamente de la competencia y sinceridad con que es percibida. La competencia se refiere a si el receptor considera que la fuente tiene conocimiento y capacidad para proporcionar información adecuada.

La competencia con que una fuente es percibida depende, a su vez, de numerosas características, entre ellas: educación, ocupación y experiencia, fluidez en la transmisión del mensaje, posición defendida por el emisor, etc.

La sinceridad de una fuente depende, entre otros factores, de que sea percibida como carente de afán de lucro, pero, sobre todo, las fuentes son percibidas especialmente como sinceras cuando hablan en contra de su propio interés.

En general, las fuentes más atractivas a los ojos de la audiencia poseen un mayor poder persuasivo, lo cual puede deberse a diversas razones. En primer lugar, una fuente atractiva puede determinar que se le preste atención al mensaje; en segundo lugar, el atractivo de la fuente puede influir en la fase de aceptación; en tercer lugar, el atractivo puede incrementar la credibilidad de la fuente.

Sin embargo, credibilidad y atractivo no son las únicas características que influyen en que una fuente tenga mayor o menor capacidad persuasiva. Otras características son el poder de la fuente (capacidad de la fuente para controlar los resultados que el receptor puede obtener); la semejanza que presente con el receptor.

2. El mensaje. Son numerosos los aspectos del mensaje y de su contenido que se han investigado, los más importantes son:

Mensajes racionales o emotivos; los racionales, en los cuales se presenta evidencia en apoyo de la veracidad de una proposición dada, y los emotivos, en los cuales se indica, simplemente, las consecuencias deseables o indeseables que pueden derivarse del mensaje y de su aceptación. La investigación más actual sugiere que la superior eficacia de uno u otro tipo de mensaje depende de en qué se base la actitud que se quiere cambiar, si en aspectos cognitivos o afectivos.

Mensajes basados en el miedo y la amenaza.

Mensajes unilaterales o bilaterales; los primeros consisten en expresar sólo las ventajas y aspectos positivos de la propia posición, en los segundos se incluyen además los aspectos débiles o negativos de la posición defendida, o los aspectos positivos de las posiciones alternativas. En general, los mensajes bilaterales parecen ser más efectivos que los unilaterales y esta eficacia es aún mayor cuando la audiencia está familiarizada con el tema del mensaje.

Calidad y cantidad de los argumentos; existe una escasa investigación destinada a la calidad de los argumentos, algunos autores han sugerido que aquellos argumentos que hacen referencia a consecuencias que son probables y deseables resultan más convincentes que aquellos otros referidos a consecuencias menos probables o indeseables. Desde las teorías funcionales de las actitudes, también se ha sugerido que los argumentos que se correspondan

con la visión del mundo que tienen los receptores serán más influyentes que aquellos que no coinciden.

Información estadística o basada en ejemplos; en los mensajes persuasivos, el impacto de la información basada en ejemplos, que describe de forma viva y detallada un acontecimiento, es bastante mayor que el de la información basada en porcentajes, promedios y demás estadísticos.

Conclusión explícita o implícita; las investigaciones han demostrado que es más eficaz dejar que sean los propios receptores quienes extraigan sus conclusiones siempre y cuando estos estén lo suficientemente motivados y que el mensaje sea lo suficientemente comprensible.

Efectos de orden; los estudios realizados sobre dónde deberíamos colocar los argumentos de nuestro mensaje, sugieren que si los dos mensajes se presentan seguidos y existe un lapsus de tiempo entre la recepción del segundo mensaje y la medición de la actitud, entonces se dará un efecto de primacía. Si, en cambio, existe un lapsus de tiempo entre los dos mensajes y la actitud se mide inmediatamente después de recibir el segundo, entonces se dará el efecto de recencia.

3.El receptor o audiencia. Es un elemento clave en todo proceso persuasivo.. Las primeras investigaciones realizadas se centraron en determinadas variables singulares, como inteligencia, autoestima, género y necesidad de aprobación social.

McGuire (1961) propuso un modelo sobre la relación entre características del receptor y susceptibilidad de persuasión. Según este autor, el cambio de actitud viene determinado fundamentalmente por dos procesos: **la recepción del mensaje y la aceptación**.

La mayoría de las variables de las que puede depender la eficacia de un mensaje persuasivo pueden analizarse según sus efectos sobre estos dos factores (Haugtvedt, y Petty, 1992); teniendo en cuenta que estos efectos no tienen por qué ir siempre en la misma dirección. Las características del receptor a veces tienen efectos contrarios sobre cada uno de estos dos componentes.

Un trabajo reciente indica que el aumento de **la inteligencia** aparece asociado a la disminución de la persuasión. **La autoestima**, por su parte, también parece estar relacionada positivamente con la recepción y negativamente con la aceptación.

El modelo de la probabilidad de elaboración predice que los argumentos sólidos y de alta calidad afectarán más a los sujetos que están **más implicados**, en cambio, la credibilidad de una fuente producirá un mayor cambio de actitud en quienes se sientan **poco implicados**.

La distancia existente entre el contenido del mensaje y la posición que al respecto tiene el receptor es un elemento que mediatiza el impacto del mensaje persuasivo. Las personas tienden a buscar y recibir mensajes que concuerden con sus creencias y actitudes y evitan exponerse a mensajes que las contradigan.

Cuanto mayor es **el conocimiento que el receptor tiene del tema** y más articulado está este conocimiento, esto es, cuanto más fuerza tiene la actitud, más difícil es persuadirle. Esto coincide con la teoría de la inoculación propuesta por McGuire (1964), quien sostiene que la pre exposición de una persona a una forma debilitada de material que amenace sus actitudes, hará a esa persona más resistente ante tales amenazas.

**La distracción** influye negativamente sobre el impacto de un mensaje persuasivo; puede predecirse que los niveles de distracción bajos o moderados incrementarán el cambio de actitud, pues reducirán la tendencia a contra argumentar, pero no dañarán seriamente la atención ni la comprensión. En cambio, si la distracción aumenta más allá de este punto, entonces la recepción puede verse afectada y el cambio de actitud disminuir.

En la figura 4 se puede visualizar un esquema de la Teoría de la Elaboración

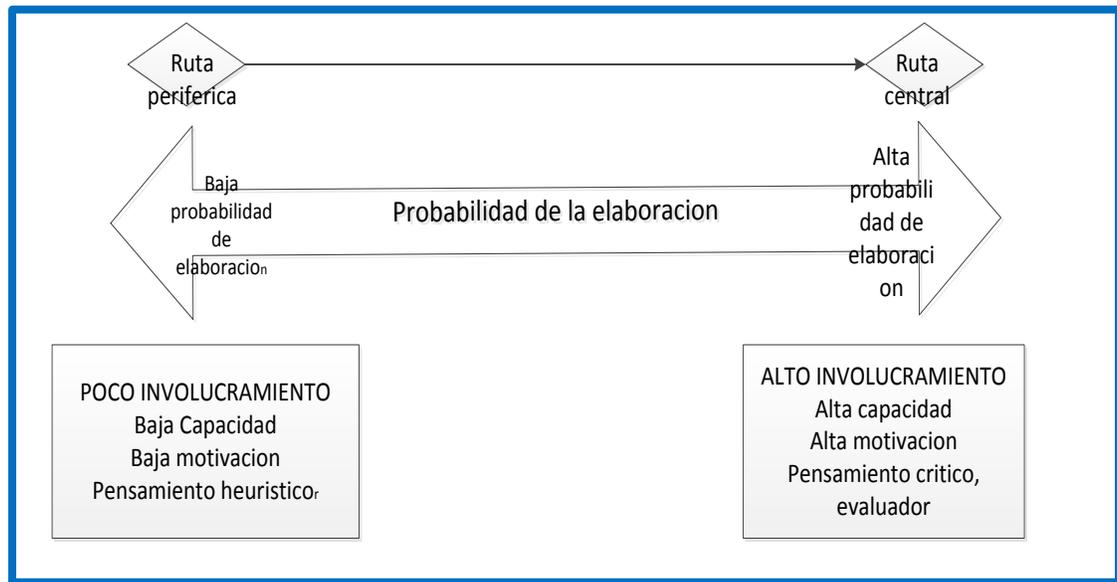


Figura 4. Esquema de la Teoría de la Elaboración  
Fuente: Elaboración propia.

## 2.5 Entrenamiento, Capacitación, Adiestramiento y Sensibilización o Concientización

Con la evolución de las organizaciones, es cada vez más necesario invertir en la formación del capital humano. En los actuales momentos a nivel organizacional, se utilizan indistintamente los términos adiestramiento, capacitación y entrenamiento, sin tomar en cuenta la connotación particular de cada uno de ellos. Es conveniente describirlos de modo de diferenciar cada uno de estos términos.

### 2.5.1 Definiciones

Entrenamiento es un proceso educativo aplicado de manera organizada y sistemática, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes en función de unos objetivos previamente definidos Chiavenato (2000).

Del mismo modo el autor plantea que el objetivo del entrenamiento es preparar al personal para la ejecución de las tareas que se requieran en la organización, facilitar oportunidades para el continuo desarrollo profesional del empleado y cambiar la actitud de las personas, para generar un mejor clima organizacional, incrementar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Craig y Bitel (1989) definen un programa de entrenamiento como la secuencia de actividades planificadas para una población o un grupo específico, con el objetivo de generar algún cambio en un área determinada, siendo su fin último lograr una mejora en el funcionamiento global del participante”.

Según Grados (2007), la capacitación es una acción destinada a incrementar las actitudes y los conocimientos del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal

Reza (1995), por su parte, describe la capacitación como la acción o conjunto de acciones destinados a proporcionar y/o a desarrollar las aptitudes de una persona, con el interés de prepararlo para que desempeñe adecuadamente su ocupación o puesto de trabajo. El mismo autor define el adiestramiento como la acción o el conjunto de acciones que proporcionen o perfeccionen habilidades motoras en un individuo, con el fin de incrementar su eficiencia en el puesto de trabajo.

Según Grados (2007), el adiestramiento es la acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con la finalidad de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Por otro lado, Siliceo (1973) menciona que el termino sensibilización, tiene el propósito de ayudar a que el hombre logre un mayor conocimiento de cómo los seres humanos se relacionan entre sí. En este orden de ideas, el autor asegura que un sujeto será más eficaz en la motivación y dirección de otros, en su trabajo y el trabajo a través de otros, por medio de una mayor sensibilización respecto a las relaciones humanas.

### 2.5.2 Antecedentes del entrenamiento

A lo largo del tiempo, el entrenamiento sufrió cambios significativos. En la antigüedad, la alfabetización se limitaba a una élite y la única manera de comunicar los conocimientos al grueso de la población, era mediante la transmisión verbal de generación en generación. De esta forma se entrenaba a familias enteras que se especializaban en un oficio o actividad. (Grados, 2007).

Posteriormente aparecieron los Gremios que estaban formados por asociaciones de artesanos y maestros que se mantenían unidas por metas e intereses comunes. Dentro de estos se establecieron reglamentaciones, como la limitación en el número de aprendices y la cantidad y calidad de trabajo que se debería realizar, así como un sistema básico de remuneración. La formación de estas asociaciones estableció las principales empresas, dando origen a las primeras normas de calidad (Craig y Bittel, 1977).

En el advenimiento de la revolución industrial, la capacitación se transformó con la incorporación de objetivos y métodos. Inicialmente se entrenaba al personal en una sola tarea de las requeridas en el proceso de producción, posteriormente, los empresarios comenzaron a incorporar a los trabajadores en otras áreas del proceso que se estaba llevando a cabo. Aparece entonces la fabricación en serie y, en consecuencia, los especialistas en determinado tipo de actividades del proceso productivo (Grados, 2007).

Por último surgieron las Escuelas Industriales; este entrenamiento ocurre gracias al crecimiento de la industria, en estas escuelas se instruían a los sujetos en distintos oficios como por ejemplo: cursos de dibujo, mecánica, ebanistería, entre otros (Craig y Bittel, 1977).

Salas (2005) menciona tres principios básicos en cuanto a estrategias efectivas de entrenamiento, y son las siguientes:

Presentar la información o conceptos relevantes a ser aprendidos.

Establecer oportunidades de poner en práctica las habilidades adquiridas.

Solicitar la realimentación de los entrenados durante y posteriormente a la práctica.

### **2.5.3 Métodos de Entrenamiento**

Para explicar este punto, se mencionan y analizan brevemente los cuatro métodos más comunes:

Método de Clase: Consta de una presentación de conocimientos o información y tiene por objetivo el que otros entiendan o acepten el mensaje que se imparte (Craig y Bittel, 1977).

Método de Conferencia: Se imparte a un grupo de personas que buscan ideas y comparten datos, critican, prueban el procedimiento y proponen conclusiones, con el objetivo de mejorar el desempeño en un trabajo determinado.

Método de Casos: Busca que los participantes aprendan por sí mismos. Son procesos de pensamiento independientes que comprenden principios e ideas con validez perdurable y aplicabilidad general. (Craig y Bittel, 1977).

Método de Representación o Dramatización: Consiste en la interacción humana que utiliza conductas reales en situaciones imaginarias. Esta técnica hace posible a los individuos y a los grupos el mejorar su efectividad, no hablando sobre un problema sino actuando como lo harían en la vida cotidiana (Craig y Bittel, 1977).

### **2.5.4 Etapas del Entrenamiento**

Por encima de todo, el entrenamiento debe contribuir a las metas globales de la organización, además de brindar la capacitación necesaria para un desempeño eficaz en el puesto. Los programas a desarrollar no pueden perder de vista las metas y estrategias organizacionales. Con el fin de tener programas de capacitación eficaces, se recomienda un enfoque sistemático. El modelo de Chiavenato (2000), establece que se deben cumplir con las siguientes fases:

#### **Detección de las necesidades de Entrenamiento**

Detectar las necesidades de capacitación contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual

---

lejos de ser una inversión en el capital humano, sería un gasto innecesario. Para detectar estas necesidades deben realizarse tres tipos de análisis.

Un análisis organizacional de toda la compañía, para determinar en qué área, sección o departamento se debe llevar a cabo la capacitación. Seguidamente un análisis de tareas donde se examina la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones. Por último un análisis de la persona en el cual se debe determinar a quienes va dirigido, cuando y en qué orden se deba impartir los cursos.

La información requerida para lograr este fin se obtiene a través de una encuesta. En la presente investigación, se empleó una encuesta elaborada por Duno, Fernández y Quirós (2009) con el fin de detectar la necesidad de la organización para modificar actitudes y creencias hacia trabajar junto a personas con discapacidad.

### **Diseño del entrenamiento**

Diseñar el entrenamiento es hablar de su planeación. Se debe hacer énfasis en el establecimiento y reconocimiento de requerimientos futuros, asegurar la intervención de participantes calificados, desarrollo del capital humano disponible y la utilización efectiva del personal actual y futuro. Según Grados (2007), un plan de entrenamiento debe contemplar entre otras cosas:

Plan de Remplazos: “Se relaciona con el reclutamiento, promoción y la transferencia, para ocupar puestos cuyas vacantes se han de producir”.

Plan de Sucesión: Es el sistema que tiene preparados a los relevos para las posiciones de conducción de la organización y planifica adecuadamente la capacitación de los sucesores.

Plan de carrera: Útil para quienes poseen habilidades gerenciales, ya que ayuda a maximizar su contribución potencial con los objetivos de la organización.

Al momento de realizar el diseño de una Planeación de la Capacitación se debe considerar la selección de las actividades de capacitación y el nivel de profundidad de las mismas.

Si es para la formación, integración, complementación o especialización, definir la población, objetivo, características de los participantes, conformación de grupos, nivel de conocimientos previos necesarios; definir si va a ser una capacitación interna o externa; selección de instructores; definir el cronograma y las partidas presupuestarias.

En este orden de ideas, las empresas deben tomar en consideración varios lineamientos para la implementación de programas de capacitación en su organización.

Una vez se tenga la planeación de la capacitación puede procederse al diseño de programas de capacitación el cual incluye nombre de la actividad, objetivos generales y específicos, contenidos, metodología, duración, participantes, lugar, horario, instructor, bibliografía, recursos, costo, entre otros.

A continuación se exponen brevemente algunos elementos que están considerados en el diseño del programa de entrenamiento, según Grados (2007), se debe considerar lo siguiente:

Establecimiento de objetivos: deben formularse objetivos claros y precisos para el diseño de programas bien definidos. Estos facilitarán a los gerentes o jefes determinar si es el tipo de capacitación que realmente necesita su subordinado. En los objetivos específicos se deben utilizar verbos de acción que describan el contenido del programa.

Contenido del programa: la detección de las necesidades de capacitación permitirá elaborar el contenido del programa de capacitación y los objetivos de aprendizaje, al respecto Wether, (1998, p. 36) señala: "El contenido puede proponer la enseñanza de habilidades específicas, de suministrar el conocimiento necesario o de influenciar en las actitudes. Independientemente del contenido, el programa debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes".

Principios del aprendizaje: conocido como pedagógico, constituye las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva. Estos principios son:

Participación: el aprendizaje es más rápido cuando el individuo participa activamente de él.

**Repetición:** este principio deja trazos más o menos permanentes en la memoria. Consiste en repetir ideas claves con el fin de grabarlo en la mente.

**Relevancia:** el material de capacitación debe relacionarse con el cargo o puesto de la persona que va a capacitarse.

**Transferencia:** el programa de capacitación debe concordar o relacionarse con la demanda del puesto de trabajo del individuo.

**Realimentación:** a través de este principio el individuo podrá obtener información sobre su progreso (Pacheco, 2003, p. 115).

**Herramientas de capacitación:** la capacitación es necesaria e importante tanto para los supervisores como para los empleados que tienen el potencial para ocupar esta posición. A pesar de que los objetivos de la capacitación no son los mismos, las técnicas del curso son iguales.

Según Maristany (2000), las técnicas de entrenamiento aplicadas dentro del sitio de trabajo que se incluyen en el diseño son:

Instrucción directa sobre el puesto que se da en horas laborables. Se emplea para enseñar a obreros y empleados a desempeñar su puesto de trabajo. Se basa en demostraciones y prácticas repetidas, hasta que la persona domine la técnica. Esta técnica es impartida por el capacitador, supervisor o un compañero de trabajo.

Rotación de puesto: se capacita al empleado para ocupar posiciones dentro de la organización en periodo de vacaciones, ausencias y renuncias. Se realiza una instrucción directa.

Relación Experto-Aprendiz: En dicha relación existe una transferencia directa del aprendizaje y una realimentación inmediata.

En el entrenamiento se emplean técnicas de sensibilización o concientización, como una modalidad de la capacitación en grupo. Se basa en la participación, realimentación y repetición. Se propone desarrollar la habilidad para percibir sentimientos y actitudes de las otras personas.

Antunes (1999) plantea que la técnica de sensibilización genera en corto tiempo reflexión, mediante la utilización de actividades lúdicas, las cuales se

---

consideran valiosas en actividades organizacionales, en especial cuando existe conflicto con respecto a una cultura u objetivo determinado.

Siroka y cols. (1976) explican que el adiestramiento de la sensibilidad suscita intensas emociones en los participantes, debido a que se basa en impresiones anecdóticas. Este estilo de aprendizaje está determinado por un factor emocional, debido a que los participantes reflexionan sobre sus propios puntos de vista y el comportamiento del grupo.

Sánchez (2009) expresa que la sensibilización, no es más que un acto de comunicación de carácter dinámico y creativo, el cual insta o promueve la transformación con respecto al cambio de actitud. Logrando a través de ella crear conciencia en relación a un problema determinado, ya sea de índole personal, familiar, laboral o sobre la igualdad de oportunidades dentro de la sociedad.

