



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

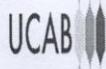
TRABAJO DE GRADO

**INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA
EMPRESA A: DESDE SU PERSPECTIVA Y SOBRE LA LEGISLACION
VENEZOLANA**

Tesistas:
Gil, Sophya
Medina, Giorgina

Tutor (a):
Montenegro, Lourdes

Caracas, Octubre del 2019



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

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título: INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN LA EMPRESA A: DESDE SU
PERSPECTIVA Y SOBRE LA LEGISLACION
VENEZOLANA

Realizado por:

Gil, Sophya
Medina, Giorgina

Profesor guía: Montenegro, Lourdes

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la

Calificación de: Diez y siete puntos 17 puntos.

Nombre: José Naranjo Mora Firma: [Firma]
Nombre: Wilfredo Zambrano P. Firma: [Firma]
Nombre: Lourdes Montenegro Firma: [Firma]

Caracas 22 de Octubre de 2019

FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO (máximo 120 caracteres)	Inserción laboral de personas con discapacidad en la empresa A: desde su perspectiva y sobre la legislación venezolana
TUTOR	Montenegro, Lourdes
AUTOR(ES)	Gil, Sophya & Medina, Giorgina
ÁREA	Recursos Humanos, Personas con Discapacidad
NÚMERO DE PÁGINAS	113
TEORÍA (S) EXPLICATIVA(S)	Legislación laboral. Teoría Social.
TIPO DE INVESTIGACION	De Campo
TIPO DE DISEÑO	No experimental y transversal
POBLACIÓN	Personal o empleados que laboran en la Empresa A
TIPO DE MUESTREO	No probabilístico
MUESTRA	Personas con discapacidad que trabajan en la empresa A y que pasaron por el proceso de inserción adaptado para personas con discapacidad (12 personas)
UNIDAD DE ANÁLISIS	Personas con discapacidad que pasaron por el proceso de inserción laboral en la empresa A (12 personas)
VARIABLES	Inserción laboral, personas con discapacidad, empresa A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Observación directa, entrevista, encuesta (Cuestionario) e investigación documental
RESUMEN (Máximo 25 líneas)	<p>La importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas con discapacidad es trascendental, ya que al igual que todos los seres humanos, tienen metas y deseos de superación y cada día la igualdad e inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral se ve de manera más pronunciada a nivel mundial. Sin embargo, teniendo en cuenta la situación económica del país, las empresas deben encontrar la manera de hacer a sus empleados comprometidos con la organización, de manera que se pueda evitar la fuga de talento en su empresa y una forma de comenzar es con el proceso de inserción a la empresa, especialmente en personas con discapacidad. De esto deriva la importancia de este estudio donde se analizó el proceso de inserción laboral en personas con discapacidad durante el año 2019, teniendo en cuenta la perspectiva de estas personas con discapacidad y sobre la base del marco legal venezolano vigente, en la empresa A, la cual pertenece al mercado de turismo, específicamente de hotelería. Esta investigación fue de carácter descriptivo y analítico, con un diseño no experimental y transversal. La unidad de análisis y muestra estuvo conformada por la totalidad de la muestra, es decir, las 12 personas con discapacidad que se desempeñan laboralmente en la empresa A, independientemente de si estaban inscritos en el CONAPDIS; utilizándose un muestreo no probabilístico. Para recolectar la información se utilizó un instrumento que fue diseñado especialmente para esta investigación y cuyas respuestas se analizaron a través del programa estadístico SPSS. De igual manera, se hicieron entrevistas con el fin de profundizar más para la investigación, por lo que esta investigación es mixta, es decir, cualitativa y cuantitativa. Con la realización de este estudio se pudo aportar una nueva visión sobre el mercado hotelero en Venezuela en cuanto a la inserción laboral para personas con discapacidad y también se pudo aportar el entendimiento de lo que prefieren las personas con discapacidad al momento de ingresar a una empresa hotelera y de qué manera contribuyen con las operaciones del negocio y realizándose aún más como personas y trabajadores.</p>

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mis padres, Ronald y Yoconda, ya que son el motivo por el que me esfuerzo día a día, y por todo el esfuerzo que han hecho para darme una excelente educación, por aconsejarme e inculcarme valores de excelencia que me han permitido conducirme correctamente, tanto en mi ámbito laboral como personal.

En segundo, dedico este trabajo a mi abuela Argelia y a mi abuelo Oran; especialmente a mi tío Roberth, ya que su ánimo y consejos me ayudaron a seguir adelante en estos últimos meses.

A Guillermo, mi mejor amigo, y a Crisbeli, por ayudarme y darme palabras de aliento, haciéndome ver que los verdaderos amigos hacen los caminos difíciles más llevaderos.

A Katerin y a Valentina, pues sus palabras de aliento y orgullo ayudaron a que siguiera adelante en mi carrera.

A mi persona especial, quien me apoyo en este largo trayecto académico.

Sophya Alejandra Gil Rangel

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico en primer lugar a Dios, por ser mi mejor guía en los momentos difíciles, a mis padres Jorge y Norka por apoyarme y siempre estar a mi lado en cada paso que doy y siempre estar allí cuando necesito unas palabras de aliento para seguir adelante, a mi pareja Manuel que con su amor incondicional y su compañía me ha hecho seguir adelante a pesar de las dificultades que se puedan presentar, a mis suegros Pablo y Juana por recibirme a su hogar y convertirse en mis segundos padres durante todo el proceso de desarrollo de este trabajo de grado.

También, le dedico a esta tesis a todo el personal que integran el equipo de la Biblioteca y Centro Cultural de la UCAB, ya que sin su apoyo y compañía no hubiera tenido mis primeras experiencias en el mundo laboral, y de este equipo quiero hacer una dedicatoria especial a la Directora de centro Cultural y Biblioteca UCAB Mabel Calderín por haberme dado la oportunidad de pertenecer al equipo de becas en su dependencia, a los coordinadores Nicolasa Martínez y Rafael Quintana, ya que sin sus consejos y sabiduría yo no sería hoy la trabajadora que soy en estos momentos. También al equipo de becas de la Biblioteca y Centro cultural UCAB ya que con sus elocuencias y buen humor han hecho de este proceso el más ameno posible, les agradezco de todo corazón.

Y por último dedico esta tesis a mi compañera de Tesis, Sophya, quien fue un gran apoyo para la realización de este trabajo.

Giorgina Alejandra Medina Balza

AGRADECIMIENTOS

Reconocemos que este momento es uno de los más esperados por nosotras, ya que es un peldaño más de la escalera hacia el éxito y por ello decidimos dar gracias a quienes nos ayudaron a crecer y a seguir adelante.

Primeramente, agradecemos al profesor José Ramón Naranjo por aportar sus conocimientos en diferentes ámbitos, al ser nuestro profesor guía en Seminario de Tesis I y II. Por ayudarnos y guiarnos al camino correcto en esta investigación.

A la Universidad Católica Andrés Bello, por brindarnos una educación de calidad que nos guio al camino correcto para ser un profesional con las competencias y capacidades necesarias para ponerlas al servicio de los demás, incluyendo el ámbito laboral. Especialmente a todo el personal docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales por compartir con nuestra persona todos sus conocimientos académicos y profesionales.

A la profesora Lourdes Montenegro y al profesor Pedro Navarro porque nos ayudaron a enfocarnos y a llevar a cabo esta investigación.

A la empresa A, quien, a pesar de querer estar en el anonimato, abrieron sus puertas y nos brindó su apoyo, permitiéndonos completar esta investigación. Y un agradecimiento especial a los trabajadores con discapacidad en la empresa, por regalarnos un tiempo y nos ayudaron, sin esperar nada a cambio.

ÍNDICE

Índice general	i
Lista de Tablas	iii
Índice de Gráficos y Figuras	iv
Índice de cuadros	vi
Lista de siglas	vii
Resumen	viii
 INTRODUCCIÓN	 1
 CAPÍTULOS	
 I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	 5
Objetivos de la investigación	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Antecedentes Relacionados de la Investigación	9
 II. MARCO TEÓRICO	 15
Inserción Laboral	15
Definición	15
Discapacidad	16
Definición	16
Grados	17
Tipos	18
Clasificación	19
Ventajas y beneficios de contratar a personas con discapacidad	20
Percepción	20
Definición	20
Etapas	21
Tipos	21
Inserción laboral en personas con discapacidad	22
Bases legales en materia de discapacidad en Venezuela	23
 III. MARCO REFERENCIAL	 30
Empresa A	30
 IV. MARCO METODOLÓGICO	 32
Diseño y tipo de investigación	32
Procedimientos para la Recolección y Análisis de Datos	33

Unidad de análisis	35
Población	36
Muestra	36
Definición de las variables y sus dimensiones para la operacionalización	37
Definición Conceptual	37
Definición Operacional	39
Confiabilidad del Instrumento	40
Codificación de las variables	42
V. ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
Proceso de Inserción Laboral de la empresa A	47
Proceso de Inserción Laboral según la legislación venezolana	48
Comparación de la Inserción laboral de la empresa A y según la legislación venezolana	51
Indicadores laborales que se encuentran dentro de la dimensión Cargos y Tareas.	53
Resultados demográficos del estudio	55
Resultados y análisis de las perspectivas de la inserción laboral en la empresa A	59
Interpretación de los resultados	61
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	74
VII. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	79
Conclusiones	79
Recomendaciones	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	88
Anexo 1. Instrumento de la percepción del proceso de inserción en la empresa A	89
Anexo 2. Preguntas de la entrevista	91
Anexo 3. Entrevistas realizadas	92
Anexo 4. Entrevistas realizadas a las personas no inscritas en el CONAPDIS	99

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ítems de la inserción laboral en la empresa A	40
Tabla 2. Prueba Piloto (Alpha de Cronbach)	41
Tabla 2.1. Confiabilidad del Alpha de Cronbach en el resto de la muestra	41
Tabla 3. Confiabilidad del Alpha de Cronbach toda la muestra	41
Tabla 4. Codificación del indicador Género	43
Tabla 5. Codificación del indicador Edad	43
Tabla 6. Codificación del indicador Antigüedad	43
Tabla 7. Codificación del indicador Tipo de Discapacidad	44
Tabla 8. Codificación del indicador Grado de Discapacidad	44
Tabla 9. Codificación del indicador Cargo en la Empresa	44
Tabla 10. Codificación del indicador Percepción al Proceso de Inserción	44
Tabla 11. Codificación del indicador Horas Dedicadas al Trabajo	45
Tabla 12. Comparación de inserción laboral de las leyes venezolanas y la empresa A.	52
Tabla 13 y 14. Proceso de inserción en personas con discapacidad	59
Tabla 15. Resumen de zonas y puntajes obtenidos en la investigación	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Proceso de Inserción Laboral en la Empresa A	48
Gráfico 1. Distribución de la muestra por edad	55
Gráfico 2. Distribución de la muestra por género	56
Gráfico 3. Distribución de la muestra por antigüedad	57
Gráfico 4. Distribución de la muestra por Tipo de discapacidad	57
Gráfico 5. Distribución de la muestra por Grado de discapacidad	58
Gráfico 6. Pregunta N°8– ¿Considera usted que su proceso de inserción a la empresa fue el más idóneo?	61
Gráfico 7. Pregunta N°9– Durante su proceso de inserción a la empresa, ¿Usted pudo indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad?	62
Gráfico 8. Pregunta N°10– ¿La empresa acepto sus indicaciones asociadas a sus limitaciones, referente a su discapacidad?	63
Gráfico 9. Pregunta N°11– ¿La empresa mostro interés en su comodidad laboral?	64
Gráfico 10. Pregunta N°12– Durante su proceso de integración, ¿La empresa le asigno una persona dentro de su área de trabajo para facilitar dicho proceso?	65
Gráfico 11. Pregunta N°13- ¿La empresa realizo un monitoreo constante durante su proceso de integración?	66
Gráfico 12. Pregunta N°14– ¿La empresa realizo algún ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo, tomando en cuenta su discapacidad y/o siguiendo las normas o leyes establecidas al respecto?	67
Gráfico 13. Pregunta N°15– ¿La persona encargada de su integración en su puesto de trabajo se mostró interesada en su comodidad?	69
Gráfico 14. Pregunta N°16– ¿La empresa lo mantuvo al tanto de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante el desarrollo de sus actividades laborales?	70
Gráfico 15. Pregunta N°17– ¿Su proceso de inserción culmino de manera satisfactoria, cumpliendo lo esperado por usted?	71

Gráfico 16. Pregunta N°18– ¿Considera usted que la empresa cumplió con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para su proceso de ingreso a la empresa? 72

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Antecedentes de investigaciones	9
Cuadro 2. Muestra de la Investigación	36
Cuadro 3. Muestra de la Investigación	37
Cuadro 4. Identificación y Definición de las Variables	38
Cuadro 5. Operacionalización de las Variables	39
Cuadro 6. Distribución de la muestra por cargos y horas trabajadas	54
Cuadro 7. Distribución de la muestra por edad y género	56
Cuadro 8. Distribución de la muestra por Tipo y Grado de Discapacidad	59

LISTA DE SIGLAS

CONAPDIS	Consejo Nacional para personas con discapacidad.
DLOTTT	Decreto de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.
LOPCYMAT	Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.
LPCD	Ley para personas con discapacidad
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización mundial de la salud.

RESUMEN

La importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas con discapacidad es trascendental, ya que al igual que todos los seres humanos, tienen metas y deseos de superación y cada día la igualdad e inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral se ve de manera más pronunciada a nivel mundial. Sin embargo, teniendo en cuenta la situación económica del país, las empresas deben encontrar la manera de hacer a sus empleados comprometidos con la organización, de manera que se pueda evitar la fuga de talento en su empresa y una forma de comenzar es con el proceso de inserción a la empresa, especialmente en personas con discapacidad. De esto deriva la importancia de este estudio donde se analizó el proceso de inserción laboral en personas con discapacidad durante el año 2019, teniendo en cuenta la perspectiva de estas personas con discapacidad y sobre la base del marco legal venezolano vigente, en la empresa A, la cual pertenece al mercado de turismo, específicamente de hotelería. Esta investigación fue de carácter descriptivo y analítico, con un diseño no experimental y transversal. La unidad de análisis y muestra estuvo conformada por la totalidad de la muestra, es decir, las 12 personas con discapacidad que se desempeñan laboralmente en la empresa A, independientemente de si estaban inscritos en el CONAPDIS; utilizándose un muestreo no probabilístico. Para recolectar la información se utilizó un instrumento que fue diseñado especialmente para esta investigación y cuyas respuestas se analizaron a través del programa estadístico SPSS. De igual manera, se hicieron entrevistas con el fin de profundizar más para la investigación, por lo que esta investigación es mixta, es decir, cualitativa y cuantitativa. Con la realización de este estudio se pudo aportar una nueva visión sobre el mercado hotelero en Venezuela en cuanto a la inserción laboral para personas con discapacidad y también se pudo aportar el entendimiento de lo que prefieren las personas con discapacidad al momento de ingresar a una empresa hotelera y de qué manera contribuyen con las operaciones del negocio y realizándose aún más como personas y trabajadores.

Palabras claves: *Inserción – Discapacidad – Legislación*

INTRODUCCIÓN

Los cambios que se han presentado en el ámbito económico tanto para el sector público como el sector privado a través de los años, han generado cambios en la dirección del área laboral (hablando del talento humano), estos cambios han sido tanto negativos como positivos. En la actualidad, es preocupante la realidad económica actual del país, producto de la inestabilidad política que ha conllevado al poco interés de inversión extranjera y, aún más, de inversiones nacionales y la tasa de desempleo en general, las condiciones para trabajo precario existentes.

El Observatorio Venezolano de Conflictividad Social para el año 2018 señala que:

“Este año, durante la presentación de la Memoria y Cuenta de 2018, Nicolás Maduro indicó que la tasa de desocupación en Venezuela se ubicó en 6% el año pasado [2019], una cifra lejana a la meta inicial de reducir el desempleo a 4,5% a través del Plan de Generación de Empleo y el Plan de Obras Públicas. Las razones se desconocen. Y es que la opacidad en la presentación de las cifras de empleo también ha marcado la gestión gubernamental en materia laboral, pese a ser una información de interés público. La última publicación oficial sobre las cifras del empleo, que suministra el Instituto Nacional de Estadística (INE), ocurrió en 2016. Para ese entonces, el organismo reseñó que el país contaba con una población económicamente activa integrada por 14.124.319 personas. De esta cifra, 13.089.081 personas realizaban algún tipo de labor y 1.035.238 personas estaban desempleadas. Es decir, la tasa de desempleo se ubicaba en 7,3%. El total de inactivos agrupaba 8.396.288 personas (37,3%). Este grupo representa a aquellos ciudadanos que aun cuando están en la capacidad de trabajar no lo hacen porque están desempeñando otras actividades. Al sumar las cifras de desempleados e inactivos, ambas categorías representan 41,9% de la población que teniendo la edad para trabajar no lo hacía.” (Pág. 11)

Conseguir empleo es, actualmente, un proceso no tan difícil, si se compara con el mercado laboral venezolano de hace 10 años atrás, puesto que las empresas están en la constante búsqueda de candidatos capacitados para reemplazar los puestos de trabajo que quedan libres cuando los empleados egresan por voluntad propia y pensando en emigrar, ya sea del país o a otra empresa o efectivamente forman parte de la diáspora y completan de

alguna manera el bono poblacional en otros países. Esto no es algo positivo para las compañías, puesto que es cada vez más difícil encontrar a una persona altamente capacitada, con los requisitos necesarios, cuando estos profesionales se van del país. Además, debemos sumarle el hecho de que las empresas no logran conformar un cuadro sano económico - financiero, en cuanto a remuneración, con los sueldos de sus empleados; esto, producto de los constantes aumentos de salario mínimo decretados por el gobierno nacional, esto producto de los constantes aumentos de salario mínimo decretados por el gobierno nacional, de estos aumentos resalta el anunciado en Gaceta Oficial N° 41.472 del 31 agosto 2018, a la cantidad de Bs S 1.800 por tratarse de un aumento acompañado de una devaluación de la moneda.

Así mismo, el Presidente de la República, Nicolás Maduro, hizo el anuncio del pasó del salario mínimo de Bs S 1.800 a Bs S 4.500 a partir de 1° de Diciembre, pero dicho anuncio no reposa en la Gaceta Oficial extraordinaria, y en abril del 2019 la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.452 hace que pase a Bs S 40.000 el sueldo mínimo. Lo cual complica aún más el panorama para todos.

Teniendo esto en cuenta, al pasar por la etapa de contratación del personal que ocupará los puestos vacantes, las empresas tiene el deber de proporcionar una correcta inserción laboral, con el fin de proporcionar comodidad y una mejor socialización en los empleados nuevos, que los hagan sentir comprometidos con la empresa, de alguna manera. Muchas empresas tienen procesos de inducciones, formales o informales, ejecutadas por personas con o sin el conocimiento requerido para llevar a cabo un proceso correcto para ambas partes (candidatos – patrono). Sin embargo, estos procesos deben adaptarse según el tipo de empresa, candidatos y/o tipo de empleo.

Según Villegas (1998), citado por Castillo, D (2013), la inducción del personal se divide en dos tipos de orientaciones:

“1.-Orientación General: En ésta, el trabajador recibe un bosquejo amplio sobre la organización. Esta labor está a cargo del departamento de Recursos Humanos, éste proporciona información general que se relaciona con todos los empleados, como la visión de la empresa, políticas y procedimientos, los sueldos, vacaciones.

2.-Orientación Específica: Aquí se explica la naturaleza exacta del puesto, se hace la presentación del nuevo trabajador a sus colegas y se le explica con detalle las actividades que se realiza en el departamento al cual ha sido asignado y las que él debe cumplir, también se le explica los requerimientos del puesto, la seguridad, lo que se espera de su desempeño, reglas del trabajo, se le da un recorrido por el departamento, todo esto está a cargo del supervisor inmediato.” (p.249)

Así mismo, los procesos de ingreso a las instituciones pudieran ser clasificados en dos grandes grupos; uno, aquellos dirigidos a personas con discapacidad y dos, personas sin discapacidad. La presente investigación está orientada a analizar el proceso de inserción laboral que ofrece la Empresa A para las personas con discapacidad, teniendo en cuenta el contexto actual que atraviesa Venezuela; en el sentido de socialización, integración a la empresa y el desarrollo del trabajador en la organización.

En este sentido, la investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: Donde se presenta la justificación de la presente investigación, comenzando con él porque, hasta llegar a otro punto importante de este capítulo como lo son los objetivos, tanto general como los específicos. De igual manera, se presenta los antecedentes de la investigación y trabajos de grado desarrollados anteriormente y que tienen relación con el problema planteado.

Capítulo II: Comprende el marco teórico que sustenta la investigación, el cual contiene los fundamentos y bases teóricas que han abordado lo planteado y las bases legales, sirviendo de guía para que el lector entienda y conozca el tema que se plantea.

Capítulo III: Se detalla el marco referencial, donde se presenta la información de la empresa en la que se trabajará; en este caso, del mercado laboral referente al turismo.

Capítulo IV: Se encuentra los elementos metodológicos de la investigación, que están compuestos por el tipo de estudio, el diseño de la investigación, población, muestra, la unidad de estudio y de análisis, las variables y su operacionalización, las técnicas a utilizar para la

recolección, el procesamiento y análisis de los datos, las consideraciones éticas, y, en último lugar, la factibilidad del estudio.

Capítulo V: Se detalla la presentación de resultados obtenidos de la encuesta y entrevista, así como el análisis con discusión de los resultados obtenidos.

Capítulo VI: Se presenta las conclusiones y recomendaciones que se abordan luego de finalizar la investigación.

Posteriormente, se presentan las referencias bibliográficas utilizadas a lo largo de la investigación, que fueron usadas para sustentar este estudio y los anexos correspondientes.

Es importante resaltar que, mediante toda presentación de esta investigación, se hace referencias a los resultados cualitativos obtenidos mediante uno de los métodos de recolección de datos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Venezuela, actualmente, se ha visto evidenciado la diáspora por parte de los venezolanos que emigran en busca de una mejor calidad de vida, lo que deja a las organizaciones en busca de soluciones para atraer profesionales y retenerlos en los puestos laborales con más importancia. Sin embargo, esto es algo que a la mayoría de las empresas se les dificulta; más importante aún, al contratarlos o estar a punto de, es proporcionar un proceso de inserción laboral según la legislación laboral.

