



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de Administración para el Desarrollo**

**Análisis de la efectividad de la política pública en torno a la  
inclusión laboral de personas con discapacidad física en el  
Ecuador**

**Claudia Carolina Montaña Dávila**

**Pablo Beltrán, Ph.D., Director de Tesis**

Tesis de grado presentada como requisito  
para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas

Quito, mayo de 2013

**Universidad San Francisco de Quito**  
**Colegio de Administración para el Desarrollo**

**HOJA DE APROBACION DE TESIS**

**Análisis de Efectividad de la Política Pública en torno a la Inclusión  
Laboral de Personas con Discapacidad Física en el Ecuador**

**Claudia Carolina Montaña Dávila**

Pablo Beltrán, Ph.D.  
Director de la Tesis

.....

Magdalena Barreiro, Ph.D.  
Decano del Colegio de Administración para el Desarrollo .....

Quito, Mayo de 2013

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

-----

Nombre: Claudia Carolina Montaña Dávila

C. I.: 1712645306

Fecha: Mayo de 2013

**DEDICATORIA**

A Dios y a mis queridos padres, Alberto y Alexandra.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a Pablo Beltrán, por proporcionarme el tiempo y material necesario para formalizar la presente investigación.

## RESUMEN

A partir del año 2006, el Código del Trabajo del Ecuador estableció la incorporación de por lo menos una persona con discapacidad en empresas que cuentan con un número mínimo de veinticinco trabajadores. En la presente investigación, se analizará la efectividad de la política pública en torno a la inclusión laboral de personas con discapacidad física en el Ecuador. El análisis se basará en la *Sección Quinta Del Trabajo y Capacitación* de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

Se realizaron ocho entrevistas semiestructuradas a personas sin discapacidad, y ocho entrevistas a personas con discapacidad física, todos empleados de una Institución Financiera Ecuatoriana. Al interpretar los resultados, se determinaron falencias en el Art. 45, Art. 51 y Art. 54 de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

## ABSTRACT

In 2006, Ecuador's Labor Code established the incorporation of disabled people in companies with a minimum of twenty-five workers. This study investigates the effectiveness of public policy regarding the integration of employees with physical disabilities in workforce. The analysis will be based in *Section Five Job and Training* of the Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

Eight semi-structured interviews were applied to each group, composed by people with and without disabilities in an Ecuadorian Financial Institution. The results determined flaws in Article 45, Article 51 and Article 54 of the law.

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Tabla de contenido .....	9
Tablas.....	10
Introducción al problema .....	11
Antecedentes .....	11
El problema.....	14
Hipótesis de la causa.....	15
Hipótesis de la solución .....	15
Pregunta de investigación .....	16
Contexto y marco teórico.....	16
Definición de términos.....	18
Presunciones del autor del estudio.....	19
Supuestos del estudio.....	19
Revisión de la literatura .....	20
Géneros de literatura incluidos en la revisión.....	20
Pasos en el proceso de revisión de la literatura.....	20
Formato de la revisión de la literatura .....	20
Metodología y diseño de la investigación.....	36
Justificación de la metodología seleccionada .....	36
Herramienta de investigación utilizada.....	38
Descripción de participantes .....	42
Análisis de datos .....	48
Detalles del análisis.....	48
Conclusiones .....	90
Respuestas a la pregunta de investigación .....	90
Limitaciones del estudio .....	94
Recomendaciones para futuros estudios .....	95
Bibliografía .....	97

**TABLAS**

Tabla 1. Información Demográfica de Personas sin Discapacidad .....	44
Tabla 2. Información Demográfica de Personas con Discapacidad Física .....	47
Tabla 3. Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad Forma G .....	48
Tabla 4. Resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L Meliá.....	49
Tabla 5. Frecuencia de Temas Principales – Personas sin Discapacidad.....	52
Tabla 6. Frecuencia de Temas Secundarios – Personas sin Discapacidad .....	65
Tabla 7. Frecuencia de Temas Principales – Personas con Discapacidad Física .....	70
Tabla 8. Frecuencia de Temas Secundarios – Personas con Discapacidad Física .....	79

## INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

La inclusión laboral de personas con discapacidad es un tema que se origina en la obligatoriedad establecida por el Gobierno de la República del Ecuador (Ministerio de Trabajo y Empleo, 2005, citado en Montaña, 2012). A partir del año 2006, el Código del Trabajo del Ecuador establece la incorporación de por lo menos una persona con discapacidad en empresas que cuentan con un número mínimo de veinticinco trabajadores (Ministerio de Trabajo y Empleo, 2005, citado en Montaña 2012). A pesar de que el propósito de la ley es favorable, ¿qué tan efectiva es la política pública en torno a la inclusión laboral de personas con discapacidad física en el Ecuador? En la presente investigación se analizará las falencias que la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador ha mostrado tener, adoptando como referencia una Institución Financiera Ecuatoriana del Ecuador.

### Antecedentes

De acuerdo a las estadísticas del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), se ha reportado que existen 1.608.334 personas con discapacidad, que corresponde al 12,14% del total de la población en el Ecuador. (Consejo Nacional de Discapacidades, 2012, citado en Montaña 2012). Dentro de esta cifra, 592 mil presenta discapacidad física, 432 mil tiene discapacidad mental, 363 mil corresponde a discapacidad visual y 213 mil a discapacidad auditiva (Buro de Análisis Informativo, 2010, citado en Montaña 2012). Este dato demuestra que la existencia de personas con discapacidad en la sociedad ecuatoriana es una situación real y un tema relevante digno de ser investigado (Montaña, 2012).

Años atrás en Ecuador, se dictaron normas, decretos y leyes en beneficio de las personas con discapacidad (Consejo Nacional de Discapacidades, 2012, citado en Montaña, 2012). En 1989 se constituyó la Comisión Interinstitucional de Análisis de la Situación de las Discapacidades en el Ecuador (CIASDE), la misma que impulsó el diseño y la publicación del Plan Nacional de Discapacidades (Consejo Nacional de Discapacidades,

2012, citado en Montaña, 2012). Posteriormente se expidió la Ley 180 sobre Discapacidades, la cual entró en vigencia el 10 de Agosto de 1992 y dispuso la creación del Consejo Nacional de Discapacidades del Ecuador, también conocido como CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidades, 2012, citado en Montaña, 2012).

En la actualidad, el CONADIS es la máxima organización del Estado encargada de tratar el tema de discapacidad (CONADIS ECUADOR, 2008, citado en Montaña, 2012). Entre las funciones que el CONADIS desempeña están las siguientes: determinar las políticas nacionales sobre el tema de discapacidad, fomentar su respectivo cumplimiento, aprobar y vigilar el Plan Nacional de Discapacidades e impulsar la investigación en esta área (Consejo Nacional de Discapacidades, 2012, citado en Montaña, 2012).

En Ecuador han existido políticas que describen a las personas con discapacidad como un grupo de atención prioritaria (Ordoñez, 2011, citado en Montaña, 2012) Dentro del ámbito laboral, en el Artículo 33 del Código de Trabajo del Ecuador se señala que:

El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideran apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales [...]. En el segundo año, la contratación será 1% del total de de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de sus trabajadores, siendo este el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años (Ministerio de Trabajo y Empleo, 2006, pág. 30 citado en Montaña, 2012).

Es evidente que años atrás han existido leyes y normas dictadas a favor de las personas con discapacidad en Ecuador; sin embargo, éstas han carecido del compromiso y control necesario para su cumplimiento. Para citar un ejemplo, en Diciembre del 2007 se determinó que de las 19,667 compañías registradas en Guayas, sólo 100 entidades

incorporaron dentro de su nómina a personas con discapacidad (Garaicoa, 2007, citado en Montaña, 2012). Además, en el año 2009 se reportó que la falta de inspectores laborales a nivel nacional era uno de los principales problemas que impedía el cumplimiento de la ley de inclusión laboral (Vicepresidencia República del Ecuador, 2009, citado en Montaña, 2012). Asimismo, en el año 2010 el Registro Nacional de Inclusión Laboral de personas con discapacidad indicó que sólo el 34% de empresas privadas acató en sus nóminas laborales a personas con discapacidad en la provincia de Pichinca (Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Sudamérica ANDES, 2010, citado en Montaña, 2012).

En el presente, la inserción de las personas con discapacidad ha evolucionado; siendo la inclusión social, cultural y laboral un suceso que se adopta con mayor rigurosidad en el país (Montaña, 2012). A partir del año 2006, el Código del Trabajo del Ecuador establece la inserción de por lo menos una persona con discapacidad en empresas que cuentan con un número mínimo de veinticinco trabajadores (Ministerio de Trabajo y Empleo, 2005) A pesar de estar estipulado en la Ley de Trabajo, se demuestra que la política de inclusión laboral de personas con discapacidad no se ha adoptado con seriedad en años anteriores (Montaña, 2012).

En el 2010, el Ministerio de Relaciones Laborales empezó a imponer multas a empresas que no incorporaron en sus nóminas a, al menos, el 4% de personal con discapacidad. Así, datos estadísticos indican que cincuenta y ocho empresas del país fueron multadas por el Ministerio de Relaciones Laborales por incumplir con el porcentaje de contratación de personas con discapacidad (El Telégrafo, 2012).

Con referencia a la inclusión social, la regulación de normas y derechos a favor de los individuos con discapacidad ha progresado sustancialmente con Lenin Moreno, actual vicepresidente de la República del Ecuador y único mandatario con discapacidad del continente. Dentro de los proyectos realizados por la Vicepresidencia del país se encuentra el

programa “Misión Solidaria Manuela Espejo”, iniciado en julio 2009, y el programa “Joaquín Gallegos Lara” (Editores Ecuatoriano S.A., 2012, citado en Montaña, 2012). El programa “Misión Solidaria Manuela Espejo” es un estudio científico médico destinado a realizar un diagnóstico global sobre los diferentes casos del país y determinado a diseñar políticas de Estado en inclusión, atención y prevención de las discapacidades (Vicepresidencia República del Ecuador, 2012, citado en Montaña, 2012). Por otra parte, el programa “Joaquín Gallegos Lara” está encargado de contribuir con los casos de discapacidad física o intelectual más severos, proporcionando ayuda económica de 240 dólares a los individuos responsables del cuidado de las personas que tienen discapacidad (Editores Ecuatoriano S.A., 2012, citado en Montaña, 2012).

### **El problema**

El problema radica principalmente en la efectividad de la política pública en torno a la inclusión laboral de personas con discapacidad física en el Ecuador. Las políticas públicas son altamente complejas y deben ser elaboradas correctamente (Parsons, 2007). Estructurar un problema público adecuadamente permite la solución exitosa del mismo; sin embargo, no es siempre abordado correctamente (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varone, 2008).

En Ecuador, la existencia de leyes a favor de los derechos de las personas con discapacidad ha permitido la inclusión de los mismos; siendo uno de los países Latinoamericanos que más avances ha alcanzado en los últimos años (Vicepresidencia de la República, 2012). Se han modificado concepciones y creencias sobre la inserción laboral de las personas con discapacidad, mejorando las condiciones de vida de estos individuos y sus familias. A pesar de que el propósito de la ley es favorable, no resulta tan sencilla la inserción de personas con discapacidad dentro del mercado laboral; ya sea porque éstos son aceptados por mandato de la ley, porque su trabajo no es reconocido, porque la oferta de discapacidad

quizá no cubre la demanda por ley; ó, porque una vez que se ha producido la inserción aún no existen verdaderas oportunidades de crecimiento profesional para las personas con discapacidad.

Desde la implementación de la ley existe poca información disponible sobre este tema, puesto que la elaboración de estadísticas que reflejen resultados requiere de más tiempo que el transcurrido. Los censos de población pueden ser un ejemplo de variaciones estadísticas, las cuales se realizan con intervalos de 10 años (Villacís, 2010). Es necesario evaluar periódicamente la efectividad de la política, y para esto existe un mecanismo establecido como es el de Censo de Población y Vivienda, el cual podría ser utilizado para incluir periódicamente preguntas relacionadas al tema de discapacidad. De esta manera, se sugiere que en un próximo censo de población y vivienda, realizado por el Instituto de Estadísticas y Censos (INEC), se incluyan preguntas que de alguna manera respondan a varias inquietudes relacionadas con la efectividad de Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

### **Hipótesis de la causa**

La Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador no se origina en un proceso de investigación previo, sino en el hecho circunstancial de la discapacidad del vice-presidente, quien es la persona que ha impulsado la ley. De esta manera, su creación obedece más a un hecho circunstancial que de investigación. La falta de análisis sobre la inserción de personas con discapacidad dentro del mercado laboral podría entenderse como una carencia o falla de la ley. De haber existido investigación previa local e internacional sobre este tema, seguramente hubiera permitido romper estereotipos propios de creencias generalmente desalentadoras respecto a la capacidad laboral de personas con discapacidad física.

### **Hipótesis de la solución**

La hipótesis a la solución del problema se centra en corregir eventuales o probables errores de la ley. Evaluar la satisfacción de los empleados en torno a la inclusión laboral de personas con discapacidad, permitirá determinar la efectividad de esta política pública.

Cabe mencionar que no se debería esperar que la política pública sea la única manera de corregir eventuales o probables errores en la ley. Generar interés dentro del mercado laboral, ya sea público o privado, permitiría que las entidades evalúen sus propios resultados en procura de optimizar la inserción laboral de personas con discapacidad. De acuerdo a Friedrich Hayek, economista del siglo XX, “el gobierno o diseñadores de políticas no pueden resolver o mejorar lo que espontáneamente resulte de la interacción entre los individuos libres y el libre mercado” (Parsons, 2007). De esta manera, Hayek manifiesta que el Estado debería promover la libertad, siendo limitada la función de las políticas públicas (Parsons, 2007).

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo y hasta qué punto la política pública en torno a la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador ha favorecido eficazmente la inserción laboral de personas con discapacidad física en Ecuador?

Para responder a la pregunta de investigación se utilizarán los datos recolectados en una Institución Financiera Ecuatoriana. Se utilizó esta aproximación, ya que hay diferencias sustanciales entre las diferentes áreas y actividades económicas que requieren de distintas capacidades y habilidades de los empleados. Un área que requiere de habilidades específicas es la financiera; razón por la cual es importante analizar esta área en un contexto más determinado.

### **Contexto y marco teórico**

El marco teórico de esta investigación se centra en el campo de la administración, enfocado en estudios de dos áreas principales: la discapacidad física como tal, y la

efectividad de la política pública en torno a las personas con discapacidad física. Una gran variedad de información que ha sido recopilada como marco teórico se centran en el análisis de políticas públicas.

### **El propósito del estudio**

Con el presente estudio se pretende determinar la efectividad de la política pública en torno a la inclusión laboral de personas con discapacidad física en el Ecuador bajo el ejemplo de una Institución Financiera. Dicho de otra manera, en este estudio se pretende determinar las falencias que presenta la ley con respecto a la inclusión de personas con discapacidad física en el campo laboral.

Se tiene esta expectativa ya que históricamente las personas con discapacidad han sido susceptibles a prejuicios y discriminación (Dovidio, Pagotto, & Hebl, 2011, citado en Montaña 2012). Siendo las personas con discapacidad un grupo minoritario, la inserción de las mismas en el mercado laboral requiere de un previo análisis para evaluar el impacto de su inserción en empresas, organizaciones e instituciones del país.

### **El significado del estudio**

Considero que el presente estudio es importante, ya que pretende dar el justo valor a la ley de inserción de personas con discapacidad como herramienta de política pública para lograr el llamado bien común. Estas personas no deberían merecer una oportunidad por ley, sino una oportunidad por sus propios méritos. La contratación por ley, si bien constituye un paso importante, ha generado en la mayoría de los casos el vacío de producir contrataciones poco productivas. Por una parte, estudios indican que se ha minimizado la capacidad de las personas con discapacidad; y por otra, se ha mostrado inconformidad de los mismos cuyas capacidades laborales no son reconocidas en su verdadera medida (Lengnick - Hall, Gaunt, & Kulkarni, 2008; Hartnett, Stuart, Thurman, Loy, & Carter, 2011). En consecuencia, no se

reflejan remuneraciones que reconozcan su productividad, que puede ser igual o superior a la de las personas sin discapacidad (Hartnett, Stuart, Thurman, Loy, & Carter, 2011).