### **Ejecución de programas de entrenamiento**

Una vez que han sido establecidos los objetivos de entrenamiento en función de las necesidades diagnosticadas y el diseño del programa, el siguiente paso es su ejecución o puesta en práctica. Grados (2007), propone cinco diferentes enfoques de los que en empresas medianas y grandes se pueden encontrar algunas combinaciones y se resumen a continuación:

El supervisor hace todo.

El supervisor delega a un asistente

El supervisor orienta

El supervisor asesora.

El supervisor nada hace.

Chiavenatto (2000), considera que el éxito de la ejecución del entrenamiento dependerá principalmente de los siguientes factores: de la adecuación del programa de entrenamiento a las necesidades de la organización; de la calidad del material del entrenamiento presentado; de la cooperación de los jefes y directivos de la empresa; de la calidad y preparación de los instructores y de la calidad de los aprendices.

**Evaluación, control y seguimiento del entrenamiento.**

Es un proceso que debe realizarse en distintos momentos, desde el inicio de un programa de entrenamiento, durante y al finalizar dicho programa “es un proceso sistemático para valorar la efectividad y/o la eficiencia de los esfuerzos de la capacitación. No es solo una actividad más de entrenamiento, sino una fase importante del ciclo de la capacitación”, Pacheco (2003, p.120).

Ocurre en cada fase del ciclo como un proceso en sí mismo. Debe ser parte de la sesión del plan de capacitación y se le debe destinar un tiempo adecuado. Los datos que se obtienen son útiles para la toma de decisiones. Un correcto Programa de Entrenamiento contempla una evaluación de desempeño, un control y un seguimiento conveniente a las actividades que realiza el trabajador.

Según Chiavenatto (2000), la evaluación debe determinar hasta qué punto el entrenamiento realmente produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de empleados y demostrar si los resultados del entrenamiento presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

La evaluación permite la medición científica de los fundamentos, aplicación, efectos a corto y a largo plazo de las acciones del diseño y la ejecución de los Programas de Entrenamiento.

De acuerdo con lo planteado por Chruden y Sherman (1999), Algunos de los criterios que se emplean para evaluar la efectividad del entrenamiento son: el incremento de la productividad, el ingreso total por ventas, la disminución de costos y evidencias similares de un mejor desempeño.

Si se planeó un curso para cambiar ciertas conductas de los supervisores, la evaluación deberá hacerse en términos de esa conducta y no sólo del conocimiento adquirido. Las medidas usadas para evaluar el entrenamiento, tales como registros de producción, calificaciones de méritos, entre otras, deberán ser suficientemente confiables o consistentes para servir de indicadores adecuados.

## **Capítulo III. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Diseño, tipo y nivel de investigación**

La presente investigación sigue un diseño cuasi experimental, por cuanto aplica un pre-test y un pos-test, en el que “se manipula al menos una variable independiente, para observar su efecto y relación con una o más variables dependientes, sólo que difiere de los experimentos “puros” en el grado de seguridad o confiabilidad que pueda tenerse sobre la equivalencia inicial de los grupos” (Hernández y cols., 2006, p 206). Se emplea un diseño Pre test – Post test de un solo grupo (Mc Guigan 1996), donde se administra un instrumento antes de iniciar el programa, seguidamente se imparte el taller de concientización y en una última etapa se aplica el Post test.

El tipo de investigación es evaluativa, ya que su objetivo es valorar los resultados de uno o más programas que hayan sido, o estén siendo aplicados dentro de un contexto determinado (Hurtado, 2010).

Los efectos de este tipo de investigación se orientan a obtener resultados específicos, hacia la solución de un problema concreto, en un contexto social o institucional determinado. Asimismo, detecta la efectividad de un programa, propuesta, invento o plan de acción (Hurtado, 2010).

También se puede afirmar que es de tipo descriptivo, ya que busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas y procesos sometidos a un análisis (Danhke, 1989). Es transversal, por cuanto se ejecutó en un sólo momento y es cuantitativo porque se aplicó el método de encuesta utilizando como instrumento un cuestionario estructurado, con escala de ranking a nivel de medición de intervalos iguales (Hernández y cols, 2006); para de esa manera conocer las actitudes de los trabajadores seleccionados en la muestra, acerca de las personas con discapacidad, antes y después de impartirse el taller de concientización.

El diseño utilizado se puede representar de la siguiente manera:

G	O1	-----	X	-----	O2
	<b>Pretest</b>		<b>Programa</b>		<b>Posttest</b>

**G** = Grupo    **O<sub>1</sub>** = Pretest    **X** = Tratamiento    **O<sub>2</sub>** = Posttest

### 3.1.1 Fuentes

La investigación se valió tanto de los datos suministrados por una fuente viva primaria, integrada por una muestra de 15 trabajadores de PDVSA La Campiña, como de los de otra documental secundaria, constituida por los documentos, libros y páginas web consultadas para tal fin.

### 3.1.2 Método e instrumento

Se aplicó el método de encuesta y como instrumento dos cuestionarios estructurados, para conocer las actitudes y las creencias de los trabajadores seleccionados en la muestra, acerca de las personas con discapacidad.

### 3.1.3 Población y Muestra

La población la constituyó la totalidad de trabajadores que laboran en las gerencias a nivel de Staff de PDVSA, sede La Campiña (ver figura 3). El total de trabajadores en esas gerencias es de 2.500. Se invitaron a participar entre uno y tres trabajadores en cada uno de las unidades de Staff (ver tabla 1). El muestreo fue de naturaleza intencional, no probabilística, con sujetos voluntarios (Hernández, Fernández y Baptista; 2006). Puesto que la decisión a participar fue discrecional, la muestra definitiva estuvo constituida solamente por 15 trabajadores, pertenecientes a diferentes áreas laborales de las unidades de Staff, tal como puede observarse en la tabla 2.

Tabla 1. Distribución de la muestra de participantes en las unidades de Staff

<b>Gerencias de Staff</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Participantes</b>
1A Planificación	220	8,80	
2A.Asuntos Públicos	164	6,56	3
3AFinanzas	250	10,00	
4ARecursos Humanos	398	15,90	3
1BConsultoría Jurídica	123	4,92	
2BProtección Integral	300	12,00	3
3B.Prevenición y Control de Pérdidas	263	10,50	
4B Análisis de Recursos	125	5,00	
5BContraloría Interna	225	9,00	
6BOficina Presidencial	15	0,60	
7B Automatización Informática y Telecomunicaciones (AIT)	174	6,96	3
8B Servicios Logísticos	243	9,72	3
<b>Total</b>	<b>2.500</b>	<b>100</b>	<b>15</b>

El programa de concientización se aplicó a una muestra de 15 trabajadores pertenecientes a las gerencias de staff., discriminado de la siguiente manera:

Tabla 2. Clasificación de la muestra de participantes por Gerencias

<b>GERENCIA</b>	<b>Número de trabajadores que participaron</b>
2A. Asuntos Públicos	3
4A. Recursos Humanos	3
2B Protección Integral	3
7B. AIT	3
8B. Servicios Logísticos	3
<b>Total</b>	<b>15</b>

Las características demográficas de la muestra se detallan en el apartado de resultados.

## 3.2 Definición conceptual y operacional de las variables

Según Kerlinger (2002) y Rojas (2001), una definición conceptual explica a la variable con otros términos. Se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados.

Por otro lado, según Reynolds, (1986) una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado.

### 3.2.1 Variable Dependiente 1: Creencia

#### Definición conceptual

La teoría TAR propone un enlace causal que se inicia en las creencias, pasa por la intención y culmina en la conducta (ver figura 3).

Más específicamente, partiendo de la (1) **ACTITUD CONDUCTUAL** del individuo en relación a un objeto, en términos a su vez de (1a) Creencias y sus consecuencias. Son las consecuencias que se derivarían en la expresión de una conducta relacionada con la creencia y (1b) Evaluación personal de los resultados de las creencias Es la valoración del impacto de esa creencia en el individuo (atributo que puede ser positivo o negativo) y de la (2) **NORMA SUBJETIVA** (componente social) que depende a su vez de (2a) Creencias normativas y (2b) Motivación para cumplir las creencias normativas. Entonces existirá la (3) **INTENCION CONDUCTUAL** la cual es el propósito de presentar una conducta que, finalmente, determinará la probabilidad de (4) **EMITIR UNA CONDUCTA** favorable o desfavorable en relación al objeto.

Posteriormente, algunas conductas generarían nuevas creencias y el ciclo se reinicia (Fishbein y Ajzen, 1975).

Las definiciones particulares se exponen a continuación

### **(1a) Creencias y sus consecuencias (ver anexo 2)**

#### Definición conceptual

Corresponde a la probabilidad subjetiva de que una creencia, al ser realizada a través de una conducta, dará lugar a una consecuencia.

#### Definición operacional

La medición de creencias y sus consecuencias se realizó con una escala tipo Likert de cinco puntos (ver anexo 1), dentro de un rango de muy falso a muy cierto, con los siete reactivos siguientes:

C1. Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que me hago más tolerante a las diferencias.

C2. Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que yo necesite recibir mucha capacitación.

C3. Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que yo tenga mucha paciencia.

C4. Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que ellos requieran de mucha supervisión.

C5. Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que a ellas sólo se les puedan delegar tareas sencillas.

C6. Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que se dificulte el cumplimiento de las normas de la empresa.

C7. Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que se retrase el logro de los objetivos.

### **(1b) Evaluación personal de los resultados de las creencias (ver anexo 3)**

#### Definición conceptual

Se refiere a la deseabilidad de una creencia, que al ser ejecutada, produciría ese efecto subjetivo de satisfacción o insatisfacción en la persona.

#### Definición operacional

Esta variable se midió con una escala tipo Likert de cinco puntos (ver anexo 2), dentro de un rango de muy insatisfecho a muy satisfecho y se administraron los siguientes siete reactivos:

C1. Creo que hacerme más tolerante a las diferencias, al trabajar con personas con discapacidad, me hace sentir.

C2. Creo que tener que recibir mucha capacitación al trabajar con personas con discapacidad hace que me sienta.

C3. Creo que al tener mucha paciencia cuando trabajo con personas con discapacidad me hace sentir.

C4. Creo que el hecho que las personas con discapacidad requieran de mucha supervisión al trabajar con ellos me hace sentir.

C5. Creo que el hecho que a un empleado con discapacidad sólo se le puedan encargar tareas sencillas me hace sentir.

C6. Creo que el hecho de trabajar junto a personas con discapacidad dificulta cumplir con las normativas de la empresa me hace sentir.

C7. Creo que al trabajar con personas con discapacidad retrasa el alcanzar los objetivos a tiempo en el trabajo me hace sentir.

### **Actitud Conductual**

#### Definición conceptual

Se refiere a la evaluación favorable o desfavorable que generalmente la persona hace sobre su desempeño, es decir que al realizar una acción, se puede hacer algo bueno o malo. La Actitud Conductual contribuye a definir la actitud del individuo en proporción a la fuerza de sus creencias. Esto es, si el individuo cree con más fuerza que la realización de una conducta  $x$  le traerá consecuencias positivas, entonces su actitud será no sólo positiva sino más positiva en proporción a la fuerza de su creencia.

#### Definición operacional

En el presente estudio *no se utilizó ninguna escala para obtener la Actitud Conductual*, sino el valor consecuencia de la sumatoria de la multiplicación del valor de cada ítem de la escala 1a) **Evaluación personal de los resultados de**

**las creencias** por el valor del ítem correspondiente de la escala 1b) **Evaluación personal de los resultados de las creencias** y dividiendo el resultado de la sumatoria entre el número 14, **de acuerdo a la ecuación 1**.

#### **(2a) Creencias normativas (Ver anexo 4)**

##### Definición conceptual

Es el juicio probabilístico acerca de lo que la mayoría de las personas importantes para el sujeto (sus referentes u otros significativos) piensan respecto a la realización de la conducta por parte de la persona.

##### Definición operacional

La creencia normativa se midió en una escala tipo Likert (ver anexo 3) en un rango de 1 a 5 puntos, dentro de una jerarquía de completamente en desacuerdo a completamente de acuerdo. Se aplicaron los siguientes tres reactivos, correspondientes a dos referentes sociales: la familia y el trabajo, considerando en éste último al jefe inmediato y los compañeros de trabajo.

CN1 *Mi familia* piensa que yo debería trabajar junto a personas con discapacidad.

CN2 *Mi jefe* piensa que yo no debería trabajar junto a personas con discapacidad.

CN3 *Mis compañeros de trabajo* piensan que yo debería trabajar junto a personas con discapacidad.

#### **(2b) Motivación para cumplir las creencias normativas (ver anexo 5)**

##### Definición conceptual

Corresponde a la motivación, deseo o necesidad de cumplir que tiene el sujeto, de seguir los lineamientos de lo que según él los demás piensan que debe hacer.

##### Definición operacional

La motivación para cumplir la creencia normativa se midió en una escala tipo Likert (ver anexo 4) con una puntuación de 1 a 5, dentro de un rango de completamente de acuerdo a completamente en desacuerdo. Se aplicaron los

siguientes tres reactivos, correspondientes a dos referentes sociales: la familia y el trabajo, considerando en éste último al jefe inmediato y los compañeros de trabajo.

A1.Estoy dispuesto a cumplir lo que mi familia piensa sobre trabajar junto a personas con discapacidad.

A2.Estoy dispuesto a cumplir lo que mi jefe piensa sobre trabajar junto a personas con discapacidad.

A3.Estoy dispuesto a cumplir lo que mis compañeros de trabajo piensan sobre trabajar junto a personas con discapacidad.

### **Norma Subjetiva**

#### Definición conceptual

Corresponde al factor social en cuanto es el juicio probabilístico de las creencias que la mayoría de las personas importantes para el sujeto (sus otros significativos) mantienen respecto a la realización de la conducta por parte de la persona. Se compone de 2a) las creencias normativas, entendidas como las creencias sobre cómo los referentes importantes piensan que la persona debe comportarse, y de 2b) la motivación para acomodarse a esas creencias, que es la necesidad que tiene el sujeto de seguir los lineamientos de lo que según él los demás piensan que debe hacer

#### Definición Operacional:

En el presente estudio *no se utilizó ninguna escala*, sino el valor consecuencia de la sumatoria de la multiplicación del valor de cada ítem de la escala 2a) **Creencias normativas** por el valor del ítem correspondiente de la escala 2b) **Motivación para cumplir las creencias normativas** y dividiendo el resultado de la sumatoria entre el número 6, de acuerdo a la ecuación **2**.

### **3. Intención conductual (Ver anexo 6)**

#### Definición conceptual

---

Corresponde a la disposición que tiene la persona de llevar a cabo una conducta que esté en concordancia tanto con la actitud conductual como con la norma subjetiva.

Definición operacional

Es el juicio probabilístico para emitir una conducta de inclusión hacia una persona con discapacidad en el contexto laboral, por parte de la persona que conteste el cuestionario. Se midió con una escala tipo Liker (ver anexo 5) de 5 puntos en un rango de definitivamente no lo haría a definitivamente lo haría, con los siguientes seis reactivos para discapacidades específicas:

IC1 Yo trabajaría junto a personas con discapacidad motora (neurológica).

IC2 Yo trabajaría junto a personas con discapacidad motora (músculo-esquelética).

IC3 Yo trabajaría junto a personas con discapacidad visual.

IC4 Yo trabajaría con personas con discapacidad auditiva.

IC5 Yo trabajaría con personas con discapacidad mental (mental intelectual).

IC6 Yo trabajaría con personas con discapacidad mental (mental psicosocial).

### **3.2.2 Variable Dependiente 2: Actitud**

Definición conceptual:

Según Myers (1988), las actitudes con sus componentes cognitivo, afectivo y conductual, son opiniones, creencias y sentimientos que pueden predisponer al sujeto a responder de tal o cual modo, hacia objetos, personas y/o acontecimientos.

Desde la óptica de Kahle (1985), las actitudes se definen como la tendencia o predisposición a evaluar de cierta manera un objeto o un símbolo de este objeto.

Definición operacional:

Puntajes obtenidos en el instrumento Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad (EAD), Forma G (Verdugo, Arias y Jenaro, 1994)(ver

anexo 7). Se trata de una escala de evaluación de actitudes ante personas con cualquier tipo de discapacidad, conformada por 37 ítems que evalúan los tres componentes a saber, cognitivo, que mide las creencias, volitivo, que mide la intención de acción y afectivo, que mide las emociones de los respondientes.

Este instrumento comprende cinco sub escalas.

Los ítems en cada subescala que conforman la tabla de especificaciones, se presentan en la tabla 3 y se exhiben los ítems en las tablas del 4 al 8.

Tabla 3. Tabla de especificaciones de la Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad (EAD),

<b>SUBESCALAS</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Num. de ítems</b>
SUBESCALA 1 Valoración de Capacidades y Limitaciones	1, 2, 4, 7, 8, 16, 17, 21, 29, 36.	10
SUBESCALA 2 Reconocimiento o Negación de Derechos	6, 9, 12, 13, 14, 15, 22, 23, 27, 35, 37.	11
SUBESCALA 3 Implicación Personal	3, 5, 10, 11, 20, 25, 26, 31.	8
SUBESCALA 4 Calificación Genérica	18, 24, 28, 32, 34.	5
SUBESCALA 5 Asunción de Roles	19, 30, 33.	3
<b>Total de ítems</b>		<b>37</b>

**Tabla 4. Contenido de la subescala 1: Valoración de capacidades y limitaciones**

<b>No</b>	<b>ITEM</b>
1	Las personas con discapacidad con frecuencia son menos inteligentes que las demás personas.
2	Un trabajo sencillo y repetitivo es el más apropiado para las personas con discapacidad.
4	En el trabajo, una persona con discapacidad sólo es capaz de seguir instrucciones simples
7	Las personas con discapacidad funcionan en muchos aspectos como los niños
8	De las personas con discapacidad no puede esperarse demasiado.
16	Muchas personas con discapacidad pueden ser profesionales competentes
17	A las personas con discapacidad se les debería impedir votar
21	En el trabajo, las personas con discapacidad se entienden sin problemas con el resto de los trabajadores
29	La mayor parte de las personas con discapacidad son poco constantes
36	Las personas con discapacidad son en general tan conscientes como las personas normales

La descripción de las subescala 1 se detalla a continuación:

- Sub escala 1. Valoración de capacidades y limitaciones

El primer factor está vinculado con la formulación, ejecución y seguimiento de políticas públicas y del estado que promuevan, fiscalicen y garanticen el pleno ejercicio de los siguientes derechos: a la vida digna y feliz, a la propia identidad, a ser protegido jurídicamente como sujeto de derecho, a un proceso saludable de socialización y a ser protegidos de situaciones de maltrato, abuso y abandono, a la salud integral, a la educación de calidad, al deporte, la recreación y la cultura, a la formación y capacitación integral para el mundo de trabajo, a la protección de la seguridad social, a una vivienda digna para él y su familia, a la accesibilidad al medio físico y social sin barreras arquitectónicas, urbanísticas o de transportes, al acceso a la información y nuevas tecnologías de la comunicación para facilitar el desarrollo personal y social.