Y debido a los constantes cambios económicos que sufre la sociedad venezolana, hacen que, tanto las empresas como las personas, apenas logren subsistir; por un lado: las empresas, debido a su obligación de pago al sueldo mínimo, y por otras, las personas debido a que el dinero no alcanza para la adquisición de los productos de la canasta básica.

Este escenario se presenta optimista – a manera de hipótesis - para las personas con discapacidad, derivado de que en el mercado la oferta de empleo supera a la demanda por parte de los candidatos, orientando a las empresas a cubrir esas plazas de empleo vacante con personas con discapacidad capaces de desarrollar ciertas actividades, otorgando una ventaja para las instituciones por cuanto cumplirán con lo indicado por el ejecutivo nacional en lo que a materia de inserción laboral con personas con discapacidad se refiere.

El ser humano busca vivir en una sociedad donde las diferencias entre unas personas y otras, sean admitidos y aceptados, donde se gocen de una igualdad de derechos y sin barreras sociales; sin embargo, la realidad es diferente y las personas con discapacidad son un grupo que, con el tiempo, han ganado cada vez más derechos. Según la OIT, en comparación con las personas sin discapacidad, las personas que poseen esta condición tienen mayor dificultad a la hora de encontrar un empleo, de la misma manera, conseguir la igualdad en el mundo laboral.

El Artículo 1 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) define, bajo un enfoque más fundamentado en los derechos humanos, a las personas con discapacidad como “aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

Hay otras definiciones sobre la discapacidad, pero todas concuerdan en que es la limitación de capacidades, intelectuales, sensorial o motoras, a la hora de realizar actividades. En Venezuela, hay dos instituciones que resaltan en el área de personas con discapacidad, el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y la Misión José Gregorio Hernández; ambos comenzaron en el 2017 con la ejecución de veintiséis (26) proyectos socio productivos. Sin embargo, a pesar de los proyectos y su trabajo de inclusión laboral de las personas con discapacidad, no se obtienen cifras específicas y actualizadas de la cantidad de personas con discapacidad, ni cuantas están trabajando o en desempleo, ni siquiera por parte del Instituto Nacional de Estadística (INE).

Es importante mencionar, que con el pasar de los años, cada vez más personas se incorporan al campo laboral, incluyendo a aquellas con discapacidad, que cuentan con la Ley para las personas con Discapacidad la cual los ampara para el ámbito laboral entre otros puntos. Esto debido a que, a pesar de sus discapacidades, siguen siendo personas con potencial para realizar tareas laborales y las empresas han aprendido a aprovecharlo.

El proceso de integración, así como la vida laboral, de un individuo comienza por su inserción en el trabajo; esta puede definirse como un proceso de inclusión o integración a la nueva cultura organizacional que será el día a día de la persona en la empresa, luego de pasar por el proceso previo de reclutamiento y selección. En una persona con discapacidad, podría decirse que la inserción fue efectiva cuando aprobaron con el proceso previo de reclutamiento y selección, y a su vez ha logrado su inclusión de manera eficaz en su cargo o puesto de trabajo.

En este ámbito, esta investigación permite entender, de manera básica, la situación laboral, de inserción y/o inclusión, que experimentan las personas con discapacidad en el contexto actual que atraviesa Venezuela.

Desde el punto de vista educativo, los resultados de esta investigación dan base o el complemento de futuros estudios sobre este tema y/o problemática. En el punto de vista social, este estudio demuestra que la sociedad le da importancia a la formación social de una persona con discapacidad, así como su interacción laboral, al integrarlo en la sociedad. En el ámbito organizacional, esta investigación contribuye a que el área de recursos humanos esté al tanto del proceso de inserción y/o inclusión de personas con discapacidad en el mercado laboral actual.

En este sentido, y para finalizar, con el desarrollo de esta investigación de un proceso de inserción en personas con discapacidad, las organizaciones podrán conocer los pasos a seguir en este proceso tan importante, para, consecuentemente, ponerlo en práctica en el comento de captación e inserción laboral de personas con discapacidad. De lo anteriormente señalado se desprende la siguiente interrogante.

¿La Empresa A proporciona un proceso incluyente de inserción laboral a personas con discapacidad para el año 2019?

OBJETIVOS

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo General

Analizar la inserción laboral de personas con discapacidad durante el año 2019, desde la perspectiva de estas personas con discapacidad y sobre la base del marco legal venezolano vigente, en la empresa A.

Objetivos Específicos

Por otra parte, consecuente al objetivo general, surgen unos objetivos específicos que tendrán como finalidad el orientar los resultados de la investigación.

- Describir el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad en la Empresa A.
- Identificar la percepción de las personas con discapacidad en la Empresa A sobre el proceso de inserción laboral.
- Identificar el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad, desde la base del marco legal venezolano vigente; es decir, la LOCYMAT, LOTTT y Ley de personas con discapacidad.
- Comparar el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad en la Empresa A con la base del marco legal venezolano vigente; teniendo en cuenta la perspectiva de las personas con discapacidad en la Empresa.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de investigación son parte del planteamiento del problema, puesto que apoya en la identificación y sustento del conocimiento que se encontrara en el marco teórico.

Por lo que a continuación se presenta un breve, pero conciso, resumen de aquellas investigaciones previas al tema concerniente de la presente investigación y que de una u otra manera aportan en este estudio, mediante un cuadro de resumen que tendrá en consideración: Año de realizada, Autores, el título de la investigación, los resultados obtenidos y la fuente que sirve para la búsqueda respectiva.

Año	Autor	Título	Resultado	Fuente
2008	De Jesús, A, & Girón, I	Relación entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve	Se muestran niveles de calidad de vida laboral altos, y se concluyó que no existe relación entre la variable calidad de vida laboral y la modalidad de empleo	http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5097.pdf
2008	Gamarra, G, & González, L	Una aproximación a la vida laboral de las personas con discapacidades totales en Venezuela.	Los rasgos de la vida laboral de los individuos son mayoritariamente positivos, sin embargo, las empresas y la sociedad debe tomar acciones que le aseguren a las personas con discapacidad igualdad en términos sociales y laborales, evitando la discriminación.	http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1401.pdf
		Mecanismos implementados	Definición de discapacidad desde el punto de vista	http://repositoriocdpd.net:8080/bitst

2008	Páez, M	por el estado venezolano para garantizar la inserción laboral de las personas con discapacidad	jurídico partiendo de su carácter médico – científico, el sistema sancionatorio – preventivo de la ley para las personas con discapacidad y la efectividad de los mecanismos de tipo social y político desarrollados a nivel nacional y regional para lograr la efectiva inserción laboral de la persona con discapacidad	ream/handle/123456789/384/Tes_PaezMF_MecanismosInsercionLaboral_2008.pdf?sequence=1
2011	Covarrubia, C & Monsant, I	Avances y dificultades de grandes organizaciones venezolana en relación con la inserción laboral de personas con discapacidad	Las organizaciones tienen pocos avances en relación con los procesos de inclusión y gestión de los individuos con discapacidad, y plantean la necesidad de políticas integrales en cuyo desarrollo participen todos los actores de la sociedad	http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/IIES/recursos/Relaciones%20Laborales%2048/Avances%20y%20dificultades%20de%20grandes%20organizaciones%20venezolanas.pdf
2013	Celis, M & Chacón, D	Inserción laboral de personas con discapacidad Intelectual a través de programas de empleo con apoyo	Los procesos de inserción laboral a través de la modalidad del empleo con apoyo son parecidos en las empresas, pero que aun así existen diferencias que merecen ser rescatadas, y que salieron a la luz de los resultados de obtenidos a través de las entrevistas realizadas a los actores definidos en la investigación	http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7306.pdf
2014	Larráyo, A	Calidad de vida y experiencias de inserción	Los resultados generales en calidad de vida de las PcDI (personas con discapacidad)	https://academica-e.unavarra.es/bitst

		<p>laboral de personas con discapacidad intelectual en la Administración Pública de la Comunidad Foral de Navarra</p>	<p>serán altos por tratarse de personas que trabajan en la empresa ordinaria (Administración Pública).</p> <p>No hay diferencias significativas en general y por dimensiones entre los resultados obtenidos a partir de las percepciones de la PcDI que trabajan en empleo ordinario (administración) y los trabajadores de empleo protegido en centro especial de empleo (TASUBINSA)</p> <p>Con respecto a las familias no se esperan diferencias significativas salvo en las referentes a bienestar material que serán más altas para las familias de PcDI insertadas en empleo ordinario, por ser su salario más elevado</p> <p>Encontraremos diferencias entre la percepción de las PcDI y sus familias, con las de compañeros y jefes.</p> <p>El trabajo en empleo ordinario, amplía las expectativas personales ya permite una mejora de la autodeterminación y el desarrollo personal. Los factores relacionados con el Bienestar y la Independencia darán resultados superiores a los la Participación Social</p>	<p>ream/handle/2454/14551/80062_La rrayoz%20Echarte%20Alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>
			<p>La inserción de personas con</p>	<p>http://w2.ucab.ed</p>

2017	Carbone & Linnewedel	Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su compromiso organizacional, Gran Caracas 2016-2017	discapacidad es un hecho que todavía no han podido cumplir, por ende consideran el teletrabajo como una herramienta metodológica para poder aprovechar las habilidades de estas personas y más para aquellas personas que poseen discapacidades físicas que requieren de mayores modificaciones del entonos de trabajo	u.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/06%20CARBONE%20LINNEWEDEL%20Tesis%20Ana%20Teresa%20Carbone%20e%20Ilka%20Linnewedel.pdf
------	----------------------	--	--	---

Fuente: Carbone y Linnewedel, (2017). Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su compromiso organizacional, Gran Caracas 2016-2017. Adaptado por Gil y Medina (2019).

Cuadro 1. Antecedentes de Investigación.

Para esta investigación fueron tres los antecedentes más importantes cuyo aporte fue más significativo y que a continuación se describirán.

En una investigación realizada por Celis, Mariana & Chacón, Daniela (2013), en su tesis presentada para optar al título de Licenciadas de Relaciones Industriales, en la Universidad Católica Andrés Bello, titulada “Inserción laboral de personas con discapacidad Intelectual a través de programas de empleo con apoyo”, planteo el proceso de inserción laboral que llevaban diferentes instituciones en el área Metropolitana de Caracas, bajo el marco de empleo con apoyo para personas con discapacidad intelectual, mediante una revisión exhaustiva de la Ley para las personas con Discapacidad.

Para lograr el objetivo de esta investigación, se elaboraron tres instrumentos de recolección de datos, diferenciados según la muestra a estudiar; entre ellos, a entrenadores laborales, supervisores directos y personas con discapacidad intelectual.

Las investigadoras pudieron concluir que los procesos de inserción laboral a través de la modalidad del empleo con apoyo son parecidos en las empresas pero que aun así existen diferencias que merecen ser rescatadas y que salieron a la luz de los resultados de obtenidos a

través de las entrevistas realizadas a los actores definidos en la investigación. Esta investigación servirá como guía en cuanto a la estructura metodológica de una tesis para la Universidad Católica Andrés Bello; teniendo en cuenta, además, la versión publicada por la Escuela de Ciencias Sociales de febrero 2019.

Otro antecedente es la investigación realizada por Páez, M. (2008), en su trabajo de grado presentado para optar al Título Magíster Scientiarium en Derecho Laboral y Administración del Trabajo, en la Universidad del Zulia, titulada “Mecanismos implementados por el estado venezolano para garantizar la inserción laboral de las personas con discapacidad”, cuya finalidad fue analizar los mecanismo implementados por el Estado venezolano para garantizar la inserción laboral de las personas con discapacidad.

Y, entre las conclusiones más destacadas, se hacen referencia a la definición de discapacidad desde el punto de vista jurídico partiendo de su carácter médico – científico, el sistema sancionatorio – preventivo de la ley para las personas con discapacidad y la efectividad de los mecanismos de tipo social y político desarrollados a nivel nacional y regional para lograr la efectiva inserción laboral de la persona con discapacidad. Esta investigación aportara las bases legales, además de parte de las bases teóricas.

A su vez se presenta la tesis de grado realizada por Carbone & Linnewedel (2017), en su tesis presentada para optar al título de Licenciadas de Relaciones Industriales, en la Universidad Católica Andrés Bello, titulada “Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su compromiso organizacional, gran caracas 2016-2017”, cuyo objetivo fue evaluar el compromiso organizacional a través del teletrabajo como estrategia para la inserción y reinserción de personas con discapacidades en Gran Caracas 2017.

Entre las conclusiones más destacadas que se obtuvieron de esta investigación, tenemos que debido a la falta de infraestructura que posee la empresa, la inserción de personas con discapacidad es un hecho que todavía no han podido cumplir, por ende consideran el teletrabajo como una herramienta metodológica para poder aprovechas las habilidades de estas personas y más para aquellas personas que poseen discapacidades físicas que requieren de

mayores modificaciones del entorno de trabajo; otra conclusión que debemos destacar es que a pesar de que la empresa se destaca por la utilización del teletrabajo para incluir a las personas con discapacidades en su nómina, esta solo quiere cumplir con la ley que le exige tener al menos el 5% de la nómina ocupada por personas con discapacidad.

Esta investigación se tomó como referencia en cuanto a estructura del trabajo y el cómo se abordó el tema con personas con discapacidad, así como también el instrumento que aplicaron sobre la inserción laboral, como ayuda para realizar los instrumentos de la presente investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En esta parte, se menciona aquellos aspectos relacionados al cuerpo teórico de la investigación referidos al tema a tratar, que sustentan desde una perspectiva teórica la problemática a estudiar; visto esto mediante las tres variables de estudio que son: Inserción Laboral, personas con discapacidad y las leyes del trabajo y leyes de personas con discapacidad.

Inserción Laboral

Definición

Romero (2004) menciona que: “la inserción laboral incluye tanto la incorporación de la persona a un puesto de trabajo como el mantenimiento del mismo. Actualmente, dentro de la problemática del paro y de la inserción, hay que tener en cuenta ambos factores, ya que, además de la dificultad para encontrar un trabajo, el otro gran problema reside en la capacidad para mantenerlo”

Es decir, que la inserción laboral es un proceso que se lleva a cabo a la hora de integrarse en un trabajo, con la intención de que el nuevo empleado se sienta preparado y cómodo en su nuevo ambiente de trabajo, y, así mismo, que lo asesore a como seguir así, ante cualquier eventualidad o cambio. Esto, con la ayuda de estrategias que permitan al individuo armonizar con la necesidad de formación y de identificación con la empresa.

De lo mencionado anteriormente, está la importancia de la inserción laboral, pues hace que las personas se sientan cómodas en el ambiente laboral que comenzara a ser su día a día, hasta que cambie de trabajo; lo cual trae como consecuencia, que aporte conocimiento de manera positiva a la empresa u organización para la que labore.

Pues bien, esto es aún más marcado, o necesario, cuando hablamos de personas con discapacidad, ya que son personas que necesitan una inserción diferente a la estándar, debido a su naturaleza.

Discapacidad

Definición

La Organización Mundial de la Salud (OMS) dice que la discapacidad “es toda restricción o ausencia, debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano”

En Venezuela, la Ley de Personas con discapacidad, en su artículo 6 define las personas con discapacidad:

“Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás. Se reconocen como personas con discapacidad: Las sordas, las ciegas, las sordociegas, las que tienen disfunciones visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno discapacitante, científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud.”

Toda discapacidad se diferencia por las deficiencias funcionales o estructurales de algún órgano corporal, ejemplo de ello es, la falta de visión o la pérdida de una parte del cuerpo, como lo pudiera ser una extremidad, que dificultan la realización de actividades, ya

sean de trabajo (ej. Empaquetar) o personales (ej. Ir al baño); lo que resulta que la persona sea denominada como discapacitada.

Entendiendo esto, las personas con discapacidad se enfrentan continuamente con la igualdad y apoyo por parte de la sociedad y las empresas; ya que esto hace que, en la mayoría de los casos, no sean capaces de integrarse con facilidad en el mercado laboral. Debido a esto, es que, este tipo de personas, son amparadas por leyes que velan por ellos y los apoyan, como la Ley Para Las Personas con Discapacidad en Venezuela; un artículo de esta Ley, que es más reconocida, es la integración de un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad del total de la nómina de cada empresa.

En el mundo, y dependiendo del país, las leyes cambian en cierta medida, pero en lo que todos concuerdan, es el objetivo de estas leyes; que es proteger a estas personas con necesidades diferentes y ayudar a su integración a la sociedad, como al mercado laboral.

Grados de Discapacidad

La OIT (2013) menciona tres grados de discapacidad:

- Discapacidad Leve: son personas que presentan alguna dificultad para llevar a cabo actividades de la vida diaria. Sin embargo, la persona es independiente y no requiere apoyo de terceros y puede superar barreras del entorno.
- Discapacidad Moderada: son personas que presentan una disminución o imposibilidad importante de su capacidad para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria. A veces requieren apoyo en labores básicas de autocuidado y supera con dificultad sólo algunas barreras del entorno.
- Discapacidad Severa: son personas que ven gravemente dificultada o imposibilitada la realización de sus actividades cotidianas, requiriendo del apoyo o cuidados de una tercera persona. No logran superar las barreras del entorno.

Tipos de Discapacidad

Teniendo en cuenta esto, la OMS, con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), puede identificar numerosas clases de deficiencia asociadas a las distintas discapacidades; estas, se encapsulan en tres tipos de discapacidad: física, mental y sensorial.

La deficiencia física es la anomalía o falta de aparatos locomotores o extremidades del cuerpo; así como también se refieren a la parálisis, paraplejias, y descoordinación en los movimientos, entre otros. Las deficiencias mentales se incluyen la deficiencia mental, como el retraso mental en todos sus grados, demencias, y demás trastornos mentales, como psicóticos, somáticos, de personalidad, entre otras. En las deficiencias sensoriales, los más difíciles de categorizar, se pueden incluir quienes presentan deficiencias relacionados con la vista, oído y lenguaje, entre otros.

Por otro lado, la OIT (2013) desglosa aún más los tipos de discapacidad en siete tipos:

1. Discapacidad Física: es la disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas (ausencia de una mano, pierna, pie, entre otros), que altera el desenvolvimiento normal de la persona. Afecta a las funciones neuromusculoesqueléticas y estructuras relacionadas con el movimiento.
2. Discapacidad Intelectual: se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media, ausencia de funciones mentales junto a limitaciones en áreas de habilidades como la comunicación, habilidades sociales, autodirección, salud y seguridad, entre otros. Asimismo, la ley para personas con discapacidad (2009) señala que “las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia” (p.14)
3. Discapacidad Visual: hace referencia tanto a la ceguera como a otras afecciones de la vista. La visión tiene como función la percepción de la forma y figura de los objetos, el color y la luminosidad. Existen diferentes grados y formas en la pérdida de la vista

como ceguera, baja visión, limitado visual, agudeza visual, impedimento visual, percepción visual.

4. Discapacidad Psiquiátrica: se considera así a una persona que presenta trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanente. Afecta a estructuras del sistema nervioso.
5. Discapacidad Auditiva: afecta a las funciones sensoriales como el oído y estructuras relacionadas. Puede ser un rasgo hereditario, a consecuencia de un traumatismo, una enfermedad, una larga exposición al ruido o por la ingesta de medicamentos. Es un déficit total o parcial en la percepción auditiva.
6. Discapacidad Visceral: se refiere a aquellas personas que, debido a alguna deficiencia en su aparato físico, están imposibilitadas de desarrollar sus actividades con total normalidad. Puede afectar las funciones del sistema cardiovascular, hematológico, inmunológico y respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, entre otros.
7. Multidéficit: se trata de personas que pueden presentar simultáneamente patologías motoras, intelectuales, disminución visual, auditiva, uno o más síndromes cromosómicos, afecciones cardíacas, respiratorias, renales, cuadros convulsivos, signos de desconexión o trastorno generalizado del desarrollo.

Clasificación de Discapacidades

El INE (2001), citado por Carbone & Linnewedel (2017), establece una clasificación para las discapacidades:

- Ceguera Total: se refiere a personas que no tienen percepción de la luz en ninguno de los ojos.
- Sordera Total: se refiere a personas que no tienen la suficiente capacidad de recibir ningún sonido aun cuando esto se amplifiquen.
- Retardo Mental: deficiencia de las funciones mentales generales y específicas.
- Pérdida o Discapacidad de Extremidades Superiores: incluye a aquellas personas que presentan parálisis, amputaciones o limitaciones en el movimiento de los brazos.
- Pérdida o Discapacidad de Extremidades Inferiores: incluye a aquellas personas que presentan parálisis, amputaciones o limitaciones en el movimiento de las piernas.

Ventajas y Beneficios de Contratar a Personas con Discapacidad

Las personas con discapacidad generan un aprendizaje en las personas, como el sentido de trabajo en equipo, paciencia, entre otras, que son valoradas por las empresas; y teniendo esto en cuenta, la OIT (2013) menciona los beneficios y/o ventajas que generan este tipo de personas en las empresas.

El primer beneficio es que sensibiliza al resto del personal, debido a que impulsa la aceptación a la diversidad y la no discriminación. Otro beneficio es que genera un mayor compromiso de las personas con la empresa, esto se debe a que las personas con discapacidad generalmente son más fieles a su puesto de trabajo que un trabajador sin discapacidad. También, algunas personas con discapacidad tienen características especiales que les permiten adquirir destrezas superiores o únicas a las de otros empleados, por lo que la empresa se permite contar con trabajadores eficientes en tareas específicas. Finalmente, esto permite otra ventaja, que es mejorar la reputación de la empresa, ya que se desarrolla el orgullo a permanecer a una empresa que respeta e integra a personas con discapacidad.

Percepción

Definición

De las múltiples disciplinas existentes, la psicología y la filosofía son las que se han encargado del estudio de la percepción, siendo la psicología la que en términos generales le da su definición como un proceso cognoscitivo de la conciencia y cuya finalidad es el reconocimiento. En otras palabras, la percepción se considera como un mecanismo que tiene el ser humano para captar, analizar e interpretar a su propio juicio cualquier señal, acción o palabras que perciba del exterior. Según Vargas, L (1994):

“Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.”