### **Definición de términos**

#### **Política Pública.**

Las políticas públicas hacen referencia a la manera en que se definen y construyen los problemas (Parsons, 2007). A través de las políticas públicas, el Estado provee una respuesta a las necesidades que tienen los ciudadanos (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varone, 2008). Las políticas públicas estudian cómo, por qué y para qué los gobiernos adoptan ciertas medidas (Parsons, 2007). En el presente estudio, la herramienta de política pública estudiada corresponde a la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

#### **Discapacidad.**

De acuerdo a la Organización de los Estados Americanos, la discapacidad se define como “toda deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o personal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria que puede ser causada o agravada por el entorno económico o social” (Organization of American States, 2012, citado en Montaña, 2012). Por otra parte, el Artículo 6 de La Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador, considera a la persona con discapacidad como:

[t]oda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente en al menos en un treinta por ciento (30%) su participación o limitada su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria.

En esta investigación se utilizará la definición proporcionada por la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador, ya que esta investigación se encuentra dirigida a personas con

discapacidad física que pertenecen a este entorno (Montaño, 2012).

### **Presunciones del autor del estudio**

Se presume que la información utilizada en una tesis realizada anteriormente por la misma autora <sup>1</sup> servirá para poder enfocar las políticas públicas desde la efectividad. La herramienta de política pública estudiada corresponde a la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

### **Supuestos del estudio**

Se presume que los resultados de esta investigación permitirán que se adquiera una mejor noción sobre las fortalezas y debilidades que presenta la ley de inclusión laboral de personas con discapacidad. Esto permitirá que se mejoren los procesos de inclusión laboral en empresas.

A continuación se encuentra la Revisión de Literatura, la misma que se encuentra dividida por temas. Posteriormente se presentará la metodología y diseño de la investigación aplicada, seguido del análisis de los datos encontrados y conclusiones.

---

<sup>1</sup> Para esta investigación, se utilizaron las entrevistas empleadas en la tesis titulada *Determinación y Evaluación de Estereotipos Concebidos hacia las Personas con Discapacidad Física en el Ecuador*.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **Géneros de literatura incluidos en la revisión**

#### **Fuentes.**

La información empleada en la presente investigación proviene de libros de consulta, artículos académicos y revistas electrónicas revisadas por The American Psychological Association (APA). Los artículos han sido obtenidos a través de la Universidad San Francisco de Quito (USFQ) que contiene las bases de datos EBSCO, JSTORE, SPRINGER LINK y PROQUEST. Adicionalmente se recurrió a información del Consejo Nacional de Discapacidades y de la Vicepresidencia de la República del Ecuador.

### **Pasos en el proceso de revisión de la literatura**

La recolección de documentos se efectuó por medio del análisis de palabras claves instituidas en la pregunta de investigación. Las palabras claves implican los conceptos teóricos y temas fundamentales para una indagación profunda sobre la política pública representada a través de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador. Después se generó una búsqueda de literatura que suministró los conceptos y criterios necesarios sobre el tema en discusión. La investigación se ejecutó a través de libros que colaboraron con el tema planteado. Complementariamente se utilizó el Internet, con acceso a revistas académicas revisadas por el APA.

Una vez identificada la bibliografía requerida para la presente investigación se procedió al proceso de lectura pertinente; así como la síntesis de los principales conceptos.

### **Formato de la revisión de la literatura**

La revisión de la literatura se fracciona en cuatro temas importantes.

1. Clasificación de las discapacidades físicas motrices.
2. Discapacidad en Ecuador.
3. Políticas Públicas.
4. Los fallos de la intervención del Estado.

## **1. Clasificación de las discapacidades físicas motrices.**

El Dr. Antonio Aguado (2002) propone la clasificación de discapacidades físicas, divididas en: 1) discapacidades motrices sin afectación cerebral, 2) discapacidades motrices con afectación cerebral, y 3) discapacidades físicas por enfermedad. Dentro de discapacidades motrices sin afectación cerebral se pueden incluir: secuelas de poliomielitis, lesión medular, amputación de algún miembro sea inferior o superior, espina bífida, miopatía, escoliosis y malformaciones congénitas (Aguado, 2002, citado en Montaña, 2012). Con referencia a las discapacidades motrices con afectación cerebral se encuentran: parálisis cerebral y accidentes cerebro-vascular (Aguado, 2002, citado en Montaña, 2012). Por último, las discapacidades físicas por enfermedad incluyen: asma infantil, epilepsia, dolor crónico, enfermedad renal y otras discapacidades físicas ocasionadas por enfermedades de tipo crónico (Aguado, 2002, citado en Montaña, 2012).

A continuación se procede a detallar algunos de los trastornos más frecuentes que producen discapacidad física.

### ***Espina bífida.***

Es una malformación congénita del tubo neural del sistema nervioso central. Su principal característica es el cierre de uno o varios arcos vertebrales posteriores (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012). Con el tiempo, la deformación de la médula y raíces raquídeas serán las causantes de las deficiencias neurológicas (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012). Dentro de esta afección se pueden señalar la espina bífida oculta, que es la más frecuente y sin complicaciones, y la espina bífida quística, que es evidente en el nacimiento por la observación de un quiste fuera del canal raquídeo (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012)

Entre las dificultades asociadas de esta afección se encuentran la pérdida de sensibilidad; dificultades de esfínteres y genitales; dificultades motoras e hidrocefalia (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012).

#### ***Traumatismo cráneo encefálico.***

Es causado por un golpe en el cráneo con pérdida de conciencia (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012). Dependiendo de la zona del cerebro que fue afectada y de la duración de anoxia cerebral (disminución de oxígeno en las células nerviosas), un traumatismo cráneo encefálico puede ocasionar una discapacidad física, intelectual, sensorial o combinadas (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012).

#### ***Parálisis cerebral.***

Este es un trastorno permanente e invariable producido por una falta de oxígeno, antes, durante o después del parto. La parálisis cerebral también puede darse en personas adultas por un golpe en la cabeza o un accidente cerebro-vascular (National Institute of Neurological Disorders and Stroke, 2010, citado en Montaña, 2012). Genera dificultades de postura, motrices y puede asociarse a dificultades en el habla (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012). De acuerdo al grado de repercusión puede ocasionar espasticidad (contracción permanente de algunos músculos), problemas de postura, movimientos con contracción violenta, atetosis (movimientos permanentes e involuntarios) y falta de control de la cabeza (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012).

Según el grado de afectación puede causar paraplejía (parálisis de las extremidades inferiores), tetraplejía (parálisis de las extremidades superiores e inferiores), diaplejía (parálisis de extremidades inferiores y las superiores levemente), hemiplejía (parálisis de dos miembros de un solo lado), triplejía (parálisis de las piernas y un solo brazo), y monoplejía (parálisis de un solo miembro) (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012).

### ***Distrofia muscular.***

Resulta en una degeneración progresiva de la musculatura esquelética, que produce debilidad en los músculos estriados, los cuales están encargados de producir movimientos voluntarios del cuerpo humano (Anderson, 2004, citado en Montaña, 2012). Sus tipos se pueden clasificar de acuerdo al tipo de herencia: Herencia Ligada al cromosoma X, Autosómicas Recesivas y Autosómicas Dominantes. (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012).

### ***Artritis Reumatoide.***

Es uno de los tipos más severos de artritis que resultan por la inflamación de una articulación (Anderson, 2004, citado en Montaña, 2012). En etapas críticas de artritis reumatoide, se pueden presentar los siguientes síntomas: fiebre, poco apetito, pérdida de peso y anemia (Anderson, 2004, citado en Montaña, 2012). Usualmente ocurre en más de una articulación y se presenta de forma simétrica; es decir que afecta a la misma articulación de cada lado del cuerpo (ej. dos manos) (Anderson, 2004, citado en Montaña, 2012).

### ***Lesión medular.***

Se refiere a una lesión irreversible de la columna y médula espinal que se origina por una malformación congénita, enfermedad o traumatismos (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012). De acuerdo al grado de afección existen parapléjicos (parálisis de miembros inferiores) o tetrapléjicos (parálisis del tronco y miembros superiores) (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012). En la mayoría de casos se produce en personas entre 15 y 30 años de edad (Anderson, 2004, citado en Montaña, 2012). La lesión medular se produce con mayor frecuencia en los jóvenes de sexo masculino, siendo los accidentes de tránsito la primera causa (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012). Esta lesión también se origina por: accidentes de trabajo, domésticos, infecciones, tumores o malformaciones congénitas (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012).

### ***Amputaciones.***

Es la pérdida total o parcial de una extremidad (Cumellas, 2006, citado en Montaña, 2012). La amputación adquirida implica la extirpación de un miembro lesionado o enfermo. La amputación congénita se refiere a la ausencia de un miembro en el nacimiento, o a la malformación de un miembro en el nacimiento que debe ser removido (Anderson, 2004, citado en Montaña, 2012).

## **2. Discapacidad en Ecuador**

Haciendo referencia al estigma y formas de discriminación que existen en el país, el libro *Ecuador: Discapacidad en Cifras* nos permite conocer la opinión y percepción de las personas ecuatorianas con discapacidad grave. En el 2005, datos estadísticos indicaron que el 41% de personas con discapacidad grave percibieron discriminación en el país. Dicha discriminación pertenecía a la marginación de actividades comunitarias, como son las fiestas, torneos deportivos, reuniones, entre otros (Ecuador: La Discapacidad en Cifras, 2005, citado en Montaña, 2012). Adicionalmente, datos estadísticos indicaron que el 58% de las personas con discapacidad grave sintieron que su discapacidad influyó negativamente en el trato que recibieron; mientras que el 70% de individuos señaló que no tuvieron la misma oportunidad de conseguir empleo que el resto de población (Ecuador: La Discapacidad en Cifras, 2005, citado en Montaña, 2012). Cabe mencionar que estos datos fueron recolectados antes del establecimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador (Montaña, 2012).

Con referencia a la percepción de las capacidades que tienen las personas con discapacidad, el 39% de la población ecuatoriana indicó que las personas con discapacidad no tienen las mismas aptitudes que el resto de la población, el 13% opinó que un individuo con discapacidad no puede ser un profesional y el 23% mencionó que no aportan al desarrollo del país (Ecuador: La Discapacidad en Cifras, 2005, citado en Montaña, 2012). A pesar de

que estos datos fueron obtenidos en el año 2005, evidencian una historia de desconocimiento en la población ecuatoriana (Montaño, 2012).

En el Ecuador, la actividad económica se encuentra distribuida en varias ramas. Una de las ramas que ha tenido crecimiento es el área financiera. Datos del Banco Central del Ecuador (BCE) mostraron que en el 2012 existió un crecimiento del PIB por actividades de servicios financieros. Adicionalmente, datos del (BCE) indicaron que en marzo de 2012, los depósitos de empresas y hogares en Sistemas Financieros alcanzaron \$22,148.2 millones (33,6% del PIB), mientras que en diciembre de 2011 fueron \$20,985.2 millones (31,8% del PIB) (Banco Central del Ecuador, 2012).

Para responder a la pregunta de investigación se utilizarán los datos recolectados en una Institución Financiera Ecuatoriana. Se utilizó esta aproximación, ya que hay diferencias sustanciales entre las diferentes áreas y actividades económicas que requieren de distintas capacidades y habilidades de los empleados. Un área que requiere de habilidades específicas es la financiera; razón por la cual es importante analizar esta área en un contexto más determinado.

### **3. Políticas Públicas**

En la revisión de literatura se empezará definiendo política pública para luego comprender el proceso de análisis.

#### ***Definición de Política Pública.***

Como fue mencionado en la introducción de la presente investigación, las políticas públicas representan la manera en que se definen y construyen los problemas (Parsons, 2007). Las necesidades que tienen los ciudadanos son respaldadas mediante las políticas públicas, que a su vez representa una medida adoptada por los gobiernos para solucionar problemas (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varone, 2008).

Al profundizar sobre el concepto de política pública, es importante recalcar la existencia de múltiples definiciones de la misma. Según Thomas Dye, científico político, una política pública se entiende por cualquier cosa que el gobierno decide hacer o no hacer (Birkland, 2011). Si el gobierno, entendido como Estado, decide implementar política, es necesario que éste establezca estrategias, proyectos, reglamentos, presupuestos, entre otros.

Por otra parte, Clarke E. Cochran define a la política pública como las acciones que tiene el gobierno y los objetivos que determinan dichas acciones (Birkland, 2011). Desde la perspectiva de Cochran, una política pública es el resultado del dilema del gobierno por decidir quién recibe qué (Birkland, 2011). Por otra parte, Guy Peters, científico político y uno de los autores más importantes de la ciencia política actual, define a la política pública como el conjunto de todas las actividades del gobierno que influyen sobre la vida de las personas, sea de manera directa o mediante otros agentes (Birkland, 2011).

A pesar de que existen distintas definiciones en torno al significado de política pública, todas comparten similitudes. En primer lugar, la política pública es iniciada por el gobierno, reflejando la intención de solucionar un problema en nombre de la sociedad en conjunto (Parsons, 2007). En segundo lugar, la política pública permite el análisis de una dimensión de la vida que no es exclusivamente individual sino colectiva (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varone, 2008). Finalmente, las políticas públicas implican un campo de abordaje interdisciplinario, siendo la economía, administración pública, ciencia política, psicología, comunicación, sociología e ingeniería, herramientas que permiten analizar, diseñar e implementar acciones gubernamentales.

### ***Análisis de Políticas Públicas.***

El análisis de políticas públicas hace referencia a la evaluación de diferentes alternativas con el propósito de alcanzar objetivos sociales; incluye el análisis de políticas actuales o potenciales que tienen el fin de mejorar el bienestar social (Parsons, 2007). Según

Eugene Bardach (2001), científico político, el análisis de políticas públicas incluye ocho pasos descritos a continuación: 1) Definición del Problema; 2) Obtención de Información; 3) Construcción de Alternativas; 4) Selección de Criterios; 5) Proyección de los Resultados; 6) Confrontación de Costos; 7) Decisión; 8) Contar su Historia.

### *Definición del Problema*

La secuencia de pasos puede variar; sin embargo, la definición del problema es esencial ya que representa el punto de partida en el análisis de políticas públicas (Skertchly Benavides, 1988). La definición del problema es una razón dada al analista para realizar todo el trabajo necesario del proyecto; y generar un sentido de dirección para la obtención de información (Bardach, 2001). En un inicio, la información disponible para el analista de políticas públicas proviene de una problemática manifestada por el cliente. Posteriormente, el analista debe definir el problema para que éste sea manejable y tener la disponibilidad de recursos políticos e institucionales (Bardach, 2001). Cabe mencionar que cuando un problema engloba a varios, es importante identificar el problema que se desea solucionar. En caso de ser un problema no muy complicado, el analista puede definir más de uno. (Bardach, 2001).

La definición del problema debe ser cuantificable, adoptando medidas cuantitativas que representen la magnitud del mismo (Bardach, 2001). En la presente investigación, la política pública se manifiesta a través de Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador, siendo una medida cuantitativa el número de personas con discapacidad en el Ecuador. Este ejemplo representa uno de los aspectos de magnitud requeridos por los analistas al momento de elaborar la ley.

Durante el proceso de definición del problema, es importante considerar las deficiencias y excesos que presenta el mismo (Bardach, 2001). En Ecuador, por ejemplo, la existencia de discriminación social hacia las personas con discapacidad puede representarse

en términos de exceso. De esta manera, la susceptibilidad de prejuicios y discriminación hacia este grupo minoritario constituye un elemento a utilizar en la definición del problema. Finalmente, es importante que el analista sea cauteloso para evitar la solución de un problema que no requiere de mayor atención (Parsons, 2007). En el análisis de política pública, representada a través de la Ley de Discapacidad del Ecuador, ¿Cuál es el problema?, ¿La discapacidad como tal, o la ausencia de oportunidades que tienen las personas para desarrollarse? Al momento de elaborar la ley, es indispensable definir adecuadamente el problema para una orientación precisa de la solución.

#### *Obtención de Información*

La obtención de información permite: 1) evaluar la naturaleza y amplitud de los problemas que deben definirse, 2) evaluar las características específicas de la situación de la política a estudiarse, y 3) evaluar las políticas que han sido pensadas que funcionarían bien en situaciones similares a la estudiada (Bardach, 2001). Cabe mencionar que a lo largo de los ocho pasos, éste debe repetirse para un correcto análisis.

Al obtener información, se recomienda recolectar datos con valor analítico. El autocontrol, es una herramienta que permite estimar los resultados posibles a obtener, evitando la recolección de datos improductivos (Bardach, 2001). También se recomienda buscar soluciones pasadas del problema que se está analizando, ya que existe una probabilidad de haber sido tratado anteriormente por otros académicos. Por último, es fundamental optimizar el tiempo y recomendable obtener opiniones de críticos a fin de minimizar opiniones que refuten el análisis realizado (Bardach, 2001)

#### *Construcción de Alternativas*

Este paso hace referencia a estrategias de intervención realizadas para solucionar el problema (Skertchly Benavides, 1988). Para esto, es importante determinar la naturaleza del

problema con el fin de evitar exclusivamente la solución de síntomas. Para determinar las estrategias de intervención es recomendable:

- Anotar las alternativas que se encuentran en la mente de los actores políticos clave (Bardach, 2001).
- Proponer mejores alternativas, que las discutidas por los actores políticos (Bardach, 2001).
- Antes de ejercer una acción revisar las fuentes de cambio “natural” en el ambiente de la política pública. Cuando las tendencias continúan su curso, el cambio puede ocurrir sin emprender ninguna acción (Bardach, 2001).