---

 Tabla 5. Contenido de la subescala 2: Reconocimiento/negación de derechos
 

---

No	ITEM
<b>6</b>	Las personas con discapacidad deberían vivir con personas afectadas con el mismo problema
<b>9</b>	Las personas con discapacidad deberían tener las mismas oportunidades de empleo que cualquier otra persona
<b>12</b>	Las personas con discapacidad deberían poder divertirse con las demás personas
<b>13</b>	Las personas con discapacidad tienen una personalidad tan equilibrada como cualquier otra persona
<b>14</b>	Las personas con discapacidad deberían poder casarse, si lo desean
<b>15</b>	Las personas con discapacidad deberían ser confinadas en instituciones especiales
<b>22</b>	Sería apropiado que las personas con discapacidad trabajaran y vivieran con personas normales
<b>23</b>	A las personas con discapacidad se les debería prohibir pedir créditos o préstamos
<b>27</b>	Las personas con discapacidad pueden hacer muchas cosas tan bien como cualquier otra persona
<b>35</b>	Se debería prevenir que las personas con discapacidad tuvieran hijos
<b>37</b>	Deberían existir leyes que prohibieran casarse a las personas con discapacidad.

---

La descripción de las subescala 2 se detalla a continuación:

- Sub escala 2. Reconocimiento/negación de derechos

El segundo factor hace referencia a los componentes de actitud en el imaginario social, a los prejuicios o evaluaciones negativas de los sujetos, siendo procesos cognitivos por los que las personas con discapacidad se ven segregadas desde el punto de vista profesional y socio-laboral.

Tabla 6. Contenido de la sub escala 3: Implicación personal

No	ITEM
3	Permitiría que mi hijo aceptase la invitación a un cumpleaños que le hiciera un niño con discapacidad
5	Me disgusta estar cerca de personas que parecen diferentes o actúan de forma diferente
10	Las personas con discapacidad deberían mantenerse apartadas de la sociedad
11	No me importaría trabajar junto a personas con discapacidad
20	Generalmente las personas con discapacidad son sociables
25	No quiero trabajar con personas con discapacidad
26	En situaciones sociales, preferiría no encontrarme con personas con discapacidad
31	Si tuviera un familiar cercano con discapacidad, evitaría comentarlo con otras personas

La descripción de las subescala 3 se detalla a continuación:

- Sub escala 3. Implicación personal

El tercer factor, en el que emergen las actitudes de rechazo de la sociedad, al representarse colectivamente a la discapacidad dentro de patrones culturales que conciben a las personas en el riesgo, insuficiencia, miedo, retraso mental o imposibilidad para la ejecución rápida de una tarea determinada. La manifestación de éstos en el desarrollo de los individuos, ofrece una “desfavorabilidad” para la atención social, lo que se expresa en el desconocimiento de la discapacidad (intelectual, auditiva o visual) y las cosas que ellos son capaces de hacer, centrándose la atención más en las limitaciones que en las posibilidades, capacidades y potencialidades de las personas con discapacidad. Como resultado de las cogniciones surgen las conductas negativas, la discriminación y la exclusión social.

**Tabla 7. Contenido de la sub escala 4: Calificación genérica**

No	ITEM
18	Las personas con discapacidad a menudo están de mal humor
24	Las personas con discapacidad generalmente son desconfiadas
28	La mayoría de las personas con discapacidad están resentidas con las personas físicamente normales
32	La mayor parte de las personas con discapacidad están satisfechas de sí mismas
34	La mayoría de las personas con discapacidad prefieren trabajar con otras personas que tienen su mismo problema

La descripción de las subescala 4 se detalla a continuación:

Sub escala 4. Calificación genérica

Este cuarto factor se refiere a la discriminación en general. Se entiende como tal la modificación o alteración en las condiciones de igualdad entre las personas. La Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad la define como toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

**Tabla 8. Contenido de la sub escala 5: Asunción de roles**

No	ITEM
19	Las personas con discapacidad confían en sí mismas tanto como las personas normales
30	Las personas con discapacidad son capaces de llevar una vida social normal
33	La mayoría de las personas con discapacidad sienten que son tan valiosas como cualquiera

---

La descripción de las subescala 5 se detalla a continuación:

- Sub escala 5. Asunción de roles.

Las competencias profesionales, quinto factor, son las. que permiten solucionar los problemas inherentes al proceso pedagógico en general y al proceso de enseñanza-aprendizaje en particular en el contexto de la comunidad educativa escolar y en correspondencia con el modelo del profesional de la educación, con el propósito de promover el desarrollo integral de la personalidad de los y las. . Desde el punto de vista de Jordán de Urríes, vinculado al Instituto Universitario de Integración en la Comunidad de la Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca, la integración laboral de las personas con discapacidad es un proceso en el cual debemos de tener un objetivo finalista, el empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna.

Además de los ítems citados, la escala recoge información acerca de la edad, sexo, estudios y profesión de la persona que la responde. Por otra parte, pregunta también si el encuestado tiene algún tipo de contacto con personas con discapacidad y, en caso afirmativo, la razón del mismo (familiar, laboral, asistencial, ocio/amistad u otras razones), su frecuencia (casi permanente, habitual, frecuente o esporádica) y el tipo de discapacidad al que se refiere Motora (neurológica), motora (músculo-esquelética), auditiva, visual, mental (intelectual) y mental (psicosocial).(ver anexo 1).

La fiabilidad medida en alpha de Cronbach en el conjunto de los 37 ítems de que consta la escala es suficientemente satisfactoria ( $\alpha = 0.8597$ ).

### 3.2.3 Variable Independiente: Taller de Concientización

#### Definición conceptual:

El taller es considerado un espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización. Es el lugar apropiado para la participación que permite aprender haciendo. Sus resultados dependen en gran parte de la capacidad y creatividad del facilitador

Partiendo de la necesidad de reforzar las concepciones que han regido el reconocimiento de la discapacidad como una personalidad activa, capaz de desarrollarse y autor realizarse, y siguiendo las recomendaciones emanadas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), las cuales proponen a los estados miembros desarrollar políticas de inclusión de los grupos sociales históricamente desfavorecidos, se planteó un la necesidad de realizar un taller para el proceso de concientización de una muestra de trabajadores en el entorno organizacional, con el fin de lograr la integración socio-laboral de las personas con discapacidad, fundamentado en postulados de la psicología humanista.

Definición operacional: Aplicación de un programa de intervención, empleando técnicas específicas, sustentadas en la teoría de la persuasión de Petty y Cacciopo (1986) con el propósito de concientizar al participante acerca del hecho de trabajar junto a personas con discapacidad y modificar creencias y actitudes negativas. El facilitador se involucra con las necesidades del participante, explica cada caso exhaustivamente y utiliza dinámicas de grupo para dramatizar las situaciones.

A fin de implementar estas concepciones, se propone el siguiente algoritmo general de seis etapas o momentos dialécticamente vinculados:

1. Exploración de las creencias hacia trabajar junto a personas con discapacidad.
2. Elaboración del taller utilizando un diseño de instrucción.
3. Aplicación de pretest para medir actitudes hacia trabajar junto a personas con discapacidad.

4. Presentación o implementación del taller.
5. Aplicación de postest para medir impacto.
6. Evaluación del impacto y de la intervención.
7. Nuevos problemas y necesidades.

#### 3.2.3.1 Diseño de instrucción

Una de las características del programa es promover un clima cálido, permisivo, de confianza, aceptación, expresión de emociones y sentimientos, de comprensión por las experiencias. Esto con el fin de obtener el ánimo y la seguridad del grupo y alcanzar los resultados previstos.

Es recomendable que en cada programa se tengan en cuenta las precisiones teóricas o conceptuales sobre el tema a tratar para que sean discutidas y ampliadas por los participantes.

El diseño instruccional es el arte y ciencia aplicada de crear un ambiente instruccional y los materiales, claros y efectivos, que ayudarán al participante a desarrollar la capacidad para lograr ciertas tareas (Broderick, 2001).

El diseño instruccional es la ciencia de creación de especificaciones detalladas para el desarrollo, implementación, evaluación y mantenimiento de situaciones que facilitan el aprendizaje de pequeñas y grandes unidades de contenidos, en diferentes niveles de complejidad (Berger y Kam, 1996).

El diseño instruccional, como proceso, es el desarrollo sistemático de los elementos instruccionales, usando las teorías del aprendizaje y las teorías instruccionales, para asegurar la calidad de la instrucción. Incluye el análisis de necesidades de aprendizaje, las metas y el desarrollo de materiales y actividades instruccionales, evaluación del aprendizaje y seguimiento (Berger y Kam, 1996).

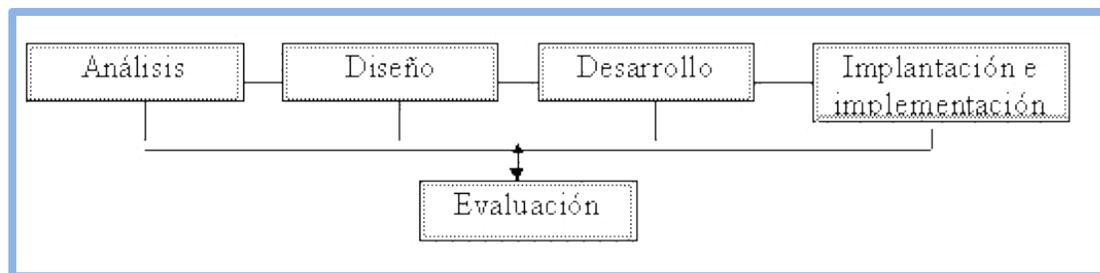
El diseño instruccional como disciplina es la rama del conocimiento relacionada con la investigación y la teoría sobre estrategias instruccionales y el proceso de desarrollar e implementar esas estrategias (Berger y Kam, 1996).

Es la disciplina del diseño instruccional interesada en prescribir métodos óptimos de instrucción, al crear cambios deseados en los conocimientos y habilidades del estudiante (Reigeluth, 1983). Diseño Instruccional, en su definición

más sencilla, es un proceso sistemático, planificado y estructurado donde se produce una variedad de materiales educativos atemperados a las necesidades de los educandos, asegurándose así la calidad del aprendizaje.

El diseño Instruccional se nutre de las ciencias sociales como la psicología, a través del estudio de las diferencias individuales y las teorías de la conducta humana, a través de las teorías conductistas, cognoscitivistas y constructivistas. Las ciencias de la Ingeniería, con la teoría de sistemas. Las ciencias de la Información (Informática), con las tecnologías del campo de la informática: computadoras, programas, multimedios, telecomunicaciones, micro-onda, satélites, etc. Los modelos instruccionales son guías o estrategias que los instructores utilizan en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Para el desarrollo de un diseño instruccional es necesaria la utilización de modelos que faciliten la elaboración y desarrollo de la instrucción. La presente investigación se soporta en el modelo ADDIE cuyos pasos se resumen en el siguiente esquema:



La fase de Análisis constituye la base para las demás fases del diseño Instruccional. Es en esta fase que se define el problema, se identifica la fuente del problema y se determinan las posibles soluciones. En esta fase se utilizan diferentes métodos de investigación, tal como el análisis de necesidades. El producto de esta fase se compone de las metas instruccionales y una lista de las tareas a enseñarse. Estos productos serán los insumos de la fase de diseño.

En la fase de Diseño se utiliza el producto de la fase de análisis para planificar una estrategia y así producir la instrucción. En esta fase se hace un bosquejo de cómo alcanzar las metas instruccionales. Algunos elementos de esta

fase incluyen hacer una descripción de la población a impactarse, llevar a cabo un análisis instruccional, redactar objetivos, redactar items para pruebas, determinar cómo se divulgará la instrucción, y diseñar la secuencia de la instrucción. El producto de la fase de diseño es el insumo de la fase de desarrollo.

En la fase de Desarrollo se elaboran los planes de la lección y los materiales que se van a utilizar. En esta fase se elabora la instrucción, los medios que se utilizarán en la instrucción y cualquier otro material necesario, tal como los programados.

En la fase de Implantación e Implementación se divulga eficiente y efectivamente la instrucción. La misma puede ser implantada en diferentes ambientes: en el salón de clases, en laboratorios o en escenarios donde se utilicen las tecnologías relacionadas a la computadora. En esta fase se propicia la comprensión del material, el dominio de destrezas y objetivos, y la transferencia de conocimiento del ambiente instruccional al ambiente de trabajo.

En la fase de Evaluación se determina la efectividad y eficiencia de la instrucción. La fase de evaluación deberá darse en todas las fases del proceso instruccional.

Existen dos tipos de evaluación: la Evaluación Formativa y la Evaluación Sumativa. La Evaluación Formativa es continua, es decir, se lleva a cabo mientras se están desarrollando las demás fases. El objetivo de este tipo de evaluación es mejorar la instrucción antes de que llegue a la etapa final. La Evaluación Sumativa se da cuando se ha implantado la versión final de la instrucción. En este tipo de evaluación se verifica la efectividad total de la instrucción y los hallazgos se utilizan para tomar una decisión final, tal como continuar con un proyecto educativo o comprar materiales instruccionales.

Los modelos de Diseño Instruccional se pueden utilizar para producir los siguientes materiales: módulos para lecciones, los cursos de un currículo universitario, y cursos de adiestramientos variados para la empresa privada.

### 3.2.3.2 Presentación o implementación del taller

Según la metodología propuesta por diversos autores, el taller debe contemplar cinco fases:

1. Reflexionar y compartir: Consiste en reconocer los puntos de vista y confrontar las opiniones y conocimientos que los participantes tengan del tema a tratar.
2. Consultar: Tiene que ver con la búsqueda y confrontación de otras teorías con respecto a los conceptos que posea el auditorio. Este aspecto promueve el espíritu investigativo a través de la lectura de libros y de entrevistas a expertos en la materia.
3. Debatir: Es confrontar los diferentes puntos de vista con el fin de enriquecer el pensamiento de los participantes a partir de lo consultado dentro y fuera del taller.
4. Comprometer Consiste en motivar a los participantes para que pongan en práctica lo debatido en los talleres. El compromiso debe ser individual, por lo tanto no deben ser todos iguales. Deben definirse claramente, de tal manera que cada participante señale qué va a hacer, dónde, cuándo y con quién. No deben descartarse los compromisos grupales para determinadas situaciones.
5. Evaluar: Es verificar en qué medida los participantes están cumpliendo con los compromisos individuales y grupales.

### 3.2.4 Evaluación del taller

La evaluación del programa tiene como finalidad el análisis del impacto y el desarrollo del proceso. Este es el enfoque que permite un análisis periódico. De tal manera que oportunamente se observen aciertos, problemas y dificultades para el ajuste y presentación de nuevas perspectivas.

- El proceso se evalúa a través de la sistematización de la experiencia y de la producción colectiva del conocimiento, al igual que verificando el cumplimiento de los objetivos.

- Los resultados se evalúan confrontando el número de actividades realizadas frente a las programadas, el cumplimiento del cronograma propuesto, la cobertura lograda y la ejecución del presupuesto.
- El impacto se mide a mediano y a largo plazo. Se puede observar a través de los cambios en la población.

### **3.2.5 Variables Extrañas**

#### Controladas:

- - El facilitador que llevó a cabo las intervenciones, así como características sociodemográficas de los participantes.
- - Las condiciones ambientales como espacio, iluminación, ventilación y disposición de los recursos.

#### No controladas.

- - El hambre y la fatiga son variables que siempre pueden estar presentes, y que en cierto modo pueden afectar los resultados.
- - Las características individuales y la historia de vida, de cada participante, especialmente lo relacionado con la salud.
- - Eventos transcurridos en la vida de las personas entre las dos aplicaciones, el pre-test y el pos-test.
- - Situaciones generadoras de ruidos, interrupciones u otros que impidieran la concentración de los participantes

## **3.3 Fases del proyecto de investigación**

Con el fin de establecer tiempos en la planificación y ejecución del proyecto, se diseñaron las fases que se detallan en la figura 4.

### Fase pre-experimental

Comprendió la detección de las necesidades de capacitación, lo cual tendría un doble propósito. Por una parte, para describir las creencias sobre trabajar con personas con discapacidad en la muestra de participantes y para utilizar esa información en la estrategia de intervención del taller de concientización,

Para la detección de necesidades del entrenamiento se consideró que el enfoque más adecuado para conocer las creencias relativas a trabajar junto a personas con discapacidad es el de la Teoría de la Acción Razonada (TAR) (Fishbein y Ajzen, 1975), en vista de que hay una conducta que se pretende predecir. Siendo las creencias un buen predictor de la conducta, se piensa que este modelo es el más completo.

De acuerdo con la Teoría de Acción Razonada (Fishbein y Ajzen, 1975) para que se dé un cambio de actitud, debe haber un cambio tanto (1) en las creencias relativas a la actitud conductual hacia las personas con discapacidad, como (2) en las creencias relativas a la norma subjetiva hacia las personas con discapacidad.

Por lo antes expuesto, se explica por qué, en la presente tesis, se debieron conocer las creencias de la muestra que trabajaría junto a una persona con discapacidad. Así, una vez detectadas las necesidades de cambio, se intentaría la modificación de la creencia y la actitud, si alguna de ellas es negativa o neutra; o el reforzamiento de la misma, si es positiva, a través del taller de concientización.

Para conocer la creencia en la muestra, se aplicó un instrumento realizado inicialmente por Duno, Fernández y Quirós (2009). Se hizo una selección y solamente se utilizó el componente creencias generales hacia la discapacidad y no las específicas por cada tipo de discapacidad (ver anexo 1 al 5).

### Fase experimental

Posteriormente se diseñó el taller de concientización. Se utilizó la información recabada en la detección de necesidades y los postulados sobre persuasión propuestos por la Teoría de la Elaboración (Petty y Cacciopo, 1986).

Seguidamente se impartió el taller de concientización. Previo a la realización del mismo, se administró el instrumento Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad (EAD), Forma G (Verdugo, Arias y Jenaro, 1994), correspondiendo al tiempo del pretest.

Finalmente, transcurridas dos semanas, se aplicaron dos instrumentos, a saber: a) las escalas de creencias, de acuerdo al modelo de Fishbein y Aztjen (1975) y b) la escala de actitud (EAD), correspondiendo al tiempo del posttest.

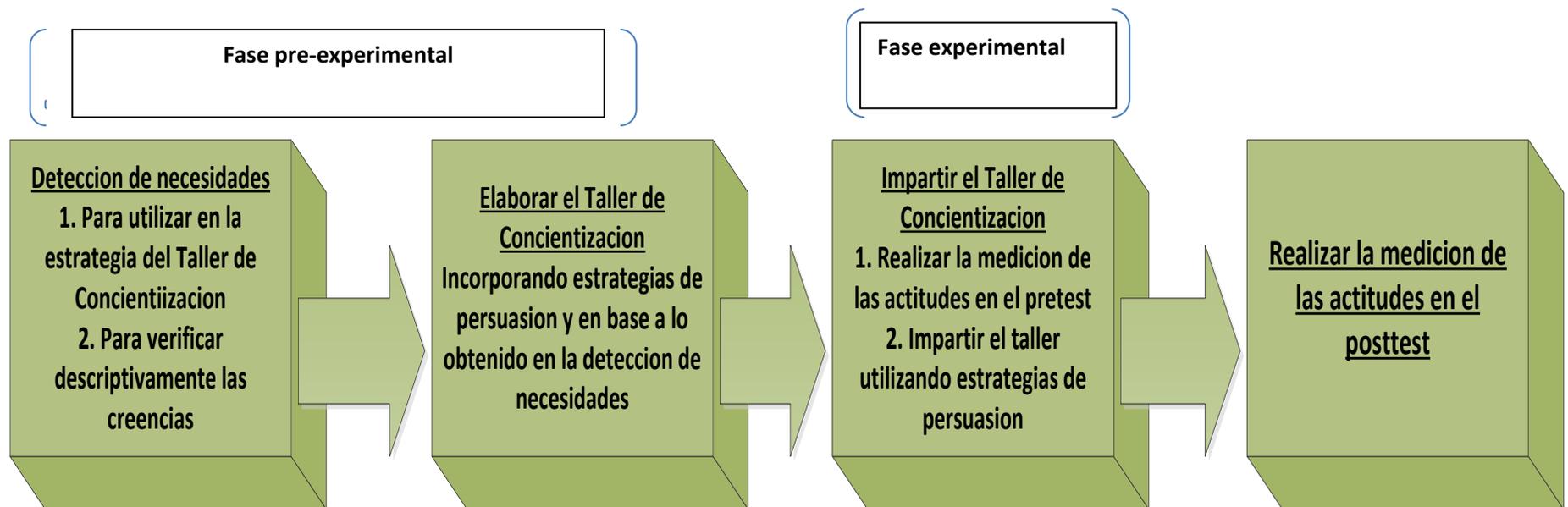


Figura 5. Graficación de las fases del proyecto de investigación

Fuente: Elaboración propia.