Entonces podemos decir que es aquello que captamos, como un dato a través de diferentes canales, y adquieren significado luego de un proceso cognitivo, pero con prejuicios, ya que se analiza y se le da un significado según el entender y conocimiento de la persona. Y es en esto donde se diferencia la percepción con la sensación, términos que tienden a confundirse, ya que la percepción incluye el análisis e interpretación de los estímulos mientras que la sensación es una respuesta involuntaria de una experiencia inmediata.

Etapas

Con todo lo que se mencionó anteriormente, podríamos decir que la percepción, como proceso, se pueden ver en tres etapas:

1. Detección: En la distinción de los individuos a los estímulos que están a su alcance. Por ello es la primera etapa, pues si la detección de una señal, acción, lectura, entre otras, no podemos pasar a la siguiente etapa de la percepción que es la organización.
2. Análisis: Cuando detectamos un estímulo, entonces pasamos a organizarlo, diferenciándolo y agrupándolo, vinculándolo a conocimientos o experiencias anteriores, para saber cómo proceder ante ello. Es así como pasamos a la siguiente y última etapa.
3. Interpretación: Aquí ya entra mucho más en juego la individualidad de cada persona, con su experiencia previa, sus valores personales y conocimientos. Luego de analizar el estímulo, se interpreta de manera que podamos responder ante ellos.
4. Recuerdos/Memoria: Luego de interpretar, se almacena, tanto la percepción como la interpretación, y se guardan de manera selectiva en la memoria.

Tipos

Hay muchos tipos de percepción:

- Visual: Capacidad de ver e interpretar el entorno que permite aprender nueva información, para poder dar sentido a las palabras en una página, reconocer objetos comunes, entre otros.

- **Auditiva:** Capacidad de percibir un sonido al detectarse por las vibraciones a través del oído.
- **Táctil:** Se realiza a través de los receptores táctiles, es decir, donde se implica solo el sentido del tacto para percibir cualquier estímulo que se presente.
- **Gustativa:** Esta se produce cuando las papilas gustativas en la lengua y la garganta transmiten información sobre la composición química de un estímulo.

Y la lista sigue, como la percepción olfativa, extrasensorial, movimiento; pero el de interés a esta investigación es la percepción social, pues esta es:

“La forma en que las personas piensan y le dan sentido a otras personas: cómo forman impresiones, sacan conclusiones y tratan de explicar el comportamiento de otras personas, A veces llamada cognición social o el estudio de la “psicología ingenua”, la percepción social se centra en los factores que influyen en las formas en que las personas entienden a otras personas y en cómo las personas procesan, organizan y recuerdan información sobre los demás”

Inserción laboral en personas con discapacidad

Tomando en cuenta los constantes cambios a los que están sometidas las organizaciones, éstas se han visto obligadas a cambiar sus procesos y uno de los cuales ha sufrido una evolución constante es el de inserción laboral. Y, como bien sabemos, el proceso de inserción laboral consiste en gran parte en el acompañamiento de las personas que se encuentran en una situación de exclusión laboral, hasta que se encuentren incluidos en el aparato productivo de una sociedad.

Pelayo, M (2012) nos explica que el proceso de inserción laboral es un proceso que se lleva a cabo cuando los elementos de empleabilidad, competencias, formación académica, experiencia laboral y el contexto social interactúan y se ajustan con los elementos de ocupabilidad como la demanda del mercado laboral, la coyuntura económica, la política laboral y los cambios demográficos, entre otros, para así generarse la inserción en una vacante.

Pero ¿qué pasa cuando se desarrolla el proceso de inserción laboral y se involucran candidatos con alguna discapacidad?; En primer lugar, todo el proceso de inserción cambia casi por completo debido a que hay necesidades que la empresa debe cumplir con el candidato para que este desarrolle sus actividades de manera eficiente y sin interrupciones dentro de la misma.

Bases Legales en Materia de Discapacidad en Venezuela

A efectos de esta investigación, a continuación, se plantean de manera global un marco legal, exponiendo así la legalidad que poseen las variables a estudiar en esta investigación.

- Discapacidad en Venezuela.

Las bases legales que amparan a las personas con discapacidad lo podemos encontrar organizado de la siguiente manera.

- De Base constitucional

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:

Artículo 81: “Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, le garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales correctas, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley. Se le reconoce a las personas sordas o mudas el derecho a expresarse y comunicarse a través del lenguaje de señas venezolana.”

- Leyes Orgánicas y Especializadas

En Venezuela para dar cumplimiento a lo establecidos en las leyes en materia de discapacidad existe un instituto que lleva por nombre Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), este como objetivo principal tiene el “pleno funcionamiento de los lineamientos, políticas públicas, planes y estrategias para la atención de las personas con discapacidad, diseñadas por el Ministerio del poder Popular para la Participación y Desarrollo Social”. (VenAmCham, 2008).

Una característica importante que se debe de destacar del CONAPDIS, es el poder que tiene para sancionar tanto a personas naturales como jurídicas que incumplan con las normas establecidas en la legislación; sanciones que se catalogan de la siguiente manera:

Ley para Personas con Discapacidad (LPCD) Gaceta N 38.598

Artículo 1: Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y tiene por objeto regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma de acuerdo con sus capacidades y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia

Artículo 7: la calificación de la discapacidad es competencia de profesionales, técnicos y técnicas, especializados y especializadas en la materia de discapacidad, en el área de competencia pertinente, adscritos al Sistema Público Nacional de Salud, como lo es el Consejo Nacional para Personas con Discapacidad, el cual reconocerá y validará las evaluaciones , informes y certificados de la discapacidad que una persona tenga, expedidos por especialistas con competencia específica en el tipo de discapacidad del cual se trate. La certificación será requerida a los efectos del goce de los beneficios y asignaciones económicos y otros derechos económicos y sociales otorgados por parte del Sistema de Seguridad Social, de acuerdo con la ley. Las exoneraciones, ayudas especiales, becas, subvenciones, donaciones y otros beneficios previstos por razones de discapacidad, requieren para su otorgamiento, la consignación en la solicitud correspondiente, del certificado de personas con discapacidad expedido por el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad.

Artículo 26 (Formación para el Trabajo): El Ministerio con competencia en materia de trabajo, con la participación del ministerio con competencia en materia de desarrollo social, formulara políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y lo que correspondan a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad.

Artículo 27 (Empleo para personas con discapacidad): El Estado, a través de los ministerios con competencias del trabajo, educación y deportes, economía popular y cultura, además de otras organizaciones sociales creadas para promover la educación, capacitación y formación para el trabajo, establecerán programas permanentes, cursos y talleres para la participación de personas con discapacidad, previa adecuación de sus métodos de enseñanza al tipo de discapacidad que corresponda.

Artículo 28 (Empleo con apoyo integral): Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras. No podrá oponerse argumentación alguna que discrimine, condicione o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad. Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de la capacidad para desempeñarlo. Los trabajadores o las trabajadoras con discapacidad no están obligados u obligadas a

ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan.

Artículo 29 (Inserción y reinserción laboral) Las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia. A tal efecto, el ministerio con competencia en materia del trabajo formulará y desarrollará políticas, planes y estrategias para garantizar este derecho.

- Legislación en Materia Laboral

Decreto de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, Gaceta Oficial No. 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012.

Título IV- Modalidades especiales de condiciones de trabajo: (...) Se establece la obligación a los patronos y patronas de incorporar en su nómina el 5% de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad, en corresponsabilidad con la sociedad para el desarrollo para el desarrollo de entidades de trabajo con la participación de las organizaciones sociales, comunales y de los trabajadores, así como establecer programas de formación y concientización, y se establecerá una Ley Especial que regirá las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad.

Artículo 21 (Principio de no discriminación en el trabajo): Son contrarias a los principios de esta Ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las condiciones de trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen

social, que menoscabe el derecho al trabajo por resultar contrarias a los postulados constitucionales.

Artículo 23: Toda persona apta tiene el deber de trabajar, dentro de su capacidad y posibilidades, para asegurar su subsistencia y en beneficio de la comunidad.

Artículo 26 (Derecho al trabajo y deber de trabajar): Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa. Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia.

Artículo 30 (Libertad de trabajo): toda persona es libre para dedicarse al ejercicio de cualquier actividad laboral sin más limitaciones que las previstas en la Constitución y las que establezcan las leyes. Ninguna persona podrá impedirle el ejercicio del derecho al trabajo a otra, ni obligarla a trabajar contra su voluntad.

Artículo 31(Excepciones a la libertad de trabajo): Solamente cuando se vulneren los derechos de terceros o principios de esta Ley podrá impedirse el trabajo. El Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de trabajo y seguridad social, podrá mediante resolución motivada impedir: (...) La sustitución definitiva de un trabajador o trabajadora, que le haya sido certificada una enfermedad ocupacional o capacidad reducida no permanente por ocasión de un accidente de trabajo.

Artículo 72 (Supuestos de la suspensión): La suspensión de la relación de trabajo procede en los siguientes casos:

a) La enfermedad ocupacional o accidente de trabajo que incapacite al trabajador o trabajadora para la prestación del servicio durante un período que no exceda de doce meses.

b) La enfermedad o accidente común no ocupacional que incapacite al trabajador para la prestación del servicio durante un período que no exceda los doce meses.

Artículo 75 (Reincorporación al trabajo): Cesada la suspensión, el trabajador o trabajadora tendrá derecho a continuar prestando servicios en las mismas condiciones existentes para la fecha en que ocurrió aquella, salvo que:

a) Por circunstancias de accidente de trabajo, enfermedad ocupacional o accidente o enfermedad común, resultare discapacitado o discapacitada para desempeñar las funciones inherentes a su puesto de trabajo.

b) Otros casos especiales. En estos casos el trabajador o la trabajadora será reubicado o reubicada por el patrono en un puesto de trabajo adecuado a la nueva situación.

Artículo 156 (Condiciones de trabajo): El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

a) El desarrollo físico, intelectual y moral.

b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.

c) El tiempo para el descanso y la recreación.

d) El ambiente saludable de trabajo.

e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.

f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Al momento de leer los reglamentos y leyes pertinentes a los derechos que poseen las personas con discapacidad en materia de relaciones laborales, y al acto de ejercer sus derechos de desarrollarse como profesionales dentro de cualquier organización, para que esas actividades estén al alcance de sus capacidades tanto físicas, mentales y sensoriales, podemos destacar que con el paso de los años en Venezuela se han establecido distintas leyes y reglamentos que le dan garantía a estas personas de desarrollar sus habilidades y capacidades dentro del mundo laboral. Actualmente, con la inclusión cada vez más notoria en el mundo, es lo correcto que, las personas con discapacidad, tengan este respaldo legal que les asegure un pago según sus capacidades y no se han víctimas de abuso laboral, como explotación, entre otras.

CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL

Otros aspectos relacionados al cuerpo teórico de la investigación que se debe mencionar es sobre la empresa que se trabajara pues entendiendo sobre ella sabremos el porqué de su método de inserción, que varía según el tipo y objetivo de la empresa.

Empresa A

La empresa A, quien ha pedido estar en el anonimato, pertenece al mercado laboral del sector hotelero, es decir, del mercado turístico.

El mercado turístico es parte del sector económico que engloba a todas las compañías que comercializan productos y servicios vinculados a los viajes; incluyendo ofertas asociadas al ocio, pero también viajes por negocios, estudios y otros motivos. El desarrollo de este tipo de mercado se inició aproximadamente en el siglo XIX, cuando los avances de la Revolución Industrial permitieron los desplazamientos con fines de descanso, razones culturales, sociales, entre otras. Hoy en día, el mercado turístico es una de las principales industrias a escala mundial; ya que su realidad es el turismo de masas (con grupos de personas movilizados por un operador turístico) y el turismo individual (los individuos que organizan sus itinerarios y actividades sin la intervención de un tercero).

Y en este mercado turístico, podemos destacar la industria hotelera, ya que un hotel es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros, algo importante que se busca a la hora de viajar, ya sea por ocio o por trabajo; es el lugar donde las personas descansan cuando no están en casa. En sí, un hotel solo es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal, que ofrecen servicios básicos, entre ellos, una cama, un cuarto de baño, televisor, entre otras; así como también ofrece otras instalaciones como las de uso común para todos los huéspedes (piscina, gimnasio o restaurante).

Existen diversas clasificaciones de hoteles de acuerdo a las comodidades y servicios que brindan al viajero; siendo la más usual la que es compuesta por estrellas: un hotel de cinco estrellas es el que ofrece el máximo nivel de confort mientras que un hotel de una estrella sólo brinda un servicio básico.

La empresa A posee cinco (5) estrellas de acuerdo a las normas de Norma COVENIN Venezolana No. 2030 - 87 y a la gaceta oficial de la República de Venezuela Año CXXVI – MES IV Caracas, jueves 28 de enero de 1999 Número 5.296 Extraordinario, la cual precisa tabulador de servicios para las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico: tipo hotel residencia de turismo resolución N° 02. Esta instalación es de una marca hotelera a nivel nacional, con más de dos propiedades y cuya misión es triunfar en el servicio proactivamente hacia los clientes en asistencia, información y apoyo valioso de forma excepcional y generosa; así como lograr seguir siendo la marca mundial y líder de hoteles Premium entre los viajeros de todas las generaciones en Venezuela.

CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO

Diseño y Tipo de Investigación

La presente investigación se basó en la tipología indicada por Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su libro “Metodología de la investigación”.

El diseño de esta investigación es no experimental, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el “Estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. En esta investigación, no se manipuló ni se controló de algún modo la variable independiente, que en este caso es la inserción laboral, sino que más bien se hizo un acercamiento para analizar la inserción laboral en personas con discapacidad en la empresa A en el año 2019.

En cuando al tipo de investigación, es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado y teniendo en cuenta la problemática de la presente investigación se utilizó la investigación de campo que nos permitió lograr un análisis y evaluación más detallada del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad durante el año 2019 en la empresa A, en su ambiente natural de gestión.

Ramírez (1998), en Palella y Martins (2012), dice que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar las variables”. Por su parte, Sabino (1992), señala que “se basa en información o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad [...] para cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se ha conseguido sus datos”. Con esto, confirmamos que este tipo de investigación utilizado fue el indicado para desarrollar este trabajo.

Así mismo, la presente investigación es de diseño transversal el cual, según Gómez (2006), “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es descubrir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir

comunidades, eventos, fenómenos o contextos)” (p.102). En este caso, se buscó descubrir, describir y analizar el proceso de inserción laboral por el que pasaron las personas con discapacidad en la empresa A en el año 2019, sin analizar previamente su proceso previo ni su evolución con el tiempo, mediante un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo.

Procedimientos para la Recolección y Análisis de Datos

Ya mencionado lo referente al diseño y tipo de investigación en el punto anterior, a continuación, se procede a mencionar como se recolecto la información y esto fue mediante un instrumento de medición.

Arias, F (2012) señala que “los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información” (p.55). Se pueden mencionar las fichas, cuestionarios, guías de entrevistas, grabadores, entre otras más, como algunos instrumentos de recolección de datos. También se puede decir que estos instrumentos son herramientas que van a recoger, filtrar y codificar los datos necesarios para responder las variables de la problemática en la presente investigación.

Según USM (2012), “La recolección de los datos implica tres (3) actividades estrechamente relacionadas entre sí:

1. La selección de un instrumento de medición, este debe ser válido y confiable.
 2. La aplicación de ese instrumento de medición. Es decir, obtener las observaciones y mediciones de las variables que son de interés para el estudio.
 3. La preparación de las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente.
- (p.51)

Arias (2012) señala que “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68). Entre algunos instrumentos se pueden mencionar las fichas, formatos de cuestionarios, guías de entrevistas, listas de cotejo, grabadores. Según Chipia (2013)

“representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar los datos, es decir, el con que” (p. 19).

Por ello, para orientar mejor la investigación se elaboró un (01) instrumento de recolección de datos, siendo el cuestionario el seleccionado entre los distintos tipos de instrumentos de recolección de datos que mencionamos anteriormente.

Según Balestrini (2002), “el cuestionario es considerado un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, que facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares...” (p. 155).

Para esta investigación se tomó, además, como guía de medición de las variables a ser evaluadas, la escala de Likert, la cual según Briones (citado en Beatriz Cecchia, 1995) “mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem” (p. 12).

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Las Técnicas de recolección de datos son aquellas estrategias utilizadas por el investigador en la recolección de los datos, los cuales son seleccionados conforme a las necesidades de la investigación, en función de la muestra elegida y se aplican tanto para hacer acopio de los antecedentes como para la observación del fenómeno, la exposición de los

elementos de la muestra, etc. Para Chipia (2013) “son el conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación, es decir el cómo” (p.4). Así mismo, para esta investigación, se utilizó las técnicas de observación directa, encuesta e investigación documental.

La observación directa es una técnica que ayuda a obtener información sobre la realidad administrativa, porque se planifica sistemáticamente, ya que cuando se emplea la observación, ya se sabe qué y cómo vamos a observar. En cuanto a la observación directa Silva (2006) señala que esta "...es la técnica más importante de la investigación científica, por cuanto conecta al investigador con la realidad, es decir, al sujeto con el objeto del problema" (p.109). Muñoz (2011) afirma que “es la inspección que se hace directamente dentro del ambiente donde se presenta el hecho o fenómeno observado, con la intención de contemplar todos los aspectos inherentes al comportamiento, conductas y características dentro de ese ambiente” (p. 242).

La encuesta según Thompson (2010), “es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias” (s/p). Por ello, es importante que los investigadores conozcan cuál es la definición de encuesta, pero desde distintas perspectivas para tener un panorama más completo de la misma.

Otra técnica que se utilizó fue la investigación documental, que, para la USM (2012) “la investigación documental, se ocupa del estudio de problemas planteados a nivel teóricos”. (p.41). Según Arias (2012) “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. (p. 27).

Unidad de Análisis

En la presente investigación, el objeto de estudio está conformado por todas las personas con discapacidad que pasaron por el proceso de inserción laboral en la empresa A; dando un total de doce (12) personas.

Población

Según Palella, S & Martins, F (2012), “La población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible”. Para esta investigación, y a efectos de limitación, la población está conformada por el personal que labora en la Empresa A.

Muestra

Balestrini (2006) señala que: “la muestra es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”, y para este estudio, el tipo de muestra fue no probabilístico debido a que la selección de la muestra no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

La muestra de esta investigación estuvo conformada por las personas con discapacidad que trabajan en la empresa A, indiferentemente de su departamento o área laboral, y que pasaron por el proceso de inserción adaptado para personas con discapacidad, es decir, doce (12) empleados con discapacidad en diferentes departamentos o áreas de la empresa A. Cabe destacar, que la empresa cumple con el 5% de nómina con personas discapacidad pedidos en el artículo 28 de la ley para las personas con discapacidad; donde, de ese 5%, solo el 2.92% está registrado en CONAPDIS.

DEPARTAMENTO	CARGO	CANTIDAD
Cocina y Steward	Cocinero	2
	Ayudante de cocinero	4
	Pastelero	1
	Steward	2
	Subtotal 1	9
Diseño	Estilista	2
	Subtotal 1 + 2	11
Banquetes	Houseman	1
	Subtotal 1 + 2 + 3	12

Cuadro 2. Muestra de la Investigación

Es importante mencionar que en el proceso de investigación se descubrió que solo siete (7) de estas doce (12) personas estaban, para la fecha de la investigación, registradas en el CONAPDIS.

DEPARTAMENTO	CARGO	CANTIDAD
Cocina y Steward	Cocinero	1
	Pastelero	1
	Steward	2
	Subtotal 1	4
Diseño	Estilista	2
	Subtotal 1 + 2	6
Eventos y Banquetes	Houseman	1
	Subtotal 1 + 2 + 3	7

Cuadro 3. Muestra de la Investigación

Esto, sin embargo, no implica que obviaremos a las otras cinco (5) personas que, para la fecha de la investigación, no estaban registradas en el CONAPDIS, debido a que pasaron por el proceso de inserción laboral en la empresa A y por ello lo hacen aptos para formar parte de nuestra muestra. Así mismo, se investigó mediante entrevistas el motivo de que estas cinco (5) personas no estén registradas en el CONAPDIS con la finalidad de indagar más en este punto y se puede decir, luego de haber realizado las entrevistas, que hay una percepción de indiferencia hacia el CONAPDIS en estas cinco (5) personas que aún no están registradas.

Definición de las Variables y sus Dimensiones para la Operacionalización

Definición Conceptual

Para Tenorio (1998) “La función de la definición consiste en presentar los rasgos principales de la estructura de un concepto para hacerlo más preciso, delimitándolo de otros conceptos, a fin de hacer posible una exploración sistemática del objetivo que representa” (p.78); en la investigación, las principales estructuras del concepto están relacionadas con información, fuentes de información, e inteligencia de negocios.

Según USM, (2012) “las variables constituyen el centro del estudio y se presentan incorporadas en los objetivos específicos, corresponde en esa parte del trabajo identificarla y de ser necesario clasificarlas según sea la relación que guarden entre sí” (p. 36). De allí que las variables deberán estar orientadas en los objetivos de la investigación y poseer su correspondiente definición que estarán orientadas por el significado dado por el investigador.

Objetivo Específico	Variable	Definición Conceptual
Describir el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad en la Empresa A.	Proceso de inserción laboral para personas con discapacidad en la Empresa A.	Es el análisis que se le realiza al proceso de inserción laboral para las personas con discapacidad en la Empresa A.
Identificar la percepción de las personas con discapacidad en la Empresa A en el proceso de inserción laboral.	Percepción de las personas con discapacidad en la Empresa A en el proceso de inserción laboral.	Es el análisis que se realiza a la percepción de las personas con discapacidad en la Empresa A en el proceso de inserción laboral.
Identificar el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad, según la legislación venezolana.	Proceso de inserción laboral para personas con discapacidad, según la legislación venezolana.	Es el análisis que se le realiza al proceso de inserción laboral para las personas con discapacidad, según la legislación venezolana.
Comparar el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad en la Empresa A con la legislación venezolana.	Proceso de inserción laboral para personas con discapacidad en la Empresa A con la legislación venezolana.	Es el análisis comparativo que se le realiza al proceso de inserción laboral para las personas discapacidad en la Empresa A con la legislación venezolana.