En la construcción de alternativas, el análisis de las causas al problema constituye un esquema causal que permite determinar distintos puntos de intervención (Bardach, 2001). La Ley Orgánica de Discapacidad del Ecuador, por ejemplo, propone la promoción de empleo para las personas con discapacidad; siendo un problema la carencia de inserción laboral de las mismas. De esta manera, un sistema causal podría incluir los prejuicios generados hacia este grupo de personas en torno a su rendimiento laboral. Por consiguiente, una solución consistiría en resaltar la capacidad y atributos de los individuos con discapacidad para fomentar su contratación.

Finalmente, este paso de análisis propone la reducción y simplificación de la lista de alternativas. Al conceptualizar las alternativas se pretende utilizar frases cortas, sencillas y claras que permitan distinguir entre una alternativa “básica” y sus “variantes” (Bardach, 2001). El término de alternativa “básica” hace referencia a una estrategia de intervención, mientras que las “variantes” incluyen métodos de implementación y financiamiento (Bardach, 2001)

### *Selección de Criterios*

Para el análisis de política pública, existe un argumento analítico y un argumento evaluativo. En la selección de criterios se utiliza el argumento evaluativo para determinar si los resultados de las alternativas propuestas son buenas o malas (Bardach, 2001). La aplicación de criterios debe juzgar los resultados y no las alternativas, ya que la decisión adoptada debe conllevar a un buen resultado independientemente de la alternativa (Skertchly Benavides, 1988). Una vez que se conoce un resultado, es posible buscar otras alternativas para lograr con mayor probabilidad ese mismo resultado.

En el análisis de políticas públicas, existen criterios evaluativos que comúnmente son utilizados. Uno de los criterios empleados es la eficiencia, la misma que hace referencia a la maximización de la suma de utilidades individuales o maximización de los beneficios netos. Este enfoque del análisis de “costo-efectividad” (CE) y de “costo-beneficio” (CB) es conocido como eficiencia (Bardach, 2001). Otros criterios evaluativos que pueden ser utilizados son los siguientes: equidad, igualdad, libertad, comunidad, entre otros (Bardach, 2001).

Existen otros criterios que no pertenecen a la línea evaluativa. Algunos son prácticos y pertenecen a la línea analítica, la misma que analiza la factibilidad de los resultados a partir de las alternativas propuestas (Bardach, 2001). La legalidad, es uno de los criterios prácticos, y hace referencia a no violar los derechos constitucionales. Otros criterios prácticos son: la aceptabilidad política, solidez y perfectibilidad (Bardach, 2001)

### *Proyección de los Resultados*

En el quinto paso del análisis de políticas públicas se realiza la proyección de todos los resultados provenientes de las alternativas planteadas en el cuarto paso (Skertchly Benavides, 1988). La proyección de los resultados es el más difícil de los ocho pasos considerados en el análisis de políticas públicas.

- La primera dificultad se encuentra relacionada con el futuro. Estando la política relacionada con el futuro, nunca se podrá estar totalmente seguro sobre cómo será (Skertchly Benavides, 1988).
- La segunda dificultad se relaciona con el realismo. La política puede afectar la vida de las personas, lo cual hace que pueda generar en el analista una carga moral. Consecuentemente se generan alternativas más optimistas, que pueden interferir con los resultados (Bardach, 2001).
- En la tercera dificultad se piensa que la adopción de una alternativa preferida implica menores costos, cuando no siempre es así (Bardach, 2001)

Al realizar la proyección de resultados, se recomienda incluir estimaciones de magnitud. A modo de ejemplo, los analistas de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador debieron decir: “Esperamos que el transcurso de los próximos cinco años, la ley sobre inserción laboral de personas con discapacidad reduzca anualmente el 5% de desempleo para las personas con discapacidad”.

En el análisis de políticas públicas es importante la formulación de escenarios para evitar el problema de optimismo. Adicionalmente, es recomendable colocarse en la perspectiva del otro para descubrir cómo se adapta a la situación de la nueva política que se está planteando (Bardach, 2001). En el caso de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador, ¿cómo esta ley incidió en los empleadores, siendo obligatoria la contratación de personas con discapacidad?

También es importante evaluar los efectos secundarios no deseados. El incremento de los beneficios que reciben los desempleados puede ser beneficioso; sin embargo, puede producirse un efecto secundario al reducir su motivación de buscar un trabajo (Bardach, 2001).

### *Confrontación de Costos y Beneficios*

En ocasiones, resulta que una de las alternativas de política parece proporcionar un mejor resultado en comparación con los criterios evaluativos del resto de alternativas. En este caso, no se necesita confrontar los costos y beneficios de todas las alternativas (Bardach, 2001). De no ser así, es necesario ponderar qué criterios son más importantes para el analista de políticas públicas.

En la confrontación de costos y beneficios se evalúan los costos junto con los beneficios que recibe la población (Skertchly Benavides, 1988). Es importante conocer que existe incertidumbre sobre el futuro de la política planteada. Aparentemente, una política proporciona un resultado que pretende mitigar un problema en la sociedad; sin embargo, es posible que no se le dé la importancia que promete en ese momento, o existan oposiciones que impidan el funcionamiento de la misma (Bardach, 2001).

### *Decida*

Este paso tiene la finalidad de verificar qué tan bien se ha realizado el trabajo (Skertchly Benavides, 1988). Cabe recalcar que el analista debe estar convencido de la factibilidad del mismo. Si le parece problemático, es importante reevaluar los elementos que fueron descritos en los pasos anteriores (Bardach, 2001).

### *Cuente su Historia*

El último paso en este proceso consiste en informar al público sobre la política elaborada (Skertchly Benavides, 1988). El analista debe determinar con qué público tiene que tratar la misma. Adicionalmente, deberá informar al cliente (quien es la persona o personas cuya aprobación requiere el analista; ej. aquellos que financian el trabajo) sobre la política realizada. Por último, el analista deberá determinar los medios que desea utilizar, sea oral o escrito (Bardach, 2001)

### ***Problemas de Políticas Pública.***

Experiencia de varios países sugiere que los malos gobiernos e instituciones han sido de los mayores obstáculos al crecimiento económico (Rausser & Zusman, 1992). En un artículo publicado, se determinó que los burócratas públicos pueden perseguir sus propios intereses (Egeberg, 1995). Si en el grupo en el que se discuten y resuelven leyes o reglamentos inciden sentimientos o tendencias ideológicas de los participantes, es posible que la solución del problema no sea conducido objetivamente. Este concepto se fundamenta en el hecho de que todo ser humano consciente o inconscientemente actúa motivado por su propia y particular manera de ver las cosas, lo que puede generar la pérdida objetividad. De esta manera, y en ocasiones, el análisis de políticas públicas carece de caridad, es engañosa y no reconoce la importancia de la estructura institucional (Rausser & Zusman, 1992).

Los sesgos provocados por un interés político particular pueden ser problemáticos. James Madison, padre del constitucionalismo de Estados Unidos consideraba lo siguiente:

Cuando distintos grupos de interés o “facciones” tratan de influir en adhesiones del gobierno, es probable que ninguno de ellos prevalezca y el resultado sea la búsqueda del interés general o agregado. Pero es evidente que dichos sesgos también pueden agregarse, multiplicando así la distorsión de una voluntad ciudadana. (Lahera, 2000, pág. 40).

Otro problema que enfrentan las políticas públicas es el tiempo. En ocasiones, la adopción de decisiones de último momento carece de tiempo, lo cual incide en la solución del problema. Es fundamental que una política pública sea elaborada con la metodología precisa y tiempo suficiente; sin embargo, estos parámetros no son siempre aplicados. (Egeberg, 1995).

#### **4. Los Fallos de la Intervención del Estado**

Existen algunas causas que impiden que el Estado cumpla los objetivos formulados. A continuación se explicará brevemente cada fallo.

##### *Información limitada.*

Este fallo se refiere a los problemas de información. En ocasiones, los gobiernos no disponen de la información necesaria para la adopción de decisiones (Stiglitz, 2003).

##### *Control limitado de las empresas privadas.*

El estado no tiene un control total sobre las consecuencias de sus intervenciones. Existe control limitado de las empresas privadas al fijar los precios de asistencia y servicios médicos hospitalarios, ya que son los médicos los que deciden qué servicios se deben prestar para cada paciente (Stiglitz, 2003). En un sistema en el que se paga por los servicios que son prestados, los médicos y pacientes son los que deciden sobre el tipo de servicios que serán suministrados (Stiglitz, 2003).

##### *Control limitado de la burocracia.*

El Parlamento es la asamblea legislativa que aprueba las leyes; sin embargo, delega su ejecución a un organismo público que puede tardar en reglamentarla. Cuando la promulgación del reglamento tarda, el congresista como regulador puede ser beneficiado y complacer a una industria sin considerar el interés de la población. Los burócratas carecen de los incentivos necesarios para ejecutar lo dispuesto por el parlamento, lo que puede minimizar la productividad de las actividades que realizan (Stiglitz, 2003).

##### *Limitaciones impuestas por los procesos políticos.*

Las limitaciones que imponen los procesos políticos son consecuencia de incentivos que tienen los políticos para actuar según el interés de determinados grupos de presión. Existe influencias de grupos frente a decisiones de gobierno, lo que genera una limitación al desarrollo adecuado de los procesos políticos (Stiglitz, 2003).

A continuación se encuentra la metodología y diseño de investigación, la cual será utilizada para determinar los procedimientos empleados en la recolección de datos. Posteriormente, se realizará el análisis de los datos encontrados, y finalmente las conclusiones.

## METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### Justificación de la metodología seleccionada

Para responder a la pregunta de ¿cómo y hasta qué punto la política pública en torno a la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador ha favorecido eficazmente la inserción laboral de personas con discapacidad física?, se considera que la mejor manera es mediante el método cualitativo. La investigación cualitativa busca comprender la perspectiva que mantienen los participantes sobre los fenómenos que los rodean. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, citado en Montaña, 2012). Dicho de otra manera, es un enfoque fenomenológico<sup>2</sup> que profundiza las opiniones, experiencias, perspectivas y significados que tienen los participantes (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, citado en Montaña, 2012).

En la presente investigación, el método cualitativo permitirá evaluar las percepciones y opiniones que las personas sin y con discapacidad mantienen. Se decidió realizar entrevistas a ambos grupos de personas con el propósito de tener mayor objetividad en los resultados. Por una parte, las personas sin discapacidad pueden analizar la ley objetivamente, y ver las desventajas y ventajas de la misma por no tener la discapacidad; a diferencia de las personas con discapacidad que pueden estar sesgadas por la protección que reciben. Por otra parte, las personas sin discapacidad desconocen del esfuerzo que las personas con discapacidad requieren en el ámbito laboral, lo cual justifica la realización de entrevistas a este grupo de individuos.

Se recomienda utilizar el método cualitativo cuando el tema estudiado ha sido poco explorado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, citado en Montaña, 2012). En Ecuador, no existe literatura que analice la efectividad de la política pública representada mediante la

---

<sup>2</sup> La fenomenología es la investigación sistemática de la subjetividad. El enfoque fenomenológico se fundamenta en cómo los individuos comprenden los significados de los eventos.

Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador. Por consiguiente, el enfoque cualitativo será un método de investigación congruente con la pregunta de investigación estudiada.

La presente investigación fue realizada en una Institución Financiera del país, en las sucursales de la ciudad de Quito. El método cualitativo permite que los resultados pueden ser extrapolables a otros individuos con características parecidas. Esta investigación se realizó a una Institución Financiera, considerando que es una institución representativa del área económica del Ecuador que está en desarrollo.

Se realizaron dieciséis entrevistas semi-estructuradas: ocho entrevistas dirigidas a personas con discapacidad física y ocho entrevistas a funcionarios sin ningún tipo de discapacidad (Montaño, 2012). La literatura indica que el número de entrevistas cualitativas depende del nivel analítico que el investigador aspira, la accesibilidad a los posibles entrevistados, la importancia de la pregunta de investigación, entre otros (Baker & Edwards, 2012, citado en Montaño, 2012). En la presente investigación los ocho individuos de cada grupo, sin y con discapacidad, suministraron patrones de respuestas que fueron categorizados en diferentes temas.

Para la selección de los ocho candidatos entrevistados se administró a los funcionarios sin discapacidad la *Escala de Actitud Hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –*. Para la selección de los ocho candidatos con discapacidad física que fueron entrevistados, se aplicó el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L Meliá* a

Se consideró más apropiado aplicar a las personas con discapacidad física el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26* que la *Escala de Actitud Hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –*, ya que permite evitar sesgos que podrían tener las personas con discapacidad física. Adicionalmente, en esta investigación se pretende determinar cuán satisfechas se encuentran las personas con discapacidad en torno a la inserción laboral, representada mediante la ley.

## Herramienta de investigación utilizada

### **Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –.**

#### ***Descripción.***

Para la selección de los ocho candidatos entrevistados, se decidió aplicar a los funcionarios sin ninguna discapacidad la *Escala de Actitud Hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –*. Para aplicar esta escala, los individuos debieron cumplir con los siguientes requisitos: 1) Que sea empleado de la Institución Financiera, en las sucursales de Quito, y 2) Que tenga contacto laboral con una persona con discapacidad física. Se seleccionó como criterio de inclusión el contacto, ya que la inclusión obligatoria de personas con discapacidad inició en el año 2006 (Montaño, 2012). Por consiguiente, es posible rescatar criterios generales o comunes de experiencias que nos permitan establecer conclusiones sobre los patrones de esta relación bilateral, y por ende efectividad de la ley. Para las entrevistas, se seleccionaron a los ocho candidatos que registraron un mayor nivel de rechazo hacia las personas con discapacidad física.

Se utilizó la *Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –* creada por Verdugo, Jenaro y Arias en 1995 (Muratori, Guntín, & Delfino, 2010, citado en Montaño, 2012). Esta escala tiene estudios de validez y fiabilidad, demostrado por un alfa de Cronbach de 0.92 (Polo & López, 2006, citado en Montaño, 2012). Se considera un instrumento que tiene las suficientes garantías psicométricas, lo cual contribuye con la presente investigación (Verdugo & Jenaro, 1994, citado en Montaño, 2012). Esta escala está compuesta por 37 items que se distribuyen en 5 sub-escalas (Polo & López, 2006, citado en Montaño, 2012). Aquellas incluyen: 1) la valoración de capacidades y limitaciones que tienen las personas con discapacidad; 2) el reconocimiento y / o negación de los derechos que poseen las personas con discapacidad; 3) la implicación personal, basada en juicios establecidos por interacciones mantenidas con personas que tienen discapacidad; 4) la

calificación genérica sobre los rasgos presuntamente definatorios de la personalidad conducta de la persona con discapacidad; y 5) la asunción de roles que mantienen las personas con discapacidad (Muratori, Guntín, & Delfino, 2010, citado en Montaña, 2012).

La *Escala de Actitudes Hacia personas con Discapacidad – Forma G* – fue diseñada para evaluar las actitudes que las personas muestran hacia la discapacidad (Polo & López, 2006, citado en Montaña, 2012). La literatura indica que esta escala fue realizada con el fin de desarrollar nuevas actitudes que sean positivas hacia la integración de las personas con discapacidad (Verdugo & Jenaro, 1994, citado en Montaña, 2012). En la presente investigación, esta escala fue utilizada para seleccionar a la muestra de participantes sin ninguna discapacidad que fueron entrevistados.

Al contestar la *Escala de Actitud Hacia Personas con Discapacidad – Forma G* –, los participantes deben opinar si se encuentran de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las frases planteadas, las cuales están formuladas positiva o negativamente (Polo & López, 2006, citado en Montaña, 2012). De los 37 ítems del instrumento, 16 preguntas tienen sentido positivo, mientras que 21 tienen un sentido negativo (Iglesias, Polanco, & Montenegro, 2009, citado en Montaña, 2012).