## CAPITULO IV. RESULTADOS

Una vez obtenidos los datos, se procedió al análisis numérico utilizando el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, V 19).

### 4.1 Descripción general de la muestra

En cuanto a la edad, el grupo total presentó una media de 30,33 años edad y una desviación estándar de 0,65. La distribución por edades del grupo total se presenta en la tabla 9.

Tabla 9. Distribución de la muestra por edades

Clases (Años)	N	%
21-30	3	20,00
31-40	5	33,30
41-50	7	46,70
Total	15	100,00

La distribución por edades se puede visualizar en la figura 6.

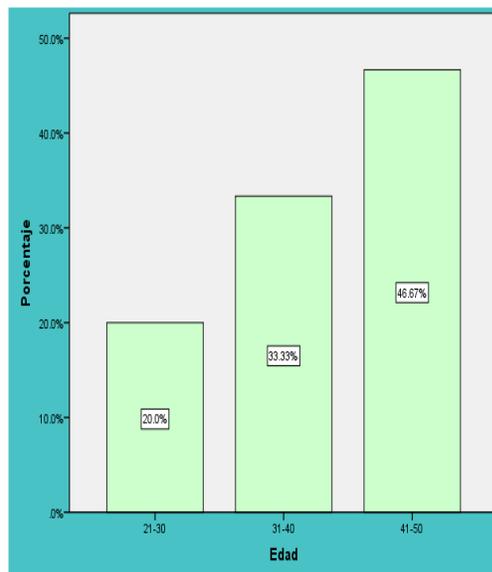


Figura 6. Distribución de la muestra por edades

En relación al sexo, se verificó que en la muestra total hubo 9 participantes del sexo femenino y 6 participantes del sexo masculino , tal como se puede apreciar en la tabla 10.

Tabla 10. Distribución de la muestra por sexo

Sexo	N	%
Femenino	9	60,00
Masculino	6	40,00
Total	15	100,00

La distribución por sexo se puede visualizar en la figura 7.

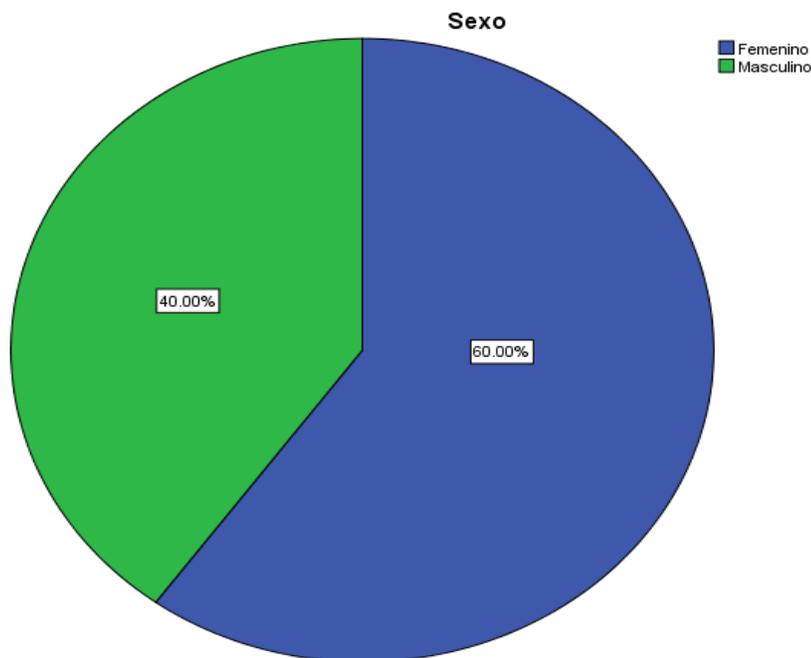


Figura 7. Distribución de la muestra por sexo

La distribución por cargos fue la siguiente: Participaron un Analista CAIJ, dos Analistas de captación y empleo, un Analista de control, un Analista de Planificación, dos Analistas de Recursos Humanos, un Analista Mayor de

Planificación, un Asesor de Atención al Jubilado, un Operador de Protección Industrial, dos Operadores de Seguridad Industrial, un Operador P.E.P y un Recepcionista.

En cuanto a la profesión, participaron un Administrador de Recursos Humanos, dos Analistas, dos Licenciados en Administración de Recursos Humanos, un Licenciado en Administración, un Licenciado en Trabajo Social, cuatro Técnicos en Seguridad Industrial, un TSU en Relaciones Industriales, un TSU en Turismo y dos participantes no consignaron su profesión.

En lo referente a la antigüedad en la empresa, la media es de 5,4 años, con una mediana de 2 años, una moda de 1 año y una desviación típica de 7, 14 años, lo cual se puede visualizar en la figura 8.

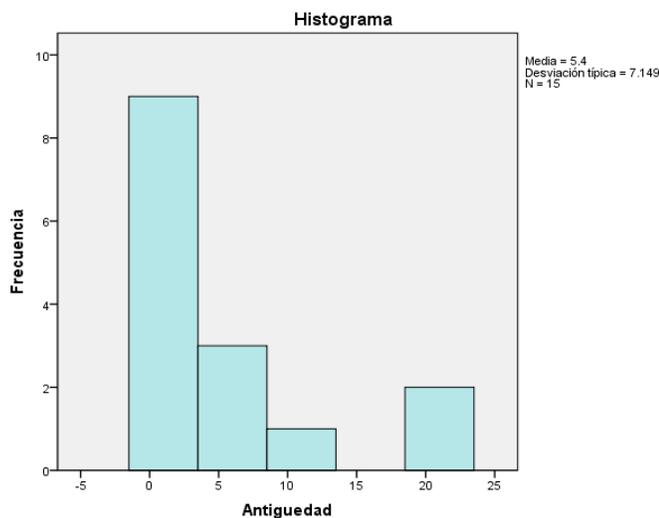


Figura 8. Histograma de la distribución de la muestra por antigüedad en la empresa

Como respuesta a la pregunta si ha tenido o no, contacto con personas con discapacidad, 11 de los participantes respondieron que si para una mayoría del 73,3 % y sólo 4 no han tenido contacto para un 26,7 %. Este resultado se puede visualizar en la figura 9.

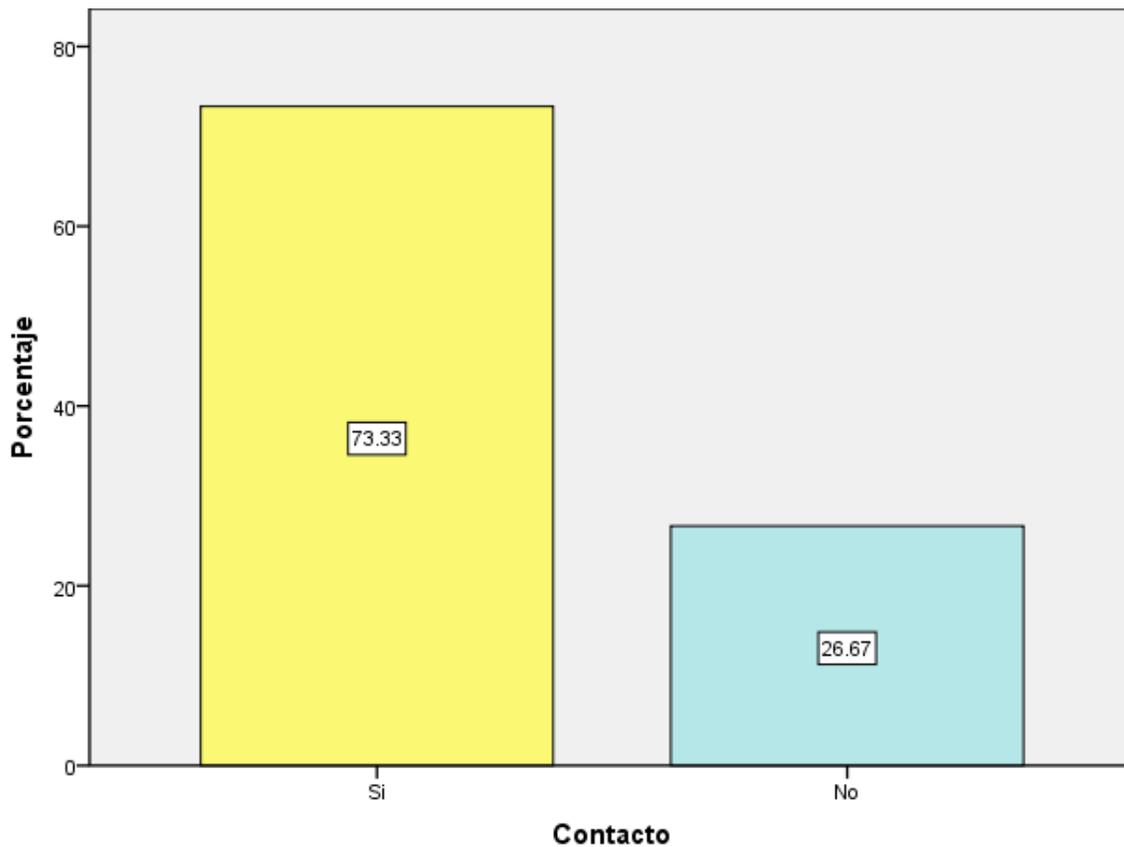


Figura 9. Respuesta a la pregunta si ha tenido o no contacto con personas con discapacidad.

## 4.2 Resultados en base a los objetivos específicos

### 4.2.1 Resultados correspondientes al primer objetivo específico

Este objetivo consiste en describir las creencias hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, que tiene una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, mediante las Escalas de Creencias, según el modelo de Fishbein y Aztjen (1975).

Estos resultados sirvieron de guía para la elaboración de las estrategias de cambio de creencias y de actitudes en el taller de concientización.

En la tabla se presentan los valores de las medias y la desviación estándar de las siete mediciones respectivas

Tabla 11. Descriptivos de las creencias en el pretest

<b>Escalas</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
1.Creencias y sus consecuencias	3,03	0,79
2.Evaluación de las creencias	2,01	0,28
3.Actitud Conductual	3,07	0,98
4.Creencias Normativas	2,13	0,26
5.Adhesion a las creencias Normativas	3,28	0,46
6.Norma subjetiva	3,51	0,75
7.Intencion Conductual	2,3	0,33

#### Resultados referentes a las Creencias y sus Consecuencias en el pretest.

La media de 3,03 indica que la favorabilidad está en un nivel intermedio, ni favorable ni desfavorable, en relación a trabajar junto a personas con discapacidad.

Por lo tanto, en la estrategia de elaboración del taller de concientización se incorporaron argumentos de persuasión convincentes para acrecentar la favorabilidad en términos de aumentar la tolerancia a las diferencias. Adicionalmente, se aclaró a los participantes que ellos no necesariamente tienen que recibir mucha capacitación, ni tienen que observar mucha paciencia. Adicionalmente se les informó que las personas con discapacidad no requieren de excesiva supervisión ni a éstos sólo se les pueden delegar tareas sencillas. Además, que la incorporación de personas con discapacidad no necesariamente retrasa el logro de los objetivos ni dificulta el cumplimiento de las normas de la empresa

Resultados referentes a la Evaluación de las Consecuencias de las creencias en el pretest. La media de 2,01 indica que la favorabilidad está en un nivel desfavorable, en relación a trabajar junto a personas con discapacidad. En consecuencia, en el taller se implementaron estrategias para transformar esas creencias hacia el polo positivo y de esa manera los participantes experimentasen evaluaciones agradables hacia trabajar junto a personas con discapacidad.

Resultados referentes a la Actitud Conductual en el pretest. La media de 3,07 indica que la favorabilidad está en un nivel intermedio, ni favorable ni desfavorable, en relación a trabajar junto a personas con discapacidad.. En consecuencia, en el taller se implementaron estrategias para elevar la favorabilidad.

Resultados referentes a las Creencias Normativas en el pretest. La media de 2,177 indica que la favorabilidad está en un nivel intermedio, ni favorable ni desfavorable, en relación a trabajar junto a personas con discapacidad. En consecuencia, en el taller se implementaron estrategias para elevar la favorabilidad hacia trabajar junto a personas con discapacidad.

Resultados referentes a la Adhesión a las Creencias Normativas en el pretest. La media de 3,28 indica que la favorabilidad está en un nivel intermedio, ni favorable ni desfavorable, en relación a trabajar junto a personas con discapacidad. En consecuencia, en el taller se implementaron estrategias para elevar la favorabilidad hacia trabajar junto a personas con discapacidad.

Resultados referentes a la Norma Subjetiva en el pretest. La media de 3,51 indica que la favorabilidad está en un nivel intermedio, ni favorable ni desfavorable, en relación a trabajar junto a personas con discapacidad. En consecuencia, en el taller se implementaron estrategias para elevar la favorabilidad hacia trabajar junto a personas con discapacidad.

Resultados referentes a la Intención Conductual en el pretest. La media de 2,3 indica que la favorabilidad está en un nivel ni favorable ni desfavorable, en relación a trabajar junto a personas con discapacidad. En consecuencia, en el taller se implementaron estrategias para elevar la favorabilidad hacia trabajar junto a personas con cualquier tipo de discapacidad.

En cuanto a la disposición para trabajar de acuerdo al tipo de discapacidad, en la tabla 12 se presenta las intenciones conductuales clasificadas y en la figura 6 se visualiza la intención conductual de menor a mayor favorabilidad.

Tabla 12. Intención Conductual específica relativa a trabajar junto a personas con discapacidad

<b>Tipo de discapacidad</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
1.Mental (Psicosocial)	1,53	0,74
2.Visual	2,26	0,88
3.Motor (neurológico)	2,4	0,98
4.Mental (Intelectual)	3,6	1,40
5.Motor(Músculo-esquelético)	3,8	0,77
6.Auditiva	4,0	0,98

En la figura 10 se puede visualizar la intención conductual por discapacidades específicas, ordenadas en orden ascendente.

Dado que el tipo de discapacidad con menor intención conductual fue el mental psicosocial, al mismo se le otorgó un mayor tiempo de exposición persuasiva.

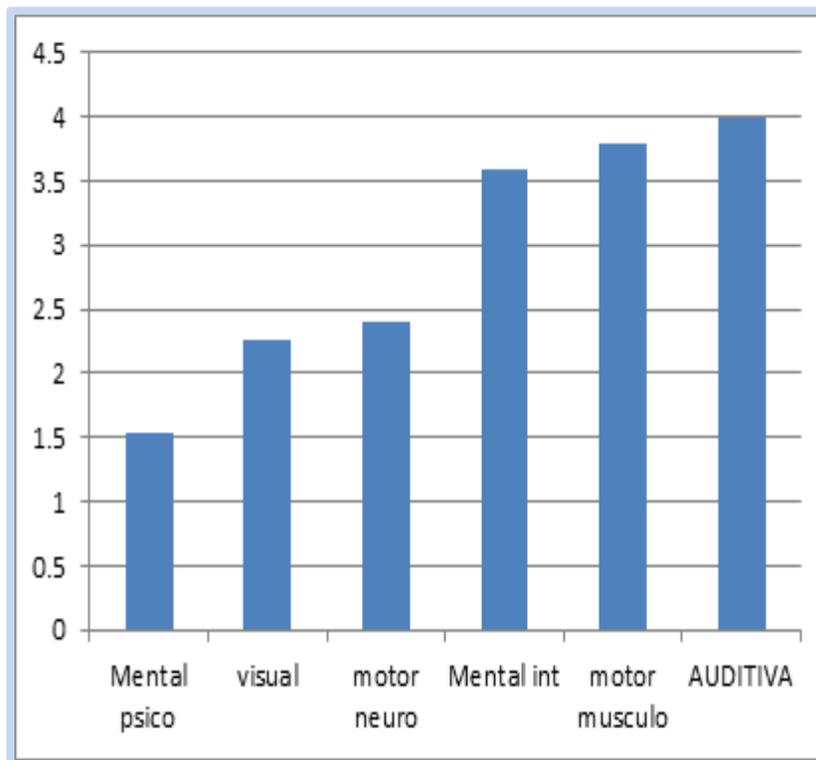


Figura 10. Intención Conductual específica relativa trabajar junto a personas con discapacidad

#### 4.2.2 Resultados correspondientes al segundo objetivo específico

En relación al segundo objetivo específico, que consistía en diseñar un taller dirigido a la concientización hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, para una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, se realizó lo siguiente.

Debido a que en la presente tesis se escogió la estrategia de persuasión en base a los postulados de la Teoría de Elaboración de Petty y Cacciopo (1986), a continuación se desglosan los aspectos más relevantes para el diseño e implementación del taller de concientización.

#### **4.2.2.1 Variables relacionados con la fuente (el emisor)**

Muchas de las características que presentan las fuentes activan el procesamiento heurístico o periférico de la persuasión. Es por esto que las características de la fuente serán de influencia en las actitudes, particularmente cuando haya desmotivación por parte del receptor o que éste no sea capaz de procesar el argumento dado.

Son importantes las siguientes características: -

Agrado, fama y atractivo: Las fuentes agradables (personajes que posean alguna característica de interés para el receptor) son más eficaces que las desagradables, por lo que estos últimos necesitarán un mensaje de mayor validez para persuadir efectivamente, a diferencia de las más agradables que necesitan incluso un menor número de argumentos para persuadir. En este caso específico, el tesista que fue el expositor, es una persona amable y respetuosa.

Credibilidad: Son más persuasivos aquellos expositores que pueden ser tomadas en serio al poseer *experiencia* (posesión de conocimientos relevantes) y *credibilidad* (ausencia de motivos ocultos). *Se logra un mayor* cambio de actitud frente a estas características, independientemente si es mediante la ruta central o periférica, ya que con la primera el receptor pondrá mayor atención a los argumentos otorgados por fuentes creíbles, y con la segunda la credibilidad de la fuente será un factor clave para decir que el mensaje es válido.

El expositor es considerado como experto en el tema de la discapacidad, con amplia experiencia en el área y actuó como correlator de la Ley para las personas con Discapacidad, promulgada en el 2007.

#### **4.2.2.2. Variables relacionadas con el receptor (la audiencia)**

De acuerdo con el modelo de Petty y Cacciopo (1986), lo primero que debe hacerse es verificar la implicación de la audiencia (receptor) en el tema. Esta implicación determinaría a su vez la probabilidad de elaboración.

La implicación del receptor depende de dos factores

1. LA MOTIVACIÓN DEL RECEPTOR. Consiste en el deseo de realizar el esfuerzo mental que supone pensar sobre el mensaje, basado en la relevancia o importancia personal del tema

2. LA CAPACIDAD DEL RECEPTOR. Consiste en la posesión de las habilidades y la posibilidad de realizar esos pensamientos relativos al tema. Influye el conocimiento previo sobre el contenido.