Fuente: Elaborado por Gil & Medina (2019)

Cuadro 4. Identificación y Definición de las Variables

Definición Operacional

Las definiciones operacionales deben ser concebidas como un puente entre los conceptos y las observaciones, por lo cual la USM (2012) plantea que las variables operacionales "...representan el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillo que permiten la máxima aproximación para poder medirla..." (p.26); pudiendo aseverarse que las dimensiones y definiciones indican, literalmente, las operaciones involucradas durante la investigación.

Variable	Dimensión	Indicador
Describir el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad en la Empresa A.	Ingreso laboral	- Procesos - Normas - Políticas - Beneficios - Características - Requisitos
Identificar la percepción de las personas con discapacidad en la Empresa A en el proceso de inserción laboral.	Capacitación laboral Infraestructura	- Adiestramiento (cargo y horas trabajadas) - Tiempo en la empresa - Características - Condiciones
Identificar el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad, según la legislación venezolana.	Legislaciones gubernamentales	- Normas - Políticas - Procesos - Requisitos
Comparar el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad en la Empresa A con la legislación venezolana.	Administrativa	- Funcionalidad - Estadísticas - Efectividad

Fuente: Elaborado por Gil & Medina (2019)

Cuadro 5. Operacionalización de las Variables

Dando continuidad a la operacionalización de la variable, se presenta la siguiente tabla del instrumento para las personas con discapacidad y en las que se muestran los ítems que van a ayudar a evaluar las dimensiones de los instrumentos.

Tabla 1. Ítems de la inserción laboral en la empresa A. Tomado de Contreras y Lujano, (1999, p.47) y Adaptado por Gil & Medina, (2019)

Dimensiones	Ítems
Sociodemográficas	1, 2
Capacitación Laboral	3, 6, 7
Infraestructura	14
Percepción	8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad de instrumento se realizó en dos momentos. El primero se llevó a cabo con una prueba piloto con seis (6) empleados con discapacidad escogidos al azar de nuestra muestra y que arrojó un alfa de cronbach de 0,931; lo que indica que el instrumento fue lo suficiente confiable para poder aplicarlo a toda la muestra en general.

El segundo momento, con el restante de la muestra (6 personas), arrojó un alfa de cronbach de 0,917. Por otra parte, el alfa de cronbach de la muestra en general, es decir, de las 12 personas, arrojó un 0.922, lo que puede indicar que hubo ítems en donde a las respuestas se les asignaron puntajes similares por parte de la muestra, es decir, son ítems homogéneos. A continuación, se muestran los alphas de cronbach de la aplicación del instrumento.

Tabla 2. Confiabilidad del Instrumento
Prueba Piloto (Alpha de Cronbach)

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	6	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	12

Tabla 2.1. Confiabilidad del Instrumento
(Alpha de Cronbach)

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	6	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	12

Tabla 3. Confiabilidad del Instrumento
(Alpha de Cronbach)

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	12

Como podemos observar el alfa de cronbach se mantiene en un rango de 0.900 a 0.940, por tanto, la confiabilidad del instrumento, es decir, las preguntas del instrumento aplicado a las personas con discapacidad en la empresa A, con respecto a su perspectiva sobre su propeso de inserción, son las indicadas para el objetivo de nuestra investigación.

Seltiz, Wrightsman y Cook (1980), citados por Carbone e Ilka (2017), señalan que, “para el estudio de las ciencias sociales es importante el uso de cuestionarios y entrevistas como métodos de recolección de datos, que no son contradictorios en sí mismo, sino que

contribuyen al conocimiento y profundización de los elementos que los constituyen, sin entrar en la diatriba de validez, confianza, claridad en el instrumento de medición, del muestreo y de factores de situación, entre otras.”

Por tanto, una vez obtenidos los resultados de la encuesta aplicada, se procedió a contactar con parte de la muestra del estudio con el objetivo de obtener datos cualitativos que permitieran profundizar en la información ya recibida; obteniendo una mayor información que enriqueció el presente trabajo.

Con la aplicación de entrevistas, a un porcentaje menor de la muestra de la investigación, se obtuvieron resultados tanto cuantitativos como cualitativos, lo que no solo facilitó complementar la información necesaria para lograr el objetivo de esta investigación, sino que también ayudo a profundizar de una mejor manera el tema perteneciente logrando así un análisis más completo del estudio.

Codificación de las variables

Con la finalidad de darle una forma más sencilla a los datos recolectados con los instrumentos aplicados, se codificó la variable de manera que permitiera interpretar los datos relevantes para el estudio y poder obtener así los resultados.

Según Coffey A y Atkinson P (2003), “la codificación es una gama de enfoques que ayudan a la organización, recuperación e interpretación de los datos” (pp.32 y 33). Así mismo, señalan que “para poder analizar los datos cualitativos, se deben identificar patrones claves que permitan organizar, manipular y recuperar los segmentos más significativos de los mismos. La manera más común de realizarlo es asignándoles etiquetas o membretes a los datos, en base a nuestros conceptos. De esta forma, lo que hacemos es condensar el grueso de nuestros datos en unidades analizables, creando categorías con ellos o a partir de ellos” (p. 31).

Por ello, para codificar los resultados obtenidos con los instrumentos, se seleccionaron categorías de respuesta para la variable, sus dimensiones e indicadores, y se le asignaron códigos que permitieran agrupar las respuestas que fueran idénticas.

➤ Para la variable Personas con discapacidad:

➤ **Tabla 4.** Codificación del indicador Género

Categoría de respuesta	Codificación
Femenino	1
Masculino	2

Tabla 5. Codificación del indicador Edad

Categoría de respuesta	Codificación
De 20 a 25 años	1
De 26 a 31 años	2
De 32 a 37 años	3

Tabla 6. Codificación del indicador Antigüedad

Categoría de respuesta	Codificación
De 0 a 2 años	1
De 3 a 5 años	2
De 6 a 8 años	3
De 9 a 12 años	4

Las preguntas seis (6) y siete (7) fueron abiertas, es decir, las personas de la muestra respondieron libremente su edad y antigüedad en la empresa, luego se estimó los rangos desde la respuesta más baja (menor edad) hasta la edad mayor.

A continuación, se indican la categorización de las Discapacidades:

Tabla 7. Codificación del indicador Tipo de Discapacidad

Categoría de respuesta	Codificación
Física	1
Intelectual	2
Sensorial	3

Tabla 8. Codificación del indicador Grado de Discapacidad

Categoría de respuesta	Codificación
Leve	1
Moderada	2
Severa	3

Tabla 9. Codificación del indicador Cargo en la Empresa

Categoría de respuesta	Codificación
Cocinero	1
Ayudante de cocinero	2
Pastelero	3
Steward	4
Estilista	5
Houseman	6

Tabla 10. Codificación del indicador Percepción al Proceso de Inserción

Categoría de respuesta	Codificación
Totalmente de acuerdo (TA)	5
De acuerdo (DA)	4
Indiferente (I)	3
En desacuerdo (ED)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

Tabla 11. Codificación del indicador Horas Dedicadas al Trabajo

Categoría de respuesta	Codificación
De 1 a 4 horas	1
De 5 a 8 horas	2
De 9 a 12 horas	3

CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con la finalidad de responder a los objetivos planteados al principio de la investigación, en este capítulo se expondrá y analizará los resultados obtenidos, con la ayuda de gráficos y tablas para una mayor comprensión.

Primero se describe el proceso de inserción laboral que ofrece la Empresa A para personas con discapacidad y luego se identifica el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad, desde la base del marco legal venezolano vigente, es decir, la LOCYMAT, LOTTT y Ley de personas con discapacidad. Seguidamente se hará la comparación entre la inserción laboral para personas con discapacidad ofrecida por la empresa y lo pedido por las leyes venezolana.

Posteriormente, se muestran cuáles son los cargos que ocupan las personas con discapacidad, las tareas que realizan para las empresas y las horas trabajadas, con la intención de entender el proceso de inserción al que fueron sometidos. Luego se describirán las características demográficas referentes a la muestra (edad, género, antigüedad, tipo de discapacidad y grado de discapacidad).

Finalmente, se presentan los resultados en cuanto a las perspectivas de las personas con discapacidad con respecto a la inserción laboral ofrecida por la empresa y las perspectivas de gerentes/directores de áreas sobre la inserción ofrecida a las personas con discapacidad; esto con la intención de conocer si el proceso ofrecido por la empresa es aceptado por dichas personas o si por el contrario no es el más adecuado.

Proceso de Inserción Laboral de la empresa A.

Debemos mencionar que, luego del proceso de reclutamiento y selección de la empresa, cuando el candidato es considerado apto para la vacante solicitada, es que se procede al proceso de inserción laboral.

En la empresa A, el proceso de inserción se comienza cuando la persona, con o sin discapacidad, pasa los exámenes médicos pre empleos y la cita con la doctora dentro de la propiedad; en caso de ser aceptados, se les hace el recorrido, cuya duración no pasa de un día, desde la entrada de los empleados hasta el piso donde se encuentran los baños y el departamento de Diseño, encargados de los uniformes de los empleados y de los materiales para las habitaciones.

Al llegar a este piso, se habla con el encargado de los uniformes, de manera que pueda proporcionarles dicho implemento, que están identificados con el logo de la organización; al tener un máximo de dos uniformes por semana, que les quede a los empleados, se procede a la presentación en su debida área de trabajo, en caso de no tener en ese momento uniformes de la talla del empleado, se les manda a arreglar con las costureras. Para este paso, de la entrega de uniformes, hay una duración de veinte minutos a una hora; todo dependerá de si los uniformes no necesitan arreglos para la comodidad de los empleados.

Se les lleva hasta el departamento donde llevaran a cabo sus actividades laborales, presentándoles a sus compañeros de trabajo, a quienes, previamente, se les notifica sobre la discapacidad que posee la persona nueva a ingresar, y se le asigna una persona para que, en caso de duda o emergencia, acuda a él. Al terminó de esto, se les enseña su puesto de trabajo y se les notifica sobre las salidas de emergencia, que puede y no puede hacer en horas de trabajo, y demás precauciones; este paso no tiene una duración máxima de cuarenta y cinco minutos.

Finalmente, se les pregunta si tienen dudas o sugerencias y se aclaran o se toma nota de las sugerencias; en caso de tener peticiones por parte de las personas con discapacidad, estas se procesan en recursos humanos para resolverlos a la mayor prontitud posible. Cabe

mencionar, que todos los beneficios que le ofrecen se les notifica antes de llevarlos al departamento de Diseño por sus uniformes. Así mismo, este proceso de inserción es para todas las personas con o sin discapacidad que vayan a laborar con la empresa A; diferenciándose en el tiempo y la atención que se les da, puesto que, a las personas con discapacidad, se les proporciona más tiempo atención que a una persona sin discapacidad.

Para una mayor comprensión, se presenta a continuación un flujograma del proceso de inserción de la empresa A.

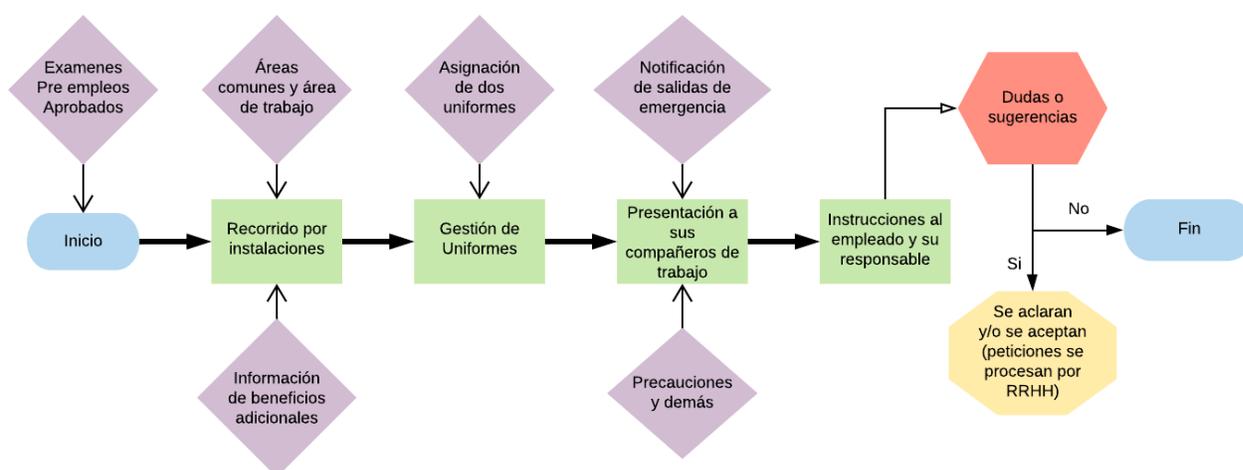


Figura 1. Proceso de Inserción Laboral en la Empresa A

Como podemos observar entonces, el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad en la empresa A no tiene una duración mayor a ocho horas, desde el inicio del recorrido hasta la presentación del departamento de trabajo y la oportunidad de dar ideas, opiniones o dudas de parte de los nuevos empleados.

Proceso de Inserción Laboral según la Legislación Venezolana.

Para tener un punto de vista legal se analizaron las distintas leyes y/o normas contempladas dentro del marco legal venezolano, con el objetivo de obtener cuales son los pasos que deben realizar las organizaciones o cual debe ser la posición de la misma ante estas circunstancias y así poder insertar de manera correcta a las personas con discapacidad que califiquen para trabajar con ellos.

En el capítulo VIII de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), se habla sobre los derechos que poseen las personas con discapacidad a ser incluidas en el aparato productivo de la nación; los artículos que exponen explícitamente los derechos de las personas con discapacidad en materia laboral son los art. 289, art. 290, art. 291 y art. 292 (véase capítulo 2)

Tomando en cuenta estos cuatro artículos podemos decir que las organizaciones antes de realizar el proceso de inserción de algún candidato a su organización no deben excluir a un posible candidato simplemente por el hecho de tener una discapacidad, en lugar de eso, la organización debe evaluar adecuadamente si la vacante o las vacantes que posee disponibles pueden ser cubiertas por algún candidato con discapacidad. Aun considerando sobrepasar la cuota legal prevista ya que es una persona con capacidad para dar respuesta a los retos del trabajo.

Otro punto importante a resaltar, y el cual está muy recalcado en la Ley Orgánica del Trabajo (LOTTT), es la evaluación que debe realizar la organización es si el trabajo que se le está ofreciendo a ese candidato con discapacidad le es suficiente para cubrir sus necesidades y vivir dignamente junto a sus familiares; esto es de gran importancia y está expuesto en la ley debido a que las necesidades básicas de un candidato con discapacidad son diferentes a las de un candidato sin discapacidad.

Para entender más como se debe realizar el proceso de inserción laboral para las personas con discapacidad revisaremos detalladamente la Ley para Personas con discapacidad. En el capítulo III, titulado “Del trabajo y la Capacitación”, esta ley expone cuales son los lineamientos legales que las organizaciones deben seguir para incluir a candidatos con discapacidad a sus nóminas y como deben recibir la capacitación necesaria que les permita realizar sus actividades dentro de la organización.

Los artículos que exponen los procesos a seguir por las organizaciones son los 26 (Políticas Laborales), 26 (Formación para el trabajo), 27 (Empleo para personas con discapacidad), 28 (Empleo con apoyo integral), 29 (Inserción y Reinserción Laboral)

Con este último artículo (art. 29), se evidencia que los encargados de planificar lo referente a la inserción laboral es el Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONAPDIS), quienes establecen ciertas condiciones que se deben tomar en cuenta al momento de insertar laboralmente a personas con discapacidad:

- Discapacidad física: “este tipo de discapacidad requiere de adaptaciones al medio físico para la eliminación de barreras arquitectónicas que dificulten su adecuado desenvolvimiento” (CONAPDIS, 2013, p.10).
- Discapacidad psiquiátrica o psicológica: “requiere que el ambiente laboral sea tranquilo, las tareas encomendadas sean concretas, sin implicar niveles de presión ni responsabilidades complejas. Las personas que presentan esta discapacidad deben estar controladas con tratamiento de especialidad y sus actividades laborales deben estar bajo supervisión” (CONAPDIS, 2013, p.10).
- Discapacidad intelectual: “requiere de una clara identificación de sus potencialidades para la asignación de tareas prácticas, que no impliquen mayores niveles de responsabilidad ni de complejidad” (CONAPDIS, 2013, p.11).
- Discapacidad auditiva: “requiere del desarrollo de procesos de comunicación alternativos por parte de sus compañeros de trabajo: hablar claramente, despacio, con palabras sencillas que puedan ser fácilmente leídas en los labios, escribir aquello que requiere comunicarse y confirmar que los mensajes han sido comprendidos. Las responsabilidades encomendadas no deben implicar la necesidad de comunicación con el público” (CONAPDIS, 2013, p.11).
- Discapacidad visual: “requiere de apoyos tecnológicos como el Sistema Jaws (lector de pantalla), así como la identificación de espacios mediante señalética en braille” (CONAPDIS, 2013, p.11).

Sin embargo, lo que podemos notar, con lo antes expuesto, es que no hay artículos, en las leyes que amparan a las personas con discapacidad, que indiquen concretamente como debiera ser la inserción laboral para dichas personas. Si bien las leyes y CONAPDIS se aseguran de que haya igualdad laboral, en cuanto a un mínimo de personas en las empresas, ya sean privadas o públicas, o sobre lo que debe proporcionar inserción, dependiendo de la discapacidad, no hay artículos legales sobre la inserción que deben proporcionar las empresas en Venezuela.

Covarrubia & Monsant (2011) hablan sobre los avances y dificultades de las grandes organizaciones venezolanas en relación con la inserción de personas con discapacidad en su trabajo de grado, con el mismo nombre, y concluyen que son pocos los avances en relación a este proceso, por lo que las organizaciones plantean la necesidad de políticas integrales en cuyo desarrollo participen todos los actores de la sociedad. En esta misma investigación podemos observar que los artículos relacionados a la inserción laboral de las personas con discapacidad son pocos y que mayormente hay leyes donde se exige la inclusión, igualdad y amparo para las personas con discapacidad en el mercado laboral. Sin embargo, se debe destacar que la Misión José Gregorio Hernández teóricamente supervisa el cumplimiento de los temas concernientes a las personas con discapacidad, especial en la igualdad del ámbito laboral.

Comparación de la Inserción laboral de la empresa A y según la legislación venezolana

Ahora bien, con lo anteriormente explicado, damos paso a la comparación el proceso de inserción laboral para personas con discapacidad en la Empresa A, con la base del marco legal venezolano vigente. Y con esto podremos dar respuesta la pregunta de la investigación, que es saber si la empresa A proporciona un correcto proceso de inserción laboral a personas con discapacidad para el año 2019.

En el proceso de integración laboral del nuevo personal dentro de la Empresa A, resaltan el que no discrimina al candidato por su discapacidad, ya que el proceso de inserción no cambia drásticamente ya sea que la persona tenga o no una discapacidad. También, la empresa realiza el acompañamiento necesario para presentar a las personas ante sus nuevos

compañeros de trabajo y suministrarle el equipamiento necesario para desarrollar sus actividades dentro de la empresa.

Otro punto que vemos, y es necesario resaltar, es que la empresa ofrece a los nuevos trabajadores con discapacidad, puestos de trabajo adecuados que le permite vivir dignamente a ellos y sus familias, teniendo en cuenta el contexto actual de Venezuela.

Para concluir esta comparación entre el proceso de integración laboral de la Empresa A y los lineamientos establecidos en la LOTTT y en la Ley para las Personas con Discapacidad, diremos que la Empresa A realiza de manera adecuada todos sus procesos de integración de personal con discapacidad siguiendo adecuadamente los lineamientos establecidos en las leyes laborales venezolanas; a pesar de las pocas leyes sobre lo que debe estar en la inserción laboral para personas con discapacidad, y guiándose por el CONAPDIS.

Para una mayor comprensión, se presenta el siguiente cuadro comparativo entre la inserción laboral en las leyes venezolanas y la inserción laboral en la empresa A.

Tabla 12. Comparación de inserción laboral de las Leyes Venezolanas y la empresa A.

INSERCIÓN LABORAL EN LAS LEYES VENEZOLANAS	INSERCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA A
Artículo 21 - Principio de no discriminación en el trabajo (LOTTT), Artículo 26 - Derecho al trabajo y deber de trabajar (LOTTT)	Pasa los exámenes médicos pre empleos y la cita con la doctora [Médico Laboral] dentro de la propiedad
Artículo 26 - Derecho al trabajo y deber de trabajar (LOTTT) Artículos 156 - Condiciones de trabajo (LOTTT)	Se les hace el recorrido desde la entrada de los empleados hasta el piso donde se encuentran los baños y el departamento de Diseño, encargados de los uniformes de los empleados.
Artículos 156 - Condiciones de trabajo (LOTTT)	En caso de no tener en ese momento uniformes de la talla del empleado, se les manda a arreglar con las costureras

Artículos 29 - Inserción y reinserción laboral (LPCD) Artículo 21 - Principio de no discriminación en el trabajo (LOTTT)	Se procede a la presentación en su debida área de trabajo, donde llevaran a cabo sus actividades laborales, y presentación a sus compañeros de trabajo
Artículo 21 - Principio de no discriminación en el trabajo (LOTTT) Artículos 156 - Condiciones de trabajo (LOTTT)	Al terminó de esto, se les enseña su puesto de trabajo y se les notifica sobre las salidas de emergencia, que puede y no puede hacer en horas de trabajo, y demás precauciones
Artículos 156 - Condiciones de trabajo (LOTTT)	Se les pregunta si tienen dudas o sugerencias y se aclaran o se toma nota de las sugerencias
Artículo 17 - Seguridad Social (LOTTT) Artículo 26 - Derecho al trabajo y deber de trabajar (LOTTT)	Todos los beneficios que le ofrecen se les notifica antes de llevarlos al departamento de Diseño & Estilo por sus uniformes

Podemos observar que la empresa A se amolda según las leyes de la LOTTT y la LPCD para poder ofrecer una inserción laboral según la legislación venezolana. Por lo que, podemos decir, que la empresa A realiza de manera correcta su inserción laboral, según los establecimientos de las leyes laborales venezolanas y, por tanto, proporciona un proceso incluyente a personas con discapacidad para el año 2019.