Esta escala se encuentra constituida mediante una escala Likert con 6 opciones de respuesta: Estoy muy de acuerdo (MA); Estoy bastante de acuerdo (BA); Estoy parcialmente de acuerdo (PA); Estoy muy en desacuerdo (MD); Estoy bastante en desacuerdo (BD); Estoy parcialmente en desacuerdo (PD) (Iglesias, Polanco, & Montenegro, 2009, citado en Montaña, 2012). Para los ítems formulados negativamente, la valoración cuantitativa fue medida en un puntaje asignado de 0 a 6, establecida del siguiente modo: No contesta = 0; Muy de acuerdo = 1; Bastante de acuerdo = 2; Parcialmente de acuerdo = 3; Parcialmente en desacuerdo = 4; Bastante en desacuerdo = 5; Muy en desacuerdo = 6 (Iglesias, Polanco, & Montenegro, 2009, citado en Montaña, 2012). Contrariamente, los ítems formulados con

sentido positivo fueron codificados de manera inversa de acuerdo a los valores asignados en esta escala. El puntaje máximo de este cuestionario es de 222 puntos, demostrando una actitud muy favorable. Contrariamente, el puntaje mínimo es de 37 puntos, el cual refleja una actitud muy desfavorable (Iglesias, Polanco, & Montenegro, 2009, citado en Montaña, 2012).

En la presente investigación, se utilizaron las entrevistas de los ocho candidatos que presentaron las actitudes más desfavorables hacia las personas con discapacidad. Esto se determinó tomado como referencia los puntajes más bajos de la escala. Se utilizó este procedimiento, ya que en la presente investigación se desea determinar las posibles falencias que presenta la ley. Al enfocarse en el grupo de personas que presentan mayor rechazo, es posible determinar con mayor facilidad los problemas existentes en el ambiente laboral vinculados con el desarrollo profesional de las personas con discapacidad.

### **Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L Meliá.**

#### ***Descripción.***

Para la selección de los participantes con discapacidad física, se decidió aplicar el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L Meliá*. Para la aplicación de este cuestionario, los individuos debieron cumplir con los siguientes requisitos: 1) Que sea empleado de la Institución Financiera, en las sucursales de Quito, 2) Que tenga el cargo de Asistente Junior o Asistente Senior, y 3) Que tenga discapacidad física, avalado con el Carnet del Conadis. Para las entrevistas, se seleccionaron a los ocho candidatos que registraron un mayor grado de insatisfacción laboral.

Se seleccionó como criterio de inclusión el cargo de Asistente Junior o Asistente Sénior, ya que en la Institución Financiera tratada el 78% de empleados con discapacidad física tienen el cargo de Asistente Junior y el 7% de Asistente Sénior. No se seleccionó a funcionarios de otros niveles, ya que los porcentajes de discapacidad para ese segmento de

empleados son poco representativos frente a los dos primeros. Por otra parte, se utilizó como criterio de inclusión que la discapacidad sea física, ya que el 60% del total de empleados con discapacidad tienen discapacidad física. Adicionalmente, en el país existe una mayor proporción de habitantes con discapacidad física que con discapacidad mental, auditiva o visual (Buró de Análisis Informativo, 2010, citado en Montaña, 2012).

El *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26* está formado por 26 ítems de respuesta dicotómica (verdadero o falso) (Meliá, y otros, 1990, citado en Montaña, 2012). Este instrumento fue elaborado a partir del cuestionario de *Satisfacción Laboral S4/82*, y es empleado para medir la satisfacción laboral en entornos organizacionales (Meliá, y otros, 1990, citado en Montaña, 2012). Tiene un alfa de 0.90, lo cual indica que mantiene una validez interna respetable (Meliá y otros, 1990, citado en Montaña, 2012).

La satisfacción que tienen los individuos es evaluada con respecto a los siguientes factores: 1) Satisfacción con la supervisión y participación en la organización; 2) Satisfacción con las remuneraciones y las prestaciones; 3) Satisfacción intrínseca; 4) Satisfacción con el ambiente físico; 5) Satisfacción con la cantidad de producción; y 6) Satisfacción con la calidad de producción (Meliá, y otros, 1990, citado en Montaña, 2012). Con respecto a la codificación de los puntajes, el puntaje máximo de este cuestionario es de 26 puntos, que refleja un alto grado de satisfacción laboral. Contrariamente, el puntaje mínimo es de 0 puntos, que representa insatisfacción laboral (Montaña, 2012).

En la presente investigación, este cuestionario fue aplicado a los individuos con discapacidad física que laboran en la Institución Financiera. Para las entrevistas, se seleccionaron a los ocho participantes que presentaron el mayor grado de insatisfacción laboral. Se seleccionó el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26* como herramienta de investigación, ya que se pretende determinar cuán satisfechas se encuentran las personas con discapacidad en torno a la inserción laboral, representada mediante la ley.

## **Entrevista Cualitativa.**

### ***Descripción.***

En esta investigación se utilizó una entrevista semiestructurada para recolectar información sobre las percepciones que tienen las personas con y sin discapacidad en el entorno laboral. El propósito es determinar con esta información falencias o virtudes de la ley. La elección de la entrevista semiestructurada como técnica, está justificada en la recolección de experiencias, pensamientos, necesidades, sentimientos y sugerencias reportadas por los individuos de nuestra muestra (Mitchell & Jolley, 2012, citado en Montaña, 2012). La entrevista semiestructurada se construye alrededor de un núcleo de preguntas normalizadas, siendo éste un procedimiento que permite acceder a información necesaria para responder la pregunta de investigación (Mitchell & Jolley, 2012, citado en Montaña, 2012).

### **Descripción de participantes**

#### **Número.**

Esta investigación será un estudio de caso basado en dieciséis participantes, ocho empleados sin ninguna discapacidad y ocho empleados con discapacidad física.

#### **Características especiales relacionadas con el estudio.**

La información demográfica y bibliográfica de los dieciséis participantes sin ningún tipo de discapacidad y con discapacidad física se muestra a continuación. Con el fin de proporcionar privacidad a los participantes, toda la información de identificación (ej. nombres) ha sido alterada.

***Personas sin discapacidad.***

Participante 1 – Juan.

Al momento de la entrevista, Juan tenía 33 años de edad. Es casado y su género es masculino. Tiene el cargo de Ejecutivo 1.

Participante 2 – Julieta.

Al momento de la entrevista, Julieta tenía 52 años de edad. Su género es femenino. Tiene el cargo de Ejecutivo 1.

Participante 3 – Miguel.

Al momento de la entrevista, Miguel tenía 29 años de edad. Su género es masculino. Tiene el cargo de Ejecutivo 1.

Participante 4 – María.

Al momento de la entrevista, María tenía 31 años de edad. Su género es femenino. Tiene el cargo de Ejecutivo 3.

Participante 5 – José.

Al momento de la entrevista, José tenía 25 años de edad. Su género es masculino. Tiene el cargo de Ejecutivo 1.

Participante 6 – Jorge.

Al momento de la entrevista, Jorge tenía 26 años de edad. Su género es masculino. Tiene el cargo de Asistente Senior.

Participante 7 – Isabel.

Al momento de la entrevista, Isabel tenía 31 años de edad. Su género es femenino. Tiene el cargo de Ejecutivo 1.

Participante 8 – Ignacio.

Al momento de la entrevista, Ignacio tenía 31 años de edad. Su género es masculino. Tiene el cargo de Ejecutivo 2.

Información demográfica

**Personas sin discapacidad**

Participante	1. Juan	2. Julieta	3. Miguel	4. María	5. José	6. Jorge	7. Isabel	8. Ignacio
Sexo	M	F	M	F	M	M	F	M
Edad	33	52	29	31	25	26	31	31
Grupo Étnico	mestizo	mestizo	mestizo	mestizo	mestizo	mestizo	mestizo	mestizo
Cargo	Ejecutivo 1	Ejecutivo 1	Ejecutivo 1	Ejecutivo 3	Ejecutivo 1	Asistente Senior	Ejecutivo 1	Ejecutivo 2

**Tabla 1. Información Demográfica de Personas sin Discapacidad**

***Personas con discapacidad física.***

Participante 1 – Ignacio.

Al momento de la entrevista, Ignacio tenía 42 años. Su género es masculino y su estado civil es casado. En la Institución Financiera tiene siete meses trabajando con el cargo de Asistente Junior. Su discapacidad fue adquirida hace seis años por un accidente de bala. Tiene una discapacidad física del 66%, demostrado en su Carnet del Conadis.

Participante 2 – Emilio.

Al momento de la entrevista, Emilio tenía 38 años. Su género es masculino y su estado civil es soltero. En la Institución Financiera se encuentra laborando tres años con siete meses, y mantiene el cargo de Asistente Junior. Fue diagnosticado con distrofia muscular a los 18 años de edad. Su Carnet del Conadis indica que tiene una discapacidad física del 65%.

Participante 3 – Virginia.

Al momento de la entrevista Virginia tenía 42 años. Su género es femenino, su estado civil es soltero y tiene una carga familiar. En la Institución Financiera se encuentra laborando por 7 meses con el cargo de Asistente Junior. Fue diagnosticada con insuficiencia renal, lo cual le ha obligado a mantener un tratamiento durante 6 años. Su Carnet del Conadis indica que tiene una discapacidad física del 79%.

Participante 4 – Ismael.

Al momento de la entrevista, Ismael tenía 41 años de edad. Su género es masculino, es soltero y sin hijos. Se encuentra trabajando por 10 meses y mantiene el cargo de Asistente Junior en la Institución Financiera. Tiene insuficiencia renal y un problema congénito en la pierna. Su Carnet del Conadis indica que tiene una discapacidad física del 47%.

Participante 5 – Micaela.

Al momento de la entrevista, Micaela tenía 31 años. Su género es femenino, es soltera y sin hijos. Se encuentra laborando por 2 años y mantiene el cargo de Asistente Junior. Su Carnet del Conadis indica que tiene una discapacidad del 45%.

Participante 6 – Enrique.

Al momento de la entrevista, Enrique tenía 46 años de edad. Es casado, tiene tres cargas familiares y su género es masculino. En la Institución Financiera se encuentra trabajando por 4 años y 8 meses con el cargo de Asistente Junior. Su máximo título alcanzado es de Bachiller. Tiene una discapacidad congénita en la cadera, lo cual hace que tenga dificultades en caminar. Su Carnet del Conadis indica que tiene una discapacidad física del 80%.

Participante 7 – Sabrina.

Al momento de la entrevista, Sabrina tenía 46 años de edad. Su género es femenino y su estado civil es soltero. Se encuentra laborando por 2 años con el cargo de Asistente Sénior. Tiene un contrato fijo, a tiempo completo. Su máximo título alcanzando es el de Bachiller. Tiene un problema congénito de luxación de cadera. Su Carnet del Conadis indica una discapacidad física del 31%.

Participante 8 – Clarisa.

Al momento de la entrevista, Clarisa tenía 32 años de edad. Es casada y de género femenino. Se encuentra laborando por 2 años con el cargo de Asistente Junior. Tiene un contrato fijo, a tiempo completo. Su máximo título alcanzando es el de Bachiller. Tiene un problema fisiológico en sus rodillas, y su Carnet del Conadis indica que tiene una discapacidad del 30%.

Información demográfica

Personas con discapacidad

Participante	1. Ignacio	2. Emilio	3. Virginia	4. Ismael	5. Micaela	6. Enrique	7. Sabrina	8. Clarisa
Sexo	M	M	F	M	F	M	F	F
Edad	42	38	42	41	31	46	46	32
Estado Civil	casado	soltero	soltero	soltero	soltero	casado	soltero	casada
Cargo	Asistente Junior	Asistente Senior	Asistente Junior					
Grupo Étnico	mestizo							
Tiempo en la empresa	7 meses	3 años y 7 meses	7 meses	10 meses	2 años	4 años y 8 meses	2 años	2 años
Porcentaje de discapacidad	66%	65%	79%	47%	45%	80%	31%	30%

**Tabla 2. Información Demográfica de Personas con Discapacidad Física.**

## ANÁLISIS DE DATOS

### Detalles del análisis

#### Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –.

Cincuenta y cuatro funcionarios sin discapacidad respondieron a la *Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –*. De los cincuenta y cuatro participantes, el 55,56% exhibió una actitud bastante favorable, correspondiente a 30 personas. El 25,93% presentó una actitud parcialmente favorable, equivalente a 14 individuos; mientras que el 12,96% mantuvo una actitud muy favorable, correspondiente a 7 personas. Solo un 5,56% exhibió una actitud parcialmente desfavorable, equivalente a 3 personas. A continuación se detallan los resultados:

**Tabla 3. Resultados de la Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –.**

ACTITUD	NÚMERO DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
Actitud parcialmente desfavorable	3	5,56%
Actitud parcialmente favorable	14	25,93%
Actitud bastante favorable	30	55,56%
Actitud muy favorable	7	12,96%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100,00%</b>

Los ocho participantes sin discapacidad que fueron entrevistados obtuvieron el menor puntaje en la *Escala de Actitudes hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –*. Así, tres participantes entrevistados presentaron una actitud parcialmente desfavorable, mientras que cinco mostraron una actitud parcialmente favorable.

### Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L Meliá.

Veinte funcionarios sin discapacidad respondieron al *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L Meliá*. De los veinte participantes, cinco individuos obtuvieron un grado de satisfacción de: 15, 17, 18, 21 y 26 respectivamente. Tres obtuvieron un grado de satisfacción 18; mientras que dos participantes alcanzaron una satisfacción de 20 puntos. Dos participantes tuvieron una satisfacción de 22 puntos; mientras que cuatro individuos alcanzaron una satisfacción de 23. Por último, dos participantes obtuvieron un grado de satisfacción 24; mientras que dos alcanzaron una satisfacción de 25. A continuación se detallan los resultados.

**Tabla 4. Resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L Meliá**

GRADO DE SATISFACCIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
15	1	5,00%
17	1	5,00%
18	1	5,00%
19	3	15,00%
20	2	10,00%
21	1	5,00%
22	2	10,00%
23	4	20,00%
24	2	10,00%
25	2	10,00%
26	1	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

Los ocho participantes con discapacidad física que fueron entrevistados obtuvieron el menor puntaje en el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L Meliá*. Tres obtuvieron el puntaje de 15, 17 y 18 respectivamente. Tres funcionarios alcanzaron el puntaje de 19, mientras que dos obtuvieron el puntaje de 20.

### **Análisis de Entrevista Cualitativa.**

Se realizaron dieciséis entrevistas, ocho a personas sin ningún tipo de discapacidad y

ocho a personas con discapacidad física. La información de dichas entrevistas fue capturada a través de un registro electrónico en formato digital. La información obtenida de las entrevistas fue transcrita con la ayuda de un editor ecuatoriano, quién firmo un acta de confidencialidad para salvaguardar toda información de los participantes. Las entrevistas transcritas fueron interpretadas por la investigadora a través de un proceso de codificación.

En el análisis del material transcrito, se decidió utilizar un amplio margen derecho para realizar anotaciones. Se utilizó un resaltador de diferente color para señalar cada idea similar encontrada en las transcripciones. En una ficha nemotécnica se procedió a anotar comentarios sobre las ideas significativas e interesantes de los participantes. Se utilizó el método de la comparación constante para el análisis de los datos obtenidos. Se identificaron sistemáticamente unidades de temas significativos en cada una de las transcripciones. Las unidades de significado se obtuvieron mediante las descripciones narrativas de los participantes. Posteriormente fueron agrupadas en categorías, los cuales representaron temas significativos. En el presente estudio, los temas fueron generados a través de la agrupación de ideas similares que indicaban la presencia de preconceptos establecidos hacia las personas con discapacidad. Los temas encontrados fueron divididos en temas principales y en temas secundarios.

A continuación se presentan los resultados de las entrevistas realizadas. Los resultados se encuentran fragmentados en dos partes; la primera corresponde a las personas sin discapacidad, y la segunda pertenece a las personas con discapacidad física.

### **Personas sin Discapacidad.**

#### ***Temas Principales.***

Siete temas principales fueron obtenidos de las entrevistas a personas sin discapacidad. Los temas principales fueron determinados cuando seis o más participantes reportaron pensamientos y/o experiencias comunes. Los cuatro temas principales incluyen:

1) Tengo pena por las personas con discapacidad; 2) Las personas con discapacidad se esfuerzan bastante; 3) Siento incomodidad al preguntarles sobre su discapacidad; 4) Deberían darles oportunidades; 5) Las personas con discapacidad pueden tener algún tipo de resentimiento; 6) Me gustaría saber cómo piensan las personas con discapacidad; 7) El grado de visibilidad de la discapacidad influye en la aceptación o rechazo de la persona.

