



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)

PERFIL DEL CARGO VS PERFIL PROFESIOGRÁFICO DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN EMPRESAS PRIVADAS
UBICADAS EN EL MUNICIPIO CHACAO

Realizado por:

Oviedo Perera Majayuris
Suarez Torres Yulay

Profesor guía:

Flores Morelia

RESULTADO DEL EXAMEN:

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

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Caracas, ____ de ____ de ____



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

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO:

**PERFIL DEL CARGO VS PERFIL PROFESIOGRÁFICO DE PERSONAS CON
DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN EMPRESAS PRIVADAS UBICADAS EN EL
MUNICIPIO CHACAO**

Caracas, 2014

La presente tesis la dedico con mucho cariño y amor:

Primeramente a Dios por haberme dado la vida y porque fue, ha sido y será mi ayudador, mi sustentador, mi protector y mi guía.

A mi papa que con su mejor esfuerzo me otorgo el privilegio de formarme en esta gran casa de estudios la Universidad Católica Andrés Bello. Le agradezco además por poner su confianza en mí y por darme aliento para seguir adelante.

A mi mama por su gran apoyo y comprensión que me dio durante esta etapa. Le agradezco también por poner su confianza en mí.

A mi esposo por el gran apoyo, comprensión y paciencia. Por haberme acompañado durante estos seis años. Por siempre estar pendiente de mí y por sus consejos.

A todos los profesores que sin interés alguno dispusieron de su tiempo para apoyarnos en el desarrollo de nuestra tesis. A trina Barbero y Lourdes Montenegro.

A Morelia Flores, por haber aceptado desinteresadamente ser nuestra tutora. Agradecida porque fue de gran bendición, sin duda, que gracias a ella podemos entregar esta tesis satisfactoriamente.

A todas aquellas personas que siempre estuvieron pendientes de mí y por todos aquellos consejos recibidos, gracias.

Majayuris Oviedo

Mi tesis la dedico con inmenso amor y cariño...

A Dios, por darme una familia maravillosa, abrirme e iluminarme el camino en todo momento, y por permitirme lograr esta meta.

A mis padres, Flor y Pablo, quienes con trabajo, honestidad y constancia, han logrado forjar en mí valores y motivos para estar hoy donde estoy; apoyándome y dándome el impulso necesario en todo momento para recorrer este camino lleno de días buenos, y no tan buenos. ¡Lo hemos logrado!

A mi hermano, por brindarme su compañía en las noches largas de estudio, por su apoyo emocional en todo momento y por creer en mí.

A mis familiares y amigos, que de manera directa o indirecta formaron parte de éste recorrido académico, participaron en la elaboración de esta tesis y me dieron fuerza para seguir adelante día tras día. ¡Gracias por estar cuando los necesité!

Finalmente, se la dedico a aquellos profesores que marcaron cada etapa de mi camino universitario, que me brindaron asesoría y aclararon dudas durante la elaboración de la tesis.

A todos ustedes, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Yulay Suarez

Agradecimientos

*Ante todo, queremos agradecer a **Dios** por habernos dado la vida, por estar con nosotras y por permitirnos encontrar en el camino a personas tan valiosas como nuestra familia, amigos, profesores y demás personas que fueron de gran ayuda y compañía durante esta etapa estudiantil.*

*A nuestros **padres**, por siempre apoyarnos y alentarnos a cumplir esta meta.*

*A nuestra tutora **Morelia Flores**, por su tiempo, dedicación, interés, por creer siempre en nosotras y apoyarnos desde el principio de este proyecto.*

*A **Lourdes Montenegro**, por su asesoría durante todos estos meses, su disponibilidad y por darnos ánimo.*

*A las **personas con discapacidad**, que nos permitieron contar con su apoyo y nos suministraron toda la información necesaria para llevar a cabo esta investigación.*

*A las **empresas** que tenían injerencia en este estudio, gracias por permitirnos desarrollar nuestro proyecto con ustedes.*

FORMATO E: FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

CÓDIGO* (para ser llenado por la secretaría de la escuela)	
TÍTULO (máximo 120 caracteres)	Perfil del Cargo vs Perfil Profesiográfico de Personas con Discapacidad que Laboran en Empresas Privadas Ubicadas en el Municipio Chacao
TUTOR	Flores Morelia
AUTOR(ES)	Oviedo Majayuris Suarez Yulay
ÁREA	Municipio Chacao
NÚMERO DE PÁGINAS	132
TEORÍA (S) EXPLICATIVA(S)	Organización Mundial de la Salud (OMS)
TIPO DE INVESTIGACION	Correlacional
TIPO DE DISEÑO	No experimental
POBLACIÓN	Personas con discapacidad que laboran en empresas privadas del Municipio Chacao y que poseen descripciones de cargo
TIPO DE MUESTREO	Probabilístico (aleatorio)
MUESTRA	Personas con discapacidad que laboran en empresas privadas del Municipio Chacao
UNIDAD DE ANÁLISIS	Empresas del Municipio Chacao, que poseen descripciones de cargos y en las cuales trabajan personas con discapacidad
VARIABLES	Factores de especificación del cargo y del ocupante Discapacidad
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Cuestionario
RESUMEN (Máximo 25 líneas)	La investigación se planteará como objetivo identificar el nivel de correspondencia existente entre el perfil del cargo y el perfil profesiográfico de personas con discapacidad que laboran en empresas privadas del Municipio Chacao, mediante la información suministrada por las personas con discapacidad, el perfil del ocupante y las descripciones de cargo que posean las empresas, y en caso de no poseerlas no formaran parte de la muestra de esta investigación. Se caracterizará por ser una investigación no experimental, de tipo correlacional, por lo que se medirá el nivel de correspondencia existente entre las variables: perfil del cargo y perfil profesiográfico de las personas con discapacidad, en un tiempo determinado y sobre una muestra seleccionada de manera intencional, partiendo de la comunicación con empresas privadas exclusivamente del Municipio Chacao, las referencias de las personas con discapacidad e incluso la información suministrada por organizaciones que brindan apoyo a las personas con discapacidad. Para la recolección de la información se utilizará un instrumento (cuestionario) elaborado a partir de la operacionalización de las variables antes mencionadas, que contendrá preguntas abiertas y cerradas, así como también, veinticinco afirmaciones con cuatro opciones de respuesta de la Escala Likert; administrado de manera

	personalizada a las personas con discapacidad que laboren dentro de empresas privadas en el Municipio Chacao. Por esto, se tomarán diversas aproximaciones teóricas e instrumentos de referencia, obtenidos de investigaciones precedentes y de lo publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como de lo publicado por la Organización Internacional del trabajo (OIT). Esta investigación será factible para el logro de los objetivos planteados, y los resultados que se obtengan serán manejados garantizando la absoluta confidencialidad y veracidad de los mismos.
--	---

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	viii
RESUMEN	vi
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I.....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
CAPÍTULO II.....	20
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos	20
Justificación	21
CAPÍTULO III	22
MARCO TEÓRICO	22
3.1. Estudio del Trabajo.....	22
3.2. Diseño de Cargo/Puesto	24
3.3. Análisis de Cargo/Puesto.....	25
3.4. Perfil del cargo o puesto de trabajo	26
3.5. Niveles de cargos o puestos de trabajo	27
3.6. Complejidad de los cargos o puestos de trabajo.....	28
3.7. Clasificación de los puestos de trabajo para personas con discapacidad.....	30
3.8. Perfil profesiográfico o del ocupante	32
3.9. Educación especial y formación profesional de las personas con discapacidad	34
3.10. Educación especial y formación profesional de las personas con discapacidad en Venezuela	37
3.11. Modalidades de empleo para personas con discapacidad.....	44
3.12. Concepto de discapacidad.....	46
3.13. Modelos de la discapacidad.....	46
3.14. Clasificación de la discapacidad	47
CAPÍTULO IV	54

MARCO METODOLÓGICO.....	54
4.1.Diseño y tipo de estudio.....	54
4.2.Unidad de análisis, población y muestra.....	55
4.3.Variables: definición conceptual y operacional.....	55
4.3.1. Variable: Factores de especificación del cargo y del ocupante	56
4.3.1.1. Definición conceptual.....	56
4.3.1.1.1. Perfil del cargo	56
4.3.1.1.2. Perfil profesiografico	56
4.3.1.2. Definición operacional.....	56
4.3.2. Variable: Discapacidad	57
4.3.2.1. Definición conceptual	57
4.3.2.1.1. Discapacidad.....	57
4.3.2.2. Definición operacional.....	57
4.4.Operacionalización de variables	59
4.5.Instrumento de recolección de datos	60
4.6.Recolección, procesamiento y análisis de la información	62
4.7.Viabilidad.....	62
4.8.Aspectos Éticos	63
CAPÍTULO V	64
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	64
CAPÍTULO VI	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXO A:	93
CARTA DE INVITACIÓN A JUECES EXPERTOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	93
ANEXO B: INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CORRESPONDENCIA EXISTENTE ENTRE EL PERFIL DEL CARGO Y EL PERFIL PROFESIOGRAFICO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	95
ANEXO C: DESCRIPCIONES DE PUESTO	102

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Contenido	Pág
Tabla 1. Organizaciones que apoyan a las personas con discapacidad.....	41
Tabla 2. Códigos de respuestas del instrumento utilizado.....	58
Tabla 3. Composición de la muestra según el género.....	61
Gráfico 1. Composición de la muestra según el género.....	61
Tabla 4. Composición de la muestra según la edad.....	62
Gráfico 2. Composición de la muestra según la edad.....	62
Gráfico 3. Cargo que ocupa.....	63
Gráfico 4. Antigüedad en la empresa.....	63
Tabla 5. Nivel de instrucción.....	64
Gráfico 5. Nivel de instrucción.....	64
Gráfico 6. Título obtenido.....	65
Tabla 6. Realización de cursos vinculados con el cargo que desempeña.....	65
Gráfico 7. Realización de cursos vinculados con el cargo que desempeña.....	66
Gráfico 8. Tipo de discapacidad.....	66
Gráfico 9. Habilidades o destrezas.....	67
Gráfico 10. ¿Ha trabajado antes?.....	68
Gráfico 11. Tiempo trabajado.....	68
Gráfico 12. Nivel de correspondencia de tareas y funciones derivadas del cargo.....	69
Gráfico 13. Nivel de Iniciativa.....	70
Gráfico 14. Nivel de Aptitud.....	70
Gráfico 15. Nivel de Esfuerzo Físico.....	71
Gráfico 16. Grado de Concentración Visual o Mental Necesario.....	72
Gráfico 17. Nivel de Supervisión.....	73
Gráfico 18. Nivel de Responsabilidad por Material, Equipamiento o Instrumental Asignado.....	73
Gráfico 19. Grado de Responsabilidad por Dinero.....	74
Gráfico 20. Grado de Responsabilidad por Títulos o Documentos.....	74
Gráfico 21. Nivel de Prestación de Servicio a Contactos Internos o Externos.....	75
Gráfico 22. Nivel de Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo.....	76

Gráfico 23. Nivel de Riesgo de Accidentes.....77

RESUMEN

La investigación se planteará como objetivo identificar el nivel de correspondencia existente entre el perfil del cargo y el perfil profesiográfico de personas con discapacidad que laboran en empresas privadas del Municipio Chacao, mediante la información suministrada por las personas con discapacidad, el perfil del ocupante y las descripciones de cargo que posean las empresas, y en caso de no poseerlas no formaran parte de la muestra de esta investigación.

Se caracterizará por ser una investigación no experimental, de tipo correlacional, por lo que se medirá el nivel de correspondencia existente entre las variables: perfil del cargo y perfil profesiográfico de las personas con discapacidad, en un tiempo determinado y sobre una muestra seleccionada de manera intencional, partiendo de la comunicación con empresas privadas exclusivamente del Municipio Chacao, las referencias de las personas con discapacidad e incluso la información suministrada por organizaciones que brindan apoyo a las personas con discapacidad. Para la recolección de la información se utilizará un instrumento (cuestionario) elaborado a partir de la operacionalización de las variables antes mencionadas, que contendrá preguntas abiertas y cerradas, así como también, veinticinco afirmaciones con cuatro opciones de respuesta de la Escala Likert; administrado de manera personalizada a las personas con discapacidad que laboren dentro de empresas privadas en el Municipio Chacao.

Por esto, se tomarán diversas aproximaciones teóricas e instrumentos de referencia, obtenidos de investigaciones precedentes y de lo publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como de lo publicado por la Organización Internacional del trabajo (OIT). Esta investigación será factible para el logro de los objetivos planteados, y los resultados que se obtengan serán manejados garantizando la absoluta confidencialidad y veracidad de los mismos.

Palabras claves: perfil del cargo - perfil profesiográfico - trabajo y discapacidad – descripciones de puesto

INTRODUCCIÓN

La discapacidad no es un tema nuevo, por el contrario, ha existido desde la antigüedad. Las personas con esta condición eran consideradas como un castigo divino, por lo que ejecutaban a los niños que nacían con alguna deformación y deficiencia. Esta situación ha ido cambiando a través del tiempo; en la actualidad, las personas con discapacidad son consideradas como seres activos que pueden participar en la sociedad. Es por ello, que mediante la implantación de medidas gubernamentales, se ha querido garantizar mejoras en la calidad de vida, acceso a la educación y a un empleo de calidad.

Así pues, las empresas han implantado políticas de selección, control de nóminas y capacitación, entre otras, con la finalidad de alcanzar la producción trazada como meta de manera eficaz y eficiente; además de invertir tiempo y recursos en la elaboración de perfiles de cargo y profesigráfico, que les brinda información detallada de las obligaciones y características de los puestos de trabajo y del ocupante de cada puesto, bien sea una persona sin discapacidad o con alguna discapacidad, lo cual permite a las últimas tener la oportunidad de ser parte del talento humano de cualquier organización, a pesar de su condición.

Actualmente, se observa un incremento de personas con discapacidad dado los conflictos armados, los accidentes de tránsito y laborales, y la violencia que se vive a nivel mundial. Es por ello que se requiere de un especial cuidado y supervisión del cumplimiento de las leyes concernientes al tema de la discapacidad.

Ante esta situación, en Venezuela se han decretado leyes, estatutos, ordenanzas, normas en pro de mejores condiciones para estas personas; cada una de ellas, así como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, señalan el derecho a la educación para las personas con discapacidad y el deber del estado de garantizar las condiciones necesarias para lograr la igualdad de oportunidades y condiciones que van desde mejoras en las infraestructuras hasta el acceso al mercado laboral.

Con el interés de conocer la situación de las personas con discapacidad en Venezuela, se plantea como objetivo general de la investigación que se presenta a continuación, determinar cuál es el nivel de correspondencia existente entre el perfil del cargo y el perfil profesigráfico de las personas con discapacidad, que laboran en empresas privadas del Municipio Chacao, para el año 2014.

La investigación se inicia con el primer capítulo que contempla el planteamiento del problema, donde se indica la situación en Latinoamérica, y específicamente en Venezuela, de las personas con discapacidad mediante cifras ofrecidas por diversas instituciones. Posteriormente, el segundo capítulo contiene los objetivos que guiarán la investigación.