Sin embargo, en cuanto a las leyes que se refieren a los amoldamientos arquitectónicos de trabajo para personas con discapacidad no se verán reflejadas en el presente trabajo ya que no es el tema focal de la investigación y, al término de la investigación, se encontró que no se vio necesario cambiar la infraestructura debido a que las discapacidades demostradas por los empleados en la empresa A no son graves y no requirieron algún cambio de esta índole.

Indicadores laborales que se encuentran dentro de la dimensión Cargos y Tareas.

En esta sección se describirán los siguientes indicadores laborales: cargos que ocupan las personas con discapacidad y horas dedicadas al trabajo. En el siguiente cuadro se refleja el resultado de la muestra con los indicadores indicados anteriormente.

Horas trabajadas Cargos	DE 1 A 4 HORAS (½ tiempo)	DE 5 A 8 HORAS (tiempo completo)
Estilista		X
Estilista		X
Houseman		X
Pastelera		X
Steward		X
Steward	X	
Cocinero		X
Cocinero	X	
Ayudante de Cocina	X	
Ayudante de Cocina		X
Ayudante de Cocina		X
Ayudante de Cocina		X

Cuadro 6. Distribución de la muestra por cargos y horas trabajadas

Con estos indicadores, se pudo evidenciar que el departamento donde trabajan la mayoría de personas con discapacidad de la empresa A es el de **Cocina & Steward**, con nueve (9) empleados es decir un 75%. En conjunto a esto, está el ítem de horas que trabajan al día, donde podemos observar que un 75% de la muestra trabaja tiempo completo (8 horas), sin hacer horas extras; mientras que 25% de la muestra trabaja medio tiempo (4 horas). Es importante destacar que algunas de estas personas hacen horas extras, extendiéndose esto como su presencia en eventos dentro del hotel, como cumpleaños, reuniones, bodas, y demás.

Resultados demográficos del estudio

➤ Distribución de la muestra por edad:

La distribución de la muestra de estudio por edades, dio como resultado que la mayoría de las personas con discapacidad se encuentran en edades comprendidas entre 26 años a 30 años (58%). Seguido, de cerca, por un 34% de personas que tienen entre 20 años a 25 años y un 8% que tienen de 31 a 34 años. Con esto, se puede concluir que las personas con discapacidad que trabajan en la empresa A son personas relativamente jóvenes y ello es de 92% con una edad inferior o igual a 30 años.

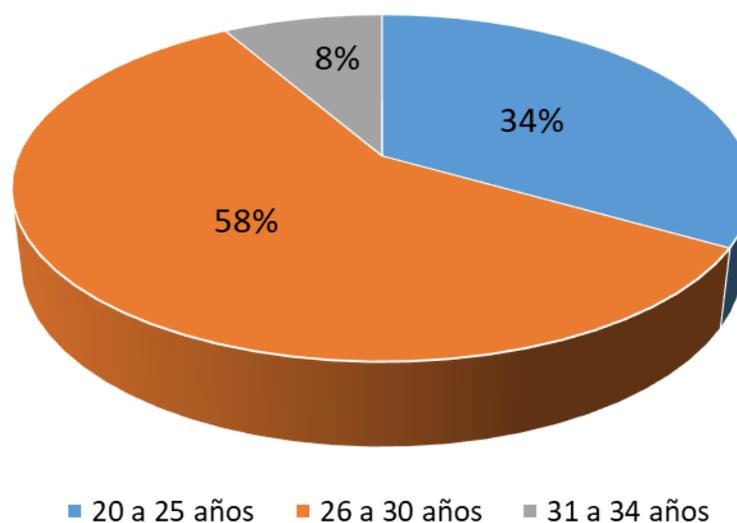


Gráfico 1. Distribución de la muestra por edad

➤ Distribución de la muestra por género:

En el Gráfico, se puede observar que de la muestra conformada por doce (12) personas con discapacidad, se arrojó como resultado que seis (5) personas (42%) pertenecen al género femenino y las otras seis (7) personas (58%) son del género masculino.

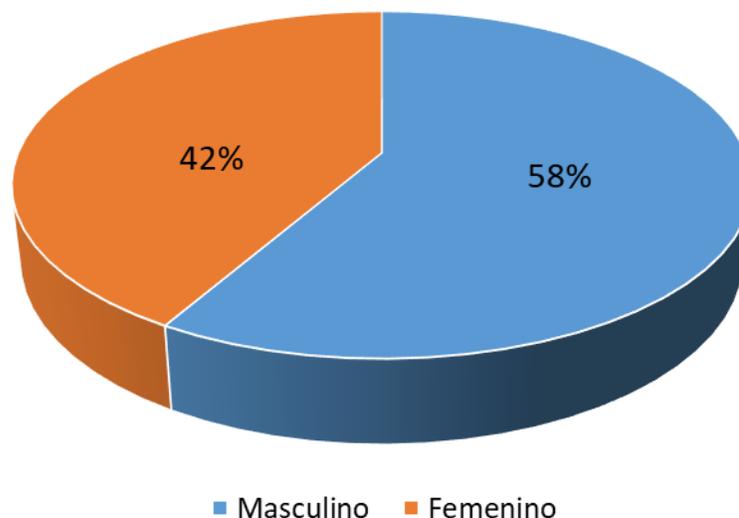


Gráfico 2. Distribución de la muestra por género

En la siguiente tabla, se identifica que en las edades comprendidas entre 26 a 31 años está el mayor porcentaje de la muestra de estudio (58.33%) y a su vez, dentro de esta categoría, se encuentra la mayoría de mujeres de la muestra.

Edad	Femenino		Masculino		Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 25 años	1	20%	4	57.14%	5	41,67%
De 26 a 31 años	4	80%	3	42.85%	7	58,33%
Total	5	100%	7	100%	12	100%

Cuadro 7. Distribución de la muestra por edad y género

➤ **Distribución de la muestra por antigüedad:**

Según la distribución de esta variable, se puede demostrar que el 75% de los trabajadores con discapacidad tienen una antigüedad en la empresa entre 0 a 2 años. Mientras que el restante de la muestra (25%) tienen de 3 a 8 años trabajando en la empresa A.

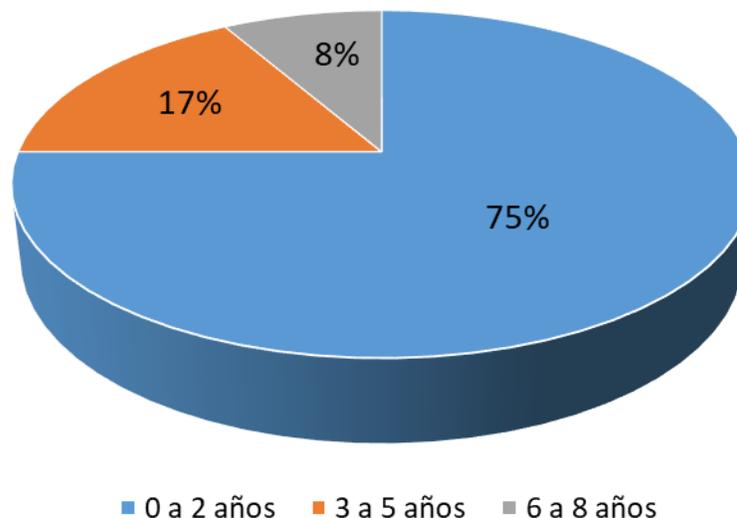


Gráfico 3. Distribución de la muestra por antigüedad

➤ **Distribución de la muestra por Tipo de discapacidad:**

Podemos observar que los datos obtenidos arrojaron como resultado que las discapacidades que predominan en los empleados en la empresa A son las físicas con un 58%, mientras que un 25% tienen discapacidades Intelectuales y un 17% discapacidades sensoriales. Así mismo, se demuestra que no hay empleados con alguna discapacidad psiquiátrica o que presenten más de una discapacidad (Multideficit).

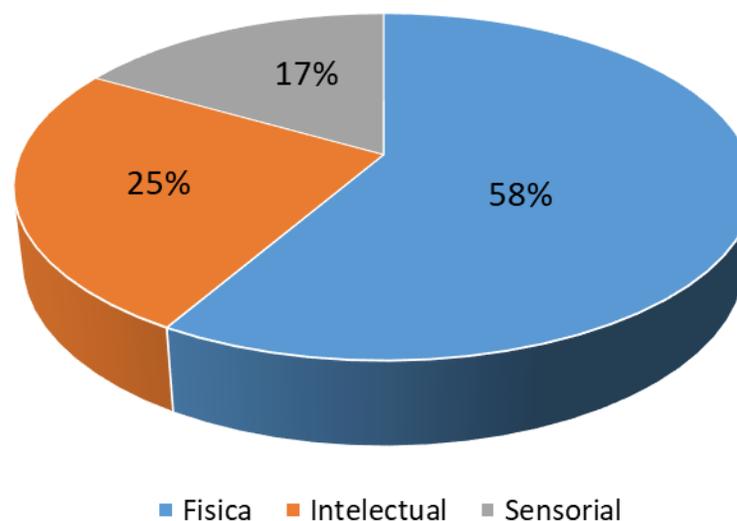


Gráfico 4. Distribución de la muestra por Tipo de discapacidad

Durante la investigación, especialmente a la hora de las entrevistas, se pudo observar las discapacidades presentadas por la muestra, siendo algunas la dificultad de movimiento en extremidades como brazos y piernas, la dificultad para aprender las tareas a realizar, necesidad de reposo luego de un tiempo de trabajo, entre otros. Todas estas discapacidades sufridas de manera leve, moderada o grave por parte de la muestra y siendo consideradas así por ellos (percepción) y el CONAPDIS.

➤ **Distribución de la muestra por Grado de discapacidad:**

Según los resultados arrojados sobre esta variable, se puede demostrar que un 50% de la muestra tiene un grado de discapacidad Leve, un 42% tiene un grado Moderado de discapacidad y un porcentaje menor (8%) tiene discapacidad Severa. Por lo que, se podría decir, las personas con discapacidad dentro de la empresa A tienden a ser de discapacidades Leves o Moderadas y, por tanto, no requieren de una preparación mayor a la hora de ofrecer el proceso de inserción e integración.

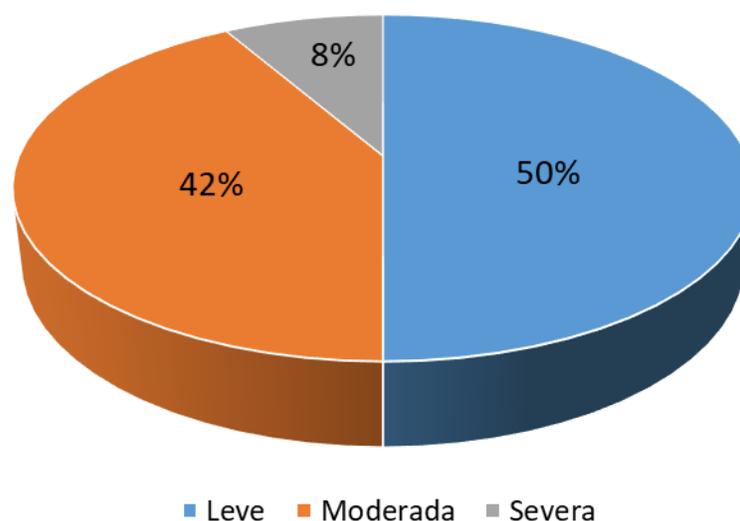


Gráfico 5. Distribución de la muestra por Grado de discapacidad

En la siguiente tabla, se identifica que la muestra posee tres tipos de discapacidad predominantes son la física (58.33%), intelectual (25%) y sensorial (16.67%), siendo de grados Leve (50%) y Moderado (41.67%) y Graves (8.33%).

Grado Tipo	Leve	Moderado	Grave		
Física	4	2	1	7	58.33%
Intelectual	2	1	0	3	25%
Sensorial	0	2	0	2	16.67%
	6	5	1	12	
	50%	41.67%	8.33%		100%

Cuadro 8. Distribución de la muestra por Tipo y Grado de Discapacidad

Resultados y análisis de las perspectivas de la inserción laboral en la empresa A

A continuación, se presentan las respuestas y sus respectivos análisis de la perspectiva de las personas con discapacidad en la Empresa sobre el proceso.

# de Pregunta		Media de respuestas	SD	CV
1	¿Considera usted que su proceso de inserción a la empresa fue el más idóneo?	3,17	1,03	33%
2	Durante su proceso de inserción a la empresa, ¿Usted pudo indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad?	3,25	1,36	42%
3	¿La empresa acepto sus indicaciones asociadas a sus limitaciones, referentes a su discapacidad?	3,67	1,15	31%
4	¿La empresa mostro interés en su comodidad laboral?	3,42	1,62	47%
5	Durante su proceso de integración, ¿La empresa le asigno una persona dentro de su área de trabajo para facilitar dicho proceso?	2,83	1,03	36%
6	¿La empresa realizo un monitoreo constante durante su proceso de integración?	3,25	1,14	35%
7	¿La empresa realizo algún ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo, tomando en cuenta su discapacidad y/o siguiendo las normas o leyes establecidas en la ley?	2,58	1,08	42%
8	¿La persona encargada de su integración en su puesto de trabajo se mostró interesada en su comodidad?	3	1,28	43%
9	¿La empresa lo mantuvo al tanto de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante el desarrollo de sus actividades laborales?	3,42	1,56	46%
10	¿Su proceso de inserción culmino de manera correcta, cumpliendo lo esperado por usted?	3,42	1,38	40%
11	¿Considera usted que la empresa cumplió con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para su proceso de ingreso a la empresa?	3,33	0,98	30%

Tabla 13. Proceso de inserción en personas con discapacidad

Para un mejor análisis y facilidad para entender la realidad planteada, identificada y descrita, presentamos la siguiente tabla con la Media más alta y menor Coeficiente de Variación.

# de Pregunta		Media de respuestas	SD	CV	Media más alta a la mas baja	De menor a mayor CV
1	¿Considera usted que su proceso de inserción a la empresa fue el más idóneo?	3,17	1,03	33%	5	3
2	Durante su proceso de inserción a la empresa, ¿Usted pudo indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad?	3,25	1,36	42%	4	7
3	¿La empresa acepto sus indicaciones asociadas a sus limitaciones, referentes a su discapacidad?	3,67	1,15	31%	1	2
4	¿La empresa mostro interés en su comodidad laboral?	3,42	1,62	47%	2	10
5	Durante su proceso de integración, ¿La empresa le asigno una persona dentro de su área de trabajo para facilitar dicho proceso?	2,83	1,03	36%	7	5
6	¿La empresa realizo un monitoreo constante durante su proceso de integración?	3,25	1,14	35%	4	4
7	¿La empresa realizo algún ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo, tomando en cuenta su discapacidad y/o siguiendo las normas o leyes establecidas en la ley?	2,58	1,08	42%	8	7
8	¿La persona encargada de su integración en su puesto de trabajo se mostró interesada en su comodidad?	3	1,28	43%	6	8
9	¿La empresa lo mantuvo al tanto de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante el desarrollo de sus actividades laborales?	3,42	1,56	46%	2	9
10	¿Su proceso de inserción culmino de manera correcta, cumpliendo lo esperado por usted?	3,42	1,38	40%	2	6
11	¿Considera usted que la empresa cumplió con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para su proceso de ingreso a la empresa?	3,33	0,98	30%	3	1

Tabla 14. Proceso de inserción en personas con discapacidad

Podemos observar que para las preguntas sobre la perspectiva del proceso de inserción laboral muestran un coeficiente de variación medianamente algo, lo que significa que existe poca variabilidad en los datos obtenidos. Dentro de las experiencias de inserción laboral de las personas con discapacidad, se pudo identificar que el aspecto mayormente tomado en cuenta durante este proceso de inserción es que la empresa cumplió con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para su proceso de ingreso a la empresa, ya que se puede observar que coeficiente de variación es de 30%, lo que hace representativo al conjunto de datos, por ende, estos son los datos más homogéneos.

Por otro lado, los coeficientes de variación más elevados (47% y 46%) corresponden a el interés por la empresa en la comodidad laboral de las personas con discapacidad y al ítem relacionado a que la empresa los mantuvo al tanto de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante el desarrollo de sus actividades laborales; es decir que en estos dos ítems se presenta una mayor heterogeneidad, por lo que el conjunto de datos no es representativo y es una muestra algo dispersa.

Interpretación de los resultados:

Luego de presentar las primeras variables, en cuanto a los datos sociodemográficos de los empleados con discapacidad en la empresa A, se procederá a realizar el respectivo análisis de todos y cada uno de los ítems reflejados en el instrumento, desde la pregunta ocho (8) a la dieciocho (18); permitiendo de esta forma conocer la percepción que tiene la muestra total (12 empleados con discapacidad) sobre el proceso de inserción por el que pasaron al ingresar como empleados.

¿Considera usted que su proceso de inserción a la empresa fue el más idóneo?

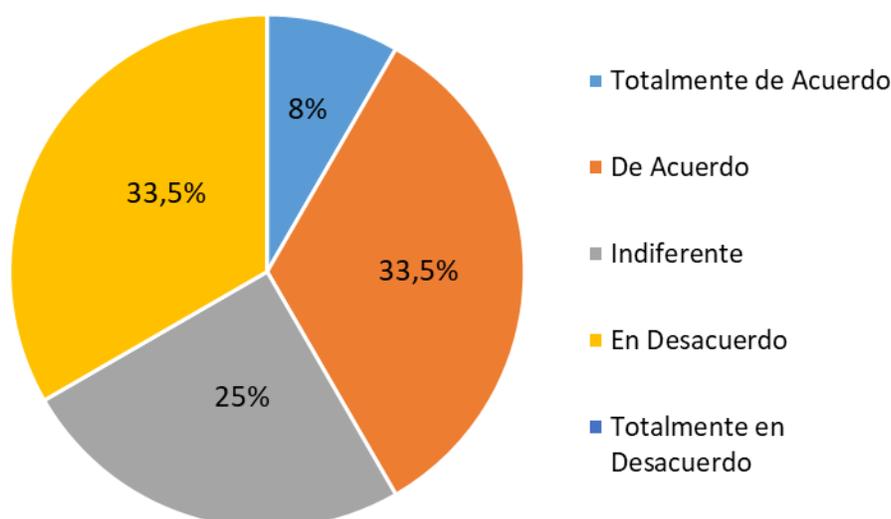


Gráfico 6: Pregunta N°8 – Proceso de inserción idóneo

Los cinco (5) personas representadas por el 41.5% de los encuestados están Totalmente De Acuerdo (8%) y De Acuerdo (33.5%) con que su inserción a la empresa fue el más idóneo. Mientras que para un 25% la inserción les pareció indiferente, lo que quiere pudiera suponer que no les pareció un proceso idóneo, pero que tampoco fue malo. Y otro 33.5% está Totalmente de Desacuerdo. Podríamos decir, entonces, que un 66.5% de la muestra tiene una percepción positiva a que la inserción laboral para personas con discapacidad en la empresa A es la más idónea para ellos.

Durante su proceso de inserción a la empresa, ¿Usted pudo indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad?

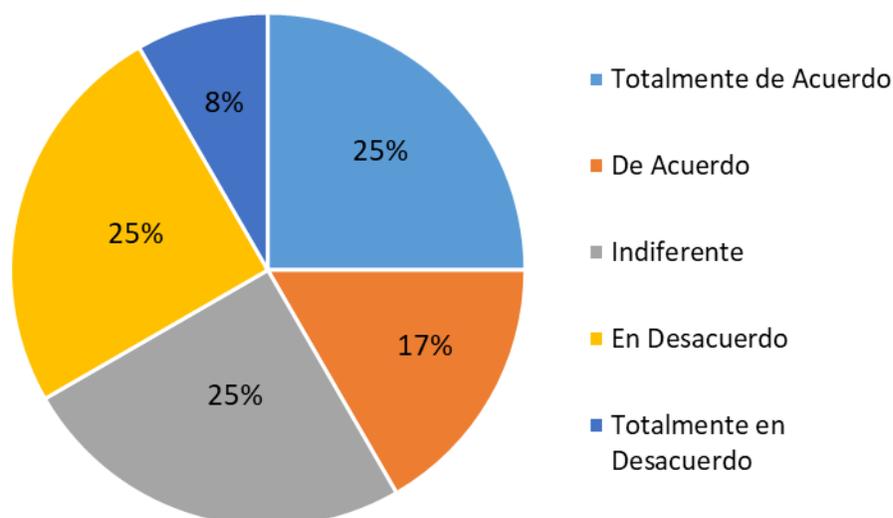


Gráfico 7: Pregunta N°9 – Pudo indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad

Con la presente pregunta se pretendió saber si las personas con discapacidad en la empresa pudieron, durante su inserción, expresar sus limitaciones asociadas a su discapacidad; donde un 25% estuvo Totalmente de Acuerdo y un 17% está De Acuerdo, por lo que podemos decir que sí pudieron indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad o al menos se les permitió expresar estas limitaciones. Mientras que a otro 25% de la muestra les resulto indiferente. Eso nos deja un 33% de respuestas negativas (Totalmente en Desacuerdo y En Desacuerdo) de las cuales podría decirse que fueron por personas que no necesitaron indicar sus limitaciones o que no vieron necesario decirlas.

¿La empresa acepto sus indicaciones asociadas a sus limitaciones, referentes a su discapacidad?