**Participantes sin Discapacidad**

Participante	1. Juan	2. Julieta	3. Miguel	4. María	5. José	6. Jorge	7. Isabel	8. Ignacio
Tengo pena por las personas con discapacidad	X	X	X	X	X	X	X	X
Las personas con discapacidad se esfuerzan bastante	X	X	X	X		X	X	X
Siento incomodidad al preguntarles sobre su discapacidad	X		X	X	X	X	X	X
Deberían darles oportunidades	X		X	X	X		X	X
Las personas con discapacidad pueden tener resentimiento	X	X	X			X	X	X
Me gustaría saber cómo piensan las personas con discapacidad	X	X			X	X	X	X
El grado de discapacidad influye en la aceptación o rechazo	X	X			X	X	X	X

**Tabla 5: Frecuencia de Temas Principales**

*Tema 1: Tengo pena.*

Todos los entrevistados mencionaron que existe algún tipo de pena hacia las personas con discapacidad. Dentro de este grupo, cuatro reconocieron que la pena no es un sentimiento correcto que se debe sentir.

Participante 1 – Juan:

Pienso que la sociedad si les tiene un poco de pena. Si tienes un accidente debe ser muy duro aceptarlo, un problema psicológico fuerte. (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 2 – Julieta:

Cuando supe al principio que iba a trabajar con una persona con discapacidad sí tuve un poco de pena, pero después dije no, no se ha de sentir bien teniéndole pena. (Julieta, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 3 – Miguel:

Hay veces que sí me daba pena cuando le veía que mi amigo no podía divertirse como yo de pena hacia las personas con discapacidad. . Creo que la sociedad si tiene un sentido. (Miguel, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 4 – María:

Yo pienso que la primera reacción de las personas cuando a alguien le pasa algo es de compasión, de pena; sin embargo, no creo que esa debería ser la reacción [...] Debería ser sal adelante, tú puedes, lo vas a lograr. Yo creo que en la sociedad sí se les ve con pena a las personas con discapacidad [...] En algunos casos, por ejemplo, yo he visto que en Alegro a los chicos les contratan para estar en el sol, en silla de ruedas dando publicidad. Tenerles así no me parece. (María, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 5 – José:

Pienso que puede darse el caso de que se les vea con pena. Que a uno le vean con lastima o pena es lo peor. Para mí sería como que me están tratando de menos, cuando en realidad lo que tengo es un inconveniente [...] No me imposibilita a hacer ciertas cosas. Bueno, me imposibilita a hacer ciertas cosas, pero otras puedo hacerlas mejor. (José, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 6 – Jorge:

Bueno, en primer lugar le tienen lastima a la persona con discapacidad [...] Existe pena por su condición. (Jorge, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 7 – Isabel:

Mi primera impresión de saber que iba a trabajar con una persona con discapacidad fue de pena por verle así. Si a mí me pasa algo, creo que la gente me vería con pena y lastima. A mí también me daría pena de mi mismo. Creo que las personas con discapacidad deben pensar que sí les tenemos pena o lástima. (Isabel, comunicación personal, Julio 13, 2012).

Participante 8 – Ignacio:

Creo que la mayoría de personas sienten pena [...] No creo que a las personas con discapacidad les gustaría saber que se les tiene pena. Creo que a ellos les gustaría sentirse útiles, saber que lo que hacen ayudan a otras personas. (Ignacio, comunicación personal, Julio 13, 2012).

*Tema 2: Se esfuerzan bastante*

De los ocho participantes, siete expresaron que las personas con discapacidad desean demostrar que son autosuficientes. Sólo un participante expresó que las personas con discapacidad se esfuerzan como cualquier otra persona, sin tener la intención de demostrar que son igual que el resto de individuos.

Participante 1 – Juan:

Muy poco solicitan ayuda porque quieren ser autosuficientes. Al comienzo, ellos quieren demostrar que si pueden y por eso no te piden ayuda; pero cuando ya hay un problema ahí sí piden. Toda persona especial, para mi criterio, no tiene ningún tipo de discapacidad [...] Para mí son mucho más inteligentes, más fuertes. Si es cierto que a veces se jalan, pero saben cómo arreglarlo o manejarlo. (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 2 – Julieta:

Por ganar el sueldo igual que nosotros nos demuestran que también pueden hacer el labor. Dependiendo del trabajo que tengan se esfuerzan más, dedican más horas en su labor [...] Sí son inteligentes, se esfuerzan para mostrar que no son inferiores. (Julieta, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 3 – Miguel:

Dan bastante dedicación al trabajo y esfuerzo. Tratan de demostrar que saben más y efectivamente son inteligentes [...] Tratan de demostrar más para no sentirse menos que otros. Yo trabajé con una compañerita que tenía el brazo pequeñito, pero para mí era demasiado inteligente. Depende de la discapacidad, pero son personas que se esfuerzan bastante. (Miguel, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 4 – María:

Hay muchas personas con discapacidad que son profesionales. Ellos son los que más se esfuerzan y quieren salir adelante [...] Quieren demostrar que son igual que el resto. (María, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 6 – Jorge:

Se sienten valiosas porque a veces producen más que uno en la discapacidad que tienen. Se esfuerza más, dan el doble, rinden más. Tratan de dar lo mejor de ellos

para demostrar que pueden trabajar mejor o igual que una persona sin discapacidad [...] Darle un trabajo sencillo es como menospreciarle; se les da a entender que no pueden más. Deben ponerles trabajos a la medida que su discapacidad les dé. (Jorge, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 7 – Isabel:

Veo que la persona con discapacidad en mi área se puede desenvolver, y eso me motiva. Si ella puede, ¿por qué uno que está bien no puede desenvolverse más ágilmente o con más eficiencia? Ella, que tal vez tenga un problema, se da modos para hacer las cosas [...] A pesar de su discapacidad se esfuerza para demostrar que puede. (Isabel, comunicación personal, Julio 13, 2012).

Participante 8 – Ignacio:

Se esfuerzan igual que el resto de personas, tienen un buen desempeño laboral. No piden ayuda, son bastante autosuficientes. Creo que en la mayoría de casos no necesitan ayuda [...] Tienen bastante fortaleza y personalidad para sacar adelante sus tareas. (Ignacio, comunicación personal, Julio 13, 2012).

*Tema 3: Siento incomodidad al preguntarles sobre su discapacidad.*

Siete participantes expresaron sentir incomodidad al tratar el tema de discapacidad con la persona que tiene algún problema fisiológico. Sólo un participante mencionó que no siente incomodidad de preguntarle sobre su discapacidad a la persona relacionada. El mencionado participante subrayó que su apertura se debe a la experiencia vivida con un familiar que tiene discapacidad.

Participante 1 – Juan:

Si existe un cierto tipo de recelo porque no sabes cómo va a reaccionar la persona. . (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 3 – Miguel:

Si es un poco delicado tratar el tema porque no sabes cómo se van a sentir. Nosotros preferimos no tratarlo en reuniones. (Miguel, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 4 – María:

No me siento cómoda al preguntarle sobre su discapacidad, pensaría que se siente mal. A veces si nos ha contado sobre su discapacidad, pero si me daría cosas preguntarle. Nadie le pregunta. En una charla habitual, los temas de discapacidad se evitan [...] Todo el mundo evita ese tema por el hecho de no hacerle sentir mal a la otra persona, porque sabemos que tiene discapacidad. (María, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 5 – José:

Siempre es un poquito delicado preguntar a fondo. Tú sabes que tienen algún problema pero tú sabes que no es de tu interés. Yo me siento incómodo. Tal vez me gustaría tener más conocimiento, pero dicen “la curiosidad mato el gato”. No sé hasta qué punto quisiera saber. Lo que si me he dado cuenta es que ellos sí te comentan, no les parece algo ofensivo. Ellos más bien creen que de cierta manera te están educando. (José, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 6 – Jorge:

A veces me han contado cosas que ni siquiera he preguntado, posiblemente porque me tienen más confianza [...] Por mi parte, yo no les pregunto nada porque les puede traer malos recuerdos, o puedo herirles algún sentimiento. (Jorge, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 7 – Isabel:

Yo no he escuchado que le preguntan y tampoco le he preguntado por respeto. Con la persona que trabajo que tiene discapacidad, no he escuchado que hable con nadie al

respecto. Me parece un poco molesto para ella preguntarle qué te paso. Ya si ella quiere comentar, le escucharé con gusto pero es un poco delicado [...] Pienso que se puede resentir al hablar de ese tema en una reunión. (Isabel, comunicación personal, Julio 13, 2012).

Participante 8 – Ignacio:

Yo tengo recelo porque considero que las personas demos respetar si él quiere mantener en secreto cómo fue el origen de su discapacidad. Cuando se le ha preguntado algo, mi compañero ha contestado varias respuestas diferentes [...] Yo pienso que se debe tener más cuidado en tratar el tema de discapacidad. (Ignacio, comunicación personal, Julio 13, 2012).

*Tema 4: Deberían darles oportunidades.*

Seis de los ocho participantes indicaron que se debe proveer más oportunidades a las personas con discapacidad. Cabe mencionar que ninguno de los seis comentó sobre el título o nivel de estudios alcanzado. De los ocho entrevistados, sólo dos participantes expresaron que el salario y asenso de una persona con discapacidad debe ser congruente con el título académico obtenido.

Participante 1 – Juan:

Pienso que se les debe dar oportunidades a los mejores para que sigan ascendiendo [...] En lo laboral pienso que algunos trabajadores sí se merecen surgir y tener un mejor sueldo [...] Depende de la discapacidad, pero sí a los mejores. (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 3 – Miguel:

Creo que la remuneración de las personas con discapacidad debería ser igual que las personas sin discapacidad [...] Son inteligentes, deberían tener las mismas oportunidades [...] Ellos mismo demuestran que sí saben, que sí pueden, que son

hasta mejor que alguien que no tiene una discapacidad. (Miguel, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 4 – María:

Hay personas discapacitadas que no les permiten crecer [...] Yo creo que a veces en las empresas les contratan por llenar un lugar sin valorar los conocimientos que tienen. No son contratados por muchas empresas porque la mayoría lo hace por llenar ese vacío [...] No les ocupan en puestos indispensables, en los que pueden rendir muy bien. Son muy capaces para desarrollar su trabajo. (María, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 5 – José:

Yo creo que la remuneración de ellos debería ser buena. Hacen lo mismo y a veces hacen más que nosotros. Creo que deberían tener más oportunidades. (José, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 7 – Isabel:

Antes pensaba que las personas con discapacidad no podían desenvolverse de cierta manera, pero ahora veo que si pueden. Veo el caso de mi compañera que está haciendo la tesis. Me di cuenta que sí pueden desenvolverse como nosotros [...] Pienso que los gerentes, presidentes de una empresa les ven con menos posibilidades de desenvolverse; prefieren una persona sin discapacidad. Creo que la remuneración debería ser igual que todos e inclusive ascender a puestos con la debida evaluación como todos. (Isabel, comunicación personal, Julio 13, 2012).

Participante 8 – Ignacio:

A pesar de que las leyes están cambiando, yo creo que la acogida en este país es mínima. Creo que la cultura en este país no da para que realmente sean incluidos. Es casi una tendencia de tipo biológico; se busca una actividad que sea rentable y, desde

una óptima superficial, no se podría hacer con personas con discapacidad [...] Es un estereotipo porque en realidad son personas que rinden bastante bien. Yo creo que deberían someterse a un proceso de evaluación, pero si hablamos en términos generales, yo creo que si deberían ser considerados en temas salariales igual que cualquier persona. (Ignacio, comunicación personal, Julio 13, 2012).

*Tema 5: Pueden tener algún tipo de resentimiento.*

De los ocho participantes entrevistados, seis expresaron que las personas con discapacidad tienen algún tipo de resentimiento. Sólo dos personas indicaron que las personas con discapacidad no tienen resentimiento por su condición.

Participante 1 – Juan:

Sí pueden tener un poco de resentimiento por todo lo que han vivido; no es una situación fácil. (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 2 – Julieta:

Sí se pueden resentir fácilmente. El mismo dolor les hace tener resentimiento [...] También tienen resentimiento hacia las personas sin discapacidad. Una chica por ejemplo, tenía resentimiento hacia el esposo por haberla dejado por su discapacidad. (Julieta, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 3 – Miguel:

Creo que sí tienen algún tipo de resentimiento. Yo tenía un amigo que no tenía un pie y yo sentía que él no tenía la misma diversión [...] En fiestas de Quito, en una chiva, él se sentía un poco impotente. (Miguel, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 6 – Jorge:

Pueden tener resentimiento por el hecho de que no les aceptan cómo son. Hay una exclusión a nivel de la sociedad. Si va en un transporte público, le quedan viendo medio raro, mal. A veces las personas se sientan a lado de ellos, pero tratan de huir;

piensan que les va a pegar una enfermedad contagiosa. Hay pocos casos en donde se ayuda a las personas con discapacidad en el transporte público. (Jorge, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 7 – Isabel:

Pienso que la mayoría de personas con discapacidad sí están resentidas. Posiblemente por la falta de oportunidades que han tenido. Ahora hay más inclusión, pero antes eran muy segregados. (Isabel, comunicación personal, Julio 13, 2012).

Participante 8 – Ignacio:

En general, un grupo de personas con discapacidad si pueden tener un poco de resentimiento porque se pueden comparar con los demás; pero otro grupo no, lo asume con bastante naturalidad ese sentimiento. (Ignacio, comunicación personal, Julio 13, 2012).

*Tema 6: Me gustaría saber cómo piensan.*

Seis de los ocho participantes mencionaron que les gustaría saber cómo piensan las personas con discapacidad. Los dos participantes restantes no proporcionaron ninguna opinión con respecto a este tema.

Participante 1 – Juan:

Al comienzo no sabes cómo tratarles, de qué hablar, qué decirles, qué tema topar, qué bromas hacerles [...] En una charla de sensibilización, sí se debería hablar sobre el tipo de trato que tu les debes dar a ellos; qué es lo que tú debes hacer, cómo tratarles, cómo abordarles, qué decirles. (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 2 – Julieta:

En la siguiente charla de sensibilización me gustaría que todos aprendamos a tratarles igual que a una persona normal. No sabemos qué sienten cuándo se les invita a

actividades que no pueden hacer por su discapacidad. (Julieta, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 5 – José:

Tú no sabes cómo piensa la persona o va a reaccionar. A mí me da curiosidad e interés en saber qué piensan o cómo piensan en la sociedad. Es como tener un adorno de cristal. Tú dices, le ayudó ¿pero cómo?, hago esto ¿pero cómo?, si lo hago ¿se sentirá bien o mal? No sé cómo se puede sentir mal, ese es el problema. Se debería informar cuales son las necesidades de ellos o cómo tratar con las personas. (José, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 6 – Jorge:

Antes de conocer a las personas con discapacidad a mí me daba miedo [...] Yo no sé qué necesita, que puede solicitarme, qué les puede pasar. (Jorge, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 7 – Isabel:

Quisiera que se les pueda entrevista para que nos muestren cómo se sienten, que quieren hacer. Me gustaría saber lo que ellos piensan [...] Uno se puede reservar ciertas cosas porque no sabemos hasta dónde puede llegar a hacer una labor. Si le digo a una persona con discapacidad ¿te puedo ayudar? tengo miedo que se vaya a resentir por decirle eso. Se puede resentir porque los demás piensan que no puede hacerlo [...] Quisiera aprender cómo tratarles. (Isabel, comunicación personal, Julio 13, 2012).

Participante 8 – Ignacio:

Me gustaría aprender más en temas de conocimientos y de experiencias que tienen. (Ignacio, comunicación personal, Julio 13, 2012).

*Tema 7: El grado de visibilidad de la discapacidad influye en la aceptación.*

De los ocho participantes, seis mencionaron que el grado de discapacidad influye en el rechazo o aceptación que se tenga hacia las personas con discapacidad. Los dos participantes restantes indicaron que posiblemente la visibilidad influye en la aceptación de las personas; sin embargo, no demostraron mucha convicción en su respuesta.

Participante 1 – Juan:

En la sociedad, el grado de visibilidad de la discapacidad si influye en la aceptación que tenga la persona. En nuestra área no es así, nosotros les aceptamos; pero en general si existe ese patrón. (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 2 – Julieta:

Creo que la visibilidad sí influye en el grado de aceptación de la persona. Aquí en la empresa ese no es el caso porque tratamos de hacerles sentir bien. En otro ambiente, es posible que si le discriminen más. (Julieta, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 5 – José:

En la sociedad si es posible que sea más rechazada la persona con una discapacidad más visible. (José, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 6 – Jorge:

Una persona le puede rechazar a otra porque la discapacidad es más visible [...] Si una chica tiene discapacidad auditiva, pero es bonita, un chico le va a ver. Si la misma chica bonita está en silla de ruedas, nadie le va a ver. (Jorge, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 7 – Isabel:

Sí existe más rechazo hacia las personas con discapacidades más visibles. En la calle, se les ve más a las personas que tienen una discapacidad más visible. (Isabel, comunicación personal, Julio 13, 2012).