Asimismo, un tercer capítulo que expresa el marco teórico donde se expone toda la documentación de la investigación, es decir, la base teórica que sirvió de soporte para su desarrollo. El cuarto capítulo hace referencia al marco metodológico que plantea la metodología utilizada, las unidades de análisis, la población, la muestra, validez, confiabilidad, el instrumento, los aspectos éticos y un cronograma con las actividades a comenzar una vez aprobado el proyecto.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas que muestran las tesis, páginas web, revistas, libros, que sirvieron de base para el emprendimiento de esta investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde la época de la Grecia clásica en la que se excluía al enfermo, al imposibilitado, al diferente. “Desde aquellos atavismos y supersticiones que despojaban a sus víctimas, franca o soslayadamente de la humanidad, asimilando su anomalía física o mental a la perversión moral; hasta nuestros días donde se trabaja incesantemente en programas de rehabilitación a nivel internacional” (Martino & Barrera, 2003, p. 9); la percepción que se tiene de discapacidad supone una dificultad para determinar cuál es el límite exacto entre normalidad y minusvalía, pues sin duda es el producto de una historia llena de maltratos, falta de valoración y menosprecio a la que estas personas se vieron sometidas.

Así pues, Palacios (2008, p. 25), indica que a lo largo del tiempo “han existido grandes contradicciones en el tratamiento otorgado a las personas con discapacidad. Dichas contradicciones son una constante histórica, y constituyen una manifestación de la tensión existente entre las diferentes concepciones de las que es objeto la discapacidad”.

Es por esto, que en el Informe Mundial Sobre La Discapacidad, publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define la discapacidad en términos genéricos como las deficiencias que impiden a las personas realizar y participar en diversas actividades, incluyendo además los “aspectos negativos de la interacción entre una persona (que tiene una condición de salud) y los factores contextuales de esa persona (factores ambientales y personales)” (Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial, 2011, p. 4). Pues bien, son muchas las limitaciones a las que se enfrentan estas personas diariamente. En este sentido, es importante señalar la definición propuesta por Berman (s/f, p. 2) quien considera que “la discapacidad es el resultado de la interacción de deficiencias físicas, sensoriales o mentales con el ambiente físico, y cultural; y las instituciones sociales”.

Evidentemente, las personas con discapacidad no sólo sufren limitaciones físicas, sino también limitaciones sociales, tal como lo expresa Oliver de forma convincente, según Barton (1998, p. 25), en su libro *Discapacidad y Sociedad*:

Todos los discapacitados experimentan su condición de tales como una limitación social, sea que estas limitaciones se produzcan como consecuencia de los entornos arquitectónicos inaccesibles, de las cuestionables ideas sobre inteligencia y competencia social, de la incapacidad del público en general para usar el lenguaje de signos, de la carencia de material de lectura en braille o de las actitudes públicas hostiles hacia personas con deficiencias no visibles.

Considerando lo anteriormente mencionado, se puede afirmar que la discapacidad es un problema global que requiere la implantación de medidas que logren mejorar la calidad de vida, la situación económica y social, así como los derechos de las personas con esta condición. Es por ello que numerosos órganos e instituciones, tales como: La Organización de las Naciones Unidas (ONU), su Comisión de Desarrollo Social, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización Mundial de la Salud (OMS), han desarrollado proyectos con la finalidad de brindarles apoyo. Aunado a esto, el 13 de diciembre de 2006 se aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, siendo la primera herramienta que hace valer los derechos de estas personas en el siglo XXI.

Esta Convención (2006) reconoce que el 10% de la población presenta alguna discapacidad, es decir, 650 millones de personas. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Resumen del Informe Mundial Sobre La Discapacidad (2011, p. 7) estima que “más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad; o sea, alrededor del 15% de la población mundial”. Esta situación se agrava al indagar en un estudio realizado por Berman (s/f), en el cual la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que estas cifras serán mayores en los próximos treinta años, aumentando en los países del Sur el número de personas con discapacidad en 120%, mientras que en los países del Norte el crecimiento será de 40%.

Resulta importante destacar que “en América Latina existe alrededor de 85 millones de personas con algún tipo de discapacidad” (Organización Mundial de la Salud). En base a la

Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), entre los años 2003 y 2005, se realizaron estudios en algunos países de América Latina en los que se evidencian cifras de las personas con discapacidad. A continuación se presentan algunos resultados: En Nicaragua, existe un 10,3% de personas con deficiencias, en Panamá fue de 11,6%, en Ecuador de 12,1%, en Chile 12,9%, para el caso de Colombia, según la Organización Panamericana de la Salud:

...del total de personas detectadas con limitaciones permanentes, 71,2% presentaban solo una limitación; 14,5%, dos limitaciones; 5,7%, tres, y 8,7%, cuatro o más. Del total de personas que informó tener alguna discapacidad, 29% tenían limitaciones para moverse o caminar; 14,6% para usar brazos y manos; 43,2% para ver, a pesar de usar lentes; 17,3% para oír, aunque usasen audífonos; 12,8% para hablar; 11,9% para entender o aprender; 9,9% para relacionarse con los demás, por problemas mentales o emocionales; 9,4% para bañarse, vestirse o alimentarse por sí mismos, y 19,4% presentaron alguna otra limitación.

Teniendo claro los conceptos y las cifras de las personas con discapacidad, es oportuno señalar las clasificaciones emprendidas por la OMS (2001) de acuerdo a la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) en la que se indica que la discapacidad puede ser: Física (padecimiento de anomalías orgánicas en el aparato locomotor o las extremidades, en el sistema nervioso o las alteraciones viscerales), Mental (retraso mental en sus distintos grados) y sensorial (trastornos relacionados con la vista, el oído y el lenguaje.)

En este orden de ideas, los países tanto desarrollados como en vías de desarrollo deben centrar parte de sus esfuerzos en proporcionar una verdadera integración de las personas con discapacidad en la sociedad. Es por ello que, un elemento fundamental para la integración social de estas personas es la educación, ya que el grado académico constituye un requisito importante para que puedan brindar sus servicios a las empresas e insertarse en el mercado laboral. En uno de los países latinoamericanos como Ecuador, se evidencia mediante una publicación de la prensa en el año 2010, que existe un gran obstáculo en la inserción al mercado laboral de personas con discapacidad debido a que muchos no tienen el bachillerato

completo e incluso son analfabetas, sólo el 25% de la población tiene el bachillerato completo (Paso a Paso, 2010).

Esta situación lleva a preguntarse ¿Cómo las empresas pueden hacer para contratar a esta masa de personas que no tienen un nivel educativo adecuado para desempeñar determinados cargos? Pese a estas circunstancias que se viven a nivel mundial, las empresas deben tener un mínimo de personas con discapacidad, este número varía de país en país, pero, lo relevante es señalar que esto no se cumple en todas las organizaciones entonces, ¿El nivel educativo es el factor que impide la inserción de estas personas en el mercado laboral?

No obstante, en la publicación “El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión”, De Lorenzo (2004, p. 75), afirma que “cuando las personas con discapacidad trabajan, frecuentemente lo hacen en empleos en los que se les paga menos y en los que tienen pocas posibilidades de promoción profesional”. Asimismo, este autor indica, citando a Wolinsky, que “en general las personas con discapacidad no trabajan, y las que lo hacen ocupan puestos de poca especialización y perciben retribuciones inferiores” (De Lorenzo, 2004, p. 75).

Hoy en día, el mundo laboral requiere un tipo de trabajador que debe afrontar una serie de exigencias y situaciones diversas, que no siempre suelen resultar sencillas. Es por esto, que las organizaciones para alcanzar sus estrategias, deben generar flexibles perfiles de cargo y del ocupante, “que incluyan la equidad y no la igualdad de condiciones. Es decir, considerar las competencias reales que requiere un determinado cargo, y no factores que no tengan directa relación con el adecuado desempeño de una función” (Acción RSE, 2005, p. 20).

Así pues, Jiménez (2012, p. 1) señala que un perfil de cargo no es más “que la definición del cargo, que incluye la relación de actividades que desarrollaría una persona al ocuparlo”; por su parte, la página web 1Asesores (2013, p. 1) indica que un perfil profesigráfico o del ocupante consiste en “definir las tareas y la asignación de las aptitudes o cualidades con las que debe contar una persona para llevar a cabo dichas tareas”.

A la hora de acceder a un puesto de trabajo en una organización, las diversas personalidades de los futuros trabajadores, hace necesaria una evaluación del puesto de trabajo y de los riesgos derivados del mismo, y más aún en el caso de personas con discapacidad, que pueden mostrar más desajustes en relación con el desempeño de las tareas de un puesto de trabajo. De esa manera, las exigencias se basarán en los requisitos del puesto y en las habilidades del ocupante, y se logrará obtener beneficios organizacionales tales como: contar con personas constantes en su trabajo, puntuales, productivas, y les permitirá a las empresas (y aún más en el caso de ingresar personas con discapacidad) acercarse más y de mejor manera a las necesidades reales de los distintos grupos de la población (Acción RSE, 2005, p. 18).

En los últimos años, han aparecido conceptos que hacen referencia a criterios de diseño para que los entornos, productos y servicios puedan ser utilizados por todo tipo de usuarios, incluidas las personas con discapacidad, tales como el Diseño para Todos y la Accesibilidad Universal. El Diseño para Todos, es entendido según lo citado por Sebastián y Noya (2009, p. 6), como “el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizados por la mayor gama posible de personas, abarcando el mayor número de situaciones posible”; mientras que la Accesibilidad Universal es la condición en la que deben estar “los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables, y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible” (Sebastián & Reyes, 2009, p. 6).

A través de distintas experiencias, se ha demostrado, que al crear los puestos de trabajo con criterios generales de diseño universal, se mejora la accesibilidad y facilidad de uso de forma equitativa a todos los trabajadores. Además, sería más sencillo realizar cualquier adaptación individual que necesitara un trabajador con una limitación concreta (Sebastián & Reyes, 2009, p. 6).

Es por ello, que el perfil de un cargo o puesto de trabajo para una persona con discapacidad, debe realizarse de tal manera que las incompatibilidades entre el trabajador y el resto de los componentes del puesto de trabajo, puedan ser identificadas y corregidas

(Sebastián & Reyes, 2009, p. 8); ya que obtener un empleo, no sólo es una fuente de ingreso para éstas personas, sino es un factor importante para promover su inclusión social y una mejor calidad de vida (Landauro, 2005, p. 1).

Las personas con discapacidad pueden integrarse en todo tipo de empresas, compitiendo en los distintos niveles de cargos, de igual a igual, siempre y cuando se ubiquen en el puesto correcto, compatible con su perfil ocupacional, y se les brinde el apoyo requerido dependiendo de su tipo de discapacidad, para su normal desempeño laboral (COCEMFECYL, 2007, p. 1).

Evidentemente, el tema de la discapacidad se experimenta a nivel mundial, en algunos países en mayor magnitud que en otros, pero de igual manera requiere la misma atención. Es conveniente tratar el tema en el caso específico de Venezuela, en donde la Ley Para Personas Con Discapacidad (2007), en el artículo 5, define la Discapacidad como:

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

Asimismo, es de gran relevancia presentar una definición implícita en un estudio realizado por Pestana (2005, p. 5), en la que se considera que:

Las personas que poseen algún tipo de limitación física, sensorial o intelectual, son llamadas personas con discapacidad; en algunos casos son vistas sólo como un ser enfermo, incapaz de incorporarse a la sociedad y desarrollarse en los espacios educativos, laborales o familiares; se piensa comúnmente que una persona que no oye, no ve o no camina, no es capaz de integrarse a la sociedad y desarrollar sus otros sentidos hasta desenvolverse igual o mejor que una persona sin discapacidad.

De acuerdo con el párrafo precedente, es pertinente mostrar las cifras de las personas con discapacidad en el país, considerando que parece no haber datos más recientes que los emitidos por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en el año 2001, los cuales indican que las personas con discapacidad representan el 3.9% de la población total, equivalente a 907.694 individuos (García, 2006). No obstante, Violo (s/f) realizó un estudio sobre las personas con discapacidad en Venezuela y señala que:

...existen otras cifras, como las emitidas por la Organización Mundial de la Salud OPS/OMS, 2000: que establecía la población de personas con discapacidad, en Venezuela, en 2.370.000 personas, equivalente a 10% de la población, Cifra que aparentemente sale de un simple cálculo matemático de acuerdo a estándares internacionales. El CONAPI establecía, más o menos para esa fecha 1.600.000 personas con discapacidad, 6% del total de la población, obedeciendo a parámetros similares que nos parecen más bien caprichosos.

Evidentemente, Venezuela no posee datos actualizados sobre la Discapacidad, sin embargo, el gobierno ha implementado medidas a fin de mejorar las condiciones de estas personas mediante diversas leyes, normas, ordenanzas, programas, reglamentos, entre ellos: La Ley Para Personas Con Discapacidad, Ley Antidiscriminación de las Personas Con Discapacidad, La Ley de Los Seguros Sociales, Normas COVENIN, Ordenanzas Municipales, El Consejo Nacional Para Las Personas Con Discapacidad (CONAPDIS), Programa de Atención en Salud Para Las Personas Con Discapacidad (PASDIS), Misión José Gregorio Hernández. Asimismo, en el artículo 81 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se establece que:

Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con participación solidaria de las familias y la sociedad, les garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley. Se les reconoce a las personas sordas el derecho a expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolanas.

En el caso de Venezuela, el sistema educativo según Herrera (s/f), comprende 4 niveles y 6 modalidades, entre los niveles se encuentran la educación Preescolar, la educación Básica,

la Educación Media Diversificada y Profesional y la Educación Superior; y entre las modalidades se hallan la Educación Especial, la Educación para las Artes, la Educación Militar, la Educación para la Formación de Ministros del Culto, la Educación de Adultos y la Educación Extraescolar.

Entonces bien, tomando como referencia todas las categorías de discapacidades entre las cuales se encuentran la sordera total, ceguera total, retardo mental, discapacidad en extremidades superiores o discapacidad en extremidades inferiores, y otro tipo de discapacidades las cuales no se han diagnosticado con precisión pero parecen asociarse a enfermedades diversas que generalmente aparecen durante la vejez, García (2006, p. 72), en la Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales, indica que:

...el 49,76% (448.431) de los individuos con discapacidades poseen educación básica, el 32,99% (297.273) no posee ningún nivel educativo, el 7,98% (71.905) tiene educación media, el 3,54% (31.923) posee nivel universitario, el 1,97% (17.792) recibió educación especial, el 1,42% (12.810) posee nivel técnico superior, el 1,37% (12.343) nivel pre-escolar y el 0,97% (8.695) nivel técnico medio.

Además, este mismo autor refiriéndose a las características de toda la población venezolana que no posee ningún tipo de discapacidad, revela que “de una población total de 3 años o más equivalente a 21.570.956 personas, 2.274.268 (10,5%) no han aprobado ningún nivel educativo formal, mientras que 12.047.754 (55,9%) sólo ha aprobado el nivel básico y únicamente 1.650.730 (7,6%) han obtenido título universitario” (García, 2006, p. 73).

Estos datos no sólo reflejan que las personas con discapacidad requieren un mayor acceso a la educación, sino también formación profesional acorde con las necesidades del mercado de trabajo, y puestos de trabajo adecuados a sus capacidades e intereses, porque entre el 24,51% (167.935) de los individuos con discapacidades que se encuentran en la fuerza de trabajo, la mayoría se encuentra en el sector privado (83,81%). Sin embargo, los trabajos que ocupan las personas con discapacidad son de inferior calidad que los de la población sin discapacidades (García, 2006, p. 73).

Teniendo en cuenta esta situación, el estado venezolano ha ido incrementando en los últimos años, medidas dedicadas a favorecer la readaptación profesional y el empleo de las personas con discapacidad. Evidencia de ello es el artículo 290 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, señalando que:

Las disposiciones de esta Ley protegerán a las personas con discapacidad, bien sea esta congénita, sobrevenida o de cualquier otro hecho o circunstancia que afecte su desarrollo físico, intelectual o que le impida realizar actividades personales o laborales en forma idéntica al resto de los trabajadores y las trabajadoras. Profundizando la universalización de los derechos de las personas con discapacidad, e incorporándolas a los procesos productivos.