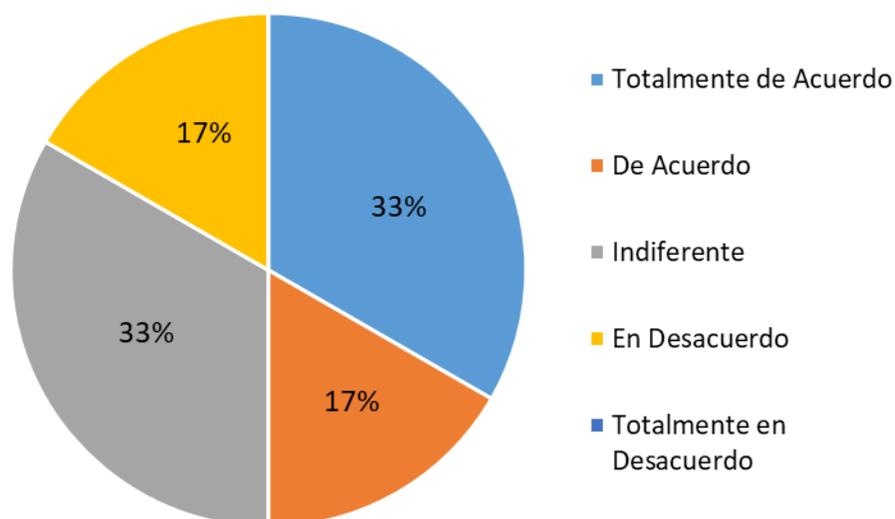


Gráfico 8: Pregunta N°10– Aceptación de indicaciones a sus limitantes

Con esta pregunta, se quiso saber si la empresa acepta las indicaciones asociadas a las limitaciones, referente a su discapacidad, de sus nuevos empleados y tuvo una percepción mayormente positiva, ya que un 50% estuvo Totalmente De Acuerdo y De Acuerdo, y un 33% fue Indiferente, mientras que a un 17% restante contestaron que están En Desacuerdo. Con esto, se podría decir que la empresa acepto las limitaciones dadas por esas seis (6) personas a la hora de su inserción, mientras que, de las personas restantes, a cuatro (4) o bien no apresaron sus limitantes o las dieron, pero no les importo que la empresa no las aceptara.

¿La empresa mostro interés en su comodidad laboral?

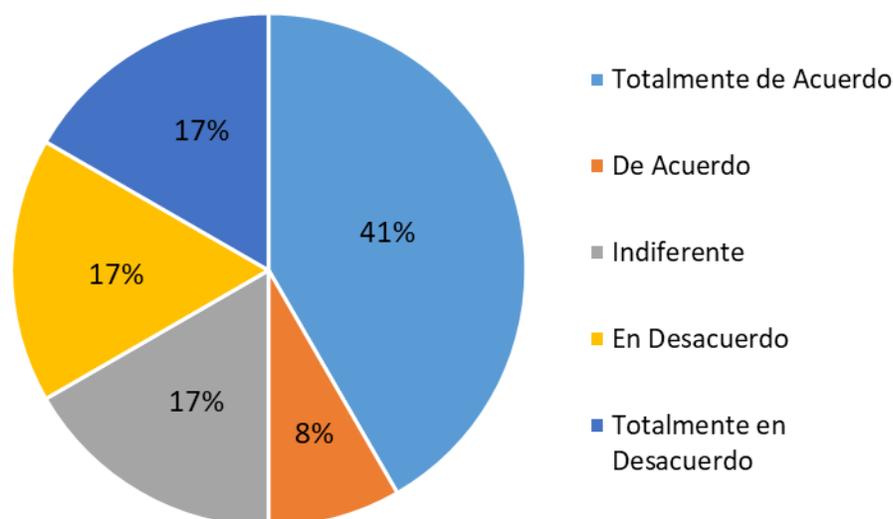


Gráfico 9: Pregunta N°11– Interés por su comodidad laboral

Cuando hablamos de comodidad laboral basada en criterios ergonómicos particulares, nos referimos a la comodidad dentro del espacio de trabajo que abarca su entorno, es decir, en donde desempeñaran sus tareas (oficina, cocina, entre otros). El objetivo de muchas empresas es hacer del lugar de trabajo un espacio cómodo para sus empleados, ya que un ambiente agradable y de confianza hace que sus empleados cumplan con los objetivos de manera más productiva.

En este caso, seis (6) personas (49%) de la muestra respondieron positivamente, por lo que sintieron que la empresa A mostro interés en su comodidad laboral. Mientras que una minoría (17%) respondieron Indiferente, por lo que podríamos decir que sintiendo o no el interés de parte de la empresa en su comodidad, no les pareció de importancia. Por otro lado, un 34% de la muestra respondieron negativamente (Totalmente en Desacuerdo y En Desacuerdo), y quiere decir que no sintieron el interés por parte de la empresa en su bienestar laboral, ya sea que la empresa A mostrara interés o no.

Durante su proceso de integración, ¿La empresa le asigno una persona dentro de su área de trabajo para facilitar dicho proceso?

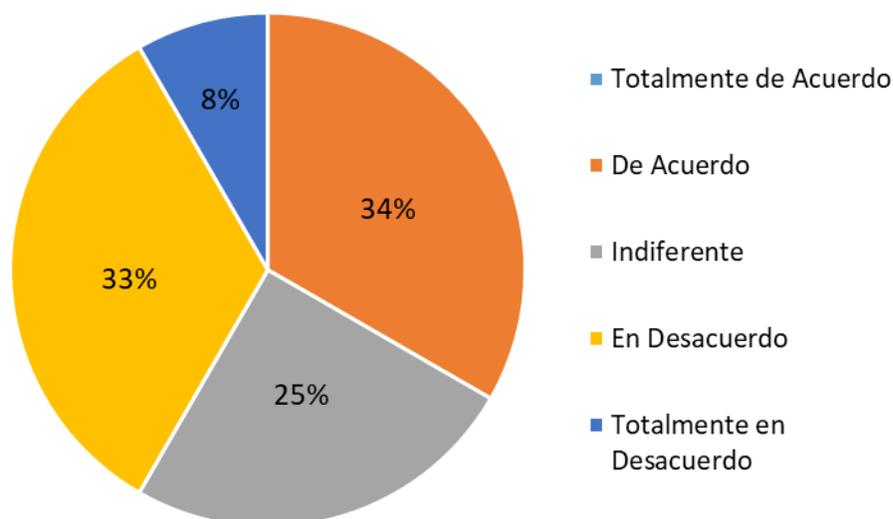


Gráfico 10: Pregunta N°12- Asignación de una persona dentro de su área de trabajo

Con esta pregunta, se quiso saber si la empresa asigna una persona dentro de área donde trabajan estas personas con discapacidad y se mostró que un 34% está De Acuerdo, por lo que podemos decir que si se les asigno una persona dentro de su área de trabajo para facilitar el proceso de inserción. Mientras que un 25% les resulto indiferente, por lo que no mostraron importancia a si se les asigno o no la asignación de esta persona. Por otro lado, un 41% contestaron negativamente, es decir, que no se les asigno una persona dentro de su área de trabajo.

¿La empresa realizó un monitoreo constante durante su proceso de integración?

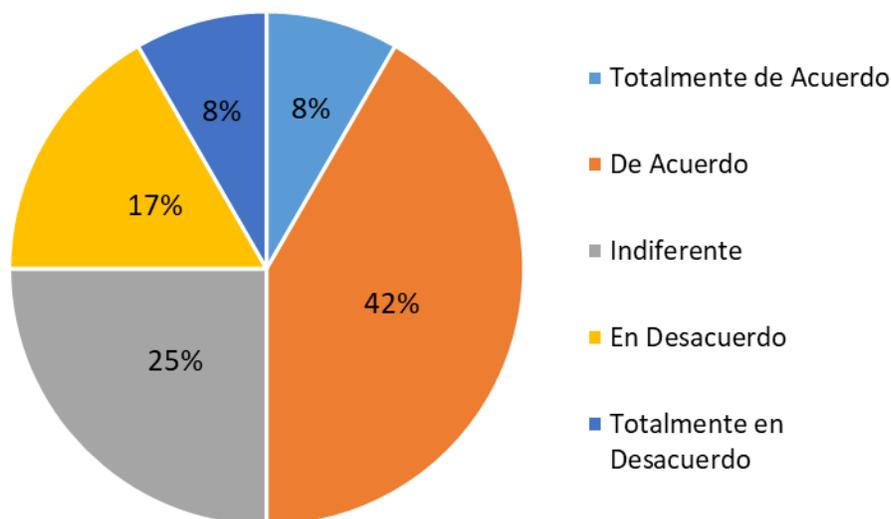


Gráfico 11: Pregunta N°13- Monitoreo durante su proceso de integración

La importancia de hacer un seguimiento a un proceso es que de esta manera se puede contener un error o detenerlos antes de que pase a peores; así mismo, que una empresa realice un seguimiento ante un proceso donde se está velando por la comodidad de una persona, demuestra que realmente está interesado en su bienestar laboral. Ahí radica la finalidad de esta pregunta, que es saber si la empresa A realizó un monitoreo o seguimiento constante durante el proceso de integración de las personas con discapacidad luego de su inserción laboral.

Podemos decir que la empresa A realizó un monitoreo constante durante el proceso de integración estas personas, ya que el 8% contestó Totalmente de Acuerdo y un 42% contestó De Acuerdo, entrando en el rango de respuestas positivas. Mientras que, al otro lado, el 25% les parece indiferente si la empresa realizó o no un monitoreo durante su proceso de integración. Y a otro 25% de la muestra contestaron negativamente, dando a entender que la empresa no realizó un monitoreo constante durante su proceso de integración.

¿La empresa realizó algún ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo, tomando en cuenta su discapacidad y/o siguiendo las normas o leyes establecidas en la ley?

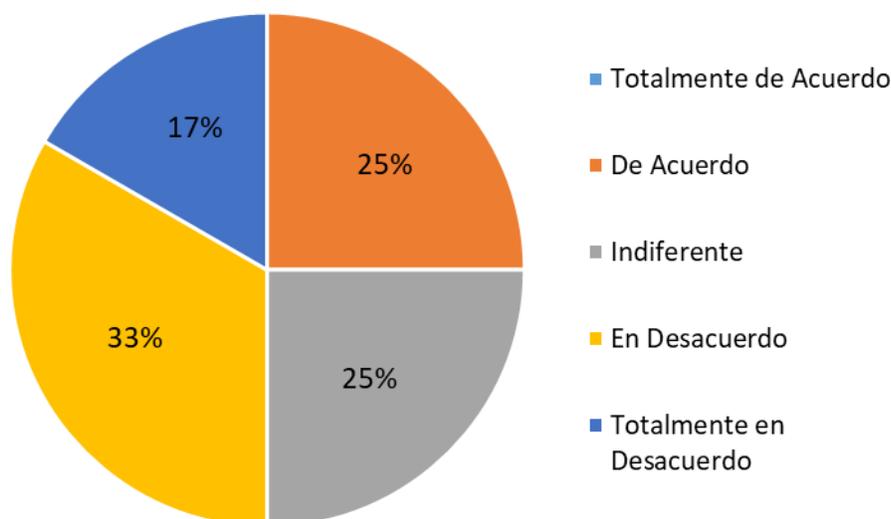


Gráfico 12: Pregunta N°14– Ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo

El Real Decreto Legislativo 1/2013 (España), de 29 de noviembre de 2017, desarrolla los requisitos de accesibilidad para los diferentes ámbitos, entendiéndose a la accesibilidad universal, y que el mismo texto legal define como:

“La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”

Refiriéndose, cuando habla de ajustes, a las modificaciones y adaptaciones necesarias y/o adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad, para que de esta manera se pueda garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.

Según CONAPDIS (2013) “el entorno debe ser concebido, diseñado y construido de forma que cada persona pueda acceder a él para utilizarlo con autonomía y seguridad (...) está regido bajo parámetros nacionales e internacionales. Las empresas no cuentan con una señalización adecuada, rampas de fácil acceso, pasamanos, baños accesibles”. (p. 27).

A diferencia de las preguntas anteriores, esta no recibió respuestas positivas del todo. Solo un 25% contestó De acuerdo, dando a entender que, si se les realizó algún ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo, mientras que un 33% contestó En Desacuerdo, un 17% contestó Totalmente en Desacuerdo y un 25% contestó Indiferente; lo cual se pudiera interpretar como que la empresa realizó algún ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo a tres personas, mientras que al restante (9 personas) no se les realizó algún ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo. Sin embargo, esto no es necesariamente malo, debido a que la falta de ajuste en el puesto de trabajo de estas personas con discapacidad puede deberse a que no fue necesaria, ya que la empresa A ofrece buenos puestos de trabajo adecuados para personas con discapacidad.

¿La persona encargada de su integración en su puesto de trabajo se mostró interesada en su comodidad?

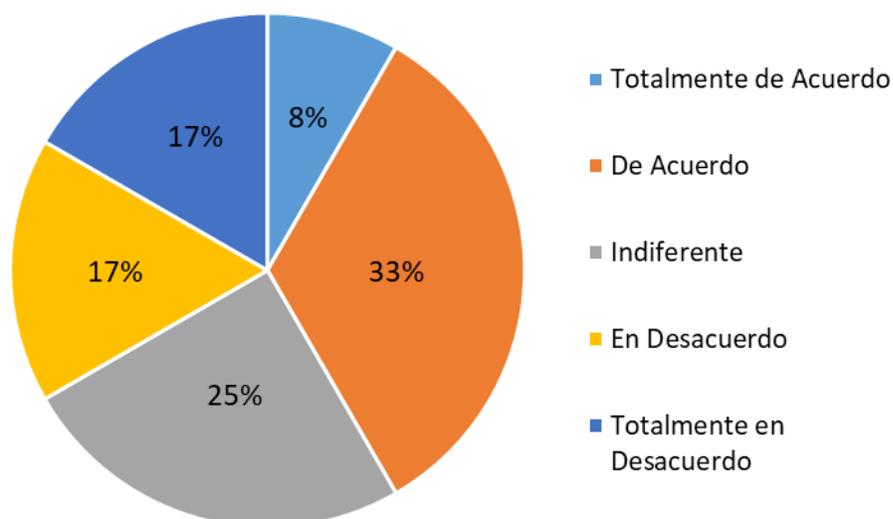


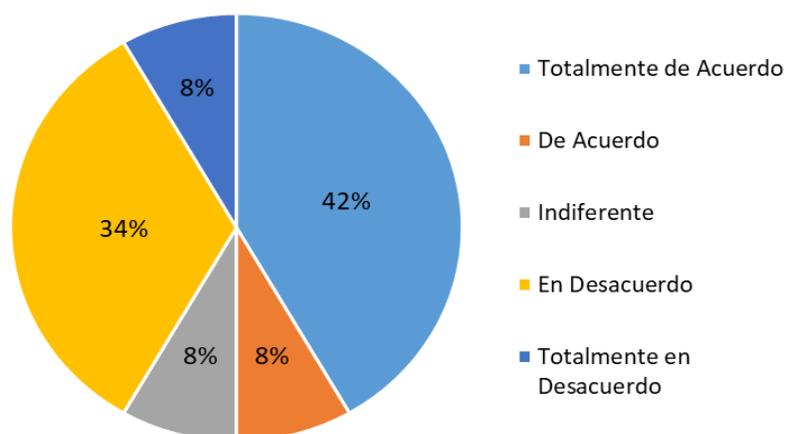
Gráfico 13: Pregunta N°15– Interés por parte de la persona encargada de su integración en su puesto de trabajo

No es fácil decidir en quién se delega una tarea o una persona nueva, debido a que pueden surgir conflictos de jerarquía, antigüedad o personales y es que en toda elección existe un riesgo. Para evitar problemas se debe tener en cuenta muchos factores, que se incrementan cuando se quiere delegar a un empleado con antigüedad, un empleado recientemente contratado y que este posea algún tipo de discapacidad. En la pregunta número doce (12) se pudo evidenciar que al menos a un 41% se les asignó una persona dentro de su área de trabajo para facilitar el proceso de inserción mientras que a un 34% no se les asignó una persona. A un 25% le resultó indiferente, lo que quiere decir que, haya un interés o no por parte de la persona encargada de su integración en su puesto de trabajo, no les tomaron importancia.

Ahora bien, con esta pregunta se quiso saber si la persona encargada de la integración en su puesto de trabajo se mostró interesada en la comodidad de ellos; a lo que un 41.66% contestaron positivamente, por lo que se podría decir que la persona encargada de su integración en su puesto de trabajo mostró interés en su comodidad laboral, mientras que a un 25% les resultó indiferente si estos mostraban o no interés en su comodidad laboral. Y a un

33.34% les pareció que no había interés por parte de la persona encargada de su integración en su puesto de trabajo, lo cual podría decirse que contestaron así ya que no tenían a una persona encargada en su integración al puesto de trabajo.

¿La empresa lo mantuvo al tanto de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante el desarrollo de sus actividades laborales?



Gráfica 14: Pregunta N°16– Advertencias de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante sus actividades laborales

Es deber de la empresa advertir de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante sus actividades laborales a sus trabajadores, especialmente a personas con discapacidad trabajando en una empresa hotelera. El 42% está Totalmente De Acuerdo, el 8% contestó De Acuerdo y otro 8% le pareció indiferente; por lo que podríamos decir que más del 50% de la muestra recibió advertencias de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante sus actividades laborales por parte de la empresa. Mientras que un 42% de la muestra contestó negativamente, por lo que no recibieron advertencias de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante sus actividades laborales por parte de la empresa.

¿Su proceso de inserción culminó de manera correcta, cumpliendo lo esperado por usted?

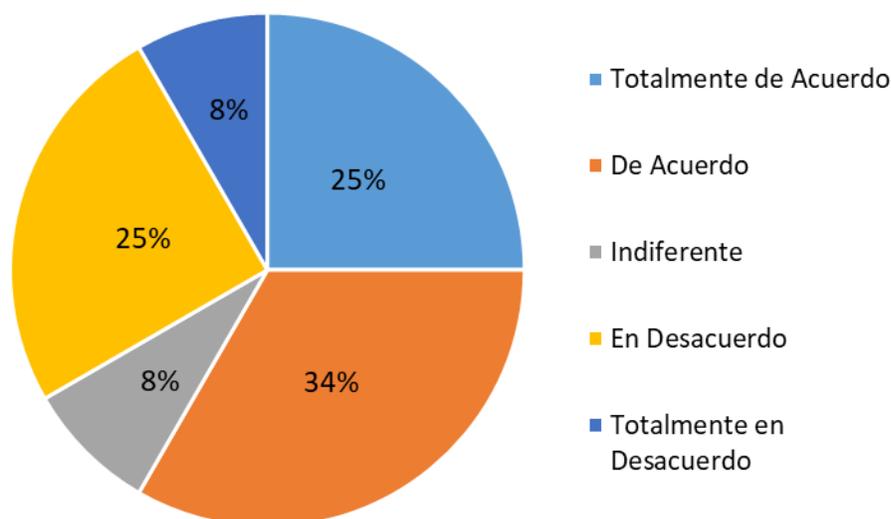


Gráfico 15: Pregunta N°17– Proceso de inserción correcto

Cuando una empresa proporciona una inserción laboral correcta para los nuevos contratados, se aseguran de crear cierto grado de compromiso organización para con ellos, ya que no todas las empresas proporcionan una inserción laboral correcto para todos. Según la OIT (2013):

...el éxito de un proceso de inserción laboral de un discapacitado es atribuible a: alto conocimiento de las necesidades de la empresa y de la persona, trabajo con la persona que es insertada, seguimiento a los procesos de inserción con el fin de ir corrigiendo errores. (p.59)

En este caso, un 34% estuvo De acuerdo y un 25% estuvo Totalmente de Acuerdo, lo que hace que siete (7) personas tengan una percepción positiva sobre la inserción laboral para personas con discapacidad que ofrece la empresa A y que consideran que su proceso de inserción culminó de manera correcta, cumpliendo lo esperado por ellos. A un 8 % les resultó indiferente mientras que a un 25% y un 8% (4 personas) tienen una percepción negativa sobre la inserción laboral para personas con discapacidad que ofrece la empresa A y que consideran que su proceso de inserción no culminó de manera correcta, sin cumplir lo esperado por ellos.

¿Considera usted que la empresa cumplió con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para su proceso de ingreso a la empresa?

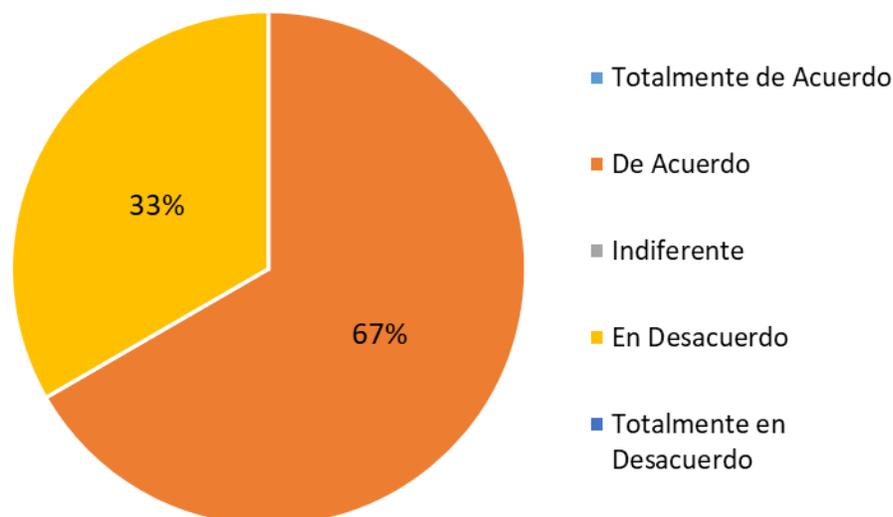


Gráfico 16: Pregunta N°18– Cumplimiento de todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para el ingreso a la empresa

Como se ha venido explicando anteriormente en la presente investigación, hay leyes que amparan a las personas con discapacidad debido a que, antiguamente, antes del año 1999, en nuestro país los derechos de las Personas con Discapacidad no tenían un rango constitucional representativo, por lo que de ella para este año (1999) se desprenden las leyes que protegen la igualdad de las personas con discapacidad con respecto a las personas sin discapacidad; así mismo, las empresas velan por cumplir las leyes con la finalidad de no caer en demandas y tener un personal que traiga un buen desempeño en la empresa. Esta es la razón de la última pregunta del instrumento de recolección de datos y es que es importante saber si la empresa cumple con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para el proceso de ingreso a la empresa de las personas con discapacidad.