Seguidamente se establece la decisión sobre la estrategia a utilizar. Si la implicación de la audiencia es baja, conviene emplear estrategias relativas a la ruta periférica. Si la implicación es alta, conviene emplear estrategias relativas a la ruta central. Si la audiencia presenta una implicación moderada (mixta), es conveniente utilizar estrategias híbridas.

En el caso específico de los participantes en el presente estudio, se pudo verificar que la implicación en el tema de las actitudes hacia trabajar junto a personas con discapacidad era moderado y, por lo tanto, se decidió utilizar estrategias que combinaran tanto la ruta central como la ruta periférica.

En la tabla 13 se exponen las estrategias de la ruta central y en la tabla 14 las estrategias de la ruta periférica.

---

**Tabla 13. Estrategias de persuasión utilizando la ruta central**


---

Estrategia/Técnica	Definición y Procedimiento	Implementación
1.Expositiva: Conferencia o exposición	<p>Técnica expositiva centrada en el instructor que consiste en proporcionar información al grupo, al tiempo que se limita la participación de éste</p> <p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Preparación de la conferencia</p> <p>Desarrollo de la conferencia: introducción, de la tesis apoyada con ejemplos, demostraciones o ilustraciones, periodo de preguntas y respuestas y finalmente la síntesis del tema propuesto.</p>	<p>El tesista realizó la exposición con apoyo de láminas en power point (ver láminas).</p>
2.Ejercicio Vivencial: Estudio de casos	<p>Es una técnica que se centra en los participantes, al propiciar una reflexión o juicio crítico alrededor de un hecho real o ficticio que previamente les fue descrito o ilustrado. El caso puede ser presentado como un documento breve o extenso en forma de lectura, película o grabación.</p> <p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p>El instructor prepara un caso que corresponda al contenido y objetivos del programa y presenta el caso al grupo.</p> <p>Se inicia el análisis del caso en forma individual o en pequeños grupos.</p> <p>El instructor conduce una discusión sobre las opiniones de los participantes y las enriquece.</p> <p>El grupo elabora conclusiones y el instructor pide que elaboren en forma individual o en grupos pequeños, un reporte sobre el caso expuesto</p>	<p>El tesista expuso casos de la vida real relativos a situaciones laborales de personas con discapacidad.</p>
3.Ejercicio Vivencial: Simulaciones	<p>Método que permite a los participantes el experimentar casi igual que con lo que se confrontarán en la realidad. Un ejemplo de esto son los simuladores de vuelo y de conducir.</p> <p><b>Funciones</b></p> <p>Para contenidos que requieren la vivencia para hacerlos significativos.</p> <p>Para desarrollar habilidades específicas para enfrentar y resolver las situaciones simuladas.</p> <p>Para estimular el interés de los participantes por un tema específico al intervenir en la simulación.</p>	<p>El tesista presentó el ejercicio vivencial de “el Lazarillo”.</p>
4.Vivencial y Diálogo-Discusión: Situación problemática	<p>El objetivo es que los participantes trabajen en grupos pequeños para sintetizar y construir el conocimiento orientado a resolver problemas, que por lo general han sido tomados de la realidad</p>	<p>El tesista presenta situaciones problemáticas como consecuencia del rechazo a trabajar junto a personas con discapacidad.</p>

---

---

**Tabla 14. Estrategias de persuasión utilizando la ruta periférica**


---

Estrategia/Técnica	Definición y Procedimiento	Implementación
1. Diálogo matizado con Humor	El humor, utilizado apropiadamente, permite a los participantes sentirse relajados y disfrutar el aprendizaje. Hay que tener mucho cuidado con lo que se dice, evitando alusión al sexismo, religión, política o grupos étnicos con intención de ridiculizar. El humor bien utilizado fomenta la creatividad, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.	El tesista utilizó el humor para crear un clima cálido, disminuir tensiones y facilitar la aceptación de la argumentación.
2. Ejercicio Vivencial: Juegos	Se utilizan para dar refuerzo a lo que se quiere demostrar por lo que deben poseer un propósito persuasivo y tener relevancia con el tema en discusión. Para mayor efectividad, debe ser corto, sencillo, requerir la participación de todos los participantes sin que se sientan incómodos.	El tesista utilizó juegos “rompe-hielo” al inicio del taller y al final del mismo
3. Ejercicio Vivencial: análisis de un video	Se presenta el video. Se invita a los participantes a conformar pequeños grupos y a discutir el impacto que produjo el mismo. Se presentan las conclusiones al grupo en su totalidad	El tesista presentó dos videos (ver leyenda de los videos).
4. Ejercicio Vivencial: Juego de papeles	<p>En esta técnica algunos participantes asumen un papel diferente al de su propia identidad, para representar un problema real o hipotético con el objeto de que pueda ser comprendido y analizado por el grupo.</p> <p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El instructor prepara el enunciado del problema, y los papeles que representarán los participantes.</li> <li>2. El instructor explica al grupo el propósito y la mecánica del juego de papeles.</li> <li>3. El instructor solicita tantos voluntarios como papeles deban representarse.</li> <li>4. La distribución de los papeles entre los voluntarios puede ser por sorteo, por asignación del instructor o por consenso de los participantes. El resto del grupo recibe instrucciones para actuar como observadores.</li> <li>5. El instructor presenta el problema y fija un tiempo para la representación.</li> <li>6. Los voluntarios representan el problema de acuerdo a sus papeles sin interferencia de los observadores.</li> <li>7. Al finalizar la representación, el instructor pide al grupo sus reflexiones y comentarios sobre lo ocurrido</li> <li>8. El instructor apoya la representación, con alguna teoría alusiva al problema</li> </ol>	<p>El tesista presentó el juego de dos papeles</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Un trabajador sin discapacidad; y</li> <li>2) Un trabajador con discapacidad</li> </ol>

---

En atención al logro de la modificación de actitudes, el taller se diseñó en base a tres áreas; cognitiva, afectiva y conductual, tal como se grafica en la figura 11.

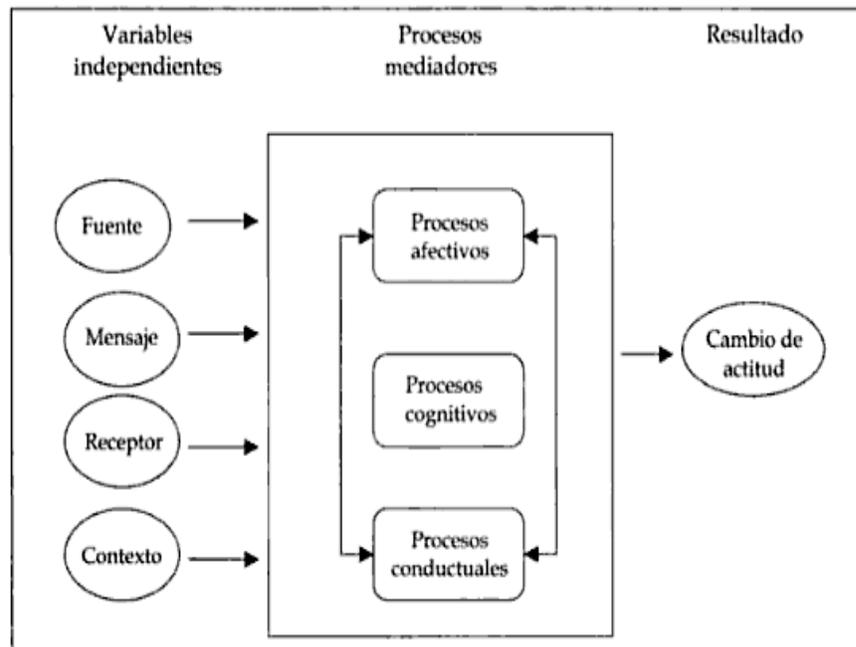


Figura 11. Esquema del efecto del taller sobre las actitudes

La primera, el área cognitiva, consiste en la exposición del tesista y de las láminas Correspondientes (ver láminas), así como de los testimonios de un experto en la contratación de personas con discapacidad y de un trabajador que presenta una discapacidad auditiva.

El área afectiva se indujo a través de videos alusivos al tema (ver video) y dinámicas que permiten al participante vivenciar la condición

El área conductual, también conocida como volitiva se logró a través de la práctica de situaciones similares a trabajar junto a personas con discapacidad.

A continuación se exponen las láminas de la presentación en power point.

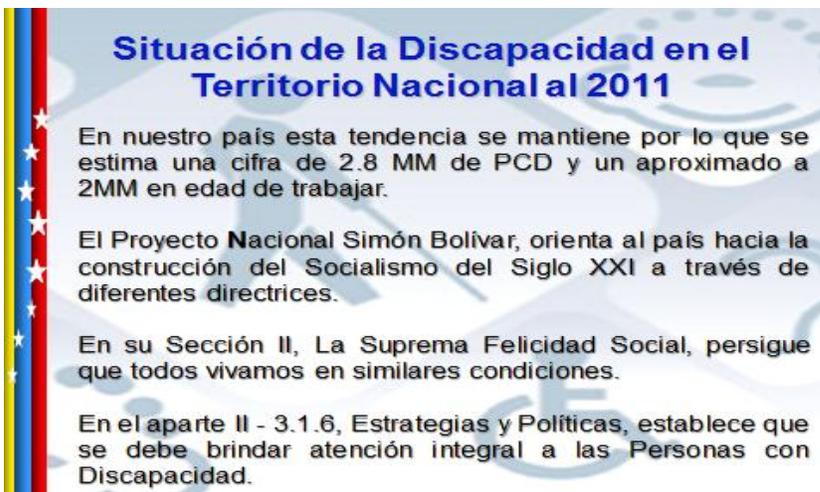
Lámina 1 La primera diapositiva expone el título del taller y el autor Se trata de la portada a la exposición en Power Point



Lámina 2. La segunda ofrece estadísticas actualizadas de las cifras a las que asciende el colectivo de Personas con Discapacidad a nivel mundial y regional.



Lámina 3 La tercera hace énfasis en el Proyecto Nacional Simón Bolívar.



### Situación de la Discapacidad en el Territorio Nacional al 2011

En nuestro país esta tendencia se mantiene por lo que se estima una cifra de 2.8 MM de PCD y un aproximado a 2MM en edad de trabajar.

El Proyecto **Nacional Simón Bolívar**, orienta al país hacia la construcción del Socialismo del Siglo XXI a través de diferentes directrices.

En su Sección II, La Suprema Felicidad Social, persigue que todos vivamos en similares condiciones.

En el aparte II - 3.1.6, Estrategias y Políticas, establece que se debe brindar atención integral a las Personas con Discapacidad.

Lámina 4. La cuarta lámina propone una breve reseña histórica sobre el trato hacia las personas con discapacidad desde los tiempos del Rey Luis XIV de Francia, quien fue el primer hombre público en poner la mirada sobre este colectivo, dado el gran número de inválidos producto de las mutilaciones sufridas en las constantes guerras libradas por ese país para ese entonces. Antes de eso, la mayoría sufría un destino inhumano, ya que eran perseguidos, excluidos y hasta quemados en la hoguera.



Las siguientes láminas, de la cinco a la nueve, describen la evolución en cuanto a la terminología empleada para describir a las personas con discapacidad, la clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud, el nuevo enfoque psicosocial de rehabilitar a la sociedad en cuanto a los derechos, diferencias e inclusión ciudadana de las personas con discapacidad y las creencias generalizadas.

Lámina 5

**Definiciones y su evolución**

**"MINUSVÁLIDOS", "INCAPACITADOS", "IMPEDIDOS" o "DISCAPACITADOS"**

**Modelo médico** **Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)** . 1.980.

**Deficiencia**

**Modelo social** **Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)** . 2001.

**persona** **Resolución WHW 54.21 de la OMS.**

Lámina 6

**CREENCIAS**

**1. Generalizaciones que hacemos:**

- ❖De nosotros mismos
- ❖De otras personas
- ❖Del mundo que nos rodea

**2. Determinan el comportamiento humano. Actúan como:**

- Poderosas autorizaciones para emplear nuestras habilidades al máximo.
- Como limitaciones innecesarias.

**El cambio de creencias es una poderosa manera de cambiar también el comportamiento de un modo fundamental.**

Lámina 7

**OPCIONES DE VIDA**

DEFINICIÓN MORAL	→	Mendigar, depender de limosnas o del apoyo de la familia.
DEFINICIÓN MÉDICA	→	Trabajo protegido Programas especiales.
DEFINICIÓN SOCIAL	→	Conseguir empleo en el mercado laboral con o sin apoyo o establecer una empresa propia.

Lámina 8

**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).**  
Resolución WHW 54.21 de la OMS.

El concepto de **funcionamiento** hace referencia a todas las Funciones Corporales, Estructuras Corporales, Actividades y Participación; de manera similar, **discapacidad** engloba las deficiencias, limitaciones en la actividad, o restricciones en la participación.

Personas con discapacidad: son todas aquellas que por causas congénitas o adquiridas presentan alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas...." Art. 6 LPCD

Lámina 9

**EL NUEVO ENFOQUE DE DISCAPACIDAD**  
De la rehabilitación de las Personas Con Discapacidad  
hacia la rehabilitación de la sociedad

Rehabilitar Personas con Discapacidad		Rehabilitar la Sociedad
Caridad	→	Derechos
Ajustarse a la norma	→	Aceptar las diferencias
Exclusión	→	Inclusión, participación y ciudadanía

Lámina 10 Esta lámina menciona los tipos de discapacidad más comunes, según la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF)

**Tipos de discapacidad:**  
**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).**

Términos empleados en el certificado de discapacidad

- Mental Intelectual.
- Mental Psicosocial.
- Visual.
- Auditiva.
- Neurológica.
- Músculoesquelética

Lámina 11 Esta es la carátula de un video que presenta a una persona con discapacidad motora, la cual se acerca a diferentes conductores de carros, en una calle transitada. Les hace entrega de una tarjeta y continua su recorrido al siguiente vehículo sin intercambiar palabra con ellos. Al recibir y leer la tarjeta, los conductores inmediatamente se colocan el cinturón de seguridad. Al final del video, se lee la información que contiene la tarjeta y expresa lo siguiente: **“Yo tampoco usaba el cinturón de seguridad. Sólo úsalo.”**

En el video se puede ver claramente cómo esta persona persuade a los conductores, quienes **de inmediato comienzan a colocarse el cinturón de seguridad**. Su condición de discapacidad, sumada al texto de la tarjeta, son estrategias irrefutables para alcanzar la sugestión.



Las láminas 12 a 18, describen los tipos de discapacidad y mencionan personas destacadas que presentaron las condiciones analizadas.

Lámina 12

**Tipos de discapacidad:**  
**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).**



Luis Braille



ANDREA BOCELLI

**Discapacidad Visual**

**Pérdida o disminución de la función visual, total o parcial por uno o ambos ojos aunque utilice lentes.**

**Baja visión: disminución de la agudeza visual y el campo visual.**

**Ceguera Total: es la pérdida total de la visión donde se ve inmersa la agudeza y el campo visual.**

Lámina 13

**Tipos de discapacidad:**  
**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).**

**Discapacidad Mental - Intelectual**

**Gama de manifestaciones caracterizadas por lentitud en el aprendizaje, se hace evidente en la interacción con el entorno social**

- Síndrome de Down**
- Retardo mental**
- Autismo de bajo rendimiento**
- Parálisis cerebral**

Lámina 14

**Tipos de discapacidad:**  
**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).**

**Discapacidad Auditiva**

  
Ludwig Van Beethoven

  
Venessa Peretti

Pérdida o disminución de la función de la audición aunque utilice auxiliares auditivos.

Lengua de señas 

Lectura labio facial 

Lámina 15

**Tipos de discapacidad:**  
**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).**

**Discapacidad Neurológica**

  
Christopher Reeve

  
Gustavo Cerati

**Pérdida o disminución de la función motora y sensitiva**

- Parálisis de la mitad del cuerpo
- Parálisis de miembros inferiores / superiores
- Partes del cuerpo dormido
- Ausencia o pérdida de alguna estructura del sistema nervioso ( medula espinal, nervios )
- Ausencia de sensibilidad (frio. calor, dolor,...)

Lámina 16

**Tipos de discapacidad:**  
**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).**  
**Discapacidad Mental - Psicosocial**



Albert Einstein

**Dificultad para integrar situaciones que permitan establecer relaciones interpersonales y sociales.**

Autismo de alto rendimiento  
 Trastornos afectivos  
 Trastorno de la personalidad.  
 Esquizofrenia y trastorno paranoide.  
 Trastorno de ansiedad, adaptativos y Somatomorfo.



Ted Turner

Lámina 17

**Tipos de discapacidad:**  
**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).**  
**Discapacidad Músculo - Esquelética**



Almirante Nelson



Stephen Hawking

Dificultad para moverse, caminar, mantener ciertas posturas para desarrollar habilidades como sostener objetos.  
 Se manifiesta en miembros superiores y/o inferiores.

- Falta toda o parte de extremidad superior/ inferior
- Tiene deformidad en alguna parte del cuerpo.
- Acondroplasia.
- Dificultad en el uso de una mano, mueve menos o mueve igual brazo o pierna.

Lámina 18

**Tipos de discapacidad:**  
**Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).**



**Discapacidad Múltiple**

Miriam Torres

Son las personas que presentan dos o más condiciones de Discapacidad .

- Visual y auditiva.
- Neurológica musculo esquelética .
- Visual musculo esquelética.
- Visual neurológica .

Lámina 19 Esta lámina introduce el tema de las tareas que vienen desempeñando las personas con discapacidad. Las creencias generalizadas y la manera de apoyar cada una de ellas se analizan con mayor detalle en exposición oral.

**Tareas que pueden desempeñar las Personas con discapacidad que no han alcanzado una formación académica y las creencias generalizadas.**

Lámina 20 Corresponde a la carátula de un video donde la dama no presenta ninguna discapacidad. Sólo el caballero sufre una discapacidad músculo esquelética en su pierna izquierda. En el desarrollo del vídeo, se evidencia que la condición del caballero no es obstáculo para desempeñarse como bailarín de salsa.

Este bailarín es un ejemplo de voluntad, constancia y disciplina, para todas aquellas personas que, sin presentar ninguna discapacidad, se dan por vencidas ante cualquier eventualidad.



Lámina 21 La carátula del\_ último vídeo muestra a dos bailarines clásicos. Ambos tienen discapacidad músculo esquelética. La dama presenta la discapacidad en su brazo derecho, mientras que el caballero la presenta en su pierna izquierda.

La coreografía del ballet es muy similar a cualquier otra en cuanto a belleza, técnica y dificultad. La interpretación de los artistas conmueve al público presente hasta las lágrimas, como se evidencia en varias escenas a lo largo del vídeo.



#### 4.2.3 Resultados correspondientes al tercer objetivo específico

En relación al tercer objetivo específico que consiste en determinar los cambios que ocurren como consecuencia de la aplicación del taller en las creencias hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, que tiene una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, medidos a través de las Escalas de Creencias, según el modelo de Fishbein y Aztjen (1975) se obtuvo lo siguiente:

Al comparar los valores en la Escala de Creencias y sus Consecuencias, utilizando la prueba “t” para muestras relacionadas, en los tiempos del pre y del posttest, no se verificó una diferencia significativa, tal como se puede observar en la tabla 15.

Tabla 15. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la escala de Creencias y sus Consecuencias

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
0,287	0,80	--1,383	14	0,892	P > 0,005 No significativa. No rechazar la hipótesis nula

Al comparar los valores en la Evaluación de las Creencias y sus Consecuencias, utilizando la prueba “t” para muestras relacionadas, en los tiempos del pre y del posttest, se verificó una diferencia significativa, tal como se puede observar en la tabla 16.