En ninguna circunstancia pueden ser excluidos o excluidas y todo patrono o patrono está obligado a incorporar a por lo menos el cinco por ciento de su nómina total a trabajadores y trabajadoras con discapacidad, en labores cónsonas con sus destrezas y habilidades, debiendo recibir en todo caso un trato digno, e insertarse en la entidad de trabajo con las mismas garantías y características de los demás de los trabajadores y trabajadoras.

No se podrá establecer discriminación alguna y se facilitara el desarrollo de su actividad en condiciones dignas y decorosas en beneficio de ellos y ellas, de sus familias y de la sociedad.

Asimismo, la Ley Para Las Personas Con Discapacidad, publicada en el año 2007, expresa en su artículo 28, que:

Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal 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.

Del mismo modo, el gobierno venezolano ha impulsado medidas para garantizar el ingreso de personas con discapacidad en la educación superior, y que además puedan tener las condiciones necesarias para que esta población pueda culminar su carrera universitaria sin

distorsiones y con el mayor apoyo posible. De hecho, el Ministerio de Educación Superior tiene como política otorgar becas a los estudiantes con alguna discapacidad, pero aún no tienen el registro exacto de la situación de la población estudiantil con discapacidad, dónde están, cuántos son, el tipo de discapacidad que poseen y en qué condiciones realizan sus estudios. Para esto, el ministerio ha solicitado a las instituciones de educación superior un registro detallado de esos estudiantes, sin embargo, no ha obtenido resultados satisfactorios. Asimismo, la dirección de Educación Especial y la Defensoría Especial del Pueblo con Competencia Nacional en el Área de Personas con Discapacidad, son organismos que también se han unido a esta causa de mejorar las condiciones y ofrecer apoyo a las personas con discapacidad.

Otro de los entes involucrados en este propósito de la inclusión, es el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), creado para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y enfocado a responder satisfactoriamente a dicha población vulnerable, a través de la búsqueda de mecanismos necesarios para generar avances significativos en la prevención y promoción de cambios culturales en relación con la discapacidad. Es por esto, que el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad tiene establecida como misión:

Dignificar la calidad de vida de las personas con discapacidad, mediante las políticas públicas desarrolladas por el Gobierno Nacional garantizando así, la atención integral, la prevención de la discapacidad y la inclusión participativa y protagónica de este colectivo y sus familiares en la sociedad de la República Bolivariana de Venezuela.

Es por esto que, en Venezuela las empresas deberían darle mayor importancia a la creación de perfiles de cargo y perfiles profesiográficos, para que aquellos puestos que podrían ser ocupados por personas con discapacidad estén acorde con sus capacidades y potencialidades, además de poder contar con un empleo decente. Ante esta situación, es necesario plantear la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de correspondencia existente entre el perfil del cargo y el perfil profesiográfico de las personas con discapacidad, que laboran en empresas privadas ubicadas en el Municipio Chacao, para el año 2014?

CAPÍTULO II

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para dar respuesta a la pregunta anteriormente planteada, a continuación se establecen el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación:

Objetivo general

Determinar la correspondencia existente entre el perfil del cargo y el perfil profesiográfico de personas con discapacidad que laboran en empresas privadas del Municipio Chacao, para el año 2014.

Objetivos específicos

- 3.1. Identificar los requisitos exigidos por la empresa para el desempeño de los cargos que ocupan los trabajadores con discapacidad.
- 3.2. Identificar los perfiles de los trabajadores con discapacidad que ocupan esos cargos.
- 3.3. Determinar la correspondencia que existe entre el perfil del cargo y el perfil profesiográfico de los trabajadores con discapacidad que ocupan esos cargos.

Justificación

La importancia de ésta investigación radica en realizar un estudio para determinar la correspondencia que hay entre el perfil del cargo y el perfil profesiográfico de personas con discapacidad que laboran en empresas privadas ubicadas en el Municipio Chacao durante el año 2014, a fin de garantizar que los cargos que ocupan estas personas en las distintas empresas, estén acorde con sus capacidades y potencialidades.

La relevancia teórica de la presente investigación incluye la profundización en el conocimiento de lo que implica la discapacidad y algunos de los basamentos legales relacionados con este tema, sobre todo en el ámbito laboral, lo cual es muy importante tanto para las empresas como para los ciudadanos con discapacidad, porque a través de ello harán valer mejor sus derechos. Además, el proceso de transformación en materia de desarrollo que se ha venido experimentando a nivel mundial, ha sido acompañado por un giro importante en los modelos de política social donde el sector público y privado adquieren nuevas dimensiones que suponen la asunción de nuevos roles y responsabilidades.

Con esta investigación se aspira obtener información relacionada con la conducta y beneficios que puedan tener las personas con discapacidad en el mundo laboral, las posibilidades de mejora de la calidad de vida de este colectivo, otorgando herramientas para el fomento y protección del empleo de las personas con discapacidad, que permitan brindar un ambiente donde predomine la igualdad y la no discriminación.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

De acuerdo con el objetivo general de la investigación que se refiere a la determinación del nivel de correspondencia existente entre el perfil del cargo y el perfil profesiográfico de las personas con discapacidad, se considera pertinente abordar algunos aspectos teóricos que servirán de base para comprender la investigación, entre ellos: estudio del trabajo, diseño de cargo, análisis de cargo, perfil del cargo o puesto de trabajo, niveles de cargos o puestos de trabajo, complejidad de los cargos o puestos de trabajo, clasificación de los puestos de trabajo para personas con discapacidad, perfil profesiográfico o del ocupante, educación especial y formación profesional de las personas con discapacidad, la educación especial y formación profesional de las personas con discapacidad en Venezuela, modalidades de empleo para personas con discapacidad, concepto de discapacidad, modelos de la discapacidad y finalmente la clasificación de la discapacidad.

3.1. Estudio del Trabajo

La palabra trabajo encierra una variedad de conceptos, ya que se considera como una actividad, producto, exigencia, así como también una tarea, empleo, oficio u ocupación; constituyendo las tres primeras acepciones la complejidad de esa actividad natural y esencial del ser humano denominada trabajo y siendo complementarias entre sí, mientras que, por otra parte, el trabajo entendido como una tarea, oficio, ocupación u otras acepciones similares, “nos introduce en el problema de las raíces etimológicas y de la semántica, generando no pocas de las ambigüedades que entorpecen una labor de clarificación conceptual y de sistematización de la ciencia del trabajo” (Urquijo & Bonilla, 2010, p. 73).

En términos científicos, Urquijo y Bonilla (2010, p. 75) en su libro “La Remuneración del Trabajo”, indican que por trabajo se entiende “la actividad ejercida, corporal y mentalmente, con racionalidad y método, para el logro de la subsistencia personal y/o de otra finalidad económica, cultural o social”. Así pues, en esta definición se acepta que el ser

humano se desenvuelve en la actividad laboral impulsado por la energía corporal, que es guiada a la vez por la racionalidad que se mueve con una doble finalidad (individual y social).

La ciencia o estudio del trabajo, al igual que el concepto de la palabra trabajo, no está exenta de ambigüedades. Por esto, en la página web GestioPolis (2001), el estudio del trabajo de manera genérica se entiende como ciertas técnicas, y en particular, como el estudio de métodos y la medición del trabajo que “son usados para examinar el trabajo humano en todos sus contextos y que llevan sistemáticamente a investigar todos los factores que influyen en la eficiencia y economía de la situación estudiada con el fin de efectuar mejoras” (p. 1). Asimismo, Urquijo y Bonilla (2010, p. 73), expresan que la ciencia del trabajo abarca una gran variedad de dimensiones del saber, ya que incluye aspectos biológicos, técnicos, económicos, sociales, entre otros. Sin embargo, en un sentido más estricto, como lo es el económico, la ciencia del trabajo posee su propio objeto formal (la configuración de la actividad laboral humana); su propia metodología (el análisis empírico de esa actividad y la posible deducción lógica de ciertos principios); su propio objetivo (la solución de múltiples problemas que surgen en las distintas configuraciones y relaciones de trabajo); y sus propios resultados (la mejora de la eficiencia, del rendimiento, de la satisfacción en el trabajo, y consecuentemente de la paz laboral).

La ciencia del trabajo también es definida por Hugo H. Hilf, según Urquijo y Bonilla (2010, p. 74), como los conocimientos acumulados y la búsqueda de éstos con relación al trabajo humano, “apoyada en la investigación, consolidada por la experiencia, es decir en concordancia con ella (teoría-praxis), elaborada metódicamente, expuesta sistemáticamente, y con pretensiones de validez general por los resultados positivos que se obtienen de ella”. Así pues, esta ciencia comprende cuatro grandes áreas como lo son: la filosofía de la ciencia del trabajo (significación histórica y sistematización teórica; la metodología de la ciencia del trabajo; el contenido de la ciencia del trabajo (técnica y ordenación del trabajo, valoración objetiva (de los puestos) y su evaluación (del desempeño); y finalmente la ética del trabajo o principios del comportamiento laboral (Urquijo & Bonilla, 2010).

3.2. Diseño de Cargo/Puesto

Para el buen desempeño de la función administrativa en una organización, resulta importante tener en cuenta una parte especializada del estudio del trabajo, conocida como diseño y análisis de cargos o puestos de trabajo.

Etimológicamente, el término “puesto” se deriva del verbo poner y sugiere posición: lugar, espacio, ubicación, señalada para una actividad. A niveles superiores (de oficina o jerárquicos) se suele preferir hablar de cargos, término que subraya más las responsabilidades y competencias a ellos asignadas (Urquijo & Bonilla, 2010, p. 85). Sin embargo, Chiavenato (2002, p. 165), en su libro “Gestión del Talento Humano”, señala que por cargo se entiende “la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa”. Aunado a esto, también indica que desde una perspectiva horizontal, “cada cargo está alineado con otros cargos del mismo nivel jerárquico que, en general, reciben denominación equivalente (directores, gerentes, jefes, operadores); desde la perspectiva vertical, cada cargo está incluido en algún departamento, división o área de la empresa” (Chiavenato, 2002, p. 165). Además, los cargos forman parte del formato estructural de la organización que condiciona y determina la distribución, configuración y el grado de especialización de los cargos.

Así pues, el puesto de trabajo puede ser visto como la unidad fundamental del trabajo organizado, con una dimensión estructural y funcional, que incluye una jerarquización desde los niveles manuales y operativos hasta los de índole ejecutiva. En relación al carácter estructural del puesto, éste refleja un vínculo estrecho y directo con los niveles del organigrama; en cuanto al carácter funcional, manifiesta su dinamismo, guiado por los objetivos de la empresa, transformando el flujo del trabajo en cada fase o etapa de la producción (Urquijo & Bonilla, 2010, p. 85).

En el mundo actual, en lo que todo cambia y las organizaciones tienen la obligación de hacerlo por sobrevivencia, los puestos o cargos también necesitan cambiar, ellos están siempre

evolucionando, innovándose, y al diseñarlos es importante que se definan las condiciones básicas que contendrá, como por ejemplo el conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá desempeñar (contenido del cargo), los métodos y procesos de trabajo, a quién deberá reportar el ocupante del cargo (responsabilidad), y a quién deberá supervisar o dirigir (autoridad) el ocupante de ese cargo.

3.3. Análisis de Cargo/Puesto

Analizar un cargo significa detallar qué exige el cargo del ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para desempeñarlo de manera adecuada. El análisis se realiza partiendo de la descripción del cargo, cuya finalidad es relacionar qué hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones lo hace y porqué lo hace (Chiavenato, 2002, p. 184), en otras palabras, la descripción del cargo es un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del cargo, cuyo formato incluye comúnmente el nombre del cargo, el resumen de las actividades que se deben desempeñar y las principales responsabilidades del cargo. Muchas veces también incluye las relaciones de comunicación del cargo con otros cargos.

El análisis de cargos o análisis de puestos, según lo expresado por Urquijo y Bonilla (2010, p. 100) en su libro “La Remuneración del Salario” es “una investigación sobre los contenidos (equipos, tareas, funciones, exigencias, etc.) y algunas dimensiones del puesto de trabajo, que debe ser llevada a cabo por especialistas”, usando técnicas como la observación, encuesta, experimentación, entre otras, “...con el objeto de identificarlos con precisión, describirlos, y establecer sus requisitos o especificaciones, elaborando así un reporte, o Manual, que podrá ser utilizado para distintos fines organizativos y administrativos” (Urquijo & Bonilla, 2010, p. 100).

De esta manera, el análisis de cargo es el desarrollo de una investigación sistemática, mediante procedimientos lógicos e instrumentos idóneos, es decir, supone todo un proceso, de los elementos constitutivos (intrínsecos y extrínsecos) del puesto de trabajo, entre ellos, las especificaciones del cargo en relación con la persona que deberá ocuparlo y las exigencias

(requisitos) que el cargo impone a la persona que lo ocupará desde el punto de vista intelectual, físico, de responsabilidades y de condiciones de trabajo.

3.4. Perfil del cargo o puesto de trabajo

Resulta interesante destacar que “un puesto de trabajo está conformado por una serie de elementos intrínsecos que constituyen su contenido, las exigencias que se derivan de ellos, y una serie de elementos extrínsecos que lo dimensionan y explicitan” (Urquijo & Bonilla, 2010, p. 86). Entre los elementos intrínsecos se encuentran: a) Los equipos: hacen referencia a herramientas, maquinarias, escritorios, accesorios de mantenimiento, seguridad, también se incluye la materia prima y el producto que se elabora. b) Los instructivos: también conocidos como manuales, se refieren a los documentos que acompañan a los equipos, son más complejos y rígidos debido a la tendencia de la mecanización del trabajo de oficina. Es importante resaltar que los instructivos no son modificables. c) Las actividades: son las tareas, operaciones que se llevan a cabo para realizar determinadas labores en el puesto de trabajo. d) La función (propósito): se refiere al significado que adquieren las tareas de un mismo orden y orientación. e) Función Global: es la sumatoria de las funciones generales de los puestos, bajo responsabilidad de un cargo superior. f) Objetivo o propósito: es la finalidad que se aspira alcanzar con las actividades que se realizan del puesto. (Urquijo & Bonilla, 2010, pp. 86-88).

Por otra parte, las dimensiones extrínsecas del puesto de trabajo son: a) Denominación del puesto. b) Ubicación, es decir, piso, planta, departamento, etc. c) Entorno, se refiere al ambiente que rodea al puesto de trabajo. d) Plaza, o también conocido como puesto vacante, hace referencia a la carencia de ocupantes. e) Tipo de supervisión, es decir, por un lado, algunos puestos requieren de supervisión directa e inmediata y por otro lado, supervisión indirecta o general. f) Posición: es la ubicación jerárquica del puesto. g) Relaciones: existente entre los puestos, así como sus conexiones. h) Métodos y procedimientos: son modificables y hacen referencia a los parámetros de comportamiento que se deben adoptar en el puesto de trabajo. i) Rango, es la calificación que recibe el puesto mediante un sistema de valoración. j)

Código: se refiere a una cifra que permite la identificación del puesto (Urquijo & Bonilla, 2010, p. 89).

En definitiva, todos estos elementos hacen énfasis en el perfil del ocupante que exige el puesto. Cuando el perfil del puesto es igual que el perfil del candidato, éste “reúne las condiciones ideales para el puesto y, por lo mismo, se le aprueba” (Chiavento, 2008, p. 139).