Participante 8 – Ignacio:

La apariencia sí influye en el nivel de rechazo, pero también hay que evaluar las competencias que tiene [...] A pesar de su apariencia, tendría más aceptación un señor que sabe utilizar Excel, y otros programas necesarios. (Ignacio, comunicación personal, Julio 13, 2012).

***Temas Secundarios.***

Tres temas secundarios fueron obtenidos de las entrevistas a personas sin ninguna discapacidad. Los temas principales fueron determinados cuando pensamientos y/o experiencias comunes fueron reportados entre dos a cinco participantes. Los tres temas secundarios incluyen: 1) Existe falta de conocimiento sobre las personas con discapacidad; 2) Las personas con discapacidad son introvertidas; 3) Las personas con discapacidad son sobreprotegidas.

### Participantes sin Discapacidad

Participante	1. Juan	2. Julieta	3. Miguel	4. María	5. José	6. Jorge	7. Isabel	8. Ignacio
Existe falta de conocimiento sobre las personas con discapacidad	X			X		X	X	X
Las personas con discapacidad son introvertidas	X	X	X	X				
Las personas con discapacidad son sobreprotegidas	X			X				
Deberían darles oportunidades								
Las personas con discapacidad pueden tener resentimiento								

**Tabla 6: Frecuencia de Temas Secundarios**

*Tema 1: Existe falta de conocimiento sobre las personas con discapacidad.*

De los ocho participantes entrevistados, cinco comentaron sobre el desconocimiento que existe hacia las personas con discapacidad. Por otra parte, el tema de conocimiento no fue mencionado por los tres participantes restantes.

Participante 1 – Juan:

Sí existe falta de conocimiento, y por eso mismo no sabemos cómo tratar a las personas con discapacidad. (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 4 – María:

Se les rechaza a las personas con discapacidad por falta de información. Nunca se les hizo parte de la sociedad, siempre se les excluyó y ahora que hay que cumplir con la ley se les incluyó. Quizá fue muy abruptamente la inserción porque nadie estuvo preparado; no hubo suficientes capacitaciones. (María, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 6 – Jorge:

Es por el desconocimiento del tema que las personas no tratan de comunicarse con las personas con discapacidad. Como algunos no conocen el tema, mejor tratan de evitar [...] Veo que pocas personas se sientan a comer con las personas con discapacidad; depende de la discapacidad, pero es una fobia que se ha tenido por no tener conocimiento del tema. (Jorge, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Participante 7 – Isabel:

La gente tiene una actitud de rechazo porque no tenemos el conocimiento de lo que pueden hacer o lo que puedan lograr las personas con discapacidad [...] Existe falta de conocimiento de lo pueden hacer o de lo que no pueden hacer, según la discapacidad porque no son todas iguales. (Isabel, comunicación personal, Julio 13, 2012).

Participante 8 – Ignacio:

Una persona puede necesitar ayuda, pero hay veces que no tengo valor para ayudar.

Puede ser por desconocimiento; por tratar de ayudar puedo ser un estorbo o puedo estar causando un daño mayor [...] He pensado que capaz le puedo hacer sentir más mal. (Ignacio, comunicación personal, Julio 13, 2012).

*Tema 2: Las personas con discapacidad son introvertidas.*

Cuatro participantes mencionaron que las personas con discapacidad son introvertidas. Por otra parte, los dos participantes restantes indicaron que las personas sin discapacidad son iguales que las personas con discapacidad, siendo la personalidad y carácter el factor determinante.

Participante 1 – Juan:

A veces son un poco recelosas, como cohibidas. Uno trata de integrarlo y ellos como que le ven con miedo, pero a la final cuando se integran son personas totalmente normales. (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 2 – Julieta:

Son muy cohibidas, esperan que alguien les hable para ellos soltarse [...] No se comunican fácilmente, esperan que otro les contacte. (Julieta, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 3 – Miguel:

A veces por la discapacidad que tienen se sienten un poquito sensibles, más tímidos. (Miguel, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 4 – María:

Son muy tímidas, se sienten inseguras. Antes eran excluidos y les trataban hasta mal y todo, entonces si tienen esa tendencia de ser introvertidos. (María, comunicación personal, Julio 12, 2012).

*Tema 3: Las personas con discapacidad son sobreprotegidas.*

De los ocho participantes entrevistados, dos mencionaron que las personas con discapacidad son sobreprotegidas. Los seis participantes restantes no comentaron nada sobre este tema. Este tema es muy interesante, sobre todo por las políticas de gobierno establecidas.

Participante 1 – Juan:

Con estas nuevas leyes que el gobierno está creando ellos se sienten menos vulnerables. Se sienten más acobijados y saben que no pueden botarles, que no pueden tratarles mal, que tienen muchos beneficios y derechos [...] Cuando una persona sin discapacidad hace algo mal recibe un memo, un llamado de atención [...] pero con ellos es diferente. Esto puede ser muy perjudicial para ellos mismos.

Podríamos decir que son intocables y por eso abusan un poquito. (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

Participante 4 – María:

Cuando son pequeños se les sobreprotege para que nadie les vea, les toque. Yo pienso que hacen mal porque si tu le involucras dentro de las de la sociedad va a ser más difícil aceptarlas, y para ellos desenvolverse dentro de esa sociedad. Si tu les cubres en una burbuja en donde no les topen, no les vean tu les haces a esas personas tímidas. (María, comunicación personal, Julio 12, 2012).

**Personas con Discapacidad.**

*Temas Principales.*

Cinco temas principales fueron obtenidos de las entrevistas a personas con discapacidad física. Cabe recalcar que un tema principal corresponde a pensamientos y/o experiencias comunes reportados por seis o más participantes. En este estudio, los cinco temas principales mencionados por personas con discapacidad fueron los siguientes: 1) Les gusta ser percibidos de la misma manera que se percibe a las personas sin discapacidad;

2) No les incomoda que se hable el tema de discapacidad en reuniones; 3) Tienen un desempeño igual que las personas sin discapacidad; 4) No se consideran introvertidos; 5)

Han podido percibir algún tipo de discriminación en el entorno

**Participantes con Discapacidad**

Participante	1. Ignacio	2. Emilio	3. Virginia	4. Ismael	5. Micaela	6. Enrique	7. Sabrina	8. Clarisa
Les gusta ser percibidos de la misma manera que se percibe a una persona sin discapacidad	X	X	X	X	X	X	X	X
No les incomoda que se hable sobre el tema de discapacidad en reuniones	X		X	X		X	X	X
Tienen un desempeño igual que las personas sin discapacidad		X		X	X	X	X	X
No se consideran personas introvertidas	X			X	X	X	X	X
Han podido percibir algún tipo de discriminación en el entorno	X	X		X	X	X	X	

**Tabla 7: Frecuencia de Temas Principales**

*Tema 1: Les gusta ser percibidos de la misma manera que se percibe a las personas sin ningún tipo de discapacidad.*

De los ocho participantes, ocho expresaron que les gustaría ser vistos como personas que puede contribuir; ser vistos como personas sin ningún tipo de discapacidad.

Participante 1 – Ignacio:

Quiero que me vean como un compañero, como una persona normal que puedo contribuir, que está dispuesto a trabar en equipo. No quiero que me vean ni más ni menos tampoco. (Ignacio, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 2 – Emilio:

Me gusta que me vean como una persona normal y que amo mucho a Dios [...] Como una persona que puede contribuir bastante. (Emilio, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 3 – Virginia:

No me gustaría que me tengan pena ni lastima [...] Yo pienso que si me toman como una compañera más que ha venido al sitio de trabajo. Me gustaría que me vean como buena compañera y que estoy aquí para ayudar. (Virginia, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 4 – Ismael:

Me gustaría que me vean igual que todos. Una sociedad igual para todos donde no haya diferencias [...] No me gusta que la gente me tenga pena. (Ismael, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 5 – Micaela:

Que me vean con buenos ojos, que me vean bien siempre [...] Me gusta que me vean sin pena [...] Que las personas que están sanas no traten de opacar a las personas con discapacidad. (Micaela, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 6 – Enrique:

Mis compañeros de trabajo me ven como una persona emprendedora, una persona que sigue adelante. Yo hago deporte, hago ciclismo, juego básquet; todo lo que yo quiero hacer lo hago y sin temor. Las demás personas me admiran porque hago ejercicio a pesar de que tengo la discapacidad de la pierna. [...] Me gusta que me vean como una persona normal. (Enrique, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 7 – Sabrina:

Desde pequeña nunca me han enseñado a que me vean distinto. Siempre mis padres me han visto en la escuela, en el colegio, en todo como una persona normal [...] Como en mi casa me criaron desde pequeñita a que haga todo, me decían anda a jugar básquet, anda a correr, anda a jugar, no pasa nada, me he criado como alguien normal. (Sabrina, comunicación personal, Julio 27, 2012).

Participante 8 – Clarisa:

Me gusta que me vean como alguien que puede hacer las cosas y tener una vida igual que el resto. Una persona normal. (Clarisa, comunicación personal, Julio 27, 2012).

*Tema 2: No les incomoda que se hable sobre el tema de discapacidad en reuniones.*

Seis de los ocho participantes reportaron tener agrado al momento de tratar el tema de discapacidad en reuniones. Sólo dos participantes indicaron que prefieren tratar el tema en un ambiente más privado con un jefe o amigo.

Participante 1 – Ignacio:

Realmente a mí sí me gusta que toquen este tema, ¿por qué razón? Porque me gusta escuchar que piensan los demás del trabajo que desempeñamos, que aspiraciones tienen; pero también quisiera que aporten con una idea o solución que tengamos que ellos estén viendo y que nosotros no veamos en realidad. (Ignacio, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 3 – Virginia:

No hemos dialogado del tema de discapacidad, pero no me molestaría que se trate en una reunión o grupo. Es algo que le puede suceder a cualquiera. (Virginia, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 4 – Ismael:

Me sentiría como liberado porque podría expresar todo lo que uno siente, Podría hacer conocer lo que uno es a la otra persona y también la otra persona pudiera expresar como le ve o como siente. Pienso que debería haber más entrevistas o cursos de capacitación para que la gente pueda conocer las capacidades de uno. Uno en ningún rato le va a hacer mal a nadie. Uno es igual que todos, simplemente tiene una deficiencia física que la vida le puso. (Ismael, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 6 – Enrique:

Si es de conversarlo lo hacemos delante de todos los compañeros sin ningún miedo sin ningún tabú de esa situación. Me siento bastante cómodo. No me siento como una persona que tenga discapacidad, al contrario, si por ejemplo es de ir a jugar fútbol, básquet o hacer alguna actividad con ellos lo hago sin ningún problema. (Enrique, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 7 – Sabrina:

Cuando tocan el tema de discapacidad en una reunión no me siento incomoda, yo misma les cuento porque siempre tienen curiosidad. Dicen ¿Qué le pasó? ¿Qué le pasaría?, entonces yo misma les cuento. (Sabrina, comunicación personal, Julio 27, 2012).

Participante 8 – Clarisa:

No, para nada, no me molesta. Es un tema que puedo compartir. (Clarisa, comunicación personal, Julio 27, 2012).

*Tema 3: Tienen un desempeño igual que las personas sin ninguna discapacidad..*

Seis de los ocho entrevistados reportaron tener insatisfacción en la empresa por no tener las mismas oportunidades que el resto. Mencionaron que tienen un desempeño igual que las personas sin ninguna discapacidad; sin embargo, se sienten inconformes por no tener las mismas oportunidades. Sólo un participante indicó que se siente satisfecho porque le han dado una libertad absoluta para exponer y desempeñar sus ideas. Otro participante indicó que su salud está en deterioro. Expresó que no puede dar el 100% por su condición médica, “me siento más agotada, ya no es como el principio”.

Participante 2 – Emilio:

Yo he visto que hay chicos que hacen lo mismo y ganan más que uno. Yo como soy bachiller no tengo posibilidades de crecer como se dice, estoy condenado a ese puesto. Incluso hay un compañerito que también es junior como mi persona pero él gana más [...] Yo soy capaz de mucho más pero no hay la oportunidad [...] Una oportunidad sería que alguien me enseñe cómo se aprueba un crédito. (Emilio, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 4 – Ismael:

Yo como empleado quisiera dar más y quisiera hacer un pedido a mi jefe que si me puede dar la apertura para poder aprender más y poder dar más. Sería fabuloso, sería maravilloso porque si sería una persona muy útil para la empresa. Más que nada aprendería bastante y sería útil mañana, en otro día o en otro lado; pero mientras esté aquí yo si quisiera dar más y puedo dar más [...] Espero que me den más oportunidades para seguir aprendiendo para seguir adelante [...] Pienso retomar mis estudios universitarios que están caídos y que mejor si los puedo desempeñar acá. Yo puedo hacer igual que los demás o quizás muchas cosas [...] Desarrollamos otras

habilidades, nos compensamos y podemos trabajar igual que cualquier persona.

(Ismael, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 5 – Micaela:

Hago lo que un Ejecutivo 1 y lo que un Ejecutivo 2 puede hacer, pero soy Asistente Junior. Digo: ¿Por qué no me pueden subir aunque sea a Asistente Senior? [...] Mi compañera de trabajo dice, tú puede hacer lo que la Clotilde hace aunque no tengas el título. Yo sé que sí puedo hacerlo; me han dado ese labor y sí lo he hecho [...] Rindo igual que mis compañeros pero mi salario es menor. (Micaela, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 6 – Enrique:

Debería haber una calificación para las personas que entran con discapacidad y de acuerdo al tipo de calificación darle el puesto [...] Hay compañeros que son discapacitados y que están repartiendo hojas en cada departamento; en cambio yo manejo como cuatro o cinco programas y tengo el mismo sueldo que la otra persona. Entonces eso no está bien entablado, calificado. Deberían calificar por los conocimientos que tenemos o por cómo nos desenvolvemos [...] No porque somos personas con discapacidad deberían coger y decir bueno todos vamos a ponerlos aquí en apoyo social y todos van a ganar el mismo sueldo. (Enrique, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 7 – Sabrina:

Hay unas cositas que no me agradan porque como somos de apoyo no nos toman muy en cuenta para crecer [...] No me dejan que rinda más porque dicen que no soy Ejecutivo 1. Pienso que tengo el mismo rendimiento que mis compañeros porque si soy apta. He venido de otras empresas que he hecho más cosas, entonces si soy capaz.

[...] Yo soy Senior como mis compañeros, pero no gano igual que ellos y yo no sé por qué. (Sabrina, comunicación personal, Julio 27, 2012).

Participante 8 – Clarisa:

Yo pongo bastante esfuerzo en lo que hago y siento q mi desempeño es igual que el resto [...] Yo quisiera seguir la universidad y me gustaría que me den algún tipo de ayuda para seguir los estudios [...] Tengo el potencial en las tareas que hago y me gustaría desarrollarlo para tener las mismas oportunidades. (Clarisa, comunicación personal, Julio 27, 2012).

*Tema 4: No se consideran introvertidos.*

De los ocho participantes entrevistados, seis reportaron que no son introvertidos. Los dos participantes restantes mencionaron que tienden a ser un poco más tímidos.

Participante 1 – Ignacio:

Hay en algunas cosas que soy un poco cohibido, pero por lo general NO soy una persona introvertida. Me gusta ser abierto a todo tipo de dialogo, me gusta conversar bastante, me gusta conocer a las personas, pero tampoco soy demasiado extrovertido [...] puedo decir que he logrado ese balance. (Ignacio, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 4 – Ismael:

Yo pienso que soy de las dos partes por que hay veces que realmente soy extrovertido en reuniones sociales [...] y hay veces que soy más introvertido cuando estoy deprimido. (Ismael, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 5 – Micaela:

No soy ni extrovertida ni tampoco introvertida, tengo un punto medio. (Micaela, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 6 – Enrique:

Yo soy una persona abierta, no tengo complicación con el resto, me gusta ser bastante sociable. [...] Ofrezco mi amistad a las personas, soy sincero y me conocen por ser bien abierto. (Enrique, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 7 – Sabrina:

Al principio no cuando conozco a alguien soy un poco tímida, después ya me van conociendo y soy abierta. En general podría decir que soy la mitad, ni tan extrovertida ni tampoco introvertida, lo normal. (Sabrina, comunicación personal, Julio 27, 2012).

Participante 8 – Clarisa:

A mí me gusta ser abierta con todos. Soy amiguera y me gusta tener una actitud positiva siempre. (Clarisa, comunicación personal, Julio 27, 2012).

*Tema 5: Han podido percibir algún tipo de discriminación en el entorno.*

Seis de los ocho participantes compartieron un pensamiento o experiencia sobre la discriminación que existe hacia personas con discapacidad. A pesar de que existe mayor inclusión en nuestro país, todavía es una realidad la presencia de prácticas discriminatorias.