Tabla 16. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la escala de Evaluación de las Creencias y sus Consecuencias

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
--0,94	0,32	--5,21	14	0,001	P < 0,005 Significativa. Rechazar la hipótesis nula

Al comparar los valores en la Actitud Conductual, utilizando la prueba “t” para muestras relacionadas, en los tiempos del pre y del posttest, se verificó una diferencia significativa, tal como se puede observar en la tabla 17.

Tabla 17. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la Actitud Conductual

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
--0,145	1,07	--5,32	14	0,001	P < 0,005 Significativa. Rechazar la hipótesis nula

Al comparar los valores en la escala de Creencias Normativas, utilizando la prueba “t” para muestras relacionadas, en los tiempos del pre y del posttest, se verificó que no existe una diferencia significativa, tal como se puede observar en la tabla 18.

Tabla 18. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la Creencia Normativa

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
--0,08	0,35	--5,32	14	0,382	P > 0,005 No Significativa. No rechazar la hipótesis nula

Al comparar los valores en la escala de Adhesión a las Creencias Normativas, utilizando la prueba “t” para muestras relacionadas, en los tiempos del pre y del posttest, se verificó que existe una diferencia significativa, tal como se puede observar en la tabla 19.

Tabla 19. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de Adhesión a las Creencias Normativas

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
--0,28	0,45	--2,38	14	0,032	P < 0,005 Significativa. Rechazar la hipótesis nula

Al comparar los valores de la Norma Subjetiva, utilizando la prueba “t” para muestras relacionadas, en los tiempos del pre y del posttest, se verificó que existe una diferencia significativa, tal como se puede observar en la tabla 20.

Tabla 20. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de la Norma Subjetiva

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
--0,45	0,68	--2,64	14	0,019	P < 0,005 Significativa. Rechazar la hipótesis nula

Al comparar los valores en los valores en la escala de Intención Conductual, utilizando la prueba “t” para muestras relacionadas, en los tiempos del pre y del posttest, se verificó que existe una diferencia significativa, tal como se puede observar en la tabla 21.

Tabla 21. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores de Intención Conductual

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
--0,91	0,53	--6,67	14	0,00	P < 0,005 Significativa. Rechazar la hipótesis nula

#### 4.2.4 Resultados correspondientes al cuarto objetivo específico

En relación al cuarto objetivo específico, que consistía en describir la actitud de una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA) La Campiña, hacia trabajar junto a personas con discapacidad en los valores de la Escala de Actitud hacia las Personas con Discapacidad (EAD) (Verdugo, Jenaro y Arias, 1994), antes del taller y después del mismo, se procedió de la siguiente manera.

Inicialmente se analizó la consistencia interna del instrumento Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad (EAD), Forma G (Verdugo, Arias y Jenaro, 1994), como una propiedad psicométrica fundamental. Para ello se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose para los 37 ítems un valor de confiabilidad de 0,742, lo cual puede considerarse aceptable.

En el pretest se obtuvieron los siguientes valores descriptivos totales: la media fue de 3,63, indicando una actitud neutra hacia trabajar con las personas con discapacidad. La mediana tuvo un valor similar de 3,56, una desviación típica de 0,274 y una leve asimetría de 1,50. El histograma de la distribución se puede apreciar en la figura 12.

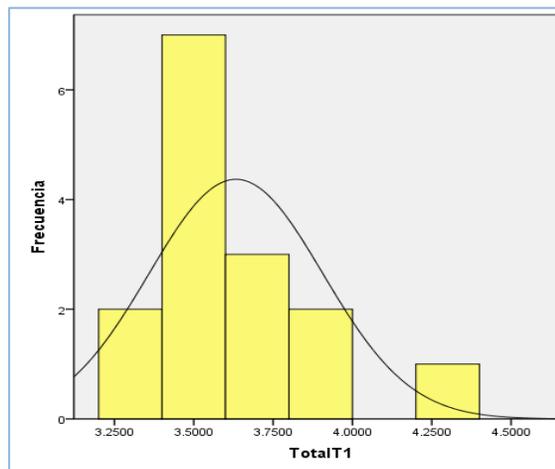


Figura 12. Histograma de frecuencias de los valores totales de la actitud en el pretest.

En el posttest se obtuvieron los siguientes valores descriptivos totales: la media fue de 3,90, indicando una actitud medianamente positiva hacia trabajar con las personas con discapacidad. La mediana tuvo un valor similar de 3,75, una desviación típica de 0,42 y una mayor asimetría de 2,21. El histograma de la distribución se puede apreciar en la figura 13.

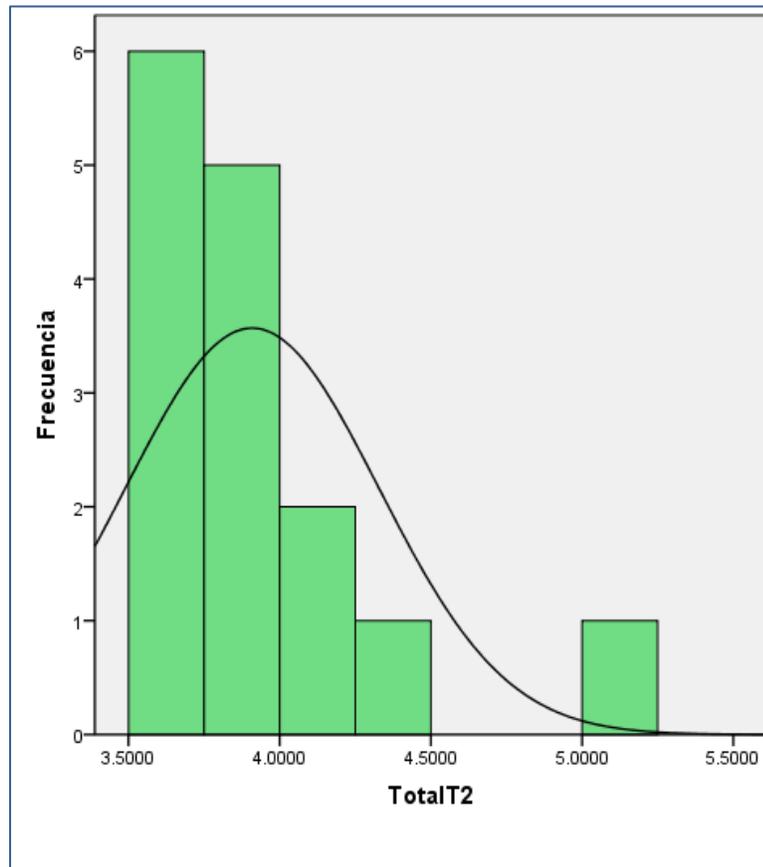


Figura 13. Histograma de frecuencias de los valores totales de la actitud en el posttest.

#### 4.2.5 Resultados correspondientes al quinto objetivo específico

En relación al quinto objetivo específico, que consistía en determinar los cambios que ocurren como consecuencia de la aplicación del taller en la actitud hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, que tiene una muestra de

trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, medidos a través de la Escala de Actitud hacia las Personas con Discapacidad (EAD) (Verdugo, Jenaro y Arias, 1994) en los valores totales y en los valores de las cinco subescalas, se obtuvo lo siguiente:

Se hizo un análisis inferencial. Para verificar si existían diferencias significativas en el grupo en los dos tiempos, pre y post, se utilizó la prueba “t de student” para muestras relacionadas. Tal como se puede verificar en la tabla 22, los resultados indican que existe una diferencia significativa en los valores de las medias entre el pretest y el posttest. Se podría entonces afirmar, con un 95 % de confianza, que la media de actitudes en el posttest es significativamente superior a la media de actitudes en el pretest.

Tabla 22. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en los valores totales

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
0,275	0,247	--4,323	14	0,001	P <0,005 Significativa. Rechazar la hipótesis nula

La diferencia se puede apreciar visualmente en la figura 14.

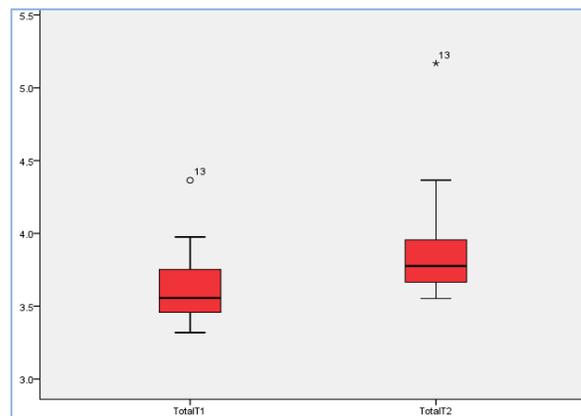


Figura 14. Diagrama de cajas comparativas de las medias totales de actitud entre el pretest y el posttest

Este cuarto objetivo también pretendía determinar los cambios que ocurren como consecuencia de la aplicación del taller en la actitud hacia el trabajo con personas con discapacidad, que tiene una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela – PDVSA la Campiña, medidos a través de la Escala de Actitud hacia las Personas con Discapacidad, en los valores de las cinco subescalas.

Para ello se realizó el análisis de los valores descriptivos e inferenciales en los cinco factores de la actitud hacia las personas con discapacidad,

Para el primer factor, **valoración de capacidades y limitaciones**, en el pretest se obtuvieron los siguientes valores descriptivos: la media fue de 2,85, indicando una actitud neutra en el factor hacia trabajar con las personas con discapacidad. La mediana tuvo un valor similar de 2,90 y una desviación típica de 0,55. Los valores del posttest fueron, una media de 3,03, una mediana de 3,15 y una desviación típica de 0,49.

Para verificar si existían diferencias significativas en el grupo en los dos tiempos, pre y post, se utilizó la prueba “t de student” para muestras relacionadas. Tal como se puede verificar en la tabla 23, los resultados indican que existe una diferencia significativa en los valores de las medias entre el pretest y el posttest. Se podría entonces afirmar, con un 95 % de confianza, que la media de actitudes en el posttest del factor 1 es significativamente superior a la media de actitudes en el pretest.

Tabla 23. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 1

<b>Media de la diferencia</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>t</b>	<b>gl</b>	<b>Significación (bilateral)</b>	<b>Conclusión</b>
-0,18	0,249	--2,685	14	0,018	P <0,005 Significativa. Rechazar la hipótesis nula

La diferencia se puede apreciar visualmente en la figura 15.

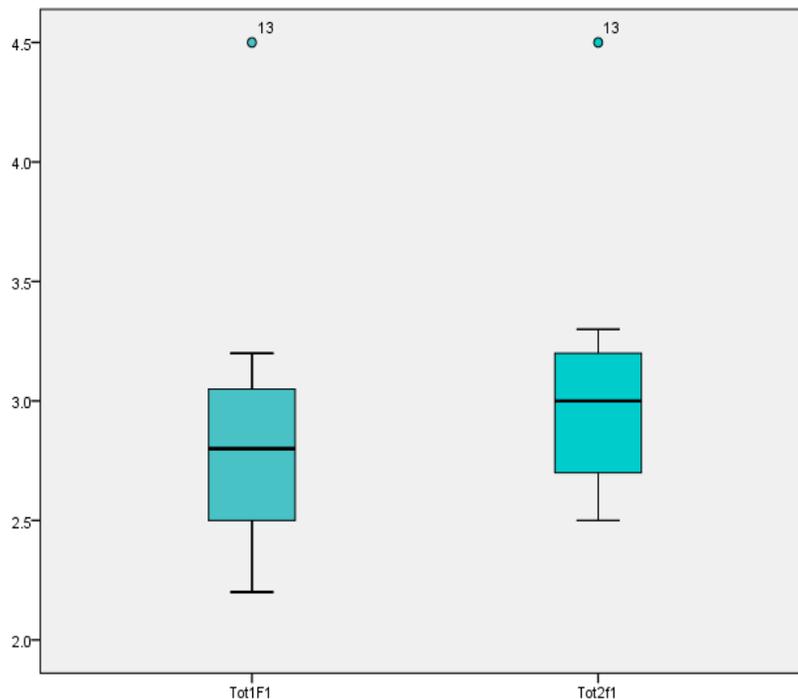


Figura 15. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 1 entre el pretest y el posttest

Para el segundo factor, **reconocimiento/negación de derechos**, en el pretest se obtuvieron los siguientes valores descriptivos: la media fue de 3,80, indicando una actitud positiva en el factor hacia trabajar con las personas con discapacidad. La mediana tuvo un valor similar de 3,78 y una desviación típica de 0,32. Los valores del posttest fueron, una media de 4,06, una mediana de 4,00 y una desviación típica de 0,44.

Para verificar si existían diferencias significativas en el grupo en los dos tiempos, pre y post, se utilizó la prueba “t de student” para muestras relacionadas. Tal como se puede verificar en la tabla 24, los resultados indican que existe una diferencia significativa en los valores de las medias entre el pretest y el posttest. Se podría entonces afirmar, con un 95 % de confianza, que la media de actitudes en el posttest del factor 2 es significativamente superior a la media de actitudes en el pretest.

Tabla 24. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 2

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
-0,25	0,31	--3,184	14	0,007	P <0,005 Significativa. Rechazar la hipótesis nula

La diferencia se puede apreciar visualmente en la figura 16.

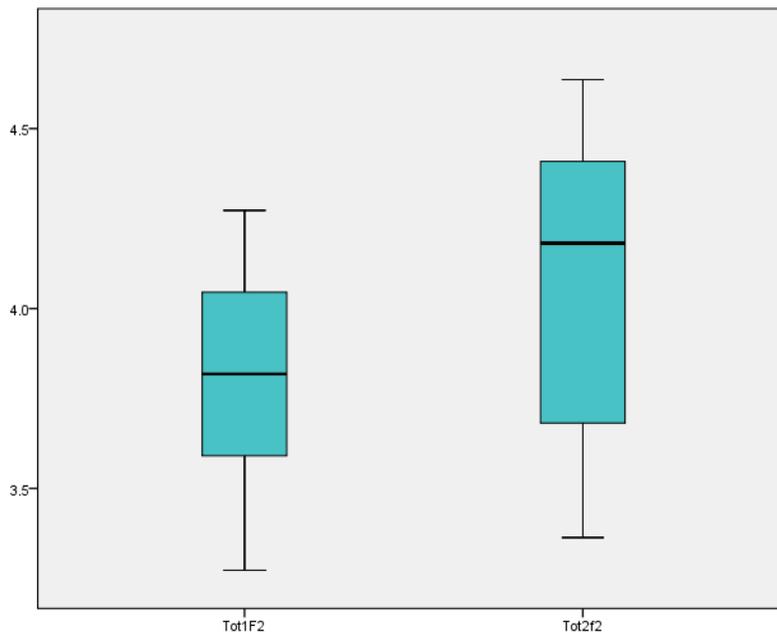


Figura 16. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 2 entre el pretest y el posttest

Para el tercer factor, **implicación personal**, en el pretest se obtuvieron los siguientes valores descriptivos: la media fue de 2,98, indicando una actitud neutra en el factor hacia trabajar con las personas con discapacidad. La mediana tuvo un valor similar de 2,90 y una desviación típica de 0,29 .Los valores del posttest fueron, una media de 3,09, una mediana de 3,10 y una desviación típica de 0,57.

Para verificar si existían diferencias significativas en el grupo en los dos tiempos, pre y post, se utilizó la prueba “t de student” para muestras relacionadas. Tal como se puede verificar en la tabla 25, los resultados indican que no existe

una diferencia significativa en los valores de las medias entre el pretest y el posttest. Se podría entonces afirmar, con un 95 % de confianza, que la media de actitudes en el posttest del factor 3 no es significativamente superior a la media de actitudes en el pretest.

Tabla 25. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 3

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
-0,11	0,523	--0,798	14	0,438	p>0,005 No significativa. No rechazar la hipótesis nula

La ausencia de diferencia se puede apreciar visualmente en la figura 17.

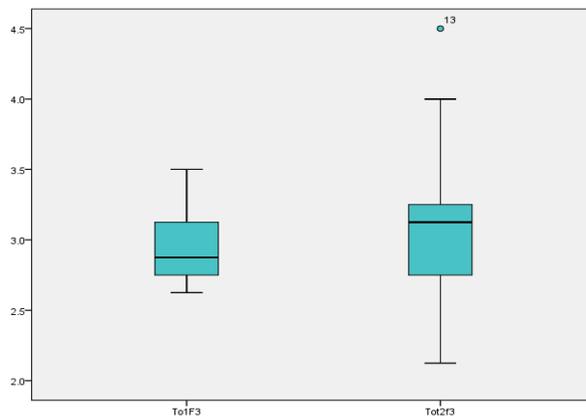


Figura 17. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 3 entre el pretest y el posttest

Para el cuarto factor, **calificación genérica**, en el pretest se obtuvieron los siguientes valores descriptivos: la media fue de 2,71, indicando una actitud baja en el factor hacia trabajar con las personas con discapacidad. La mediana tuvo un valor similar de 2,69 y una desviación típica de 0,717 .Los valores del posttest fueron, una media de 2,97, una mediana de 3,00 y una desviación típica de 0,712.

Para verificar si existían diferencias significativas en el grupo en los dos tiempos, pre y post, se utilizó la prueba “t de student” para muestras relacionadas.

Tal como se puede verificar en la tabla 26, los resultados indican que no existe una diferencia significativa en los valores de las medias entre el pretest y el posttest. Se podría entonces afirmar, con un 95 % de confianza, que la media de actitudes en el posttest del factor 3 no es significativamente superior a la media de actitudes en el pretest.

Tabla 26. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 4

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
-0,26	0,912	--0,1.2	14	0,2778	p>0,005 No significativa. No rechazar la hipótesis nula

La ausencia de diferencia se puede apreciar visualmente en la figura 18.

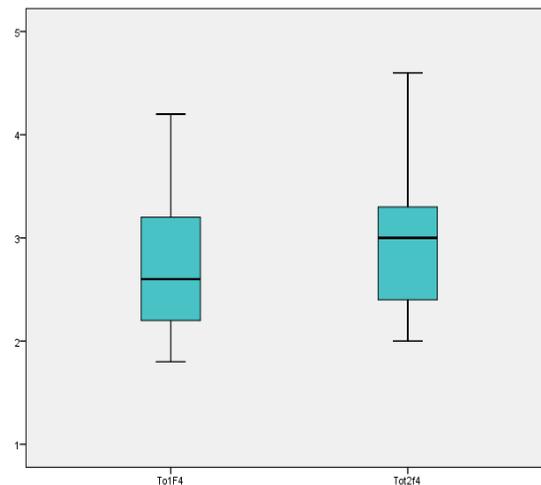


Figura 18. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 4 entre el pretest y el posttest

Para el quinto factor, **asunción de roles**, en el pretest se obtuvieron los siguientes valores descriptivos: la media fue de 4,76 indicando una alta actitud en el factor hacia trabajar con las personas con discapacidad. La mediana tuvo un

valor similar de 4,73 y una desviación típica de 0,82 .Los valores del posttest fueron, una media de 5,62, una mediana de 5,50 y una desviación típica de 0,64.

Para verificar si existían diferencias significativas en el grupo en los dos tiempos, pre y post, se utilizó la prueba “t de student” para muestras relacionadas. Tal como se puede verificar en la tabla 27, los resultados indican que existe una diferencia significativa en los valores de las medias entre el pretest y el posttest. Se podría entonces afirmar, con un 95 % de confianza, que la media de actitudes en el posttest del factor 5 es significativamente superior a la media de actitudes en el pretest.