3.5. Niveles de cargos o puestos de trabajo

En una organización, la definición de niveles conlleva a situar cada puesto de la misma en un nivel determinado, dentro de una jerarquía de niveles. De tal modo, que se definan los puestos de trabajo, tanto los actuales como los que se van a crear, asignando a todos esos puestos unos niveles organizativos, para hacer un uso inteligente y útil de los mismos, que permitan alcanzar los objetivos de la empresa (López F. , 2004, p. 1).

Así pues, al asignarle niveles a los puestos de trabajo, se establece también la dependencia y la relación que tienen las personas dentro de la empresa. Es por esto que Gavilanes (2012, p. 1), señala que dentro de una organización existen los siguientes niveles jerárquicos:

- a) Nivel Directivo: Está conformado principalmente por la Junta General de Accionistas y tiene como funciones principales crear normas y procedimientos, reglamentos y resoluciones que debe seguir la organización y que le permitirán un mejor desenvolvimiento administrativo y operacional.
- b) Nivel Ejecutivo: Representa la responsabilidad del manejo de la empresa, ya que debe velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas, normas y procedimientos considerados obligatorios y necesarios para el funcionamiento de la organización, establecidos por el nivel directivo. También se encarga del manejo de planes, programas, métodos y otras técnicas administrativas de alto nivel, junto al nivel operativo y auxiliar, para su ejecución.

- c) Nivel Asesor: Se encarga de aconsejar, informar, preparar proyectos en materia jurídica, financiera, económica, contable, industrial y otras áreas relacionadas con la empresa, y a diferencia de los niveles anteriores, éste no posee autoridad en mando.
- d) Nivel Auxiliar o de Apoyo: Brinda ayuda a los otros niveles administrativos en la prestación de servicios, de manera oportuna y eficiente.
- e) Nivel Operativo: Es el responsable directo de la ejecución de las actividades básicas de la organización y se considera la columna vertebral de la producción y comercialización, conformándose así en el nivel más importante de la empresa. Bajo su mando puede delegar autoridad, más no responsabilidad.
- f) Coordinaciones: Integra las actividades de departamentos independientes para alcanzar las metas de la organización con eficacia. Tiene autoridad sólo hacia sus dependientes y asesora, puede delegar autoridad más no responsabilidad. La naturaleza de las tareas realizadas y el grado de interdependencia presente entre las personas de las diversas unidades es lo que determinará el grado de coordinación.
- g) Puestos Operativos: Representa la parte fundamental en la producción o realización de tareas primarias. No tiene autoridad ni delega responsabilidad.

Una empresa está compuesta por varios niveles organizacionales, lo que permite al personal que labora en la misma conocer la vinculación, responsabilidades y actividades a desarrollar en cada puesto o área específica, además de entender cómo funciona cada nivel y la forma apropiada de interactuar con cada uno de ellos.

3.6. Complejidad de los cargos o puestos de trabajo

El término complejidad se refiere generalmente a un conjunto de características de algo formado por muchos elementos, así como también a la dificultad o grado de exigencia para realizar alguna actividad (WordReference, 2013, p. 1).

Al hacer referencia a una organización, se puede entender que existe una complejidad organizacional definida en la página web Psicología Online (2013, p. 1) como “la multiplicidad de unidades estructurales en las que se agrupan los miembros de una organización. Unidades que pueden establecerse en función de los roles, los puestos, los conocimientos, las funciones, los rangos, etc.”.

Las unidades en que pueden clasificarse los miembros de la organización varían vertical y horizontalmente, entendiendo la diferenciación vertical como la división de funciones entre los distintos departamentos y unidades de la organización, la división del trabajo entre los miembros que integran la empresa, establecido a través de los distintos puestos y tareas, y la división del conocimiento necesario para la realización de las tareas y fines organizacionales. Por otro lado, los distintos puestos de trabajo no se diferencian sólo por las funciones que se deben cumplir en cada uno de ellos, sino también se diferencian en función del rango que ocupan esas funciones, es decir, en función de los distintos niveles de jerarquía, por tanto, la diferenciación vertical se desprende de la propia división del trabajo (Psicología Online, 2013, p. 1).

Los puestos de trabajo pueden diferir de una empresa a otra, a pesar de tener la misma denominación. Es por esto que Jaques en una publicación realizada por Sosa (2011, p. 1), distingue siete niveles de complejidad en las demandas de un puesto, que se corresponden con los niveles de desarrollo de la capacidad humana, entre ellos:

- a) Nivel I: Se refiere a posiciones que requieren trabajar con personas y cosas, en contacto directo con el material a través de los sentidos. Existe un camino y un procedimiento establecido por el cual el empleado debe guiarse, y es un nivel en el cual las decisiones son estructuradas y el grado de libertad requerido es mínimo.
- b) Nivel II: Abarca tareas que requieren el manejo de conceptos y palabras, el uso del juicio y la puesta en práctica de funciones intelectuales para análisis y síntesis. Se

refiere a actividades para las cuales es necesario acumular información, detectar la más relevante, para luego sacar conclusiones.

- c) Nivel III: Se requiere el uso de diferentes criterios para afrontar problemas de cierta complejidad, de manera que con los datos acumulados o el diagnóstico inicial, se pueda llegar a diagnósticos alternativos (conceptual, intangible, abstracto).
- d) Nivel IV: Implica manejar varios caminos alternativos en interacción para llegar a una conclusión producto de la combinación, es decir, realizar un procesamiento en paralelo.
- e) Nivel V: Comprende tareas de alta complejidad, integradas por totalidades unificadas (marketing, producción, administración, entre otros) que deben ser tratadas como un todo, sin desconocer las cualidades individuales, con el fin de realizar proyectos de largo plazo y dando importancia a las prioridades.
- f) Nivel VI: Incluye tareas altamente complejas y abstractas, propias del nivel superior de una organización. Requiere reunir información, acumularla, distinguir lo relevante de lo no relevante y pensar reflexivamente, para tratar el conjunto de las unidades del negocio en el contexto internacional.
- g) Nivel VII: En este nivel se trabaja con alternativas paralelas, eligiendo la más adecuada para una situación particular. Supone análisis, síntesis, abstracción, generalización, anticipación, predicción y decisión sobre condiciones de alta incertidumbre; además se debe trabajar con datos abstractos en condiciones inciertas para tomar decisiones con respecto a niveles muy concretos. Es el nivel del más alto ejecutivo de una gran empresa, multinacional y trasnacional.

3.7. Clasificación de los puestos de trabajo para personas con discapacidad

La Organización Internacional del Trabajo, desde sus inicios, buscó el modo de abordar el problema de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, y en el año 1921, trató de introducir la obligación de emplear mutilados de guerra en las legislaciones de cada

país, además de diferentes métodos para que las personas discapacitadas se readaptaran en dicho ámbito, y fue en 1925 cuando logró que se reconocieran las necesidades profesionales de los inválidos mediante la indemnización de los accidentes de trabajo (Rottenberg, 2007, p. 30).

Sin embargo, hoy en día las personas con discapacidad se enfrentan a un escenario complicado, ya que las ofertas de trabajo son más escasas debido a la crisis económica y formar parte de este colectivo hace más difícil la incorporación en el mercado laboral. Aunado a esto, muchos empresarios, y población en general, tienen la creencia que la discapacidad es un obstáculo invencible, lo cual se observa con mayor énfasis en ámbitos tan cruciales como el acceso a la educación, al empleo, servicios públicos y privados. Es por esto, que los individuos con algún tipo de discapacidad tienen el gran reto de convencer a las empresas, y a la sociedad en general, que ellos son igualmente valiosos y poseen potenciales muchas veces desconocidos, para encontrar un puesto de trabajo en cualquier organización.

La Fundación Adecco, realizó un estudio de las ocupaciones laborales más adecuadas para las personas discapacitadas, teniendo en cuenta la pluralidad de circunstancias y perfiles. En dicho estudio, se determinó que la discapacidad física de las personas no afecta su nivel cognitivo, por eso el valor de estas personas reside en la capacidad o habilidad de comunicación, la cual van desarrollando día a día como consecuencia de los impedimentos físicos que poseen. En general, “las personas con discapacidad física están limitadas a trabajos sedentarios y de oficina, en muchos casos con algunas adaptaciones. Profesiones como gestor de cobros, administrativo o tele operador están resultando ser accesibles para estas personas” (González, 2012).

Asimismo, González (2012), indica en su artículo “Empleos para personas con discapacidad”, que los individuos con discapacidad intelectual son metódicos y constantes, cualidades muy valoradas por las empresas. Cuando estas personas adquieren una rutina, la interiorizan y no pierden la atención en su tarea. Por eso, pueden realizarse profesionalmente como operarios de limpieza y también como jardineros.

Por otro lado, las personas con discapacidad psíquica u orgánica pueden desempeñarse como manipuladores de alimentos o preparadores de pedidos, es decir, pueden realizar actividades de casi cualquier tipo pero sin llegar al punto de ser actividades que les causen mucho estrés.

Sin embargo, en el artículo “Empleos para personas con discapacidad”, González (2012) dice que:

La discapacidad sensorial conlleva principalmente deficiencias visuales o auditivas, por lo que suelen descartarse los trabajos que requieran la atención al público personal o telefónicamente. Es un colectivo que ha demostrado poder alcanzar altos niveles de concentración en sus actividades, cualidad muy valorada en empleos como por ejemplo grabador de datos, muy adecuado para personas con discapacidad auditiva. En cuanto a las personas con discapacidad visual, cuando la ceguera es muy acusada o total, resulta difícil lograr una integración laboral efectiva. La radio, podría ser una buena elección, pues es un medio al cual las personas ciegas no tienen que adaptarse y son capaces de transmitir emociones mejor que nadie.

Todo lo expuesto anteriormente, refleja que éste sector de la población a pesar de tener ciertas limitaciones, no carecen de las habilidades necesarias para ocupar un puesto de trabajo, por ende, deben ser considerados como mano de obra efectiva e integrados al sector productivo del país para así reforzar valores como la motivación y el deseo de superación.

3.8. Perfil profesiográfico o del ocupante

En las empresas se elaboran perfiles profesiográficos partiendo de la información obtenida en las descripciones de puesto, lo cual permite crear el perfil del candidato idóneo que ocupará un puesto de trabajo (Aragonempleo, 2013, p. 3). En los perfiles profesiográficos se definen las características cualitativas y cuantitativas que ha de tener el ocupante del puesto a cubrir, es decir el perfil del ocupante, el cual es definido como “el conjunto de habilidades o competencias que, en relación a las exigidas por el puesto, el ocupante trae consigo y debe demostrar en su desempeño” (Urquijo & Bonilla, 2010, p. 90).

El contenido del perfil profesiográfico según la página web Aragonempleo (2013, p. 3), está estructurado de la siguiente manera:

- a) Características específicas: Se ubican aquellas características que el individuo debe poseer. Se incluyen la edad preferible, el sexo, lugar de residencia, servicio militar, permiso de conducir, entre otros.
- b) Conocimientos: En esta parte se reflejan los componentes relacionados con los estudios y aprendizajes recibidos por el individuo, es decir, las enseñanzas recibidas y las experiencias profesionales que han tenido. Se suele incluir la formación académica, la formación específica relacionada con el puesto, el nivel de idiomas extranjeros, conocimientos de informática, experiencia en un puesto de trabajo similar, el tiempo trabajado, entre otros.
- c) Aptitudes y rasgos de personalidad: Se reflejan todas las habilidades o capacidades que el individuo debe poseer y que le posibilitarán desarrollar con eficacia el trabajo asignado, además de aquellos rasgos de personalidad que se consideran apropiados para permitir en el futuro un correcto desempeño en el puesto de trabajo. Se detallan aspectos como el nivel de inteligencia, la aptitud verbal y numérica, la aptitud para las relaciones espaciales, capacidad de análisis, aptitud mecánica, razonamiento abstracto, control emocional, seguridad en sí mismo, extroversión, introversión, creatividad, responsabilidad, liderazgo, y otros rasgos que se consideren necesarios para desempeñarse en el puesto de trabajo.
- d) Motivación: Se refiere a las fuerzas personales que harán que los conocimientos, experiencias, aptitudes y actitudes que la persona posee se hagan efectivos en la realización del trabajo que se desarrollará. Se especifican en este apartado las motivaciones por: salario, puesto de trabajo, empresa, oportunidades de promoción, poder, status, entre otros.

Es importante destacar, que los elementos antes mencionados se aplican para cualquier persona, no obstante, cuando se trata de empleos para personas con discapacidad deben tratarse de manera más específica y cuidadosa.

Hoy en día, las empresas insisten en que es necesario haber terminado la secundaria o tener un título universitario para acceder a casi cualquier trabajo. Sin embargo, existen muchas personas con discapacidad que no tienen acceso a la enseñanza a pesar de tener una capacidad intelectual alta, así como también existen aquellas que han tenido la oportunidad de ir a la escuela y adquirir conocimientos a través de un proceso llamado Educación Especial o que han tenido acceso a otras formas de enseñanza, pero cuyo nivel educativo por sí sólo no permite determinar que poseen los conocimientos, competencias o aptitudes necesarias para desempeñar un determinado empleo (Heron, 2008, p. 32).

También existen empleos que requieren personas con determinadas características físicas, intelectuales o sensoriales, y las personas con discapacidad han manifestado ser capaces de adquirir aptitudes o competencias para desempeñar un empleo a un nivel aceptable; por lo tanto, el perfil profesiográfico se debe realizar con la mayor precisión posible, para de esa manera apoyar el empleo de personas con discapacidad (Heron, 2008, p. 34).

3.9. Educación especial y formación profesional de las personas con discapacidad

El ser humano adquiere valores y conocimientos que le permiten desenvolverse en la vida a través de un proceso llamado educación. En el caso de las personas con discapacidad, el término con el cual se ha denominado este proceso es Educación Especial, entendiéndola según Contramaestre, Díaz, y Duque de Sánchez (2011, p. 4), en su publicación sobre la “Evolución Histórica de la Educación Especial a Nivel Mundial y en Venezuela”, como “La formación impartida a estudiantes con necesidades educativas especiales debidas a superdotación intelectual o discapacidades psíquicas, físicas o sensoriales”. También, indican que “la educación especial en sentido amplio comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a compensar dichas necesidades, ya sea en centros ordinarios o específicos” (Contramaestre, Díaz, & Duque de Sánchez, 2011, p. 4).

Los movimientos sociales impulsaron el nacimiento de la educación especial, la cual se ha ido incorporando en la estructura del sistema educativo de los distintos países del mundo, facilitando la incorporación de los alumnos con algún tipo de discapacidad. Es por eso que en la actualidad, también se habla de educación inclusiva, definida en el documento de la Conferencia Internacional de Educación, como aquella que “tiene por objeto eliminar la exclusión social como consecuencia de actitudes y respuestas a la diversidad en términos de raza, clase social, origen étnico, religión, género y aptitudes” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2008, p. 6). Así pues, constituye “un elemento indispensable del derecho a la educación de las personas con discapacidad, pues ésta trata de evitar la exclusión de todos los educandos, incluidos aquellos con discapacidad” (Dávila, Naya, & Lauzurika, s/f, p. 99).

En 1981, se celebraron diversas conferencias y simposios, incluido el Primer Congreso Fundacional Internacional de Personas con Discapacidad, que tuvo lugar en Singapur del 30 de Noviembre al 6 de Diciembre, en conmemoración del Año Internacional de los Impedidos. El 3 de Diciembre del siguiente año, se aprobó el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, que tuvo como propósito, según la publicación “Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad” (s/f), realizada por las Naciones Unidas:

Promover medidas eficaces para la prevención de la incapacidad, la rehabilitación y la realización de los objetivos de "participación plena" de los impedidos en la vida social y el desarrollo y de "igualdad". Esto significa oportunidades iguales a las de toda la población, y una participación equitativa en el mejoramiento de las condiciones de vida resultante del desarrollo social y económico.

El Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad forma parte del surgimiento de una nueva era en la que se definiría la discapacidad tratando de eliminar los obstáculos sociales y del entorno. Éste programa se basó en los principios de normalización, integración y participación. En ese sentido, “la normalización implica que las personas con discapacidad deben gozar de igualdad de oportunidades que el resto de las personas,

involucrándose en conjunto con la sociedad en general, siendo participe activamente de la dinámica de la vida social” (Bosio & Ferrioli, 2009, p. 19).

En materia de educación, El Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, señala que “los niños impedidos tienen el mismo derecho a la educación que los demás, y requieren una acción dinámica y servicios especializados” (Naciones Unidas (Enable), 2013). También, indica que “se han logrado avances importantes en las técnicas didácticas y se han aplicado valiosas innovaciones, y es mucho lo que aún se puede hacer para la educación de los impedidos” (Naciones Unidas (Enable), 2013).

De igual forma, en la Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales: Acceso y Calidad (1994), se reafirma el derecho humano que tienen todas las personas a la educación, incluidas las personas con discapacidad. Los delegados de esta Conferencia Mundial creen y proclaman que:

todos los niños de ambos sexos tienen un derecho fundamental a la educación y debe dárseles la oportunidad de alcanzar y mantener un nivel aceptable de conocimientos, cada niño tiene características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje que le son propios, los sistemas educativos deben ser diseñados y los programas aplicados de modo que tengan en cuenta toda la gama de esas diferentes características y necesidades, las personas con necesidades educativas especiales deben tener acceso a las escuelas ordinarias, que deberán integrarlos en una pedagogía centrada en el niño, capaz de satisfacer esas necesidades, las escuelas ordinarias con esta orientación integradora representan el medio más eficaz para combatir las actitudes discriminatorias, crear comunidades de acogida, construir una sociedad integradora y lograr la educación para todos; además, proporcionan una educación efectiva a la mayoría de los niños y mejoran la eficiencia y, en definitiva, la relación costo-eficacia de todo el sistema educativo.

Siguiendo con el mismo orden de ideas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconoció en su Conferencia Internacional realizada en el año 2000, la importancia de la educación y la formación en personas con discapacidad, en la cual se expresa según O’Reilly (2003, p. 34), que:

La educación y la formación son un medio para empoderar a la gente, mejorar la calidad y la organización del trabajo, destacar la productividad de los ciudadanos, aumentar los ingresos de los trabajadores, mejorar la competitividad de las empresas, promover la seguridad de los trabajos y la equidad e inclusión social. La educación y la formación son, por lo tanto, un pilar central del trabajo decente.

Además de la educación y formación, también se les debe brindar orientación y asesoramiento profesional, servicios de colocación, prácticas de reclutamiento y selección, información sobre educación y mercado laboral, entre otras cosas importantes que se deben considerar como parte de una política de trabajo y empleo para las personas con discapacidades (O'Reilly, 2003, p. 34).

Es importante destacar que, al incrementar el nivel de formación de éstas personas, se facilita su capacitación para el trabajo y pueden vencerse las resistencias de los empresarios a incorporar a este grupo de candidatos a la planilla de sus empresas. Es por eso, que la formación “es una de las mejores herramientas que puede aplicarse como mecanismo corrector de las desigualdades padecidas por las personas con discapacidad, en especial como corrector de las tasas de actividad y empleo de este grupo” (Callado, 2008, p. 1).

3.10. Educación especial y formación profesional de las personas con discapacidad en Venezuela

En la sociedad venezolana, desde principios del siglo XX, ha existido interés por ofrecer atención a las personas con discapacidad, muestra de ello fue el reconocimiento del derecho a recibir atención educativa adecuada que se le hizo a los sordo-mudos a través del Código de Instrucción Pública en 1912.

En el año 1967, dependían del Ministerio de Educación tres escuelas especiales para la atención de niños sordos y con problemas de lenguaje, incluyendo la escuela Louis Braille del Instituto Nacional de Ciegos, y se crearon el Departamento de Excepcionales y Preescolar, adscrito a la Dirección de Educación Primaria y Normal.

Para 1975, según Loginow (2004, p. 34), en su Guía de Estudio sobre “Educación Especial”, se establece:

la política de Estado en materia de Educación Especial, fundamentada en principios de base científica y jurídica, se crea la Dirección de Educación Especial, que reemplaza a la sección de Educación Excepcional y se le adscribe a la Dirección General Sectorial de Básica y Media Diversificada, igualmente se crea la Comisión Permanente de Retardo Mental mediante Decreto N° 953 y en 1977 nace la Fundación para el Desarrollo de la Educación Especial (Decreto N° 2038).

Es en el año 1976, cuando el Ministerio de Educación mediante el documento titulado “Conceptualización y Políticas de la Educación Especial en Venezuela”, determina el funcionamiento de la Educación Especial en el país; y el año 1980 “se le otorga a la Educación Especial carácter de Modalidad dentro del Sistema Educativo Nacional y para 1989 se revisa la Política” (Loginow, 2004, p. 34). Finalmente, en 1997, se desarrolla un documento por cada área de atención y programa perteneciente a esta modalidad, y los cambios que han surgido en relación a la Educación Especial, desde ese momento hasta ahora, se han realizado en concordancia con los requerimientos y necesidades del devenir histórico-político-social. (Loginow, 2004, p. 34).

El sistema educativo de un país es la forma en que se compone su estructura educativa. En tal sentido, se entiende por sistema educativo aquel que “abarca todas aquellas instituciones encargadas de atender las necesidades educativas de acuerdo a su realidad económica, social, política y cultural, responde a los fines de la educación nacional y se organiza en diversas estructuras y modalidades...” (Loginow, 2004, p. 35).

En Venezuela, el sistema educativo se concibe según la Ley Orgánica de Educación (2009), Capítulo III, en su artículo 24, como:

un conjunto orgánico y estructurado, conformado por subsistemas, niveles y modalidades, de acuerdo con las etapas del desarrollo humano. Se basa en los postulados de unidad, corresponsabilidad, interdependencia y flexibilidad. Integra políticas, planteles, servicios y comunidades para garantizar el proceso educativo y la formación permanente de la persona sin distingo de edad, con el respeto a sus capacidades, a la diversidad étnica, lingüística y cultural,

atendiendo a las necesidades y potencialidades locales, regionales y nacionales.

Así pues, el sistema educativo venezolano se organiza en cuatro niveles, entre ellos: educación inicial la cual comprende las etapas de maternal y preescolar destinadas a la educación de niños y niñas, constituyendo el primer nivel obligatorio del sistema educativo y se cursa con edades comprendidas entre cero y seis años; la educación primaria, comprende seis años y los niños ingresan en este segundo nivel a partir de los seis años de edad; la educación media comprende dos opciones: educación media general con una duración de primer a quinto año, y educación media técnica con duración de seis años, de primero a sexto año; y la educación universitaria constituye el último nivel del sistema educativo y comprende los niveles de pregrado y postgrado universitarios. Además, se identifican varias modalidades dentro de la estructura del sistema educativo venezolano, entre ellas: la educación especial, la educación de jóvenes, adultos y adultas, la educación en fronteras, la educación rural, la educación para las artes, la educación militar, la educación intercultural, la educación intercultural bilingüe, y otras modalidades que sean determinadas legalmente (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2009).

Se debe destacar, que las modalidades del sistema educativo según el artículo 26 de la Ley Orgánica de Educación (2009), son:

variantes educativas para la atención de las personas que por sus características y condiciones específicas de su desarrollo integral, cultural, étnico, lingüístico y otras, requieren adaptaciones curriculares de forma permanente o temporal con el fin de responder a las exigencias de los diferentes niveles educativos.

Así pues, Herrera (2013, p. 2), señala en su publicación “El Sistema Educativo Venezolano”, que la Educación Especial está destinada a:

atender en forma diferenciada, por métodos y recursos especializados, a aquellas personas cuyas características físicas, intelectuales o emocionales comprobadas sean de tal naturaleza y grado, que les impida adaptarse y progresar a través de los programas diseñados para los diferentes niveles del sistema educativo. Igualmente presta atención especializada a aquellas personas que posean

aptitudes superiores y sean capaces de destacarse en una o más áreas del desenvolvimiento humano.

Además, dentro del sistema educativo, conforme a lo establecido por el Currículo Nacional Bolivariano (2007, p. 29), la Educación Especial es un subsistema “que garantiza la atención integral a la población con necesidades educativas especiales en institutos educativos, unidades educativas y programas de bienestar y desarrollo estudiantil, desde los cero (0) años de edad”. Este subsistema tiene como finalidad “la formación y desarrollo integral de las personas con necesidades educativas especiales” (Currículo Nacional Bolivariano, 2007, p. 29).

Es importante destacar que, Loginow (2004, p. 35), afirma que a través de la educación Especial se deben aprovechar las potencialidades y fortalezas de este colectivo, además señala que:

La Educación Especial como Modalidad, se inscribe en los mismos principios y fines de la educación en general, manteniendo una relación de interdependencia con el resto del sistema y representa la opción de política educativa para la atención educativa integral de la población con necesidades educativas especiales, al considerar la caracterización y diversidad de la población y los programas específicos, estrategias, ayudas técnicas y pedagógicas requeridas.

No obstante, la Ley para las Personas con Discapacidad (2007), con su objeto de lograr el desarrollo integral de las personas con discapacidad que habitan en Venezuela, en materia de Educación estableció en su artículo 16 que:

Toda persona con discapacidad tiene derecho a asistir a una institución o centro educativo para obtener educación, formación o capacitación. No deben exponerse razones de discapacidad para impedir el ingreso a institutos de educación regular básica, media, diversificada, técnica o superior, formación preprofesional o en disciplinas o técnicas que capaciten para el trabajo. No deben exponerse razones de edad para el ingreso o permanencia de personas con discapacidad en centros o instituciones educativas de cualquier nivel o tipo.

De igual modo, en el artículo 18 de la misma Ley, se establece que:

El Estado regulará las características, condiciones y modalidades de la educación dirigida a personas con discapacidad, atendiendo a las cualidades y necesidades individuales de quienes sean cursantes o participantes, con el propósito de brindar, a través de instituciones de educación especializada, la formación y capacitación necesarias, adecuadas a las aptitudes y condiciones de desenvolvimiento personal, con el propósito de facilitar la inserción en la escuela regular hasta el nivel máximo alcanzable en el tipo y grado de discapacidad específica.

Las personas con discapacidad que no puedan recibir educación básica contarán con servicios apropiados que garanticen su desarrollo y bienestar, incluyendo los brindados en los centros de enseñanza especializada.

Quienes deban permanecer en escuelas especializadas por el grado de su discapacidad intelectual, deben ser atendidos, independientemente de su edad cronológica.

Los familiares de niños, niñas y adolescentes con discapacidad deben ser informados y educados adecuadamente acerca de la discapacidad de que se trate, y capacitados para ser copartícipes eficientes en las actividades educativas y formativas de ellas y ellos.

Así pues, el Estado debe garantizarles a estas personas una mejor calidad de vida, la inclusión y la integración en las actividades que se lleven a cabo tanto en la comunidad como a nivel nacional. Es por esto que, en el Capítulo II de la Ley para las Personas con Discapacidad, dictada por la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, en el año 2007, el artículo 17 dispone que:

El Estado promoverá la salud y calidad de vida, dando prioridad a la educación para la prevención de la discapacidad en todos los niveles y modalidades educativas y a la colectividad en general, a través de una amplia utilización de recursos humanos, materiales, tecnológicos, técnicos y financieros, para lo cual aportará los recursos necesarios y promulgará los instrumentos legales que posibiliten el desarrollo de programas de prevención de la discapacidad.

Las personas naturales y jurídicas, corresponsabilizándose y cooperando en el propósito de obtener salud integral al menor costo, ofrecerán sus recursos y facilitarán la difusión de mensajes educativos y preventivos sobre la salud y discapacidad.

Igualmente, el artículo 21 de dicha Ley, señala que:

El Estado, a través del sistema de educación regular, debe incluir programas permanentes relativos a las personas con discapacidad, en todos sus niveles y modalidades, los cuales deben impartirse en instituciones públicas y privadas,

con objetivos educativos que desarrollen los principios constitucionales correspondientes. Asimismo, debe incluirse la educación, formación y actividades especiales en relación con la prevención de la discapacidad.

Otro derecho consagrado en la Ley anteriormente mencionada, es el que se establece en el artículo 20, el cual expresa que:

El Estado ofrecerá, a través de las instituciones dedicadas a la atención integral de personas con discapacidad, cursos y talleres dirigidos a reorientar, capacitar oralmente en el uso de la lengua de señas venezolana, a enseñar lectoescritura a las personas sordas o con discapacidad auditiva; el uso del sistema de lectoescritura Braille a las personas ciegas o con discapacidad visual, a las sordociegas y a los amblíopes. Así como también, capacitarlos en el uso de la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia escritos o auditivos de fácil acceso, los medios de voz digitalizadas y otros sistemas de comunicación; en el uso del bastón, en orientación y movilidad para su desenvolvimiento social y otras formas de capacitación y educación. El Estado garantizará el acceso de las personas sordas o con discapacidad auditiva a la educación bilingüe que comprende la enseñanza a través de la lengua de señas venezolana y el idioma castellano. El Estado reconoce la lengua de señas venezolana como parte del patrimonio lingüístico de la Nación y, en tal sentido, promoverá su planificación lingüística a través de los organismos competentes.

Definitivamente, se debe considerar que más allá de la formulación de un marco legal y de políticas públicas orientadas a reconocer y hacer valer los derechos de las personas con discapacidad tanto en el país como a nivel mundial, la formación profesional que reciban estas personas debe ajustarse al grado de compromiso que presenten sus limitaciones y debe responder a las necesidades del mundo cada vez más cambiante.

Resulta importante destacar, que en la actualidad se encuentran aproximadamente cuarenta mil personas con discapacidad insertas en el mercado laboral como consecuencia de “Instrumentos como la Ley Orgánica para las Personas con Discapacidad, aunado al proceso de contraloría y visibilización desarrollado por los Comités Comunitarios de Personas con Discapacidad” (AVN, 2012, p.1).

No obstante, la AVN expresa según la cifra ofrecida por la gerente de Atención Integral del CONAPDIS (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad) Vielma Mery

(2012) “figuran 25.785 personas con discapacidad laboralmente activas en 4.005 empresas del país... Estamos hablando de que en Venezuela hay aproximadamente 400.000 empresas, de las cuales un poco más de 4.000 tienen personas con discapacidad en su nómina”.

Del mismo modo, es relevante destacar el tema de la calificación y certificación de las personas con discapacidad, tomando como referencia el artículo 7 de la ley para personas con discapacidad:

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. La calificación de la discapacidad es consecuencia de evaluación individual o colectiva efectuada con el propósito de determinar la condición, clase, tipo, grado y características de la discapacidad.

La certificación de la condición de persona con discapacidad, a los efectos de esta Ley, corresponderá al 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. Tal certificación será requerida a los efectos del goce de los beneficios y asignaciones económicas y otros derechos económicos y sociales otorgados por parte del Sistema de Seguridad Social, de acuerdo con la ley. La calificación y certificación de la discapacidad laboral es competencia del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral... (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2007).