Participante 1 – Ignacio:

Antes se trataba a los inválidos que no valen o que valen menos, pero poco a poco la sociedad ha ido tomado conciencia de que en algún momento de nuestras vidas podemos tener un accidente. Todavía se cree que las personas con discapacidad no van a ser demasiado útil para el sitio de trabajo porque siempre van a estar requiriendo que les ayuden o van a estar solo por ocupar un sitio o por cumplir con la ley [...] Todavía en cierta parte se sigue siendo maltratando. (Ignacio, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 2 – Emilio:

Se puede decir que por un año estuve solito y aislado. No fue fácil hacer amistad porque salía sólo en el almuerzo. Me sentía mal porque a veces salían a comer afuera y no me preguntaban; eso si me disgustaba. (Emilio, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 4 – Ismael:

Hay empresa que contratan a discapacitados nada más por cumplir con la ley; y a veces les tienen explotando laboralmente. En otra empresa que trabajé fue muy esquiva la relación con mis compañeros porque a uno le ven como aislado, como que le tratan de apartar del grupo. Uno tiene que demostrar que uno no fue ahí por un requisito o por cumplir con la ley, uno está trabajando porque necesita y quiere salir adelante. (Ismael, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 5 – Micaela:

Tengo una compañera sin discapacidad que mencionó que ellos no cobran bien las utilidades porque hay bastantes discapacitados. En otra ocasión le dijo a una compañera que no podía estar sentada que mejor venga a cobrar el sueldo. Ella lo decía como broma pero eso no era una broma para mí. (Micaela, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 6 – Enrique:

Muchas veces las personas con discapacidad son discriminadas. Se dice que no son capaces de hacer lo mismo que la otra persona, que son muy descuidados, que hacen lo que les da la gana, cuando esto no es así. (Enrique, comunicación personal, Julio 26, 2012).

Participante 7 – Sabrina:

Tenía un compañerito que tenía paletas, bastante discapacidad, pero a él no se le acercaba nadie. Es triste porque la gente piensa que les van a contagiar y eso no es así. Tenía otra compañerita que también tiene discapacidad, y no le tratan muy bien. Mientras más visible sea la discapacidad, hay más rechazo. (Sabrina, comunicación personal, Julio 27, 2012).

### ***Temas Secundarios.***

Además de los temas principales, fue posible encontrar un tema secundario en esta investigación. El único tema obtenido hace referencia a la existencia de resentimiento. Ignacio e Ismael fueron los únicos participantes en sugerir el tema.

**Tabla 8: Frecuencia Temas Secundarios**

<b>Participantes con Discapacidad</b>		
Participante	1. Ignacio	4. Ismael
Existe Resentimiento	X	X

### ***Tema 1: Existe resentimiento.***

De los ocho participantes entrevistados sólo dos mencionaron el tema de resentimiento. El resto de participantes indicaron que no existe resentimiento por su condición.

#### **Participante 1 – Ignacio:**

Yo creo que es verdad que se piensa que hay un resentimiento porque tantos años siendo marginados de la sociedad, escondidos o tratados mal. Incluso, si te pusieras a estar dos horas en la parada principal de los transportes colectivos, fíjate como aún siguen tratando a las personas con discapacidad. No hay el respeto hacia las personas,

lo que hace que siga ese resentimiento. (Ignacio, comunicación personal, Julio 25, 2012).

Participante 4 – Ismael:

Anteriormente las personas con discapacidad eran prisioneras. La gente que habitaba en la casa nunca se relacionó con la gente que pasaba por la calle. Yo pienso esa pared que se generó anteriormente afecta mucho porque ahora es duro abrirse a la sociedad para gente que sale a la calle. La gente se pone a la defensiva, se margina porque antes no había igualdad de nada, lo que puede generar resentimiento. (Ismael, comunicación personal, Julio 26, 2012).

## **Análisis de la Investigación**

A continuación se analizará la efectividad de la política pública representada mediante la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador. Dentro de esta ley se procederá el análisis de la *Sección Quinta Del Trabajo y Capacitación*, ya que el problema examinado gira en torno a la inclusión laboral de personas con discapacidad física en el Ecuador. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, un fragmento de la sección quinta de la ley será asociado con un tema de las entrevistas que fueron realizadas.

A continuación se analizará el Art. 45 – Derecho al Trabajo – de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

**Art. 45.-** Derecho al trabajo.- Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado.

En las entrevistas realizadas, fue posible determinar que las personas con y sin discapacidad que fueron entrevistadas mantienen una perspectiva similar sobre el rendimiento laboral que tienen las personas con discapacidad. Por una parte, los individuos sin discapacidad reportaron que las personas con discapacidad física se esfuerzan bastante y son autosuficientes en su trabajo; y por otra, las personas con discapacidad física indicaron que tienen un desempeño igual que los individuos sin ninguna discapacidad.

A pesar de tener un desempeño igual o mejor, reportado por ambos grupos, seis personas con discapacidad indicaron tener inconformidad por no obtener las mismas oportunidades. En el Art. 45 de la Ley Orgánica de Discapacidades se resalta la igualdad de condiciones laborales para las personas con discapacidad. Asimismo, el Art. 79 del Código

de Trabajo del Ecuador indica la igualdad de remuneración para personas con y sin discapacidad.

Por una parte, el Art. 45 establece la igualdad de condiciones laborales; y por otra, se reporta desigualdad de oportunidades y remuneración salarial entre las personas con y sin discapacidad. Emilio, entrevistado # 2 menciona: “yo he visto que hay chicos que hacen lo mismo y ganan más que uno. Yo como soy bachiller no tengo posibilidades de crecer como se dice, estoy condenado a ese puesto” (Emilio, comunicación personal, Julio 25, 2012).

En las empresas, el nivel de instrucción académica siempre ha sido un determinante de la remuneración salarial que reciben los empleados (Atchison, Belcher, & Thomsen, 2010). Históricamente, las personas con discapacidad han sido susceptibles a prejuicios y discriminación, situación que ha limitado su participación social, laboral y educativa (Dovidio, Pagotto, & Hebl, 2011). En Ecuador se reporta que el 85% de personas con discapacidad no ha accedido a la educación, mientras que el 15% tiene título de bachiller y universitario (Ordoñez, 2011). Siendo el nivel de instrucción académica un limitante para las personas con discapacidad, considero que se debería reevaluar el Art. 45 de la Ley Orgánica de Discapacidades y el Art. 79 del Código de Trabajo del Ecuador.

Datos estadísticos indican que en la mayoría de casos las personas con discapacidad no han cumplido un proceso de formación profesional; la sobre protección familiar, falta de campos de oportunidad para desarrollarse y recursos económicos son algunas de las razones. Cualquiera que sea la razón, su falta de formación profesional se ha convertido en una barrera que ha impedido la superación profesional y económica.

La contratación de un empleado con discapacidad física puede aportar beneficios a las empresas. Si estas personas son colocadas en posiciones adecuadas, las organizaciones lograrán ser más productivas al aprovechar eficazmente su capital humano. Adicionalmente, pueden proporcionar experiencias únicas en el ambiente de trabajo al contribuir con

perspectivas diferentes que favorezcan la innovación. Desde un punto de vista gerencial, considero que los empleados con discapacidad, independientemente de su nivel de preparación académica, deberían ser remunerados y otorgados las mismas oportunidades si con su esfuerzo, dedicación y responsabilidad han acumulado experiencia que les ha permitido mantener un rendimiento igual que las personas sin discapacidad. Al recibir oportunidades y fuentes motivacionales, los individuos con discapacidad adquirirían el potencial de explotar su capacidad, proporcionando mayores beneficios a las organizaciones.

La inclusión de personas con discapacidad promueve una reputación favorable de la empresa al ofrecer una fuerza de trabajo más diversa. Esto puede hacer que una compañía sea más atractiva para futuros empleados, clientes y socios estratégicos. Considero que la imagen corporativa es estimulada con empleados que aprenden, crecen y realizan profesionalmente, circunstancia que impulsa un clima laboral agradable y productivo. Brindar oportunidades a empleados con discapacidad física estimula la imagen de la empresa, lo cual puede ser modelo a seguir y fuente inspiradora para otros negocios.

A continuación se analizará el Art. 51 – Estabilidad Laboral – de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

**Art. 51. - Estabilidad laboral.-** Las personas con discapacidad, deficiencia o condición discapacitante gozarán de estabilidad especial en el trabajo.

En el caso de despido injustificado de una persona con discapacidad o de quien tuviere a su cargo la manutención de la persona con discapacidad, deberá ser indemnizada con un valor equivalente a dieciocho (18) meses de la mejor remuneración, adicionalmente de la indemnización legal correspondiente.

Un tema secundario reportado por las personas sin discapacidad fue la sobreprotección de las personas con discapacidad. Al ser la inclusión laboral de personas con discapacidad una ley, es probable que éstas no se sientan en igualdad de condiciones que las

personas contratadas por mérito. Sería muy interesante invitar a las personas con discapacidad a participar en concursos de méritos y oposición para acceder a un cargo. Así, es probable que una persona con discapacidad contratada en estas condiciones se sienta mucho más segura y confiada en sus capacidades. Por la misma razón, su imagen frente a sus compañeros de trabajo tendría un peso específico mayor.

En el Art. 51 de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador es posible evidenciar el tema de sobreprotección, representado mediante una penalización económica mayor por despido injustificado. Juan, entrevistado número 1, indicó: “Con estas nuevas leyes que el gobierno está creando ellos se sienten menos vulnerables. Se sienten más acobijados y saben que no pueden botarles, que no pueden tratarles mal [...] Cuando una persona sin discapacidad hace algo mal recibe un memo, un llamado de atención [...] pero con ellos es diferente” (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012).

En la construcción de alternativas<sup>3</sup>, propuesta en uno de los ocho pasos establecidos por Eugene Bardach, se sugiere realizar un esquema causal del problema para determinar distintos puntos de intervención. Para fomentar la inserción laboral de personas con discapacidad en el medio ecuatoriano, ¿es la sobreprotección un factor que impulsa la solución a este problema? A pesar de que la obligatoriedad de la ley favorece la inserción laboral de personas con discapacidad, la sobreprotección es una tendencia que puede perjudicar la autoestima y debilitar a la persona (J. Costales, comunicación personal, Octubre 25, 2012, citado en Montaña, 2012). Es así que no se considera adecuado la adopción de esta medida, puesto que no favorece el buen vivir.

Para fomentar la inserción laboral, el sistema causal establecido en la *construcción de alternativas* debería evaluar los prejuicios y estereotipos creados hacia el rendimiento laboral de las personas con discapacidad. La literatura indica que la tasa de contratación del personal

---

<sup>3</sup> La construcción de alternativas se detalla en el Capítulo II: Revisión de Literatura

con discapacidad puede ser afectada por los estereotipos que se tiene hacia este grupo de empleados, pues algunas de las creencias concebidas indican que las personas con discapacidad tienen un rendimiento deficiente (Snyder, Carmichael, Blackwell, Cleveland, & Thornton, 2010, citado en Montaña, 2012). Contrariamente, la literatura indica que las personas con discapacidad son bastante eficientes, con un rendimiento igual o superior a las personas sin ninguna discapacidad (Lengnick - Hall, Gaunt, & Kulkarni, 2008, citado en Montaña, 2012). En un estudio realizado por DuPont, supervisores evaluaron el rendimiento de 91% de empleados con discapacidad. Se determinó que el rendimiento de 37% de personas con discapacidad fue superior a la media, 54% igual que la media y 9% por debajo de la media (Nathanson, 1977, citado en Montaña, 2012).

De esta manera, y siguiendo el sistema causal establecido por Bardache, una solución que fomente el buen vivir consistiría en resaltar la capacidad y atributos de los individuos con discapacidad, en lugar de mantener vigente el tema de sobreprotección. Esta idea se encuentra sustentada con uno de los temas principales “A las personas con discapacidad les gusta ser percibidos de la misma manera que a las personas sin ningún tipo de discapacidad”. Es posible analizar que el gobierno no ha sido tan efectivo en comunicar el octavo paso de contar la historia<sup>4</sup>. Una persona con discapacidad no desea que sientan pena por él, desea ser considerado y tratado de la misma forma que cualquier otra persona.

A continuación se analizará el Art. 54 –Capacitación – de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

**Art. 54.-** Capacitación.- Las instituciones públicas ejecutarán programas gratuitos de manera progresiva y permanente de capacitación dirigidos a las y los servidores públicos a fin de prepararlos y orientarlos en la correcta atención y trato a sus

---

<sup>4</sup> Detallado en el Capítulo II: Revisión de la Literatura

compañeros, colaboradores y usuarios con discapacidad. Dichos programas contendrán diversidad de temáticas de acuerdo al servicio que preste cada institución.

En el presente estudio, uno de los temas secundarios reportados por las personas sin discapacidad consistió en la falta de información que se tiene sobre las personas con discapacidad. María, entrevistada número 4 reportó lo siguiente: “Nunca se les hizo parte de la sociedad, siempre se les excluyó y ahora que hay que cumplir con la ley se les incluyó. Quizá fue muy abruptamente la inserción porque nadie estuvo preparado; no hubo suficientes capacitaciones” (María, comunicación personal, Julio 12, 2012).

Tener que acatarse a una ley puede dar espacio a personas que estuvieron marginadas tradicionalmente y eso es positivo; sin embargo, podrían darse ciertos aspectos de rechazo por la obligatoriedad (J. Costales, comunicación personal, Octubre 25, 2012, citado en Montaña, 2012). Los integrantes de la empresa se pueden sentir forzados a dar espacio, lo cual genera inconscientemente una cierta barrera (J. Costales, comunicación personal, Octubre 25, 2012, citado en Montaña, 2012). A pesar de que la convivencia puede ayudar a disminuir estas distancias emocionales, es fundamental tener capacitaciones y procesos informativos continuos para mejorar la dinámica entre las personas con y sin discapacidad.

Para el análisis del Art. 54 de la Ley Orgánica de Discapacidades, se considerará el segundo fallo de la intervención del Estado, siendo éste el control limitado de las empresas privadas. El Estado puede obligar la inclusión de personas con discapacidad en la nómina empresarial, pero su control limitado impide la capacitación de los empleados para cada organización. Ante esta ley, los programas de capacitación debieron haber sido realizados por empresas; sin embargo, fue tan abrupta la inclusión que impidió que los mismos se efectúen con tiempo. Consiguientemente, se considera un fallo del Estado el reducido conocimiento de las respuestas privadas a sus intervenciones.

El Art. 54 menciona que las instituciones públicas ejecutarán programas gratuitos de manera progresiva y permanente de capacitación; sin embargo, el Estado no puede capacitar a todas las empresas de una sola forma. Lo correcto es que cada empresa desarrolle programas de capacitación de acuerdo al tipo de discapacidad y puesto de trabajo que ocupan los empleados.

En las entrevistas efectuadas, seis personas con discapacidad física concordaron que en el entorno existe discriminación hacia los individuos con discapacidad. Tomando en cuenta el mencionado tema, Emilio, participante número dos, reportó que durante un año estuvo sólo y aislado. Por otra parte, Micaela, entrevistada número cinco, indicó que se “le dijo a una compañera que no podía estar sentada que mejor venga a cobrar el sueldo”. (Micaela, comunicación personal, Julio 26, 2012).

El tema de discriminación se puede vincular con el Art. 54, que a su vez se relaciona con el control limitado de las empresas privadas<sup>5</sup>. En caso de que exista discriminación en el entorno, es importante que la empresa desarrolle programas de capacitación para evitar esta intención conductual. El gobierno proporciona la ley de inclusión laboral hacia las personas con discapacidad; sin embargo, no puede obligar a las organizaciones a modificar ciertos elementos. Esta situación es un fallo, ya que la empresa puede realizar las cosas mal, y consecuentemente la política no funciona. En los ejemplos descritos anteriormente, la Institución Financiera debería asistir a los empleados y evaluar las condiciones necesarias que requieren para favorecer el trabajo en un ambiente de cordialidad.

Uno de los temas reportados por los individuos sin ninguna discapacidad es: “me gustaría saber cómo piensan las personas con discapacidad”. Juan, entrevistado número uno, menciona: “Al comienzo no sabes cómo tratarles, de qué hablar, qué decirles, qué tema topar, qué bromas hacerles [...]” (Juan, comunicación personal, Julio 11, 2012). De igual manera,

---

<sup>5</sup> Detallado en el Capítulo II: Revisión de Literatura

Jorge, entrevistado número seis, indicó: “Antes de conocer a las personas con discapacidad a mí me daba miedo [...] Yo no sé qué necesita, que puede solicitarme, qué les puede pasar “(Jorge, comunicación personal, Julio 12, 2012).