Tabla 27. Prueba “t de student “ para muestras relacionadas entre el pretest y el posttest en el factor 5.

Media de la diferencia	Desviación típica	t	gl	Significación (bilateral)	Conclusión
-0,866	0,824	--4,72	14	0,001	P<0,005 Significativa. Rechazar la hipótesis nula

La diferencia se puede apreciar visualmente en la figura 19.

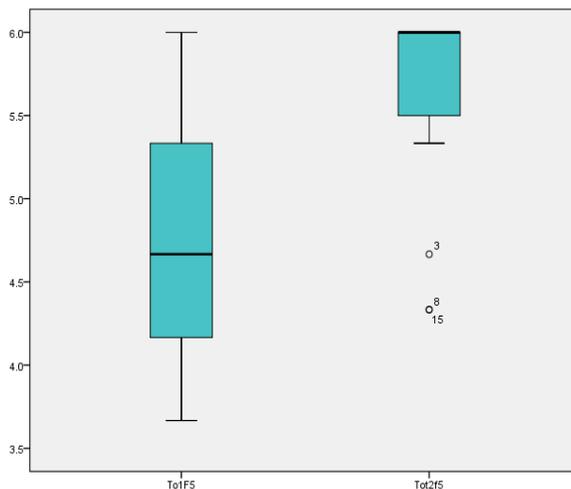


Figura 19. Diagrama de cajas comparativas de las medias en el factor 5 entre el pretest y el posttest

## CAPITULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El estudio realizado tenía como finalidad conocer si el diseño y aplicación de un programa de concientización y sensibilización incrementaba significativamente la actitud positiva hacia las personas con discapacidad en el ámbito laboral, medidas tanto en los valores totales como en cinco subdimensiones de la actitud, a saber Sub escala 1. Valoración de capacidades y limitaciones, Sub escala 2. Reconocimiento o negación de derechos Sub escala 3. Implicación personal, Sub escala 4. Calificación genérica y Sub escala 5. Asunción de roles

El programa de intervención, que funcionaría como variable Independiente, fue diseñado en función de los hallazgos previos sobre las creencias de los participantes en el estudio y utilizando los postulados de la comunicación persuasiva. En concordancia, podría entonces medirse los cambios esperados, en la variable dependiente, la actitud, utilizando como instrumento de medida la Escala de Actitudes hacia Personas con Discapacidad – EAPD. Forma G (Verdugo, Arias y Jenaro, 1994).

Los resultados obtenidos en la presente tesis revelaron cambios significativos a favor de la actitud total, atribuibles a la acción del programa de intervención. Esto coincide con los hallazgos encontrados en la investigación realizada por Aguado, Flórez y Alcedo (2003), aunque no corresponden al área laboral, sino al entorno educativo. Estos autores aplicaron un programa estructurado de cambio de actitudes hacia personas con discapacidad en escolares de enseñanza secundaria, en España. Las técnicas utilizadas en ese programa incluyeron la información directa o indirecta, contacto y experiencia e información sobre ayudas técnicas en sesiones con discusión guiada de aproximadamente una hora de duración a la semana.

Para evaluar los cambios logrados y su mantenimiento temporal se utilizó la Escala de Valoración de Términos Asociados con Discapacidad - EVT (Aguado y Alcedo, 1999) y la Escala de Actitudes hacia Personas con Discapacidad - EAPD (Verdugo, Arias y Jenaro, 1994). Los resultados obtenidos demostraron que se puede conseguir un cambio positivo en la valoración de los términos referentes a

---

personas con discapacidad y en las actitudes hacia ellas y que estos cambios se mantienen, aunque con ciertas oscilaciones, a lo largo del tiempo.

En relación a los hallazgos en los subfactores, se puede afirmar lo siguiente:

En la **sub escala 1. Valoración de capacidades y limitaciones**, los hallazgos confirmaron que la intervención incrementó la actitud positiva en este factor. En consecuencia, se podría decir que los participantes están de acuerdo con la formulación, ejecución y seguimiento de políticas públicas y del Estado que promuevan, fiscalicen y garanticen el pleno ejercicio de los siguientes derechos: a la vida digna y feliz, a la propia identidad, a ser protegido jurídicamente como sujeto de derecho, a un proceso saludable de socialización y a ser protegido de situaciones de maltrato, abuso y abandono, a la salud integral, a la educación de calidad, al deporte, la recreación y la cultura, a la formación y capacitación integral para el mundo del trabajo, a la protección a través de la seguridad social, a una vivienda digna para él y su familia, a la accesibilidad al medio físico y social sin barreras arquitectónicas, urbanísticas o de transportes, al acceso a la información y a nuevas tecnologías de la comunicación, todo ello para facilitar el desarrollo personal y social.

En la **Sub escala 2. Reconocimiento o negación de derechos**, los hallazgos confirmaron que la intervención incrementó la actitud positiva en este factor. En consecuencia, se podría decir que los participantes rechazan los prejuicios o evaluaciones negativas hacia las personas con discapacidad y no están de acuerdo con la segregación desde el punto de vista profesional y socio laboral.

En la **Sub escala 3. Implicación personal**, los hallazgos no confirmaron que la intervención incrementó la actitud positiva en este factor. Por lo tanto, no hay razones para afirmar que los participantes disminuyeran su apreciación de desfavorabilidad y probablemente centran su atención más en las limitaciones que en las posibilidades, capacidades y potencialidades de las personas con

discapacidad. Como resultado de estas cogniciones, podrían surgir conductas negativas, discriminatorias y de exclusión social.

En la **sub escala 4. Calificación genérica**, los hallazgos no confirmaron que la intervención incrementó la actitud positiva en este factor. Por lo tanto, no hay razones para afirmar que los participantes disminuyeran su tendencia a la discriminación en general. Se entiende como tal la modificación o alteración en las condiciones de igualdad entre las personas.

En la **sub escala 5. Asunción de roles**, los hallazgos confirmaron que la intervención incrementó la actitud positiva en este factor. En consecuencia, se podría decir que los participantes están de acuerdo con la integración laboral de las personas con discapacidad, en el entendido de que estas personas podrían tener condiciones laborales similares a las de cualquier otro trabajador en cuanto a tareas, sueldos y horarios en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna.

---

## **CAPITULO VI. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

En la presente tesis se pueden adelantar las siguientes conclusiones, organizadas en relación a los objetivos específicos.

En relación al primer objetivo específico que consiste en describir las creencias hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, que tiene una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, mediante las Escalas de Creencias, según el modelo de Fishbein y Aztjen (1975). Se verificó que las escalas arrojaron valores que indicaban una baja o una intermedia aceptación hacia trabajar junto a personas con discapacidad, y en relación a las discapacidades específicas, la peor aceptación correspondió a la discapacidad mental psicosocial y la mejor a la discapacidad auditiva.

En cuanto al segundo objetivo específico que consiste en diseñar un taller dirigido a la concientización para modificar actitudes y creencias hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, para una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, se puede concluir que el mismo se elaboró en base a los resultados de la evaluación de creencias que se menciona en el primer objetivo específico y utilizando como guía los postulados de persuasión del Modelo de Probabilidad de Elaboración de Petty y Cacciopo (1986).

En lo tocante al tercer objetivo específico que consiste en determinar los cambios que ocurren en las creencias hacia el trabajo junto a personas con discapacidad como consecuencia de la aplicación del taller en una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, medidos a través de las Escalas de . Creencias, según el modelo de Fishbein y Aztjen (1975), se pudo verificar que hubo cambios significativos en las siguientes escalas. 1) Evaluación de las Creencias y sus Consecuencias, 2) Adhesión a las Creencias Normativas, 3) Norma Subjetiva, 4) Actitud Conductual y 5 ) Intención Conductual .

No se verificaron cambios significativos en las siguientes escalas:

- 1) Creencias y sus Consecuencias y 2) Creencias Normativas.

En referencia al cuarto objetivo específico que consiste en describir la actitud de una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, hacia trabajar junto a personas con discapacidad, en los valores de la Escala de Actitud hacia las Personas con Discapacidad (EAD) (Verdugo, Arias y Jenaro, 1994) antes del taller y después del mismo, se pudo constatar que la actitud previa estaba entre negativa y neutra y se incrementó a medianamente positiva, después del taller.

En atención al quinto objetivo específico que consiste en determinar los cambios que ocurren como consecuencia de la aplicación del taller en la actitud hacia el trabajo junto a personas con discapacidad, que tiene una muestra de trabajadores de Petróleos de Venezuela (PDVSA) La Campiña, medidos a través de la Escala de Actitud hacia las Personas con Discapacidad (EAD) (Verdugo, Arias y Jenaro, 1994), los resultados se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Hubo una diferencia significativa en los valores de las medias totales de la actitud hacia las personas con discapacidad en el post, en relación al pretest.
2. Hubo una diferencia significativa en los valores de las medias en los factores 1 (valoración de capacidades y limitaciones), 2 (Reconocimiento/negación de derechos) y 5 (Asunción de roles), en el post, en relación al pretest.
3. No hubo una diferencia significativa en los valores de las medias en los factores 3 (Implicación personal) y 4 (Calificación genérica), en el post, en relación al pretest.

## **6.2 Recomendaciones**

1º. En base a los resultados obtenidos en el presente estudio, es adecuado recomendar la realización de talleres con un formato similar, que utilicen, para su diseño y presentación, los postulados de la comunicación persuasiva y extiendan el esquema propuesto por Beltrán (1993): 1. Identificar previamente las actitudes para diseñar las estrategias. 2. Ofrecer modelos ejemplares. 3. Suministrar experiencias emocionales con objetos de actitud. 4. Ampliar las experiencias informativas. 5. Utilizar técnicas adecuadas como discusiones en grupo y ejercitación del role-playón.

2º.-Se recomienda promover y apoyar la investigación sobre la discapacidad en el ámbito educativo y el laboral, así como en diversas instituciones, tanto públicas como privadas.

## **6.3 LIMITACIONES**

1º.Una limitación fundamental que se observó en el presente estudio se basó en la enorme dificultad de acceder a una muestra que fuese seleccionada aleatoriamente y que tuviese un tamaño lo suficientemente grande como para lograr una robusta validez interna y externa.

2º.El diseño preexperimental utilizado, de un solo grupo, no permitió la contrastación con los resultados que se obtendrían si hubiese participado un grupo independiente, que actuase como control. Esta restricción obliga a observar los resultados con extrema precaución y a considerar a los mismos como provisionales.

3º.La ausencia de varias evaluaciones subsiguientes al programa, en una secuencia cronológica longitudinal, no admite evaluar la permanencia demorada de los efectos del taller.

## REFERENCIAS

- Aguado, A.; Flórez, M. y Alcedo, M. (2003). Un programa de cambio de actitudes hacia personas con discapacidad en el entorno escolar. *Análisis y Modificación de Conducta*. V29, N 127, pp. 673-704.
- Ajzen, I. y Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. Recuperado del sitio Web: <http://WWW.People.umass.edu/aizen/ea1975.html>
- Álvarez, M. (2002). *Los beneficios de la inclusión laboral de personas con discapacidad*. México: Tesis de Licenciatura. Manuscrito no Publicado. Universidad Iberoamericana Puebla.
- Antunes, C. (1999). *Manual de Técnicas de Dinámicas de Grupos de Sensibilización y Lúdico Pedagógicas*. Argentina: Lumen.
- Aramayo, M. (2001). *La Persona con Discapacidad y su Familia*. Caracas: Fondo Editorial de Humanidades y Educación, Universidad Central de Venezuela.
- Aramayo, M. (2004). *Jornada nacional de divulgación y sensibilización sobre el derecho de las personas con discapacidad a una educación superior de calidad*. Caracas: Editado por el Ministerio de Educación Superior de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ballester, A. y Asencio, B. (2001). *La predicción de la conducta a través de los constructos que integran la teoría de la acción Planificada*. España: Ariel.
- Barraga, N. (1992). *Desarrollo senso-perceptivo*. Córdoba: ICEVH.
- Beltrán, J. (1993). *Procesos, estrategias y técnicas de aprendizaje*. Madrid: Síntesis.
- Berger A, y Kan, L. (1996). Diseño instruccional; Teorías y Modelos. Recuperado del sitio Web: <http://www.diseñoinstruccional-teorias-y-modelos.uev.es>.
- Broderick, C. (2001). Diseño Instruccional: Elementos Básicos del diseño Instruccional. Recuperado del sitio Web: <http://www.diseñoinstruccional-teorias-y-modelos.uev.es>

- 
- Campos, M. (2012). *IX Jornadas de Investigación y Posgrado y I Encuentro Internacional de Investigadores. Universidad del Zulia, Núcleo Luz Punto Fijo*. Recuperado del sitio Web: <http://www.agenciadenoticias.luz.edu.ve>.
- Casado, D. (2001). *El fundamento diagnóstico de las políticas de empleo para las personas con discapacidad*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Censo 2001, Instituto Nacional de Estadística. *XIV Censo Nacional de Población y Vivienda 2011*. Recuperado del sitio web de [www.ine.gov.ve/CENSO2011/index.htm](http://www.ine.gov.ve/CENSO2011/index.htm).
- Chaiken, S y Chen, K. (1999). *Motivated Heuristic and Systematic Processing*. New York. Guilford.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill Ediciones.
- Chruden, H. y Sherman, A. (1999). *Administración de Personal*. México: Editorial Continental.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. (1999). Publicada en gaceta Oficial N° 36.890 de fecha 30 de diciembre. Caracas: Imprenta Nacional.
- Craig, R. y Bitel, L. (1989). *Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal*. Mexico: Diana.
- Cusati, D. (2003). *La integración laboral del joven con retardo mental participante en la Asociación de Educación Complementaria Venezolana (ASODECO) en el marco de la sociología de la discapacidad*. Caracas: Tesis no publicada, Universidad Central de Venezuela.
- Danhke, G. (1989). Investigación y Comunicación. En C. Fernández- Collado y G. Danhke (Eds) *La comunicación Humana. Ciencias Sociales* pp. 385-454. México: Mc Graw –Hill.
- Duno, Fernández y Quirós (2009). *Estrategia de intervención para modificar actitudes hacia trabajar junto a personas con discapacidad en el área laboral*. Caracas: Tesis no publicada: Universidad Central de Venezuela.
- Dussel, E. (1998). *Ética de la Liberación, en la edad de la globalización y de la exclusión*. México: McGraw Hill.

- 
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.  
Recuperado del sitio Web: <http://people.umass.edu/ajzen/f&a1975.html>
- Fishbein, M. (1990). Factores que influyen en la intención de estudiantes en decir a sus parejas que utilicen condón. *Revista de Psicología Social y Personalidad*. 140.
- French, L. y Bell. C. (1996). *Desarrollo Organizacional*. México: Prentice-Hall.
- Gorriñ, L. y Segnini, M. (2007). *Actitudes en una muestra de niños hacia la integración de personas con discapacidad*. Caracas: Tesis de Grado. Universidad Central de Venezuela.
- Grados, J. (2007). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México: Trillas.
- Greenwald, A. (1968). Behavior change following a persuasive communication. *Journal of personality*, 1965, 33, pp.370-391.
- Guerin, B. (1994). *The Behavior Analyst*. Recuperado del sitio Web: <http://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2011/03/actitudes-creencias-y-conducta>.
- Guerrero, C. (2002). *Formación Ocupacional de las Personas con Discapacidad*. España: Ariel Educación.
- Haugtvedt, C. y Petty, R. (1992). Personality and persuasion: Need for cognition moderates the persistence and resistance of attitude changes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, pp.308-319.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. 4a. Ed. México. Mc Graw –Hill.
- Hinkle, L. (1999). *Impacto Psicológico del desempleo*. Recuperado del sitio web: [www.psiquiatrialdia.com](http://www.psiquiatrialdia.com).
- Hovland, C. I., Lumsdaine, A. y Sheffield, F. (1949). *Experiments on mass communication*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Quirón Ediciones.
- Johnson, RT, & Johnson, DW (1986). *La investigación-acción: El aprendizaje cooperativo en el aula de ciencias y de la Infancia* Nueva York: Longmans Green.

- Kahle, Lynn R. y Pamela Homer (1985), "El atractivo físico del endosante Celebrity: una perspectiva de Adaptación Social," *Journal of Consumer Research*, 11 (marzo), pp.954-961.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México: Mc Graw –Hill.
- Ley para las Personas con Discapacidad*. Publicada en Gaceta Oficial N° 38.598 de fecha 5 enero del 2007. Caracas: Imprenta Nacional.
- Marin, J. (2005). Elementos del proceso administrativo de un modelo de Evaluación Institucional para la Educación Básica. Caracas: Trabajo de ascenso para la categoría de asociado. Universidad Central de Venezuela.
- Maristany, J. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Mc Guigan, F. (1996). *Psicología Experimental*. México: Trillas.
- McGuire, W. y Papageorgis, D. (1964). The relative efficacy of various types of prior defense in producing immunity against persuasion. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. 62, pp,327-337.
- Melia, S. y Gonzáles, L. (2002). Actitudes de los Estudiantes de la Salud de la Universidad de Chile, hacia las personas con discapacidad. *Revista de terapia Ocupacional*. Chile: Escuela de Terapia Ocupacional de la Universidad de Chile:
- Morales, J.F., et. al. (1999). *Psicología Social*. España: Mc Graw Hill.
- Muñoz, A. (2004). *Influencia social y persuasión*. Recuperado del sitio Web: <http://www.cepvi.com/articulos/persuasion.shtml>.
- Myers, D. (1988). *Psicología Social*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Myers, D. (2007). *La psicología Social*. Caracas: Editorial Médica Panamericana
- O' Reilly, A. (2007). *El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades*. En OIT, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
- (OCDE). Desarrollo profesional e inserción laboral de personas con discapacidad. Recuperado del sitio Web: [www.ipyme.org/es-ES/UnionEuropea/OCDE/OCDE](http://www.ipyme.org/es-ES/UnionEuropea/OCDE/OCDE).

- Organización Internacional del trabajo (OIT). (2007). *The employment situation of people with disabilities*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y La Salud*. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1980). *Clasificación Internacional de deficiencias, discapacidad y minusvalía*. Recuperado del sitio Web: <http://www.mtas.es>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006). *Actualización y revisión de las definiciones de discapacidad con arreglo a la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10)*. Recuperado del sitio Web: [www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/index.html](http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/index.html).
- Organización Mundial de La salud (OMS).(2012) *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Recuperado del sitio web: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/index.html](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html).
- Organización de Naciones Unidas (ONU). (1999). *Aplicación del Programa de acción Mundial para los impedidos: hacia una sociedad para todos en el siglo XXI*. Nueva York.
- Organización de Naciones Unidas (ONU). (2006). *Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo Facultativo*. Nueva York.
- Ortega, M. y Rocco, V. (2005). *Situación Laboral de los Discapacitados en Venezuela*, Caracas: Tesis para Licenciatura en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello.
- Pacheco, J. (2003). *Ejecución de programas de capacitación*. Caracas: Autor.
- Papalia, D. (1987). *Psicología Social*. Madrid: Editorial Mc Graw –Hill.
- Pardo, A. (1983). *Actitudes del gerente de personal de la industria fabril del Área Metropolitana de Caracas hacia la integración laboral del retardo mental moderado y leve. Estudio exploratorio de Campo*. Caracas: Tesis de Grado. Universidad Central de Venezuela.
- Paya, F. (1999). *Resumen de las técnicas de persuasión*. Recuperado del sitio Web: <http://paya.iespana.es/pub/persuacion.doc>.