Se puede observar, entonces, que un 67% considera que la empresa cumplió con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para su proceso de ingreso a la organización mientras que el restante (33%) considera lo contrario, es decir que considera que la empresa no cumplió con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes

gubernamentales para su proceso de ingreso a la organización. Cabe mencionar que esto es la percepción y opinión de las personas con discapacidad, es decir, nuestra muestra, ya que anteriormente quedo evidenciado que la empresa A si cumple con los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para el proceso de ingreso de personas con discapacidad a la organización.

CAPITULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, y analizados en el capítulo anterior, y lo previamente mencionado, podemos proceder a evidenciar lo presentado en los resultados del instrumento para medir la percepción de la inserción laboral ofrecida por la empresa A, a los empleados con discapacidad que pasaron por dicho proceso.

En cuanto a la inserción laboral, mencionado y explicado el proceso de inserción laboral que ofrece la empresa A para personas con discapacidad, así como el que debería ser según la ley, que no aplica, por lo que se debe guiar por el CONAPDIS, se pudo concluir que la empresa A si cumple con lo establecido por el marco legal venezolano vigente, en cuanto a este proceso. Por ende, la empresa A proporciona un buen proceso de inserción laboral a personas con discapacidad para el año 2019 según los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para el proceso de ingreso a la organización.

Se pudo evidenciar que:

a) Dentro de la muestra, no hay personas con Multideficit ni con discapacidad psiquiátrica, siendo las más presentadas las discapacidades físicas, intelectuales y sensoriales, así como también se pudo notar que los cargos ocupados por las personas con discapacidad eran meramente operativas, ya que los departamentos en los que se encuentran son Cocina & Steward, Diseño & Estilo y Evento & Banquetes; esto demuestra que las personas con discapacidad física, intelectual y sensorial realizan tareas similares a las personas que no poseen ningún tipo de discapacidad dentro de la empresa A, por lo que ese paradigma de que las personas con discapacidad no tienen el mismo nivel que un individuo que se encuentra sano en su totalidad no se aplica en la empresa A. CONADIS (2013), señala que:

“si bien existen paradigmas debido a la falta de claridad sobre el contenido de instrumentos legales, así como a la escasa información y desconocimiento sobre la discapacidad; es importante identificar aquellos pensamientos que habilitan el proceso de inclusión laboral, a

través de la construcción de nuevos paradigmas facilitadores, como por ejemplo que los aplicantes con discapacidad deben ser evaluados y ocupar cargos de acuerdo a su perfil laboral y potencialidades; la discapacidad no debe ser un determinante para la identificación empírica de cargos laborales” (p.13)

Esto, además, ayudo a que la empresa no tuviera que hacer un cambio muy significativo en el tipo de inserción que debe aplicar y que le ha funcionado bien, ya que un 41.66% de la muestra considero que su integración en la empresa fue el más adecuado contra un 33.33% que no lo considero de esta manera y un 58.33% lo considero correcto; por lo que a la mayoría de las personas encuestadas tuvieron una percepción positiva de la inserción laboral.

Para una mejor comprensión de los resultados obtenidos, presentaremos a continuación una tabla resumen por zonas con su respectivo puntaje obtenidos durante la investigación.

Tabla 15. Resumen de zonas y puntajes obtenidos en la investigación

ZONAS	PUNTAJE BRUTO OBTENIDO
Zona de Acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta N°8 – Proceso de inserción idóneo: 41.66% • Pregunta N°9 – Pudo indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad: 41.67% • Pregunta N°10– Aceptación de indicaciones a sus limitantes: 50% • Pregunta N°11– Interés por su comodidad laboral: 50% • Pregunta N°12– Asignación de una persona dentro de su área de trabajo: 33.33% • Pregunta N°13- Monitoreo durante su proceso de integración: 50% • Pregunta N°14– Ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo: 25% • Pregunta N°15– Interés por parte de la persona encargada de su integración en su puesto de trabajo: 41.66% • Pregunta N°16– Advertencias de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante sus actividades laborales: 50% • Pregunta N°17– Proceso de inserción correcto: 58.33% • Pregunta N°18– Cumplimiento de todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para el ingreso a la empresa:

	66.67%
Zona de Indiferencia	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta N°8 – Proceso de inserción idóneo: 25% • Pregunta N°9 – Pudo indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad: 25% • Pregunta N°10– Aceptación de indicaciones a sus limitantes: 33.33% • Pregunta N°11– Interés por su comodidad laboral: 16.67% • Pregunta N°12– Asignación de una persona dentro de su área de trabajo: 25% • Pregunta N°13- Monitoreo durante su proceso de integración: 25% • Pregunta N°14– Ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo: 25% • Pregunta N°15– Interés por parte de la persona encargada de su integración en su puesto de trabajo: 25% • Pregunta N°16– Advertencias de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante sus actividades laborales: 8.33% • Pregunta N°17– Proceso de inserción correcto: 8.33%
Zona de desacuerdo	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta N°8 – Proceso de inserción idóneo: 33.33% • Pregunta N°9 – Pudo indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad: 33.33% • Pregunta N°10– Aceptación de indicaciones a sus limitantes: 16.67% • Pregunta N°11– Interés por su comodidad laboral: 33.34% • Pregunta N°12– Asignación de una persona dentro de su área de trabajo: 41.66% • Pregunta N°13- Monitoreo durante su proceso de integración: 25% • Pregunta N°14– Ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo: 50% • Pregunta N°15– Interés por parte de la persona encargada de su integración en su puesto de trabajo: 33.34% • Pregunta N°16– Advertencias de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante sus actividades laborales: 41.66% • Pregunta N°17– Proceso de inserción correcto: 33.33% • Pregunta N°18– Cumplimiento de todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para el ingreso a la empresa: 33.33%

Así mismo, se evidencia que:

b) La empresa A hace ajustes y/o modificaciones en su infraestructura para lograr un entorno adecuado y seguro para estas personas cuando es necesario, ya que, como se pudo observar, a un alto porcentaje de la muestra presento una buena percepción a la inserción a pesar de que la mayoría respondió con Indiferente, En Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo cuando se les pregunto si la empresa realizo algún ajuste en su lugar de trabajo; lo que nos da a entender que no fue necesario algún ajuste para la mayoría de las personas con discapacidad que ejercen tareas laborales en la empresa A.

c) En lo referente al grado de discapacidad, los de mayor presencia fueron Leve (50%) y Moderada (41.67%); lo cual favorece a la empresa, debido a que, siendo las discapacidades físicas, intelectuales y sensoriales con grados mayormente leves y moderadas, y los cargos ocupados operativos, no requieren de una inserción laboral más detallada o no tan diferente a la inserción laboral de una persona sin discapacidad.

d) En cuanto a las horas trabajadas, se evidencio que en su mayoría trabaja tiempo completo (75%) y el restante de la muestra trabaja solo medio tiempo (25%). Por otro lado, en los años de antigüedad, un 75% de la muestra tiene de 0 a 2 años en la empresa, por lo que son los que han pasado por el proceso de inserción más recientemente.

e) Lo expuesto en la variable edad complementa de manera enriquecedora lo anteriormente expuesto, debido a que se evidencia que la muestra, compuesta por doce (12) personas con discapacidad es joven (100%); dividido en un 34% que tiene de 20 a 25 años y un 58% que tienen de 26 a 31 años. Es decir, son personas jóvenes que tienen un futuro por delante y que prefieren quedarse en la empresa con la posibilidad de desarrollarse en el mundo laboral y si se van es por causas de fuerza mayor.

f) Con alusión a la percepción de las personas con discapacidad con respecto a la inserción laboral ofrecida por la empresa A, sobre la base de la evidencia conseguida, se puede concluir que los trabajadores con discapacidad en esta organización tienen una percepción

positiva en cuanto a este proceso se refiere, indiferentemente si se debe o no ajustar su lugar de trabajo. Podemos observar que estas personas consideran el proceso de la empresa idónea y correcta, así como también apoyan o les parecen indiferente que se les asigne una persona encargada en su área de trabajo.

g) Así mismo, podemos observar que las personas encargadas de proporcionar este proceso de inserción, pertenecientes al departamento de recursos humanos, muestran el suficiente interés, sin llevar al agobio, en el interés laboral de sus empleados y que es bien recibido y visto de buena manera por sus empleados, así como también hacen un seguimiento o monitoreo continuo, lo cual hace que las personas con discapacidad se sientan a gusto en la empresa.

h) Otro punto que ayudo a tener una buena percepción por parte de sus empleados con discapacidad fue que la empresa les permitiera indicar sus limitaciones y sugerencias y, a su vez, estas fueran aceptadas y tomadas en cuenta por parte de recursos humanos, los encargados de su proceso de inserción laboral en la empresa A.

CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Este estudio se centró en dar respuesta a la interrogante de la investigación en el primer capítulo, si la Empresa A proporciona un correcto proceso incluyente de inserción laboral a personas con discapacidad para el año 2019, desde la perspectiva de estas personas con discapacidad y sobre la base del marco legal venezolano vigente. Según los resultados obtenidos en el capítulo anterior se pueden señalar las siguientes conclusiones:

1. La muestra posee tres tipos de discapacidad predominantes, física (58%), intelectual (25%) y sensorial (17%), siendo de grados Leve (50%) y Moderado (42%) los predominantes.
2. Los cargos ofrecidos a las personas con discapacidad por la empresa A son de tareas repetitivas y sin altas dificultades, como lo son los cargos de los departamentos de Cocina & Steward, Diseño & Estilo y Eventos & Banquetes. En el caso de Cocina & Steward se guían muchas veces por recetas, en el caso de Diseño se tiene una forma de limpiar las habitaciones de la manera que la empresa A utiliza y en el caso de Eventos & Banquetes, a pesar de que los eventos son diferentes, el montaje y desmontaje no cambia; esto hace que las tareas se consideren repetitivas.
3. Los empleados con discapacidad en la empresa A tienden a trabajar la jornada laboral completa, sin hacer horas extras (Ver cuadro 6).
4. Los empleados con discapacidad que trabajan en la empresa A tienen entre 20 y 31 años, por lo que son personas relativamente jóvenes.
5. Con el instrumento de recolección de datos, que arrojó un alfa de cronbach en la prueba piloto de 0.931 y posteriormente 0.917, se comprobó que la percepción ante la inserción que ofrece la empresa A para personas con discapacidad es positiva y aceptada por ellos (personas con discapacidad) como implicados.
6. De los 8 ítems a preguntar sobre la percepción sobre la inserción laboral de la empresa A, el que presento una alta homogeneidad en las respuestas de los trabajadores con

discapacidad fue, con un coeficiente de variación de 30%, el de si la empresa cumplió con los requisitos establecidos en las normas y leyes gubernamentales para su proceso de inserción.

7. La empresa A tiende a no condicionar el entorno físico e infraestructura que le permiten a la persona con discapacidad un buen desenvolvimiento e independencia, debido a que no es necesario y/u ofrecen un puesto de trabajo con las modificaciones necesarias para personas con discapacidad. Aunque ello, y de acuerdo a Ergonomía y Discapacidad del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (s/f), indica que:

“La Ergonomía aplicada a colectivos de población especiales no tiene un enfoque especial o distinto al de otras aplicaciones: siempre se trata de adaptar el entorno a las características de las personas y para ello hay que analizar la relación que existe entre las necesidades, capacidades, habilidades y limitaciones del sujeto y las condiciones de aquello que se intenta adaptar, sea una vivienda, un equipo, un puesto de trabajo, etc., con la finalidad de armonizar demandas y capacidades, pretensiones y realidades, preferencias y restricciones.

Aunque siempre interesa adaptar el entorno al usuario, en el caso de las personas con limitaciones funcionales la adaptación es especialmente necesaria, dado que dependen mucho más de su entorno inmediato que una persona que no las tiene. Si ese entorno (productos, trabajos, espacios, etc.) no se ajusta a sus características, necesidades y limitaciones, repercutir no solo en el confort, facilidad de uso y eficiencia a corto plazo, sino también en su salud, seguridad, independencia, bienestar social y, en definitiva, en su calidad de vida.” (Pág. 2)

8. La empresa cumple con la ley que exige que el 5% de su nómina debe ser cubierto con personas con discapacidad.
9. La muestra contestó positivamente ante el proceso de inserción por el que pasaron cuando entraron como empleados a la empresa A, ya que lo consideran idónea (33.5% De acuerdo y 25% Indiferente) y correcta (67%).
10. La empresa A asigna una persona dentro del área de trabajo para facilitar el proceso de inserción y estas personas muestran interés por la persona, lo que nos dice que el área de Recursos Humanos decide correctamente a que persona colocan de encargada, ya que solo un 34% contestó negativamente.
11. Así mismo, la empresa A se muestra dispuesta a escuchar las indicaciones asociadas a su discapacidad y a aceptarlas, lo cual se vio en las respuestas, ya que estas fueron

medianamente positivas (42%) en el primer punto, y para el segundo punto, 50% contestó positivamente mientras que al 33% les resultó indiferente

12. La empresa A cumple con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para el proceso de ingreso a la empresa, según el 67% de la muestra.
13. Las empresas deben guiarse de lo que CONAPDIS establece, especialmente las condiciones que se deben tomar en cuenta al momento de insertar laboralmente a personas con discapacidad, debido a que no hay artículos ni leyes específicas, en relación con la inserción que deben proporcionar las empresas en Venezuela a personas con discapacidad.
14. La empresa A no hace distinción en las personas con discapacidad que están registradas o no en el CONAPDIS
15. Finalmente, la empresa A proporciona un proceso incluyente de inserción laboral a personas con discapacidad para el año 2019.

Recomendaciones

Una vez concluida la tesis, se procederá a exponer las principales recomendaciones derivadas por los resultados, análisis y conclusiones de la presente investigación, y aspectos que deben ser tomados en cuenta por la empresa A o cualquier otra de la industria hotelera al momento de insertar a personas con discapacidad. Así mismo, se presentarán una serie de recomendaciones para futuras investigaciones en las cuales se quiera abordar este tema o similares.

Para la empresa A, a pesar de que cumplen con los lineamientos establecidos en la ley laboral venezolana, se les recomiendo hacer más énfasis en el seguimiento de la integración del nuevo candidato al puesto de trabajo, puesto que es un área de mejora, teniendo en cuenta el resultado de la percepción ante ello (50%). También, recomendamos que haga una evaluación, con el fin saber las opiniones de las personas con discapacidad sobre lo que les gusta y/o en lo que deben mejorar; cosa que no hacen actualmente, de manera que puedan tener un feedback con sus empleados con discapacidad.

Otra recomendación a la empresa A, es que debería proporcionar un taller de inducción a los posibles empleados que serán asignados a apoyar a las personas con discapacidad nuevas en la empresa, antes o durante el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, esto es importante para los compañeros sepan lo que es una discapacidad motora, sensorial e intelectual y así saber cómo ayudar correctamente. Así mismo, se les recomienda revisar y tener en cuenta la fondonorma 2733, en cuanto a las acomodaciones y modificaciones a todo nivel de infraestructura para futuros casos de empleados con discapacidades.

Así mismo, recomendamos a otras empresas de la industria hotelera que desarrollen sus procesos de inserción laboral, atendiendo a recomendaciones y artículos de ayuda de la OIT, así como de otros organismos expertos en la materia; especialmente de España, de páginas como Prevención Integral e INSIGHT.

El tema de discapacidad es delicado en muchas empresas y organizaciones venezolanas debido al contexto económico por el que se atraviesa actualmente, especialmente cuando estas organizaciones no pertenecen o no tienen contacto directo con organizaciones como ASODECO, Misión José Gregorio Hernández, entre otros; por lo que, para futuras investigaciones, recomendamos ponerse en contactos con estas lo antes que se puede o, en caso contrario, hablar con el profesor guía, de manera que se tenga una idea para vender el tema a la empresa a la que se quiera aplicar las futuras investigas; así como también, respetar el anonimato de estas si lo piden como condición para aceptar.

Finalmente, para estudios posteriores, se debe tener en cuenta que la inserción laboral es un tema que se ve mayormente ligadas en investigaciones de relación entre variables, es decir, como se comporta esta variable con otras pero en referencia a conocer la percepción en las personas implicadas (con discapacidad) a este proceso no se ve mucho y es de gran importancia realizar este tipo de investigaciones y/o diagnósticos en diferentes empresas, de manera que los futuros industriólogos sepan cómo las empresas abordan estos procesos en situaciones económicas y laboral precarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, I. (2012). *Políticas públicas de inserción y mantención en el mercado laboral de personas con discapacidad intelectual: factores de incidencia en Chile*. [En línea] Disponible en: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/112581/cf-alvarez_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. (6° ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2005). *Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)*. [En línea] Disponible en: <http://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/LOPCYMAT.pdf>
- Azcona-Reyes, V. (2011). *Limitaciones a la inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas de Jalisco*. [En línea] Disponible en: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3137/VIOLETA%20Tesis%20FINAL%208%20sep%202011.pdf?sequence=2>
- Balestrini, M. (2006). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas – Venezuela. Editorial Consultores Asociados.
- Bautista, I & López, G. (2008). *Aproximación a la vida laboral de personas con discapacidad motora en el teletrabajo*. Caracas 2008.
- Briones, G. (1995). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Editorial Trillas.
- Carbone, T & Linnewedel. (2017). *Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su compromiso organizacional, gran caracas 2016-2017*. [En línea] Disponible en: http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/06%20CARBONE%20LINNEWEDEL%20Tesis%20Ana%20Teresa%20Carbone%20e%20Ilka%20Linnewedel.pdf
- Castillo, D. (2013). *Proceso de inducción de personal impartido a los trabajadores de nuevo ingreso en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico, ubicada en valencia, edo. carabobo*. [En línea] Disponible en: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1640/4/dcastillo.pdf>

- Celis, M & Chacón, D. (2013). *Inserción laboral de personas con discapacidad intelectual a través de programas de empleo con apoyo*. [En línea] Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7306.pdf>
- Chipia, J. (2013). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. [En línea] Disponible en: <http://www.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tcnicas-e-instrumentos-13930114>
- Cifuentes, D & Pérez, O. (2014.) *Reclutamiento y selección de personas con discapacidad a la luz del modelo teórico de Allen en empresas de caracas, 2014*. [En línea] Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8675.pdf>
- Coffey A y Atkinson P. (2003). Encontrar el sentido a los datos cualitativos. [En línea] Disponible en: https://books.google.de/books?id=uN2po0jroEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=condificaci%C3%B3n%20de%20datos&f=false
- Consejo nacional de igualdad de discapacidades. (2007). Ley para las personas con discapacidad. [En línea] Disponible en: <http://www.conapdis.gob.ve/index.php/ley-para-las-personas-con-discapacidad>.
- Covarrubia, C & Monsant, I. (2011). *Avances y dificultades de grandes organizaciones venezolana en relación con la inserción laboral de personas con discapacidad*. [En línea] Disponible en: http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/IIES/recursos/Relaciones%20Laborales%2048/Avances%20y%20dificultades%20de%20grandes%20organizaciones%20venezolanas.pdf
- De Jesús, A, & Girón, I. (2008). *Relación entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve*. [En línea] Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5097.pdf>
- De Urríes, J. (s/f). *Inserción laboral de personas con discapacidad*. [En línea] Disponible en: <https://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/insercion.html>
- Fajardo, Y. (s/f). *La discapacidad en el ámbito laboral*. [En línea] Disponible en: <https://www.asap.com.ve/blog/la-discapacidad-en-el-ambito-laboral>
- Gamarra, G, & González, L. (2008). *Una aproximación a la vida laboral de las personas con discapacidades totales en Venezuela*. [En línea] Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1401.pdf>
- Larráyo, A. (2014). *Calidad de vida y experiencias de inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en la Administración Pública de la Comunidad Foral de Navarra*. [En línea] Disponible en: <https://academica->

e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/14551/80062_Larrayoz%20Echarte%2C%20Alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mayorga, I. (2018). *La inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en Chile*. [En línea] Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146846/La-inclusi%C3%B3n-laboral-de-las-personas-con-discapacidad-intelectual-en-Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis*. Editorial: Prentice Hall Hispanoamericano. Segunda Edición. México
- OIT. (2015). *Guía para la contratación y capacitación de personas con discapacidad*. [En línea] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_452867.pdf
- OIT. (2017). *Promover el empleo de las personas con discapacidad a través de redes empresariales en materia de discapacidad: Una perspectiva de cooperación Sur-Sur*. [En línea] [En línea] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--exrel/documents/publication/wcms_590108.pdf
- OIT. (2014). *Lograr la igualdad de oportunidades en el empleo para las personas con discapacidad a través de la legislación: Directrices*. [En línea] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_322694.pdf
- OIT. (2018). *Guía para empresas sobre los derechos de las personas con discapacidad*. [En línea] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_643941.pdf
- Rottenberg, B. (2007). *Reclutamiento y selección de personas con discapacidad en las grandes empresas del área metropolitana de caracas (2007)*. [En línea] Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1439.pdf>
- Páez, M (2008). *Mecanismos implementados por el estado venezolano para garantizar la inserción laboral de las personas con discapacidad*. [En línea] Disponible en: http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/384/Tes_PaezMF_MecanismosInsercionLaboral_2008.pdf?sequence=1
- Raffino, M. (2019). *Percepción*. [En línea] Disponible en: <https://concepto.de/percepcion/>
- Romero, Perozo & Asociados. (s/f). *Norma Venezolana Covenin 2030-87: Clasificación de empresas de alojamiento turístico*. [En línea] Disponible en: <http://www.arquitectosrp.com/archivo/download/COVENIN%202030-1987%20Clasificacion%20de%20Alojamiento%20Turistico.pdf>

- Silva, J. (2006). *Metodología de la Investigación. Elementos Básicos*. Caracas – Venezuela. Editorial Cobo,
- S/A. (s/f). *Tipos y grados de discapacidad*. [En línea] Disponible en: http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418,12397173&_dad=portal30&_schema=PORTAL30
- S/A. (s/f). *Percepción, Atención y Memoria*. [En línea] Disponible en: <http://www4.ujaen.es/~mrgarcia/Tema1PAM.pdf>
- S/A. (2012). *Ley para las personas con discapacidad*. [En línea] Disponible en: http://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/ley_discapacitados.pdf
- S/A. (2017). *La inserción laboral en personas con discapacidad*. [En línea] Disponible en: <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/insercion-laboral-personas-discapacidad/>
- S/A. (2018). *¿Sabe que su empresa debe cumplir con la normativa de accesibilidad universal?* [En línea] Disponible en: https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2018/07/05/sabe-que-su-empresa-debe-cumplir-con-normativa-accesibilidad-universal?utm_source=cerpie&utm_medium=email&utm_campaign=especial_tradis_301018
- S/A. (2018). *Sin aparecer en Gaceta Oficial el nuevo salario mínimo nacional*. [En línea] Disponible en: <https://www.panorama.com.ve/politicaeconomia/Sin-aparecer-en-Gaceta-Oficial-el-nuevo-salario-minimo-nacional-20181211-0049.html>
- S/A. (2019). *Salario mínimo sube a Bs 40.000 desde el 16 de abril*. [En línea] Disponible en: <http://www.bancaynegocios.com/salario-minimo-sube-a-bs-40-000-desde-el-16-de-abril/>
- S/A. (2019). *Gaceta oficial extraordinaria n 6452: se incrementa el salario mínimo a cuarenta mil bolívares bs (40.000,00) a partir del 16 de abril de 2019*. [En línea] Disponible en: <https://www.finanzasdigital.com/2019/04/gaceta-oficial-extraordinaria-n-6452-se-incrementa-el-salario-minimo-a-cuarenta-mil-bolivares-bs-40-000oo-a-partir-del-16-de-abril-de-2019/>
- Thompson, I. (2010). *Definición de Encuesta*. [En línea] Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

Universidad Santa María (2012). *Manual para la Elaboración de Trabajos de Grado*. Caracas – Venezuela. Autor.