En definitiva, la certificación es un documento que valida la discapacidad que tiene una persona mediante informes y evaluaciones, a su vez, esto permite obtener un registro de las personas con discapacidad en el país. Por otra parte, la calificación se refiere a la condición de la persona y es un documento indispensable para el ingreso al mercado laboral.

Cabe destacar que, en el país se está trabajando severamente para garantizar la formación e inserción laboral de las personas con discapacidad, “el Ministerio de Educación Universitaria y el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista desarrollan nuevas carreras y cursos para fortalecer la formación profesional de esta población” (AVN, 2012).

Por otra parte, se considera relevante señalar que en el territorio Venezolano se pueden encontrar diversas organizaciones que apoyan a las personas con discapacidad en el tema de la formación e inclusión laboral, ellas son:

Tabla 1. Organizaciones que apoyan a las personas con discapacidad

Organizaciones no gubernamentales
Industrias Venezolanas De Buena Voluntad. (I.V.B.V) - Caracas.
ASODECO. Asociación para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria - Caracas
FUNDAPERDIS - Fundación para la atención integral de personas con Discapacidad -Caracas
ASTAM - Asociación de Trabajadores Sordos de Los Altos Mirandinos - Estado Miranda.
FEVENSOR - Federación Venezolana de Sordos - Caracas
Socieven - Sordociegos de Venezuela – Caracas
Asociación Nacional de Ciegos de Venezuela - Caracas
Betesda Discapacidad - Estado Bolívar
Fundación Venezolana Procura de la Parálisis (FUNDAPROCURA). Caracas
Asociación de Apoyo Integral Ayúdame a Lograrlo - Estado, Nueva Esparta
Avepane - Asociación Venezolana de Padres y Amigos de Niños Excepcionales e Instituto Universitario Avepane - Caracas.
INVEDIN - Instituto Venezolano para el Desarrollo Integral del Niño - Caracas
Fundación Niños Especiales de Venezuela – Estado Miranda
Taller de educación laboral Dora Burgueño. Estado Miranda

Organismos Públicos
CONAPDIS - Consejo Nacional Para Las Personas Con Discapacidad - Caracas
PASDIS – Programa Nacional De Atención En Salud Para Las Personas Con Discapacidad - Caracas
CORIPDIS - Consejo Regional para la Protección e Integración de Personas con Discapacidad del Estado Bolivariano de Miranda
Defensoría del Pueblo
Instituto Nacional de Servicios Sociales (INASS)
CEAPDIS - Mérida - Lara- Consejo Estatal para la Atención de Personas con Discapacidad

Fuente: Violo, 2012.

3.11. Modalidades de empleo para personas con discapacidad

La integración adecuada de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, debe darse partiendo de las características personales, de la realidad y las diferentes situaciones en

las que se encuentren cada una de esas personas. Es por ello que existen distintas modalidades de empleo que permiten incorporarlos al sistema productivo, entre esas modalidades se encuentran las siguientes:

Empleo autónomo, según el Servicio de Información sobre Discapacidad (s/f) “es el generado por el propio trabajador con discapacidad constituyéndose como autónomo tenga o no otros trabajadores contratados”

Otras de las alternativas que las personas con discapacidad tienen para ingresar en el mundo laboral son los centros ocupacionales y los centros especiales de empleo, entendiendo a los primeros según un post publicado en la página web “Empresa y discapacidad” (2013), como aquellos establecimientos que tienen como finalidad:

proporcionar servicios de terapia ocupacional y de ajuste personal y social a las personas con discapacidad, cuando por el grado de sus deficiencias no pueden integrarse en una empresa o en un Centro Especial de Empleo. La actividad en ellos desarrollada por las personas con discapacidad no puede ser considerada como empleo al prevalecer los criterios terapéuticos por encima de los de productividad y rentabilidad económica.

Los centros especiales de empleo la mayoría de las veces son dependientes de asociaciones o instituciones, y son definidos por Tejeiro (1995, p. 83) como aquellos centros:

cuyo objetivo principal sea el de realizar un trabajo productivo, participando regularmente en las operaciones de mercado, y teniendo como finalidad el asegurar un empleo remunerado y la prestación de servicios de ajuste personal y social que requieren sus trabajadores minusválidos; a la vez que sea un medio de integración del mayor número de minusválidos al régimen del trabajo normal.

Finalmente, se encuentra el Empleo con Apoyo, el cual surge como una alternativa de mayor nivel de integración, entendido por Verdugo & Jordán de Urríes (2003) como un:

empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas, para personas con discapacidad que tradicionalmente no han tenido posibilidad de acceso al mercado laboral, mediante la provisión de los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar de trabajo, a lo largo de su vida laboral, y en condiciones de

empleo lo más similares posible en trabajo y sueldo a las de otro trabajador sin discapacidad en un puesto equiparable dentro de la misma empresa.

Se debe destacar, que cada una de las modalidades anteriormente mencionadas pretende ofrecer cobertura a carencias detectadas entre el colectivo de personas con discapacidad demandantes de empleo. Dichas modalidades de acceso al empleo son complementarias entre sí, e intentan facilitar e incrementar las posibilidades de ingreso e integración en el mundo laboral.

3.12. Concepto de discapacidad

Existen numerosas definiciones sobre la discapacidad presentadas por diversos autores entre ellos se encuentra Malo quien expone que “la discapacidad se entiende como resultado de algo previo. La ocurrencia o presencia de ese algo genera (a todos o sólo a algunas personas debido a la concurrencia de otras variables) déficits en la capacidad para hacer cosas” (s/f). Asimismo, Verdugo & Borja (2001) sostienen que:

Discapacidad supone no estar capacitado para el desempeño de ciertas funciones. La discapacidad es definida como incapacidad física o mental causada por una enfermedad o lesión congénita. Discapacidad tiene su origen en un hecho concreto que supone no poder realizar determinadas funciones, pero no hay una disminución en la valía, en el valor, del sujeto afectado.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la discapacidad:

Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano. Se caracteriza por insuficiencias o excesos en el desempeño y comportamiento en una actividad rutinaria, que pueden ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles y progresivos o regresivos (Cáceres, 2004, p. 75)

3.13. Modelos de la discapacidad

Existen dos modelos que permiten conocer la condición de discapacidad “...uno está referido a la definición de discapacidad como una condición exclusivamente de salud (Modelo médico) y, el otro, que la conceptualiza como una condición determinada por las interrelaciones entre las personas y el contexto social (Modelo social)” (Pestana, 2005).

En principio, se presenta el modelo médico según la OMS (2001):

El modelo médico considera la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales. El tratamiento de la discapacidad está encaminado a conseguir la cura, o una mejor adaptación de la persona y un cambio de su conducta. La atención sanitaria se considera la cuestión primordial y en el ámbito político, la respuesta principal es la de modificar y reformar la política de atención a la salud.

Por otra parte, el modelo social de la discapacidad “sitúa los orígenes sociales de la discapacidad en la existencia de una sociedad organizada por y para gente no discapacitada” (López, s/f). Este modelo hace referencia a las limitaciones o barreras que enfrentan las personas con discapacidad dada las condiciones físicas y sociales del entorno tales como: infraestructuras, cultura, relaciones, etc.

Es importante señalar lo que expone la OMS sobre este modelo:

El modelo social de la discapacidad, considera el fenómeno fundamentalmente como un problema de origen social y principalmente como un asunto centrado en la completa integración de las personas en la sociedad. La discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el ambiente social. Por lo tanto, el manejo del problema requiere la actuación social y es responsabilidad colectiva de la sociedad hacer las modificaciones ambientales necesarias para la participación plena de las personas con discapacidades en todas las áreas de la vida social. Por lo tanto el problema es más ideológico o de actitud, y requiere la introducción de cambios sociales, lo que en el ámbito de la política constituye una cuestión de derechos humanos. Según este modelo, la discapacidad se configura como un tema de índole política (p. 28).

3.14. Clasificación de la discapacidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS) entre sus esfuerzos por crear definiciones y clasificaciones universales para la discapacidad, y ayudar a concretar esos esfuerzos, produjo una primera clasificación conocida como “Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías” (CIDDDM) en 1980, surgiendo ésta de trabajos iniciados en 1972 a partir de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) (De Jesús & Giron, 2008, p. 32).

Luego, se puso en marcha en el año 2001, la “Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud” (CIF), que constituyó la segunda versión de la CIDDDM, con el objetivo principal de “brindar un lenguaje unificado y estandarizado, así como un marco conceptual para la descripción de dominios de la salud y relacionados con la salud” (Organización Mundial de la Salud, 2001, p. 3).

Así pues, hoy en día se pretende reflejar con esa clasificación el estado real del funcionamiento humano y una serie de innovaciones terminológicas y taxonómicas, que permiten identificar los componentes que constituyen la salud, y que funcionan como instrumento apropiado para la implementación de los derechos humanos en la legislaciones de los distintos países del mundo.

En la “Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud” (CIF), según la OMS, se realiza la tipificación de los dominios de la salud desde una perspectiva individual, corporal y social mediante una lista de funciones y estructuras corporales, otra lista de dominios de la actividad y la participación, y finalmente incluye una lista de factores ambientales (Organización Mundial de la Salud, 2012).

De tal manera, el nuevo enfoque de la Organización Mundial de la Salud (2001), señalado en la versión abreviada de la CIF, está compuesto por cuatro niveles o escalas, cuyos conceptos permiten tener una visión más amplia y significativa del estado de salud de una persona o de poblaciones, entre esos niveles o escalas se encuentran: Las Funciones Corporales, entendiéndolas como las funciones fisiológicas y psicológicas del cuerpo. También se encuentran las Estructuras Corporales, conformadas por las “partes anatómicas del

cuerpo tales como los órganos, las extremidades y sus componentes” (Organización Mundial de la Salud, 2001, p. 17).

Además de las dos escalas nombradas anteriormente, la Organización Mundial de la Salud (2001), en la versión abreviada de la CIF, añade las Actividades y Participación, concibiendo a la primera como “la realización de una tarea o acción por una persona... y la Participación como el acto de involucrarse en una situación vital” (p. 21).

Finalmente, el cuarto nivel o escala es conformado por los Factores Ambientales y Factores Personales, los cuales forman parte de los Factores Contextuales que representan el “trasfondo total tanto de la vida de un individuo como de su estilo de vida” (Organización Mundial de la Salud, 2001, p. 26).

Para garantizar que existiera el manejo de un lenguaje homogéneo en cuestiones de salud, la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), realizó las distinciones correspondientes y determinó el concepto de Funcionamiento como término genérico para designar todas las funciones y estructuras corporales, la capacidad de desarrollar actividades y la posibilidad de participación social del ser humano; también, identificó la Discapacidad como término genérico que recoge las deficiencias en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de llevar a cabo actividades y las restricciones en la participación social del ser humano; y finalmente, estableció a la Salud como el elemento clave que relaciona a los dos anteriores (Egea & Sarabia, 2001, p. 19).

Cabe señalar, que la discapacidad definitivamente comienza a entenderse desde el Modelo Social y el Modelo Médico antes explicados, que incorporan de forma integrada el conjunto de elementos de salud, ambientales y sociales que determinan la participación de una persona con discapacidad en su comunidad.

Ahora bien, considerando a la discapacidad como la falta de habilidad en algún ramo específico, en el Decreto Supremo N° 2505 (1995, p. 3), publicado en el Diario Oficial de Chile, se estatuye en el artículo 2, que existen las siguientes discapacidades:

- a) Discapacidad Educativa es aquella en la que la persona por sus características particulares tiene necesidades especiales ante las tareas de aprendizaje, las que demandan adecuaciones curriculares, a fin de garantizarle reales posibilidades de educación.
- b) Discapacidad Laboral es la incapacidad para procurarse o realizar un trabajo de acuerdo a su sexo, edad, formación y capacitación, que le permita obtener una remuneración equivalente a la que le correspondería a un trabajador no discapacitado en situación análoga.
- c) Discapacidad para la integración social es aquella en la que una persona por sus deficiencias psíquica o mental, física y/o sensorial presenta un menoscabo de su capacidad de inserción en las actividades propias de la sociedad humana, de la familia y/o de los grupos organizados de la sociedad, viendo disminuidas así sus posibilidades para realizarse material y espiritualmente en relación a una persona no discapacitada en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social y familiar y de igual localidad geográfica.

Asimismo, en dicho Decreto Supremo N° 2505 (1995, pp. 3 - 4), se clasifican en el artículo 3 las siguientes deficiencias:

- a) Deficiencia psíquica o mental: es aquella que presentan las personas cuyo rendimiento intelectual es igual o inferior a 70 puntos de coeficiente intelectual, medidos por un test validado por la Organización Mundial de la Salud y administrado individualmente, y/o presenten trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes.
- b) Deficiencias sensoriales: son aquellas deficiencias visuales, auditivas o de la fonación, que disminuyen en a lo menos un tercio la capacidad del sujeto para desarrollar actividades propias de una persona no discapacitada, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y localidad geográfica.
Las deficiencias visuales y auditivas se ponderarán, considerando los remanentes del mejor ojo u oído corregido el defecto.
- c) Deficiencias físicas: son aquellas que producen un menoscabo en a lo menos un tercio de la capacidad física para la realización de las actividades propias de una persona no discapacitada, de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y geográfica, análogas a las de la persona con discapacidad.

En este mismo orden de ideas, Rottenberg (2007, pp. 16-17), indica que la Organización Mundial de la Salud cataloga la discapacidad de la siguiente manera:

Discapacidades Físicas: Se encuentran las discapacidades sensoriales (aquellas que afectan los sentidos: la vista, el gusto, el oído, el olfato y el tacto), y motoras (aquellas que afectan al aparato locomotor, y que ocasionan la pérdida de las extremidades, bien sean inferiores o superiores).

Discapacidades Psíquicas: Son las que afectan al sistema psíquico por causa orgánica o funcional, entre ellas se encuentran: la discapacidad Intelectual (una discapacidad caracterizada por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa, expresada en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas); Psicológicas (presencia de trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes); de Lenguaje (deficiencias en cuanto a la comprensión y utilización del lenguaje y sus funciones asociadas); y de la Conducta (deficiencias de la conciencia y capacidad de los sujetos para conducirse tanto en las actividades de la vida diaria como en las relaciones que ejercen con otros, incluidas la capacidad para aprender).

A todas estas definiciones, también se les debe incluir, según lo expuesto por Rottenberg (2007, p. 15), los factores que propician la discapacidad, los cuales están conformados por tres categorías determinadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), estos son los Factores biológicos, ambientales y psicológicos.

Es importante destacar, que en el caso venezolano, el Instituto Nacional de Estadística de Venezuela (INE) ofrece un listado de los tipos de discapacidades que fueron utilizados en el instrumento censal del año 2001, y en el cual se contemplan sólo las categorías que denominan totales, y agregan una opción adicional denominada “otras discapacidades”, que permite que al individuo que responde la posibilidad de declararse discapacitado, según lo que interprete que significa discapacidad.

A continuación se presenta la definición de cada una de las tipologías tomadas en cuenta por el INE, según lo expresado por García (2006, p. 75) en la Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales, titulada “Igualdad formal versus igualdad sustancial: situación de los individuos con discapacidades en Venezuela y Canadá (énfasis en su situación laboral y en los procesos para la formulación de políticas públicas orientadas a su inserción)”:

- Ceguera total: se refiere a personas que no tienen percepción de luz en ninguno de los ojos.
- Sordera total: se refiere a personas que no tienen la suficiente capacidad de recibir ningún sonido aun cuando estos 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.
- Otras discapacidades: se refiere a otras limitaciones que afectan el buen desenvolvimiento psíquico, motor o sensitivo en la actividad normal de una persona.