- 
- Petty, R. y Cacioppo, J. (1986). The Elaboration Likelihood Model of persuasion. En L. Berkowitz (Ed.). *Advances in Experimental Social Psychology* .Vol. 19, pp. 123-205. New York: Academic Press.
- Petty, R. y Wegener, D. (1998). Attitude change. En D. Gilbert, S. Fiske, y G. Lindzey (Eds.). *The Handbook of Social Psychology* (4th ed.).New York: McGraw-Hill.
- Reynolds, P. (1986). *A Primer in theory Construction*. New York: Mc-Millan.
- Reza, J. (1995). *Cómo diagnosticar las necesidades de capacitación en las organizaciones*. México: Editorial Panorama.
- Reigeluth, (1983). Diseño de la instrucción. Recuperado del sitio Web: [es.scribd.com/.../DISENO-DE-LA-INSTRUCCION-CHARLES-REIG](http://es.scribd.com/.../DISENO-DE-LA-INSTRUCCION-CHARLES-REIG).
- Roca, M. (2006). *Psicología Social*. Buenos Aires: Editorial Humanitas
- Siliceo, A. (1973). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México: Limusa.
- Siroka, E. y Robert, V. (1976). *Entrenamiento en sensibilización y encuentro de Grupo*. México: Diana.
- Sparvieri, E. (2011). *Creencias y actitudes en torno al problema de la discapacidad en distintos países de América y Europa*. Buenos Aires: Tesis de Maestría. UCES.
- Thornton P. y Lunt, N (1997). *Políticas de empleo para personas con discapacidad en dieciocho países occidentales*. Recuperado del sitio Web: [www.gladnet.org/index.cfm](http://www.gladnet.org/index.cfm).
- Triandis, H. (1971). *Attitude and attitude change*. New York: Brooks / Cole Pub.
- Vásquez, F. (2008). *Inmersión en una ciudad con discapacidad*. Perú: Aktiva SAC.
- Verdugo, M. (2003). *La concepción de la discapacidad en los modelos sociales*. Madrid: Siglo XXI Editores.
- Verdugo, M., Jenaro, C. y Arias, B. (1994). Actitudes Sociales y Profesionales hacia las Personas con discapacidad: Estrategias de evaluación e intervención. En M. Verdugo (dir.): *Personas con discapacidad. Perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras*, pp. 79-135. Madrid: Siglo XXI Editores.
- Wether, R. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice-Hall.

Whittaker, J. (1999). *La Psicología Social en el Mundo de Hoy*. México: Trillas

Zimbardo, P., Ebbesen, E. y Maslach, C. (1999). *Influencia sobre las actitudes y modificación de la conducta*. México: Fondo Educativo Interamericano.

---

## REFERENCIAS POR AUTORES

---

### A

Aguado, Flórez y Alcedo (2003) · 113  
Ajzen y Fishbein (1975) · 45  
Álvarez,( 2002 )· 15, 21  
Antunes (1999) · 66  
Aramayo (2001) · 36,  
Aramayo (2004) · 36,38

---

### B

Ballester y Asencio, (2001) · 50  
Barraga (1992) · 42  
Beltrán (1993): · 116  
Berger y Kan (1996)  
Broderick (2001).85

---

### C

Campos (2012) · 34  
Casado (2001 )· 36  
Censo 2001 Venezuela, INE, · 15  
Chaiken y Chen., (1989 )· 55  
Chiavenato (2000), · 63,67,68  
Chruden y Sherman (1999) · 68  
*Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.* (1999).  
Craig y Bitel (1989) · 61,62,63  
Cusati, (2003 )· 18

---

### D

Danhke, (1989) · 69  
Duno, Fernández y Quirós (2009) · 18, 19, 64,82,94  
Dussel, (1998) · 17

---

### F

Fishbein (1975) · 20,49,50,51,81,94  
French (1996) · 49

---

**G**

Gorrín y Segnini (2007) · 47  
Grados (2007) · 61, 62,64,65, 67  
Greenwald, (1968) · 54  
Guerin (1994) · 49  
Guerrero ,(2002) 33,·36, 39

---

**H**

Haugtvedt, y Petty, (1992) · 59  
Hernández, Fernández y Baptista; (2006) · 69,70,206  
Hinkle (1999) · 16  
Hovland, C. I., Lumsdaine, A. y Sheffield, F. (1949)· 53  
Hurtado, (2010) · 69

---

**J**

Johnson y Johnson (1986) · 45

---

**K**

Kahle (1985), · 72  
Kerlinger ( 2002)

---

**L**

Ley Para las Personas con Discapacidad, (2007) ·35, 39

---

**M**

Marin (2005) · 88  
Maristany (2000), · 66  
Mc Guigan (1996) · 69  
McGuire (1964) · 59,60  
Melia y Gonzáles, (2002) · 46, 48  
Muñoz, (2.004) · 52  
Myers (1988) · 72  
Myers (2007) ·,45

---

**O**

O' Reilly,(2007) · 11  
OCDE, (2012) · 17  
OIT, (2007) · 16  
OMS (2001) · 34,38  
OMS, (1980) · 35

---

OMS (2006) - 32  
OMS, (2012) · 14  
ONU, (1999) · 11  
ONU, (2006) · 14  
Organización Mundial de la Salud (2006) · 41, 42,43  
Ortega, (2005) · 37

---

## **P**

Pacheco (2003), . 66,· 68  
Papalia (1987). · 46,48  
Pardo (1983) · 47  
Paya, (1999) · 53  
Petty y Cacciopo (1986), · iii,54,55,56  
Petty y Wegener, (1998) · 56

---

## **R**

Reynolds, (1986) · 72  
Reza (1995) · 61  
Reigeluth, (1983).  
Roca (2006) · 50  
Rojas (2001), · 72

---

## **S**

Salas (2005) · 62  
Sánchez (2009) · 67  
Siliceo (1973) · 61  
Siroka y cols. (1976) · 66  
Sparvieri (2011) · 49

---

## **T**

Thornton y Lunt, (1997) · 17  
Trenholm, (1989) · 55  
Triandis (1971) · 45

---

## **V**

Vásquez, (2008) · 33  
Verdugo, Arias y Jenaro (1994) · iii,21,48,72,79,102,113

---

## **W**

Wether, (1998), . 36 · 65

---

Whittaker (1999) · 45

---

**Z**

Zimbardo, P., Ebbesen, E. y Maslach, C. (1999). · 44,55

---

## ANEXOS

## Anexo 1. Datos demográficos de los participantes

DATOS DEMOGRAFICOS - MARQUE SU RESPUESTA AFIRMATIVA CON UNA "X"				
EDAD		NIVEL EDUCATIVO		SEXO
18 - 20		BÁSICA		FEMENINO
21 - 30		BACHILLER		MASCULINO
31 - 40		TSU		
41 - 50		UNIVERSITARIO		PROFESIÓN
51 - 60		POSTGRADO		
> 60		OTRO		
CARGO				
TIEMPO EN EL CARGO				
¿Tiene algún tipo de contacto con personas con discapacidad?				
NO		SI		
En caso de ser afirmativo señale por favor (puede señalar más de una)				
A) Razón del contacto		B) Frecuencia del contacto		C) Tipo de discapacidad
FAMILIAR		PERMANENTE		Motora(neurologica)
LABORAL		HABITUAL		Motora(musculo-esqueletica)
ASISTENCIAL		FRECUENTE		VISUAL
OCIO / AMISTAD		ESPORÁDICA		AUDITIVA
OTRAS RAZONES				Mental(intelectual)
				Mental(psicosocial)

## Anexo 2. Escala de Creencias y sus Consecuencias

		Muy Falso	Falso	Ni Cierto Ni Falso	Cierto	Muy Cierto
		1	2	3	4	5
1	. Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que me hago más tolerante a las diferencias.					
2	. .Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que yo necesite recibir mucha capacitación.					
3	Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que yo tenga mucha paciencia.					
4	Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que ellos requieran de mucha supervisión.					
5	Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que a ellas sólo se les puedan delegar tareas sencillas					
6	Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que se dificulte el cumplimiento de las normas de la empresa					
7	Creo que trabajar junto a personas con discapacidad tiene por consecuencia que se retrase el logro de los objetivos					

Nota. La escala está orientada hacia la favorabilidad. El ítem 1 es de orientación positiva y se contabiliza tal como se responda. El resto de los ítems, por ser de orientación negativa, deberán ser procesados en orden numérico inverso.

### Anexo 3. Escala de Evaluación Personal de los Resultados de las Creencias

		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
		1	2	3	4	5
1	.Creo que hacerme más tolerante a las diferencias, al trabajar con personas con discapacidad, hace que me sienta					
2	Creo que tener que recibir mucha capacitación al trabajar con personas con discapacidad hace que me sienta					
3	Creo que al tener mucha paciencia cuando trabajo con personas con discapacidad me hace sentir					
4	Creo que el hecho que las personas con discapacidad requieran de mucha supervisión al trabajar con ellos me hace sentir.					
5	Creo que el hecho que a un empleado con discapacidad sólo se le puedan encargar tareas sencillas me hace sentir.					
6	Creo que el hecho de trabajar junto a personas con discapacidad dificulta cumplir con las normativas de la empresa me hace sentir.					
7	Creo que al trabajar con personas con discapacidad retrasa el alcanzar los objetivos a tiempo en el trabajo me hace sentir.					

Nota. La escala está orientada hacia la favorabilidad. El ítem 1 es de orientación positiva y se contabiliza tal como se responda. El resto de los ítems, por ser de orientación negativa, deberán ser procesados en orden numérico inverso.

## Anexo 4. Escala de Creencias Normativas

		Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Completamente de Acuerdo
		1	2	3	4	5
1	. Mi familia piensa que yo debería trabajar junto a personas con discapacidad					
2	Mi jefe piensa que yo no debería trabajar junto a personas con discapacidad.					
3	Mis compañeros de trabajo piensan que yo debería trabajar junto a personas con discapacidad.					

Anexo 5. Escala de Evaluación de la Adhesión a las Creencias Normativas

		Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Completamente de Acuerdo
		1	2	3	4	5
1	. Estoy dispuesto a cumplir lo que mi familia piensa sobre trabajar junto a personas con discapacidad					
2	Estoy dispuesto a cumplir lo que mi jefe piensa sobre trabajar junto a personas con discapacidad.					
3	Estoy dispuesto a cumplir lo que mis compañeros de trabajo piensan sobre trabajar junto a personas con discapacidad.					

## Anexo 6. Escala de Intención Conductual

		Definitivamente no lo haría	No lo haría	No lo haría o lo haría	Lo haría	Definitivamente lo haría
		1	2	3	4	5
1	Yo trabajaría junto a personas con discapacidad motora (neurológica)					
2	Yo trabajaría junto a personas con discapacidad motora (músculo-esquelética)					
3	Yo trabajaría junto a personas con discapacidad visual					
	Yo trabajaría con personas con discapacidad auditiva					
	Yo trabajaría con personas con discapacidad mental (mental intelectual)					
	Yo trabajaría con personas con discapacidad mental (mental psicosocial)					

## Anexo 7. Instrumento Evaluación de la Actitud hacia Personas con Discapacidad (EAD)

<b>Instrucciones:</b> En la encuesta que presentamos a continuación, se utiliza el término de personas con discapacidad para referirnos de manera general, a todas aquellas personas que presentan alguna deficiencia, tales como físicas, auditivas, visuales, retraso mental y la combinación en la misma persona de más de una de ellas. Quedan excluidas aquellas personas cuya discapacidad es producto de su elevada edad. Su tarea consiste en opinar si está de acuerdo o no con cada una de las frases que se le van a presentar teniendo en cuenta que:							
A) No existen respuestas buenas o malas. Cada opción indica una diferente forma de pensar.							
B) Procure contestar a todas las frases, incluso aquellas que no se ajusten a sus circunstancias.							
C) En caso de duda entre varias opciones señale aquella que se acerque más a su forma de pensar							
D) Lea con atención cada frase, pero no se detenga demasiado en señalar su respuesta.							
E) Conteste con sinceridad. El cuestionario es totalmente confidencial y anónimo.							
F) Marque con una "X" su respuesta.							
<b>LOS SIGNIFICADOS DE LAS OPCIONES SON LOS SIGUIENTES: ESTOY . . .</b>							
MA: Muy de acuerdo		BA: Bastante de acuerdo		PA: Parcialmente de acuerdo			
MD: Muy en desacuerdo		BD: Bastante en desacuerdo		PD: Parcialmente en desacuerdo			
		6	5	4	3	2	1
<b>No</b>	<b>ITEM</b>	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>PA</b>	<b>PD</b>	<b>BD</b>	<b>MD</b>
1	Las personas con discapacidad con frecuencia son menos inteligentes que las demás personas.						
2	Un trabajo sencillo y repetitivo es el más apropiado para las personas con discapacidad.						
3	Permitiría que mi hijo aceptase la invitación a un cumpleaños que le hiciera un niño con discapacidad.						
4	En el trabajo, una persona con discapacidad sólo es capaz de seguir instrucciones simples.						
5	Me disgusta estar cerca de personas que parecen diferentes, o actúan de forma diferente.						
6	Las personas con discapacidad deberían vivir con personas afectadas con el mismo problema.						
7	Las personas con discapacidad funcionan en muchos aspectos como los niños.						
8	De las personas con discapacidad no puede esperarse demasiado.						
9	Las personas con discapacidad deberían tener las mismas oportunidades de empleo que cualquier otra persona.						
10	Las personas con discapacidad deberían mantenerse apartadas de la sociedad.						
11	No me importaría trabajar junto a personas con discapacidad						
12	Las personas con discapacidad deberían poder divertirse con las demás personas.						
13	Las personas con discapacidad tienen una personalidad tan equilibrada como cualquier otra persona.						
14	Las personas con discapacidad deberían poder casarse, si lo desean.						

15	Las personas con discapacidad deberían ser confinadas en instituciones especiales.								
16	Muchas personas con discapacidad pueden ser profesionales competentes.								
17	A las personas con discapacidad se les debería impedir votar.								
18	Las personas con discapacidad a menudo están de mal humor.								
19	Las personas con discapacidad confían en sí mismas tanto como las personas normales.								
20	Generalmente las personas con discapacidad son sociables.								
21	En el trabajo, las personas con discapacidad se entienden sin problemas con el resto de los trabajadores.								
22	Sería apropiado que las personas con discapacidad trabajaran y vivieran con personas normales.								
23	A las personas con discapacidad se les debería prohibir pedir créditos o préstamos.								
24	Las personas con discapacidad generalmente son desconfiadas.								
25	No quiero trabajar con personas con discapacidad.								
26	En situaciones sociales, preferiría no encontrarme con personas con discapacidad								
27	Las personas con discapacidad pueden hacer muchas cosas tan bien como cualquier otra persona.								
28	La mayoría de las personas con discapacidad están resentidas con las personas físicamente normales.								
29	La mayor parte de las personas con discapacidad son poco constantes.								
30	Las personas con discapacidad son capaces de llevar una vida social normal.								
31	Si tuviera un familiar cercano con discapacidad, evitaría comentarlo con otras personas.								
32	La mayor parte de las personas con discapacidad están satisfechas de sí mismas.								
33	La mayoría de las personas con discapacidad sienten que son tan valiosas como cualquiera.								
34	La mayoría de las personas con discapacidad prefieren trabajar con otras personas que tienen su mismo problema.								
35	Se debería prevenir que las personas con discapacidad tuvieran hijos.								
36	Las personas con discapacidad son en general tan conscientes como las personas normales.								
37	Deberían existir leyes que prohibieran casarse a las personas con discapacidad.								

## Anexo 8. Certificado para los participantes

		
<p>.....</p> <p><b>UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA</b> ¶</p> <p><b>FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN</b> ¶</p> <p><b>ESCUELA DE PSICOLOGÍA</b> ¶</p> <p><b>DEPARTAMENTO: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL</b> ¶</p> <p>¶</p> <p><b>OTORGA EL PRESENTE CERTIFICADO DE ASISTENCIA</b> ¶</p> <p><b>A:.....</b> ¶</p> <p>¶</p> <p><b>POR HABER PARTICIPADO EN EL TALLER:</b> ¶</p> <p>¶</p> <p><b>ORIENTACION PARA LA INCLUSION SOCIO-LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b> ¶</p> <p><b>CARACAS, 12 DE JULIO DE 2012</b> ¶</p> <p>¶</p> <p>¶</p> <p><b>PROFA. MIRYAM DIAZ</b> → → → → → <b>PROF. EDUARDO SANTORO</b> ¶</p> <p><b>JEFA DE DEPARTAMENTO</b> → → → → → <b>DIRECTOR (E)</b> ¶</p> <p>.....</p>		
<p>Salto de página.....</p>		

## Anexo 9. Agenda del taller

Universidad Central de Venezuela

Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Psicología

Departamento de Psicología Industrial



12 de julio de 2012

Edif. Petróleos de Venezuela (PDVSA), La Campiña

Taller de Concientización para la inclusión socio-laboral de las Personas con Discapacidad en el entorno Laboral

### AGENDA

8:00 am. –	Recepción y entrega de materiales.
8:15 am.	Exposición de Hoja de Vida del `ponente
8:15 am. –	Chequeo de expectativas.
8:30 am.	Exposición de los objetivos del taller.
8:30 am. –	Exposición oral con proyección de diapositivas analizando el informe mundial sobre discapacidad, la evolución de las definiciones sobre discapacidad, creencias y tipos de discapacidad.
10:00 am.	
10:00 am. –	Receso
10:15 am.	
10:15 am. –	Tareas que vienen desempeñando las personas con discapacidad en el ámbito laboral y creencias generalizadas al respecto. Cómo apoyar a las personas con discapacidad (PCD) en el entorno laboral. Dinámicas grupales.
11:45 am.	
11:45 am. –	Almuerzo.
1:45 pm.	
1:45 am. –	Integración socio laboral de las personas con discapacidad.
3:45 am.	Procedimientos para la contratación de PCD. Accesibilidad en el entorno laboral para las PCD. Marco Legal que regula la contratación de PCD.
3:45 am. –	Receso
4:00 am.	
4:00 am. –	Análisis final. Conclusiones grupales.
4:30 am.	

Facilitador :Raimundo Flores (Tesisista Psicología Industrial).

## Anexo 10. Diseño instruccional del taller

Objetivos Generales:				
1 Presentar a los facilitadores y exponer el programa con los contenidos del taller, la importancia del taller y las normas de funcionamiento del grupo durante el taller				
2. Conocer al grupo, sus expectativas con respecto al taller, establecimiento de normas de funcionamiento.				
	ÁREAS A EXPLORAR	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS
INICIO	DINÁMICA ROMPE HIELO	¿ADIVINA QUE MASCOTA SOY?	15 MIN	
	PRETEST		30 MIN	
DESARROLLO	ÁREA COGNITIVA	PRESENTACIÓN EN POWER POINT	90 MIN	COMPUTADOR
		EXPOSICIÓN DE UN EXPERTO EN RRHH	30 MIN	VIDEO BEAM
	ÁREA AFECTIVA	VÍDEOS	90 MIN	ROTA FOLIO
		DINÁMICAS TESTIMONIO DE PCD	30 MIN 15 MIN	
ÁREA VOLITIVA / CONDUCTUAL	ROL PLAY VISUAL: LAZARILLO MOTORA: SILLA DE RUEDAS AUDITIVA: MENSAJE SECRETO INTELECTUAL: TEXTO EN JEROGLÍFICOS	90 MIN	CARPETAS ENCUESTAS. LÁPIZ	
CIERRE	ANÁLISIS FINAL	CONCLUSIONES GRUPALES	30 MIN	BORRA
		TIEMPO TOTAL	420 MIN (7 HS)	