El tema “me gustaría saber cómo piensan las personas con discapacidad”, se vincula con el desconocimiento. En el análisis de políticas públicas, Bardach (2001) recomienda colocarse en la perspectiva del otro para descubrir su adaptabilidad de la situación planteada por la nueva política. El desconocimiento evidenciado en las entrevistas permite concluir que existieron fallas en la inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que el buen vivir hubiera sido facilitado al comprender la perspectiva de todos los involucrados en la ley, incluyendo a los empleadores y empleados sin discapacidad.

En la presente investigación, ambos grupos coincidieron con el tema relacionado a oportunidades y rendimiento laboral, siendo una explicación de esta concordancia el contacto previo que ha existido en esta dinámica. A pesar de que existe esta relación, el presente estudio ha evidenciado que todavía existen diferencias entre los dos grupos. Cuatro personas sin ningún tipo de discapacidad piensan que los individuos con discapacidad son introvertidos, mientras que seis personas con discapacidad reportaron la ausencia de esta característica. Adicionalmente, los individuos sin discapacidad mencionaron la presencia de miedo y desconocimiento.

En el mencionado caso, la política pública manifestada a través de Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador busca el buen vivir, siendo el contacto y convivencia una forma de lograr este objetivo. La revisión de 37 estudios indica que los empleados que han tenido un contacto previo, cuyo resultado ha sido positivo, tiene actitudes favorables hacia los empleados con discapacidad (Hernandez, Keys, & Balcazar, 2000, citado en Montaña, 2012). Adicionalmente, la literatura indica que el contacto entre personas con y sin discapacidad reduce el sesgo, disminuye la ansiedad y proporciona oportunidades para

desconfirmar y cambiar estereotipos en futuras relaciones (Dovidio, Pagotto, & Hebl, 2011, citado en Montaña, 2012). El contacto es una herramienta que favorece el buen vivir, siendo éste el objetivo principal de la política pública; sin embargo, la discriminación y resentimiento reportados pueden ser factores que impidan el cumplimiento de este propósito.

A partir del tiempo de contacto laboral, y desde un enfoque administrativo, el departamento de recursos humanos podría implementar un seguimiento periódico para evaluar cambios cognitivos en esta dinámica intergrupala. Adicionalmente, el departamento de RRHH podría elaborar un plan de trabajo para implementar grupos de discusión entre ambos grupos, promoviendo el intercambio de perspectivas, creencias e ideas. Con la información obtenida de estas intervenciones sería interesante evaluar la efectividad de las capacitaciones informativas sobre la dinámica mantenida entre los empleados con y sin discapacidad. Se presume que su interacción de manera directa contribuirá en la mejora del ambiente laboral, y consecuentemente en el buen vivir, circunstancia que incrementará la productividad del trabajo.

## CONCLUSIONES

### Respuestas a la pregunta de investigación

El presente estudio determinó la efectividad de la política pública en torno a la inclusión laboral de personas con discapacidad física en el Ecuador. Bajo el ejemplo de una Institución Financiera Ecuatoriana, se analizó la *Sección Quinta Del Trabajo y Capacitación* de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador.

Para responder a la pregunta de ¿cómo y hasta qué punto la política pública en torno a la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador ha favorecido eficazmente la inserción laboral de personas con discapacidad física?, se utilizó el método cualitativo. El método cualitativo permitió evaluar las percepciones y opiniones que las personas sin y con discapacidad mantienen. La presente investigación fue realizada en una Institución Financiera del país, considerando que es una institución representativa del área económica del Ecuador que está en desarrollo.

Se realizaron dieciséis entrevistas semi-estructuradas: ocho entrevistas dirigidas a personas con discapacidad física y ocho entrevistas a funcionarios sin ningún tipo de discapacidad. Se realizaron entrevistas a ambos grupos con el propósito de tener mayor objetividad en los resultados.

Para la selección de los ocho candidatos entrevistados se administró a los funcionarios sin discapacidad la *Escala de Actitud Hacia las Personas con Discapacidad – Forma G –*. Por otra parte, se aplicó el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 J.L Meliá* para seleccionar a los ocho candidatos con discapacidad física entrevistados. Se consideró apropiado aplicar a las personas con discapacidad física el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26* – para minimizar sesgos.

En las entrevistas realizadas a personas sin ninguna discapacidad, se encontraron siete temas principales y tres temas secundarios. Los temas principales incluyeron:

1. Tengo pena por las personas con discapacidad
2. Las personas con discapacidad se esfuerzan bastante.
3. Siento incomodidad al preguntarles sobre su discapacidad.
4. Deberían darles oportunidades.
5. Las personas con discapacidad pueden tener algún tipo de resentimiento.
6. Me gustaría saber cómo piensan las personas con discapacidad.
7. El grado de visibilidad de la discapacidad influye en la aceptación o rechazo de la persona.

En referencia a los temas secundarios, tres temas fueron obtenidos de las entrevistas a personas sin ninguna discapacidad:

1. Existe falta de conocimiento sobre las personas con discapacidad.
2. Las personas con discapacidad son introvertidas.
3. Las personas con discapacidad son sobreprotegidas.

En las entrevistas realizadas a las personas con discapacidad física, se obtuvieron cinco temas principales:

1. Les gusta ser percibidos de la misma manera que se percibe a las personas sin discapacidad.
2. No les incomoda que se hable el tema de discapacidad en reuniones.
3. Tienen un desempeño igual que las personas sin discapacidad.
4. No se consideran introvertidos.
5. Han podido percibir algún tipo de discriminación en el entorno.

Con respecto a los temas secundarios, sólo fue posible determinar un tema:

1. Existe resentimiento.

El Código del Trabajo de Ecuador estableció en el 2006 la incorporación de por lo menos una persona con discapacidad en empresas que cuentan con un número mínimo de veinticinco trabajadores. A partir del 2009, el porcentaje obligatorio de contratación de personas con discapacidad fue del 4% del total de trabajadores de cada empresa.

En las entrevistas realizadas, los individuos sin discapacidad reportaron que las personas con discapacidad física se esfuerzan bastante y son autosuficientes en su trabajo. De igual manera, las personas con discapacidad física indicaron que tienen un desempeño igual que los individuos sin ninguna discapacidad. A pesar de tener un desempeño igual o mejor, reportado por ambos grupos, seis personas con discapacidad indicaron tener inconformidad por no obtener las mismas oportunidades.

Al vincular las entrevistas realizadas con la política pública, representada mediante la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador, se concluye que el Artículo 45 – Derecho al Trabajo – no se cumple. El análisis del Art. 45 permite determinar una contradicción entre lo teórico y práctico. Por una parte, la ley estipula la igualdad de condiciones laborales; y por otra, los resultados de la presente investigación reportaron desigualdad de oportunidades y remuneración salarial entre las personas con y sin discapacidad.

Un tema secundario reportado por las personas sin discapacidad fue la sobreprotección hacia las personas con discapacidad. Por otra parte, las personas con discapacidad física mencionaron que les gusta ser percibidos de la misma manera que se percibe a una persona sin discapacidad. En el Art. 51 de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador es posible evidenciar el tema de sobreprotección, representado mediante una penalización económica mayor por despido injustificado. Se concluye que el Artículo 51 de la ley no es abordado correctamente, ya que una solución que fomenta el buen vivir consiste en resaltar la capacidad y atributos de los individuos con discapacidad, en lugar de mantener vigente el tema de sobreprotección.

En el presente estudio, uno de los temas secundarios reportados por las personas sin discapacidad consistió en la falta de información que se tiene sobre las personas con discapacidad. Es fundamental tener capacitaciones y procesos informativos continuos para mejorar la dinámica entre las personas con y sin discapacidad.

En el proceso de producción de las políticas públicas, el Estado está propenso a cometer algunas fallas. Joseph Stiglitz enumera las siguientes fallas

1. Información limitada.
2. Control limitado de las empresas privadas.
3. Control limitado de la burocracia.
4. Limitaciones impuestas por los procesos políticos.

El Artículo 54 de la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador puede vincularse con el segundo fallo de la intervención del Estado, ya que su control limitado impide la capacitación de los empleados para cada organización. Se concluye que el Art. 54 no fue abordado correctamente, ya que el Estado no puede capacitar a todas las empresas de una sola forma. Lo correcto es que cada empresa desarrolle programas de capacitación de acuerdo al tipo de discapacidad y puesto de trabajo que ocupan los empleados.

Las personas sin discapacidad mencionaron que les gustaría saber cómo piensan las personas con discapacidad. El tema de desconocimiento permite concluir que existieron fallas en el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad. De esta manera, se concluye que el buen vivir hubiera sido facilitado al comprender la perspectiva de todos los involucrados, incluyendo a los empleadores y empleados sin ninguna discapacidad.

Desde el punto de vista administrativo, sería interesante realizar intervenciones para informar a los empleados sobre la capacidad y potencial de las personas con discapacidad. Es importante la participación de empleados con cargos gerenciales, ya que una gerencia efectiva favorece el desarrollo constante de la empresa en condiciones competitivas que

enfrenta el mercado actual. Los gerentes de distintas áreas planifican y ejecutan los objetivos de las organizaciones, crean oportunidades para los empleados y evalúan su desempeño. Al estar mejor informados, las habilidades gerenciales serán desempeñadas eficazmente y contribuirán en la mejora del ambiente laboral y buen vivir.

### **Limitaciones del estudio**

Los cuestionarios que fueron aplicados a los participantes no guardaron anonimato, ya que su distribución en la Institución Financiera abarcó procesos de logística que hubieran sido complicados de manejar conservando el anonimato de los participantes. Se considera el anonimato una limitación en el estudio, ya que la información proporcionada por los participantes pudo haber sido alterada (Montaño, 2012). Según la Dra. Gail Saltz, algunas de las razones por las que mienten las personas es para verse mejor, o para protegerse de algo que puede ser amenazador (Saltz, 2004, citado en Montaño, 2012). En un estudio realizado por Feldman en el 2006, una muestra de 59 participantes entre 18 y 49 años completó una aplicación y entrevista. Posteriormente, fueron informados que estaban participando en un experimento. Los candidatos observaron el video de su entrevista e informaron sus mentiras. Los resultados indicaron que los participantes mintieron en la solicitud y durante la entrevista para verse mejor y para adaptarse a los requerimientos del trabajo (Feldman & Weiss, 2006, citado en Montaño, 2012). Al igual que los participantes en el estudio de Weiss y Feldman, los participantes de la presente investigación pudieron haber mentido para mostrar mayor grado de bondad y reflejar aceptación hacia las personas con discapacidad. Cabe mencionar que esto también es aplicable para las entrevistas realizadas.

El contacto con una persona que tiene discapacidad puede modificar la concepción de la persona como tal; sin embargo, se pueden mantener con el tiempo los estereotipos

establecidos hacia su grupo social (J. Costales, comunicación personal, Octubre 25, 2012, citado en Montaña, 2012). Este estudio fue realizado con individuos que han tenido un previo contacto laboral con personas que tienen discapacidad, lo cual hace que la convivencia, a largo plazo, invalide las creencias negativas mantenidas. Una limitación de este estudio podría ser que se aísle a la persona con discapacidad de lo que pudiera ser un criterio general propio de su grupo social. Dicho de otra manera, la relación frecuente o contacto con una persona que tiene discapacidad puede llevar a perder objetividad en la definición de un concepto que abarque a su grupo social (Montaña, 2012).

Por el establecimiento de una ley obligatoria, la inclusión de personas con discapacidad puede generar un complejo de inferioridad inconsciente en los participantes. Una cosa es aceptar un trabajo por el reconocimiento de los méritos personales que tiene el aspirante; y otra cosa, es el de ser incluido por obligación que es impuesta al contratante (Montaña, 2012). Por esta razón, los entrevistados con discapacidad física pudieron en alguna medida distorsionar sus respuestas para ocultar sus verdaderos sentimientos y vulnerabilidades (Montaña, 2012).

### **Recomendaciones para futuros estudios**

Se necesita investigación adicional para comprender más exhaustivamente el tema de inclusión laboral de personas con discapacidad. En esta investigación se profundizó sobre la efectividad de la política pública en torno a la inclusión laboral de personas con discapacidad física en el Ecuador. Para futuros estudios, se recomienda realizar un estudio sobre el impacto que tienen los programas de capacitación en las organizaciones, y consecuentemente el impacto en el buen vivir de las personas.

Para futuras investigaciones, también se recomienda determinar si las personas con discapacidad física tienen la misma posibilidad de ascenso que las personas sin ninguna discapacidad. A pesar de que existen personas con discapacidad que no tienen un título

universitario, y por ende pocas oportunidades de ascender ¿hasta qué punto son sus responsabilidades iguales que las personas sin ninguna discapacidad física? En el presente estudio, las personas con y sin discapacidad reportaron rendimiento y responsabilidades similares; sin embargo, se recomienda realizar un estudio cuantitativo que compare el nivel de responsabilidades entre los empleados con y sin discapacidad.

Finalmente, sería interesante realizar un estudio de la población ecuatoriana para evaluar la efectividad de la política pública, representada en esta ley. Los resultados de una investigación a gran escala permitirán la generalización de resultados, y por ende una mejor orientación de los programas de inserción laboral de personas con discapacidad

## BIBLIOGRAFÍA

- Atchison, T., Belcher, D., & Thomsen, D. (2010). *The Wage Level and its Determinants*.  
*ECR Economic Research Institute*.
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Estadísticas Macroeconómicas. Presentación Coyuntural*.
- Bardach, E. (2001). *Los ocho pasos para el análisis de Políticas Públicas*. México D.F.:  
Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- Bardach, E. (2001). *Los ocho pasos para el análisis de Políticas Públicas*. México D.F.:  
Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- Bardach, E. (2001). *Los ocho pasos para el análisis de Políticas Públicas. Un manual para la práctica*. México D.F.: Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- Barnes, C. (1992). Disability and Employment. *Personnel Review*, 21(6), págs. 55-73.
- Birkland, T. (2011). *An Introduction to the Policy Process*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Costales, J. (25 de Octubre de 2012). Estereotipos concebidos hacia personas con discapacidad. (C. Montaña, Entrevistador)
- Diario Hoy. (24 de Febrero de 2012). Inclusión laboral tuvo reconocimiento en Quito. *EL HOY*.
- Ecuador: La Discapacidad en Cifras*. (2005). Quito.
- Egeberg, M. (1995). Bureaucrats as Public Policy-Makers and Their Self-Interests. *Journal of Theoretical Politics*, 7(2), págs. 157-167.
- Feldman, R., & Weiss, B. (2006). Looking good and lying to do it: deception as an impression management strategy in job interviews. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(4), págs. 1070-1086.
- Hebl, M., & Kleck, R. (2000). The social consequences of physical disability. *The social psychology of stigma*, págs. 419-439.

- Hernandez, B., Keys, C., & Balcazar, F. (2000). Employer attitudes toward workers with disabilities and their ADA employment rights: A literature review. *Journal of Rehabilitation, 16*, págs. 83-88.
- Lahera, E. (2000). Economía política de las políticas públicas.
- Montaño, C. (2012). *Determinación y evaluación de estereotipos mantenidos hacia las personas con discapacidad física en el Ecuador*.
- Parsons, W. (2007). *Políticas Públicas*. México: Elgar Publishing.
- Rausser, G., & Zusman, P. (1992). Public Policy and Constitutional Prescription. *American Agricultural Economics Association, 74*(2), págs. 247-257.
- Skertchly Benavides, A. (1988). Eugene Bardach, The Eight-Step Path for Policy Analysis. *Gestión y Política Pública, III*(1).
- Stiglitz, J. (2003). *La economía del sector público*. Antoni Bosch editor.
- Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C., & Varone, F. (2008). *Análisis y gestión de políticas públicas*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.
- U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics. (2011). *News Release: Persons with a Disability: Labor Force Characteristics—2010*. Obtenido de <http://www.bls.gov/news.release/pdf/disable.pdf>.
- Vicepresidencia de la República. (21 de Mayo de 2012). *Ecuador de Inmediato*. Obtenido de [http://www.ecuadorinmediato.com/Noticias/news\\_user\\_view/mas\\_de\\_300\\_mil\\_personas\\_con\\_discapacidad\\_fueron\\_beneficiadas\\_en\\_ecuador\\_afirmo\\_lenin\\_moreno\\_en\\_ginebra--173872](http://www.ecuadorinmediato.com/Noticias/news_user_view/mas_de_300_mil_personas_con_discapacidad_fueron_beneficiadas_en_ecuador_afirmo_lenin_moreno_en_ginebra--173872)
- Villacís, B. (3 de Marzo de 2010). Byron Villacís: censo nacional es una necesidad cívica más que política. (E. Inmediato, Entrevistador)