Hay que destacar que en la última categoría denominada “otras discapacidades”, la cual hace referencia a otras limitaciones que afectan la actividad normal de una persona, entran una gran variedad de tipos de discapacidad que podrían dificultar la identificación de los miembros de esta población, que muchas veces no acuden a algún centro especializado en programas específicos para personas con discapacidad.

Para finalizar, es importante señalar el artículo 6 de la Ley Para Personas Con Discapacidad que define a las personas con discapacidad de la siguiente forma:

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 (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2007).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se presenta el marco metodológico correspondiente a esta investigación, con la finalidad de exponer el tipo de investigación, diseño, unidad de análisis, muestra y población, operacionalización de las variables, instrumento de recolección de datos, viabilidad y aspectos éticos.

4.1. Diseño y tipo de estudio

El presente estudio se basará en una investigación no experimental, es decir “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (Sampieri & otros, 1991, p. 245). Se observarán los casos de personas con discapacidad que laboran en empresas privadas del Municipio de Chacao. Tal y como señala Hernández citado por Izaguirre & Girón (2008, p. 197), en el diseño no experimental:

no es tan riguroso el control sobre las variables y no pueden ser replicados fácilmente, como en el caso de los diseños experimentales... pero en la investigación no experimental se está más cerca de las variables hipotetizadas como “reales” y consecuentemente se tiene mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones cotidianas).

Por otro lado, el estudio es de tipo trasversal, “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Sampieri & otros, 1991, p. 247).

Con relación a lo anterior, puede señalarse que la investigación es de tipo correlacional, puesto que se pretende medir el nivel de correspondencia existente entre dos variables a saber: perfil del cargo vs perfil profesiográfico en el caso de personas con discapacidad. “Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular)” (Sampieri & otros, 1991, p.72).

4.2.Unidad de análisis, población y muestra

La unidad de análisis está compuesta por las empresas del Municipio Chacao, que poseen descripciones de cargos y en las cuales trabajan personas con discapacidad. Esto nos conduce a señalar que “la población de estudio es el conjunto de elementos que concuerdan con unas especificaciones particulares” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2001, p. 1). Por lo tanto, la población de esta investigación son las personas con discapacidad que laboran en empresas privadas del Municipio Chacao y que poseen descripciones de cargo.

Es importante señalar, que ante la situación que enfrenta Venezuela en torno al tema, se trató de considerar la mayor cantidad de casos posibles con la intención de facilitar el análisis correlacional, por lo cual se identificaron las empresas del Municipio Chacao que tienen en su nómina la mayor cantidad de personas con discapacidad. Estas empresas fueron contactadas a través de nuestra tutora Morelia Flores, quien es socia de Creando Independencia, institución que se encarga de insertar a las personas con discapacidad en el mercado laboral.

Sin embargo, hay que aclarar que no todas las empresas seleccionadas al principio accedieron a formar parte del estudio, bien sea por razones de disponibilidad o por políticas internas, por lo tanto inevitablemente el número de empresas se redujo, pasó de 5 empresas a 2, pertenecientes al sector seguros. Esto, Ocasionó a su vez, una disminución notoria en la muestra.

4.3.Variables: definición conceptual y operacional

Es importante señalar, que una variable “es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse” (Sampieri & otros, 1991, p. 79).

4.3.1. Variable: Factores de especificación del cargo y del ocupante

4.3.1.1. Definición conceptual

4.3.1.1.1. Perfil del cargo

Según lo expresado en el portal de profesionales de Recursos Humanos y del Management, el perfil de puesto “...da información acerca de cómo encaja el puesto en el contexto de la empresa. Perfila qué conexiones va a tener la persona que va a desempeñar el trabajo, con las demás personas de la organización” (2013, p. 1). El perfil del puesto incluye información concerniente a denominación del puesto, funciones, instrucción necesaria, experiencia, equipos a utilizar en el puesto de trabajo, entre otros.

El perfil del cargo “...indica qué factores, y competencias, y en qué grado, son importantes para desempeñar adecuadamente las funciones y tareas propias de un puesto” (Itescam, 2013, p. 1).

4.3.1.1.2. Perfil profesigráfico

Según Sánchez (1993) citado por Zayas & Grave (2011, p.1), el perfil profesigráfico “tiene como fin evidenciar los requisitos profesionales necesarios para que el trabajo se realice bien, señalar las cualidades que debe poseer la persona que va a realizar el trabajo”. En otras palabras, el perfil profesigráfico o también conocido como profesigrama “es la representación de las características que debe tener el candidato ideal para un puesto de trabajo específico” (Mesa, 2009, p. 1).

4.3.1.2. Definición operacional

El perfil del cargo y del ocupante serán medidos en función de su operacionalización con respecto a:

- Educación y experiencia: Hace referencia a “aquellos aspectos (factores) que tienen que ver con lo que el hombre aporta racionalmente a su trabajo, como exigencia del

mismo, tales como conocimientos, experiencia, iniciativa, etc.” (Urquijo & Bonilla, 2010, p. 166).

- Requisitos físicos y mentales: Se refiere a “la cantidad y la continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requieren y la fatiga que ocasionan” (Chiavenato, 2009, p. 192).
- Responsabilidad por: hace referencia a “las responsabilidades que, además del desempeño normal de sus atribuciones, tiene el ocupante de puesto en relación con la supervisión directa de sus subordinados, del material...dinero, títulos o documentos... relaciones internas o externas e información confidencial”. (Chiavenato, 2009, p. 192).
- Condiciones de trabajo: “comprenden las condiciones del ambiente en que se realiza el trabajo, si lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, o si exige del ocupante una sólida adaptación para mantener la productividad y el rendimiento en sus funciones” (Chiavenato, 2009, p. 193).

4.3.2. Variable: Discapacidad

4.3.2.1. Definición conceptual

4.3.2.1.1. Discapacidad

Según la OMS, la discapacidad “es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano” (Cáceres, 2004, p. 2)

4.3.2.2. Definición operacional

- Discapacidad sensorial: hace referencia a aquellas personas con deficiencias visuales, que presentan problemas de comunicación y lenguaje así como a aquella gente con sordera (Bermúdez, Villafranca, & Azuaje, 2011, p. 16).

- Discapacidad intelectual: se refiere a aquellas limitaciones en dos ó más de las siguientes áreas: comunicación, vida en el hogar, cuidado propio, habiliadades sociales, ocio y trabajo, autodirección, salud y seguridad, contenidos escolares funcionales. Se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media (Bermúdez, Villafranca, & Azuaje, 2011, p. 17).
- Discapacidad física o motriz: se refiere a una limitación motora que impide el desempeño de la parte afectada, éstas son los brazos y/o piernas. (Bermúdez, Villafranca, & Azuaje, 2011, pág. 16).

4.4.Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Factores de especificación del cargo y del ocupante	Educación y Experiencia	Nivel de instrucción	1, 2
		Capacitación	3
		Experiencia anterior	6, 7
	Requisitos físicos y mentales	Nivel de iniciativa	16, 22
		Nivel de aptitud	15
		Nivel de esfuerzo físico	14, 19
		Grado de concentración visual o mental necesario	21
		Destrezas o habilidades	5
	Responsabilidad por	Nivel de supervisión	8
		Nivel de correspondencia de tareas y funciones derivadas del cargo	11
		Nivel de responsabilidad por el material, equipamiento o instrumental asignado	10, 23
		Grado de responsabilidad por dinero, títulos o documentos	17, 24
		Nivel de prestación de servicio a contactos internos o externos de la organización	13, 20
	Condiciones de trabajo	Nivel de satisfacción con el ambiente físico de trabajo	9, 18
		Nivel de riesgo de accidentes	12, 25
Discapacidad	Sensorial	Aplica / No Aplica	4
	Intelectual	Aplica / No Aplica	
	Física / Motriz	Aplica / No Aplica	

4.5. Instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de información de la presente investigación, consiste en un cuestionario. Según Sampieri & otros (1991, p. 1) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”

El instrumento utilizado fue diseñado a partir de las descripciones de puestos suministradas por las empresas del Municipio Chacao. Su elaboración fue especialmente para la presente investigación con la finalidad de medir las variables y dimensiones que forman parte del estudio. Específicamente, el cuestionario contiene once ítems tipo abierto y cerrado, y 18 afirmaciones utilizando la escala Likert (ANEXO A). La cual fue administrado mediante la técnica de la entrevista personal.

De acuerdo con Sampieri & otros (1991) las preguntas cerradas son fáciles de codificar y toman menor tiempo puesto que, sólo deben seleccionar la alternativa que describe su respuesta. Mientras que las preguntas abiertas “son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es insuficiente” (Sampieri & otros, 1991, p. 164).

Asimismo, la escala tipo likert “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra” (Sampieri & otros, 1991, p. 148). Es decir, se muestra cada afirmación al encuestado y se pide que elija alguno de los puntos de la escala, éstos tienen asignados un valor numérico. A efectos del presente estudio, se utilizó cuatro alternativas de respuesta y evidentemente, a cada una de ellas se le asignó un valor, con esto, se facilita la tabulación de los resultados.

A continuación se presenta una tabla con la codificación de cada alternativa de respuesta:

Tabla 2. Códigos de respuestas del instrumento utilizado

Código	Alternativas de respuesta
1	Ninguna Correspondencia
2	Poca Correspondencia
3	Media Correspondencia
4	Alta Correspondencia

Es importante resaltar que el cuestionario fue aplicado en forma de entrevista, es decir, el entrevistador leyó cada pregunta y alternativas de respuesta a la persona entrevistada, y se anotó lo que éste contestó. Para el caso de la persona con discapacidad sensorial (auditiva y fonación) se contó con el apoyo de una persona perteneciente a la empresa para la interpretación del lenguaje.

Con respecto a la validez del instrumento, hay que recalcar que hace referencia “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2001, p. 243). Por lo cual, el cuestionario fue sometido a una evaluación de expertos en el tema y de metodología con la intención de determinar si las preguntas planteadas miden las variables del estudio: Perfil del cargo y perfil profesiográfico de personas con discapacidad. El jurado estuvo conformado por:

- Licenciada Aracelis Tortolero, profesora de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello.
- Licenciada Lourdes Montenegro, profesora de la Escuela de Educación de la Universidad Católica Andrés Bello.
- Licenciado Tito Lacruz, profesor y director de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello.

A través de una Carta de Invitación (VER ANEXO A), se solicitó a este grupo de expertos a evaluar el instrumento de recolección de datos. Para esto, se incluyó los objetivos, resumen, operacionalización y el respectivo instrumento. De acuerdo con el criterio de este

jurado, se puede aseverar que el cuestionario cumple con los requerimientos para ser administrado a la muestra establecida por el presente estudio.

4.6.Recolección, procesamiento y análisis de la información

Para la recolección de información se procedió a aplicar el instrumento de manera personalizada a cada una de las personas con discapacidad, pertenecientes a las empresas del Municipio Chacao que previamente habían suministrado las descripciones de puesto.

Para la realización de lo anteriormente expuesto, se procedió a la presentación de las estudiantes como tesis de la Universidad Católica Andrés Bello y se explicó el propósito de la investigación. Posteriormente, se inicia el proceso de recolección de información.

Con respecto al procesamiento de la información obtenida, se utilizó los programas SPSS en su versión 7.5 y Excel a fin de reflejar los resultados del instrumento mediante gráficos. Para llevar a cabo el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, con la finalidad de describir cada uno de los valores obtenidos por cada indicador.

4.7.Viabilidad

Para la presente investigación, en primer lugar, se recurrió a información proveniente de diversos libros, revistas electrónicas, tesis, sitios web, entre otros, para el abordaje teórico del estudio.

Asimismo, se considera factible la investigación dada la disponibilidad de los recursos materiales, financieros y humanos (personas con discapacidad que se encuentran laborando) para la consecución de los objetivos planteados. Es importante destacar que, una de las herramientas claves para la obtención de información son las descripciones de cargo, dado que refleja los requisitos para ocupar el cargo.

4.8.Aspectos Éticos

Para llevar a cabo este estudio, en el cual estuvieron involucradas las empresas privadas del Municipio Chacao y las personas con distintos tipos de discapacidad, se consideraron aspectos éticos que garantizaron la confidencialidad de los resultados tanto para las personas que suministran la información como las empresas, producen aportes de carácter científico y con fines académicos en el tema de estudio.

Los resultados que se obtenidos en esta investigación, no generan consecuencias negativas para las empresas ni para las personas con discapacidad, son manejados garantizando la absoluta privacidad y veracidad de los mismos. De igual forma, podrán ser considerados para futuras investigaciones donde se involucren las empresas privadas con descripciones de puestos e individuos con distintos tipos de discapacidad, siempre y cuando se respete la autoría de la investigación. Dichas consideraciones, se realizan comprometiendo a la investigación con el cumplimiento y el respeto de los principios éticos y legales pertinentes.

CAPÍTULO V

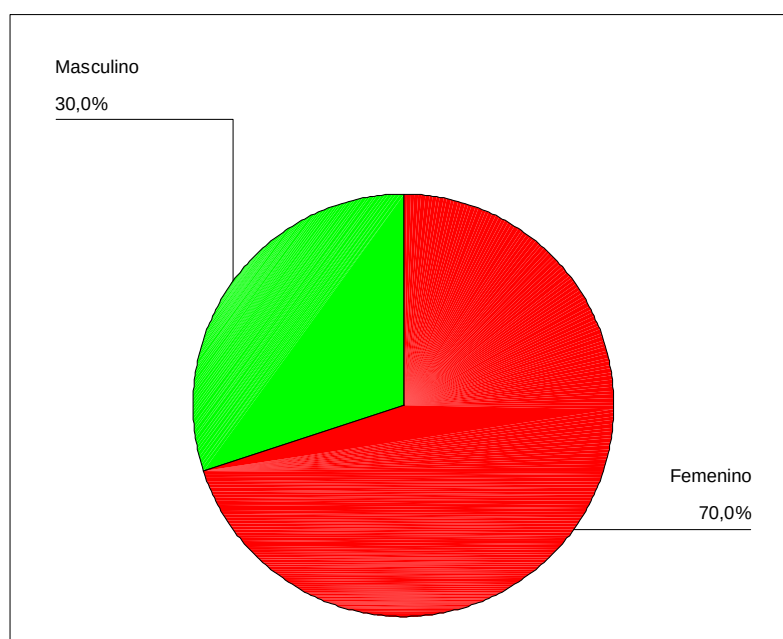
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta y analiza los resultados de la investigación, con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y a su vez, responder a la pregunta de investigación. Sin duda, sabemos que esta investigación es una aproximación a la realidad de las personas con discapacidad y que la misma no refleja necesariamente la situación de toda la población puesto que sólo se consideraron dos empresas. Sin embargo, se espera que este estudio pueda ser considerado para la consecución de futuras investigaciones relacionadas con el tema.