Vargas, L. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. [En línea] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

ANEXOS

ANEXO A. INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN A LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.



|

El presente cuestionario es netamente de índole investigativo, cuyos resultados permitirán obtener data para dar con el resultado del objetivo general de dicha investigación.

Instrucciones:

Marque con una X, sobre la casilla según su elección.

Usar lápiz de grafito, preferiblemente.

1.- Es usted:

Mujer ____

Hombre ____

2.- ¿Qué edad tiene?

3.- ¿Cuántos años y/o meses tiene en la empresa?

4.- ¿Qué tipo de discapacidad tiene?

- Física ____
- Intelectual ____
- Psiquiátrica ____
- Sensorial ____
- Multifiducit (Más de un tipo de discapacidad) ____

5.- ¿Cuál es el grado de su discapacidad?

Leve ____

Moderada ____

Severa ____

6.- ¿Cuál es su cargo en la empresa?

7.- ¿Cuántas horas trabaja al día?

De 1 a 4 horas ____

De 5 a 8 horas ____

De 9 a 12 horas ____

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8.- ¿Considera usted que su proceso de inserción a la empresa fue el más idóneo?					
9.- Durante su proceso de inserción a la empresa, ¿Usted pudo indicar sus limitaciones asociadas a su discapacidad?					
10.- ¿La empresa acepto sus indicaciones asociadas a sus limitaciones, referente a su discapacidad?					
11.- ¿La empresa mostro interés en su comodidad laboral?					
12.- Durante su proceso de integración, ¿La empresa le asigno una persona dentro de su área de trabajo para facilitar dicho proceso?					
13.- ¿la empresa realizo un monitoreo constante durante su proceso de integración?					
14.- ¿La empresa realizo algún ajuste o cambio en su puesto o lugar de trabajo, tomando en cuenta su discapacidad y/o siguiendo las normas o leyes establecidas al respecto?					
15.- ¿La persona encargada de su integración en su puesto de trabajo se mostró interesada en su comodidad?					
6.- ¿La empresa lo mantuvo al tanto de planteamientos circunstanciales o eventuales que pudieran ocurrir durante el desarrollo de sus actividades laborales?					
17.- ¿Su proceso de inserción culmino de manera satisfactoria, cumpliendo lo esperado por usted?					
18.- ¿Considera usted que la empresa cumplió con todos los requisitos establecidos en las normas o leyes gubernamentales para su proceso de ingreso a la empresa?					

ANEXO B. PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

Preguntas realizadas tanto a tres trabajadores con discapacidad como a la dirección de recursos humanos y coordinación de Reclutamiento y Selección.

Director (a) y a la Coordinación de Reclutamiento y Selección:

1. ¿Cómo es el proceso de inserción de la empresa para una persona sin discapacidad?
2. ¿Cómo es el proceso de inserción de la empresa para una persona con discapacidad?
3. ¿Considera que es el proceso adecuado para una persona con discapacidad?
4. ¿Cómo es el seguimiento o acompañamiento que le hacen a sus trabajadores con discapacidad?
5. ¿Se aseguran de que los trabajadores con discapacidad tengan los recursos necesarios para realizar su trabajo?
6. ¿Cómo perciben la integración de estas personas en la empresa?

Trabajadores con discapacidad:

1. ¿Cómo fue tu proceso de inserción en la empresa?
2. ¿Te capacitaron para el cargo? ¿De qué manera?
3. ¿De qué forma la empresa realizó seguimiento a tu proceso de inserción?
4. ¿Cómo evalúas el acompañamiento de la empresa?
5. ¿Cómo es la relación con tu equipo de trabajo?
6. Alguna recomendación que quieras hacerle a la empresa, en cuanto al proceso de inserción.

ANEXO C. ENTREVISTAS REALIZADAS

1. Entrevista realizada al director (a) de RRHH de la empresa A

T (Tesisistas): ¿Cómo es el proceso de inserción de la empresa para una persona sin discapacidad?

DRRHH (director de recursos humanos): el proceso de inserción se comienza cuando la persona, con o sin discapacidad, pasa la cita con la doctora dentro de la propiedad; si la doctora los aprueba, la coordinación de Reclutamiento y selección los lleva desde recursos humanos, que está al lado de la entrada de los empleados, como puedes ver, hasta el departamento de Diseño, donde se encargan de darles mínimo dos uniformes, dependiendo de la cantidad de días que trabaje la persona, debidamente identificados con el logo de la organización y que se ajuste a la persona; en caso de no tener en ese momento uniformes de la talla del empleado, se les manda a arreglar con las costureras, pero su día de ingreso de posterga hasta que los uniformes estén listos. A veces se hacen excepciones con el personal de cocina, debido a que ellos traen su uniforme, pero se trata de que todos los empleados tengan el uniforme del hotel.

En cuanto tengan los uniformes, se les lleva hasta el departamento donde llevaran a cabo sus actividades laborales, en donde lo presentamos a sus compañeros de trabajo. Claro que antes se les avisa, a veces por correo y otras veces en personas. Previamente se le asigna una persona para que, en caso de duda o emergencia, acuda a él, de manera que no tenga que estar bajando a recursos humano; no porque vayan a molestar ni nada parecido, pero, ya sea un piso, tener que venir les puede resultar dificultoso, así que preferimos que tengan a alguien en su mismo departamento. Se les notifica sobre las salidas de emergencia, que puede y no puede hacer en horas de trabajo, y demás precauciones a tener en cuenta.

Finalmente, se les pregunta si tienen dudas o sugerencias, las cuales se anotan y pasan por la gerente de nuestra área, para que sean procesadas y se resuelvan en la mayor prontitud posible. Cabe mencionar, que todos los beneficios que le ofrecen se les notifica antes de llevarlos por sus uniformes.

T: ¿Cuál es la diferencia entre un proceso de inserción para una persona con discapacidad a la inserción para una sin discapacidad? En su empresa, claro está.

DRRHH: Bueno, realmente no hay mucha diferencia entre ambas inserciones laborales, tratamos de mantener la mayor igualdad posible, pero si ingresa una persona con discapacidad grave, entonces se le agregan ciertas cosas a su proceso de inserción. Claro que no se ha dado este caso, ya que somos una empresa muy operativa, y a nosotros no recurren muchas personas con este grado de discapacidad, posiblemente por esto mismo.

Claro que a las personas con discapacidad que ingresan con nosotros les damos más tiempo y atención que requiera, en caso contrario, entonces simplemente hacemos la inserción de manera normal.

T: ¿Considera que es el proceso adecuado para una persona con discapacidad?

DRRHH: Sinceramente, creo que es un buen proceso, teniendo en cuenta el tipo y grado de discapacidad que tiene nuestros empleados, y los que nos mandan curriculum, pero creo que podemos mejorar aún más; es decir, nuestro proceso de inserción es muy, demasiado, parecido para una persona con y sin discapacidad, y creo que no es bueno. Está bien mantener la igualdad, pero la verdad es que a las personas con discapacidad se les debe dar más atención.

Quizás me equivoque, pero es lo que creo.

T: ¿Cómo es el seguimiento o acompañamiento que le hacen a sus trabajadores con discapacidad?

DRRHH: Luego de que se termina el proceso, le preguntamos, al menos una vez al mes, al empleado sobre su comodidad y ambiente; le preguntamos a la hora del almuerzo, de manera que este en confianza. Cualquiera en el departamento puede preguntarle, depende de quién está almorzando cuando esa persona también lo haga. Por algo llamamos a nuestro comedor “El encuentro”.

T: ¿Se aseguran de que los trabajadores con discapacidad tengan los recursos necesarios para realizar su trabajo?

DRRHH: Por supuesto. Incluso nos aseguramos a nivel general, es decir, ya sea de recurso personal para hacer su trabajo, como si es un recurso del departamento en general; esto aplica mayormente en departamentos como Diseño y Cocina & Steward.

T: ¿Cómo perciben la integración de estas personas en la empresa?

DRRHH: Claro que a muchos les pareció bueno su inserción, pero también estas mismas personas y otras recomiendan en que podemos mejorar. En muchos casos no hacemos caso, ya que notamos que esas recomendaciones de opinión personal, que es lo que ellos hubieran querido, no porque crean que es mejor para los próximos nuevos ingresos.

2. Entrevista realizada al coordinador (a) de Reclutamiento y Selección de la empresa A

T: ¿Considera que el proceso de inserción actual es el más adecuado para una persona con discapacidad?

CRS (Coordinador de Reclutamiento y Selección): la verdad es que no me convence del todo. No es malo, pero se podría mejorar mucho; digo, cuando empecé a trabajar, por ejemplo, la empresa no tenía una estructura completa de cómo integrar a estas personas, simplemente las llevaban a su departamento, donde iban a trabajar, y, luego de notificar riesgos y demás, se dejaba con una persona a cargo, que se encargaba de llevarlo a buscar su uniforme, lo llevaba al comedor, prácticamente trataban al empleado como a un niño, y el departamento de recursos humanos no se involucraba mucho. Claro que esto fue la consecuencia de que no había director de recursos humanos en ese entonces, y la persona de mi coordinación no estaba capacitada de manera correcta.

Pero cuando me contrataron, al mes, creo, comencé a trabajar para mejorar estos procesos a mi cargo; el resultado es el actual proceso de inserción que aplicamos. No es el mejor, pero teniendo en cuenta a como era, creo que mejoramos bastante.

T: ¿Cómo es el seguimiento o acompañamiento que le hacen a sus trabajadores con discapacidad?

CRS: El mejor que podemos dar; me encargo de evaluar a la mejor persona en el departamento para que el ingresado con discapacidad y se les asegura que ante cualquier inconveniente, por mínimo que sea, puede llamar a recursos humanos y nos aseguramos de hacer seguimiento ante esto.

T: ¿Se aseguran de que los trabajadores con discapacidad tengan los recursos necesarios para realizar su trabajo?

CRS: De esto se encarga la gerente del departamento. Luego de finalizar el proceso de inserción, no me involucro más con las personas, a no ser que me busquen para hablar o que

los vea en el comedor o por el hotel. En las reuniones mensuales es que, al hacer un resumen del mes, se habla mejor sobre esto.

T: ¿Cómo perciben la integración de estas personas en la empresa?

CRS: Yo creo que es buena. Digo, a pesar de todo, nuestro índice de egreso es muy bajo, a comparación al de hace dos años, lo que nos dice que las personas no se van de la empresa, a menos que sea por algo que va más allá de sus, o nuestras, capacidades.

3. Entrevista realizada a un trabajador (ayudante de cocinero) de la empresa A

T: ¿Cómo fue tu proceso de inserción en la empresa? (explicación del proceso fue necesario)

AC (ayudante de cocinero): Hablando claro, no me gusto. Me dieron la bienvenida y me trajeron a cocina, me dejaron con el chef, el jefe en ese momento y me dijeron que, si necesitaba algo, lo dijera. Los cocineros, que son mis superiores, me regañaban si estaba sentado y después de muchas idas a la oficina del chef es que entendieron que no puedo estar de pie por mucho tiempo.

Veras, tuve un accidente y mi pierna no volvió a ser la misma; mi cojera es normal a comparación al dolor que siento a las dos horas de estar cocinando. Cocino dos horas y descanso casi una hora, depende del dolor; a veces tomo calmantes y a la media hora sigo trabajando. Estuve a punto de renunciar por eso, porque cada vez que estaba descansando, que me dolía la pierna, me llevaban a donde el chef porque y que era un vago. Lo hable con los de recursos humanos y fue que (nombre del coordinador de reclutamiento y selección) me ayudo, subió conmigo a cocina y hablo con los cocineros, incluso me dejo a cargo de (nombre del chef de banquetes) y él está siempre pendiente de mí; la verdad me alegra que sea el nuevo sous chef, es mejor jefe que el chef. ¿En qué iba?, ah sí, y también me pasaron a otro lado de la cocina donde tengo más aire y está cerca de las sillas donde descansaba antes. Realmente me facilitaron el trabajo.

T: ¿Te capacitaron para el cargo? ¿De qué manera?

AC: Ney pastel (forma de decir que no). Me dijeron dónde iba a trabajar, los implementos y donde estaba el almacén y ya.

T: ¿De qué forma la empresa realizó seguimiento a tu proceso de inserción?

AC: No me hicieron seguimiento hasta que hable con recursos humanos. Pero ahora si están pendiente de mí, incluso me llaman para trabajar en eventos, como es por horas y gano más; hasta me dan masajes gratis en la pierna, allá arriba en el spa.

T: ¿Cómo evalúas el acompañamiento de la empresa?

AC: Antes te hubiera dicho que es un asco, pero ahora es bueno.

T: ¿Cómo es la relación con tu equipo de trabajo?

AC: Actualmente es genial, hacemos bromas y tal, eso me dio más confianza. Me alegra no haber renunciado.

T: Alguna recomendación que quieras hacerle a la empresa, en cuanto al proceso de inserción.

AC: Sigán haciéndole caso a (nombre del coordinador de reclutamiento y selección). En verdad mejoro mi día a día en el trabajo.

4. Entrevista realizada a un trabajador (Estilista) de la empresa A

T: ¿Cómo fue tu proceso de inserción en la empresa? (explicación del proceso fue necesario)

E (Estilista): Me gustó mucho. (Nombre del coordinador de reclutamiento y selección) estuvo pendiente de mí y me llevo por un recorrido en el hotel, fuimos por mi uniforme y hasta le dijo a la directora de mi departamento que mi discapacidad era leve, que me dejara hacer mi trabajo sin obligarme a más, pero tampoco sin exigirme menos. Eso me gusto porque en el antiguo hotel donde trabajaba me hacían trabajar menos de lo que debía y si quería hacer más, pues no me dejaban.

No quiero hablar mal, pero es que sinceramente, mira, mi discapacidad es una tontería en comparación a otras. Mi brazo lo ves bien, pero si cargo algo pesado, duele, y no puedo subir más de aquí. Es algo que siempre eh tenido, desde que nací, este brazo es más débil que el resto de mi cuerpo y siendo yo diestra me dificulto conseguir una carrera, porque escribir mucho hacia doler mi brazo.

Pero aquí estuvieron pendientes, incluso mi supervisor es bueno, me hace reír y no me trata diferente por mi discapacidad.

T: ¿Te capacitaron para el cargo? ¿De qué manera?

E: Si, mi supervisor se encargó de enseñarme como debo limpiar y recoger las habitaciones de aquí; cosa que era diferente a como lo hacía en mis otros trabajos.

T: ¿De qué forma la empresa realizó seguimiento a tu proceso de inserción?

E: Cada vez que me ve (Nombre del coordinador de reclutamiento y selección) me pregunta si necesito algo y como me siento trabajando allí, al igual que (Nombre del supervisor).

T: ¿Cómo evalúas el acompañamiento de la empresa?

E: Es muy bueno, están pendiente de mi pero no me hacen sentir como agobiada ¿sabes?

T: ¿Cómo es la relación con tu equipo de trabajo?

E: Tenemos momentos de tensión, ya que solo un departamento muy ocupado, pero digo que es buena mi relación con ellos.

T: Alguna recomendación que quieras hacerle a la empresa, en cuanto al proceso de inserción.

E: Ninguna, solo que sigan trabajando así.

5. Entrevista realizada a un trabajador (Pastelera) de la empresa A

T: ¿Cómo fue tu proceso de inserción en la empresa?

P (Pastelera): Cuando yo llegue, solo me llevaron a cocina, ya que traía mi uniforme, y me dejaron allí, con el chef ejecutivo en ese momento, me explico dónde iba a trabajar y ya; comencé a trabajar así. No fue malo, pero tampoco bueno.

T: ¿De qué forma la empresa realizó seguimiento a tu proceso de inserción?

P: Cuando comencé a trabajar no había mucho, de hecho, lo que hacían era preguntarme como estaba, pero cuando me veían en el comedor y así. Ahora, están un poco más pendiente de mí, pero seguimiento tal cual, no hacen. O al menos no en mi caso.

T: ¿Cómo evalúas el acompañamiento de la empresa?

P: Personalmente, no sé, creo que bien. Están pendientes de mi pero no es un seguimiento como tal.

T: ¿Cómo es la relación con tu equipo de trabajo?

P: Normal. Digo, tenemos momentos en que hay tensión en cocina, ya que siempre se está cocinando, pero, pero lo menos, lo que es la parte de pastelería y panadería, nos llevamos bien.

T: Alguna recomendación que quieras hacerle a la empresa, en cuanto al proceso de inserción.

P: Tengo entendido que el proceso de bienvenida cambio, desde que llegue y no eh escucho algo malo sobre ello, pero, si te hablo en mi experiencia de hace dos años, era necesario cambiar, ya que uno no sabía cómo desenvolverse y era incómodo.

T: ¿Podrías decir cuál es la discapacidad que tienes?

P: Claro. Sufro de tics en los brazos, de repente empiezo a tener movimientos repentinos que no puedo controlar, tengo medicina controlarme, y la empresa me ayuda a conseguirla, pero si, esa es mi discapacidad.

ANEXO D. ENTREVISTAS REALIZADAS A LAS PERSONAS NO INSCRITAS EN EL CONAPDIS

1. Entrevista realizada a Cocinero, Discapacidad Física Moderada

T: Tenemos entendido que no estas registrado en el CONAPDIS, ¿Cierto?

C (Cocinero): Eh si, aun no.

T: ¿Aun no?

C: Es que no eh tenido tiempo de ir. Y la verdad es que me da un poco de flojera ir a eso, cuando no estoy trabajando, estoy con mi familia y en mis días libres tengo otras diligencias que hacer. Sé que debería ir, pero bueno como te dije lo eh retrasado.

T: ¿Y tienes idea de cómo y dónde registrarte?

C: Mi novia lo averiguo por mí, pero de solo pensar en que es del gobierno me quita las ganas de registrarme, aunque sé que debo hacerlo. Disculpa, debo seguir trabajando.

2. Entrevista realizada a Steward, Discapacidad Física Leve

T: Tenemos entendido que no estas registrado en el CONAPDIS, ¿Cierto?

S (Steward): Mira, hice la encuesta que trajiste porque me caes bien, pero la verdad no me gusta mucho esto de preguntarme así y tal. No estoy registrado en esa cosa y no lo necesito, basta con mi madre y sus cosas del gobierno, yo solo trabajo porque no quiero estar en la misma casa donde esta ella.

T: Tranquilo, no tienes que seguir con la entrevista.

S: Gracias (Nombre de un tesista) por eso me caes bien. Y disculpa que no te pueda ayudar más.

T: Igual gracias por tu tiempo.

3. Entrevista realizada a Houseman, Discapacidad Sensorial Moderada

T: Tenemos entendido que no estas registrado en el CONAPDIS, ¿Cierto?

H (Houseman): No, aun no, de hecho, esta semana voy a eso. No le tomo mucha importancia a inscribirme porque mi hermano me manda lo que necesito de Colombia y como solo estoy sordo de un oído entonces como que no necesito inscribirme (Levanta sus hombros) Hay personas peores que yo, más bien agradezco que mi discapacidad no sea tan notoria ni nada así.

4. Entrevista realizada a Cocinero, Discapacidad Física Moderada

T: Tenemos entendido que no estas registrado en el CONAPDIS, ¿Cierto?

C (Cocinero): Y no lo necesito. Mis padres siempre me criaron para que sea fuerte y no necesite de nadie, y no digo que no reciba ayuda, la familia de mi esposa me ayuda con las medicinas que necesito, pero si no me inscribo es por decisión propia.

T: ¿Y cómo sabe que no lo necesita?

C: Bueno hija, ¿tú no ves lo que ha hecho el gobierno?, Sé que suena muy prejuicioso, pero es que ya uno no puede confiar en nada de eso. De todas formas, tengo familia que trabaja allí y les puedo pedir que me registren y me ayuden si lo necesito. (Cambio de tema)

5. Entrevista realizada a Estilista, Discapacidad Física Leve

T: Sabemos que está ocupada, pero ¿podríamos hacerle una pregunta?

E (Estilista): Ah bueno, si es una pregunta entonces sí, porque tengo que subir a una habitación antes de que llegue el huésped.

T: Si, solo una pregunta, tenemos entendido que no estas registrado en el CONAPDIS, ¿Cierto? ¿Por qué?

E: Oh no, no estoy registrada, estaba en trámite para eso, pero lo deje porque dentro de poco me voy del país con mi esposo e hijo, y como que ya no le vimos sentido a inscribirme cuando ya ni estaré en el país. Debí hacerlo hace tiempo, pero ya que. Eso es todo, ¿no? Ya debo subir a la habitación.

T: Claro, gracias por su tiempo.