Tabla 3. Composición de la muestra según el género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	7	70%
Masculino	3	30%

Gráfico 1. Composición de la muestra según el género

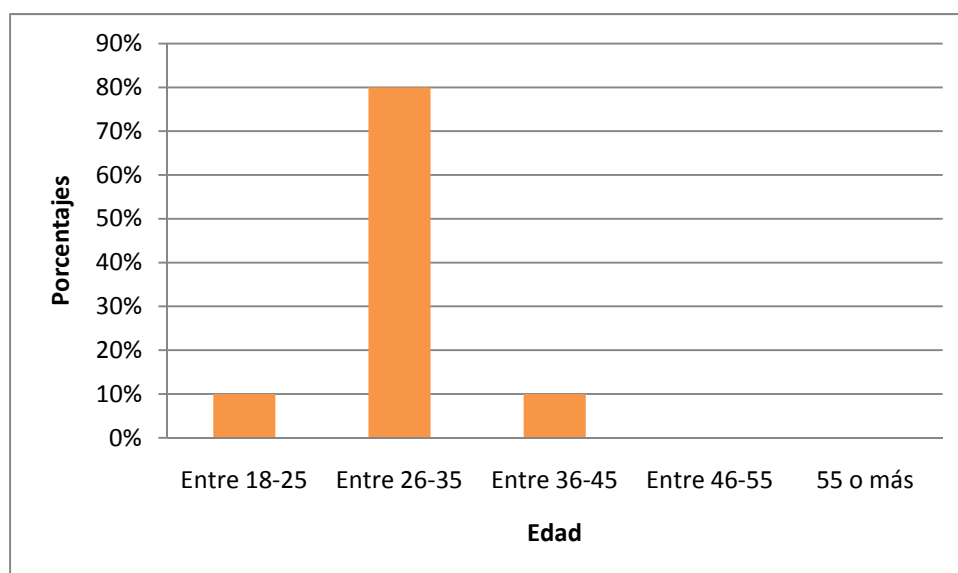


La tabla 3 y gráfico 1 indican que la composición de la muestra de estudio según el género obedece a un número total de 10 personas encuestadas, en la cual 7 de ellas pertenece al género femenino y 3 al género masculino. Representando así, un 70% y 30% respectivamente.

Tabla 4. Composición de la muestra según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18-25	1	10%
Entre 26-35	8	80%
Entre 36-45	1	10%
Entre 46-55	0	0
55 o más	0	0

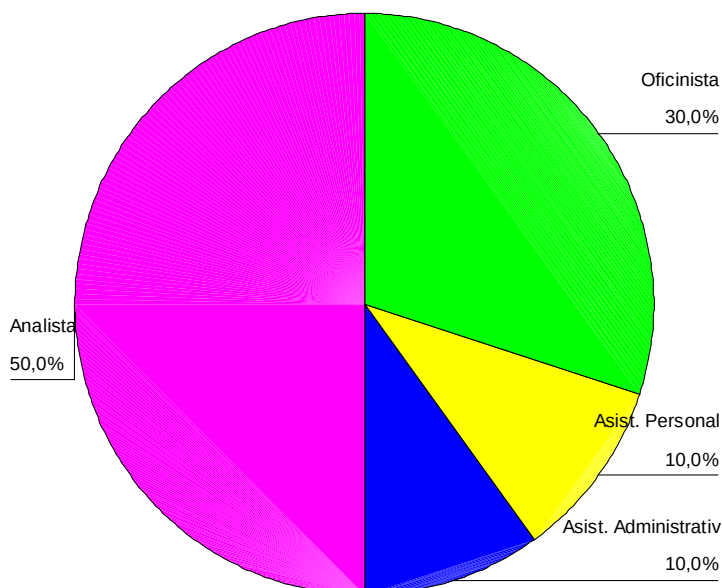
Gráfico 2. Composición de la muestra según la edad



La tabla 4 y el gráfico 2 muestran que la mayor cantidad de personas encuestadas se ubicaron en las edades comprendidas entre 26 y 35 años representando 80% del total, mientras que las edades comprendidas entre 18-25 y 36-45 con un 10% cada una.

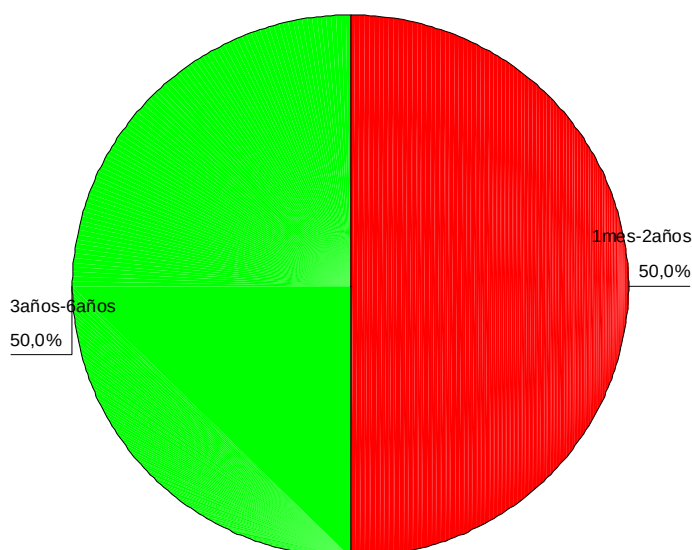
Con esto, se puede señalar que de la muestra de investigación hay una tendencia a encontrar laborando a personas con edades comprendidas entre 26 y 35 años.

Gráfico 3. Cargo que ocupa



Los datos recopilados por la muestra de estudio reflejan que la mayoría de las personas encuestadas ocupan el cargo de Analista, representando así un 50% de la muestra. Es importante resaltar, que estas personas se encargan del área de siniestros y gestión de documentos. El 30% de los encuestados ocupan el cargo de oficinistas, 10% el cargo de asistente de Personal y otro 10% ocupa el cargo de Asistente administrativo. Con este gráfico se evidencia que la muestra de estudio ocupa cargos que requieren funciones intelectuales.

Gráfico 4. Antigüedad en la empresa



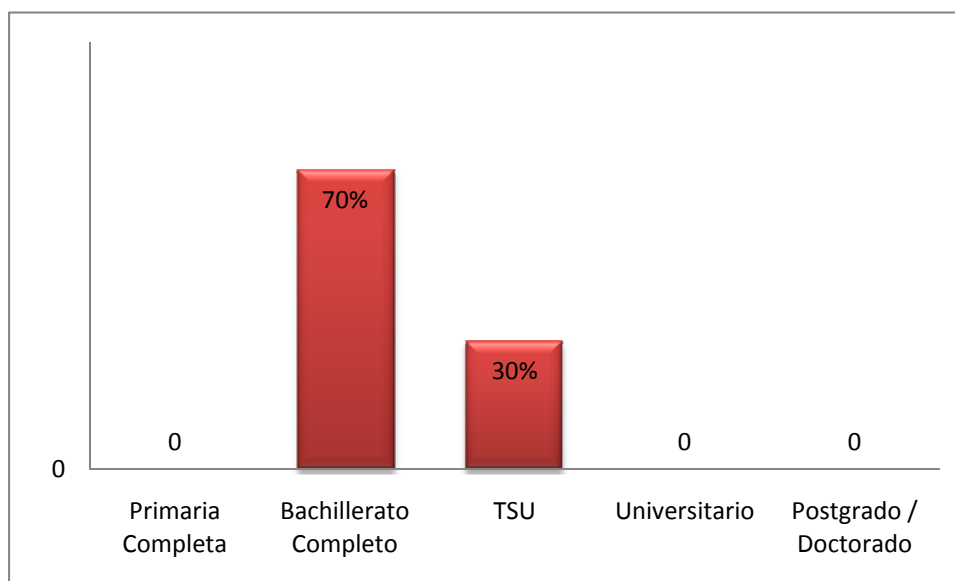
Tal y como se observa en el gráfico 4 la composición de la muestra de estudio obedece a una antigüedad en la empresa entre 1 mes y 6 años, donde cada segmento representa el 50% de la muestra. Hay cinco personas que tienen entre 1mes y 2 años en la empresa, mientras que otras cinco personas tienen entre 3 y 6 años.

Con esto, se puede afirmar que existe una tendencia en esta muestra de investigación, a que las personas permanezcan un tiempo considerable laborando en estas empresas.

Tabla 5. Nivel de instrucción

Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria Completa	0	0
Bachillerato Completo	7	70%
TSU	3	30%
Universitario	0	0
Postgrado / Doctorado	0	0

Gráfico 5. Nivel de Instrucción

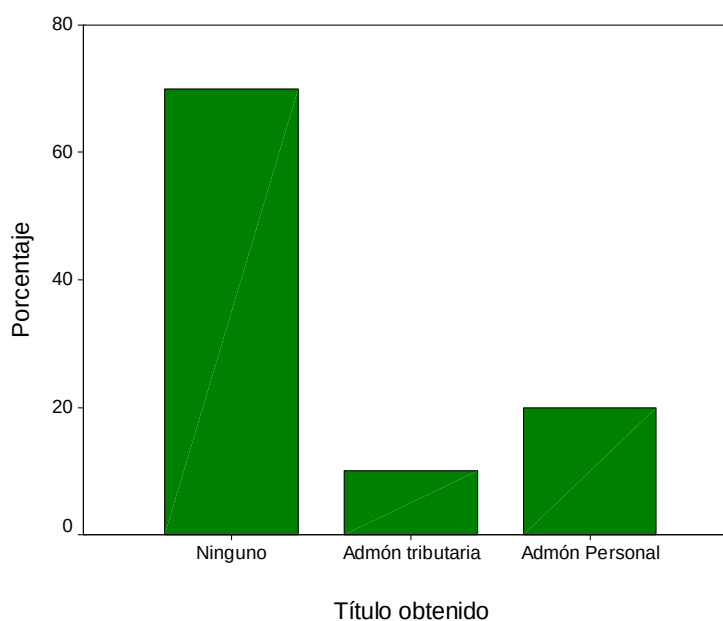


La tabla 5 y el gráfico 5 reflejan la distribución del nivel educativo de las personas encuestadas. El 70% de la muestra manifestaron ser bachilleres y el 30% son TSU. Como se puede observar, ninguna de las personas que conforman la muestra posee estudios

universitarios, postgrado ni doctorado. Sin embargo, hay que resaltar que de este 70% la mayoría se encuentra estudiando una carrera técnica.

Considerando el nivel de instrucción con el cargo que ocupa la muestra de estudio, se puede afirmar que las personas con discapacidad ocupan cargos que están acorde a su formación.

Gráfico 6. Título obtenido

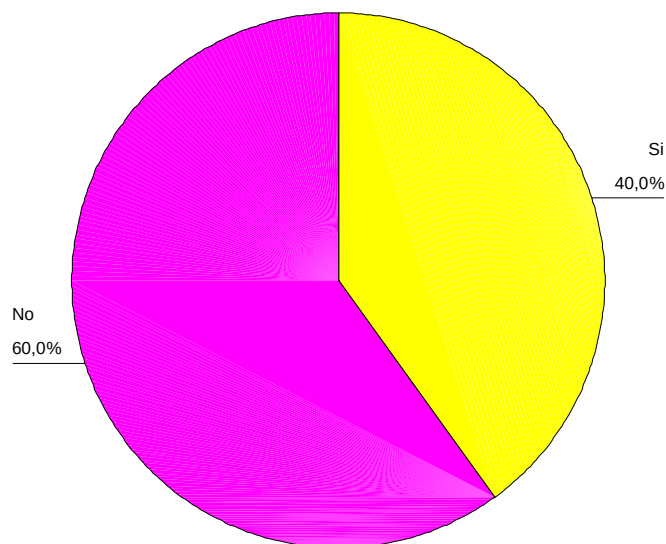


Con respecto al 30% de personas con nivel de instrucción: TSU, el 10% obtuvo el título de Administración tributaria y el 20% el título de Administración de Personal. Por otra parte, la categoría Ninguno obedece a aquellas personas con el nivel de instrucción: Bachiller.

Tabla 6. Realización de cursos vinculados con el cargo que desempeña

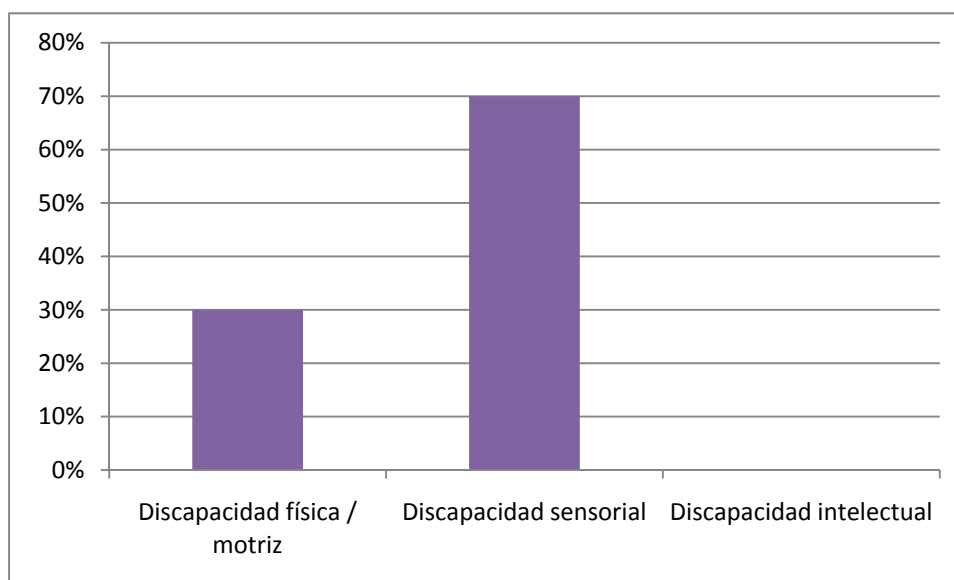
Curso	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	40%
No	6	60%

Gráfico 7. Realización de cursos vinculados con el cargo que desempeña



La tabla 6 y el gráfico 7 reflejan que 6 personas (representado por el 60%) de la muestra de estudio no ha realizado cursos vinculados con el cargo que desempeña, mientras que, 4 personas (representado por el 40%) si han realizado cursos vinculados con el cargo que desempeña.

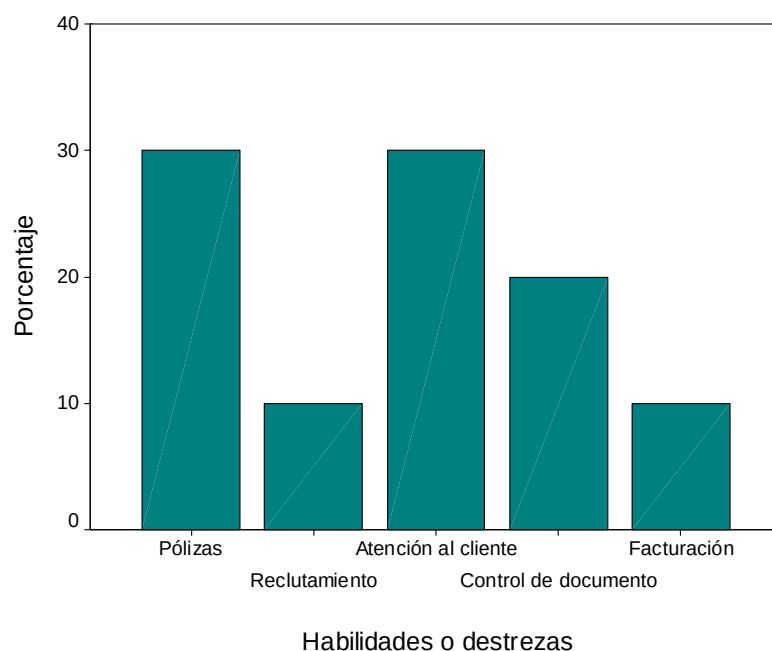
Gráfico 8. Tipo de discapacidad



El gráfico 8 refleja que de la muestra de estudio el 70% de las personas encuestadas poseen una discapacidad sensorial, la mayoría de ellas presenta una limitación auditiva. El 30% de la muestra tiene una discapacidad física/motriz en la que ninguno depende de otros.

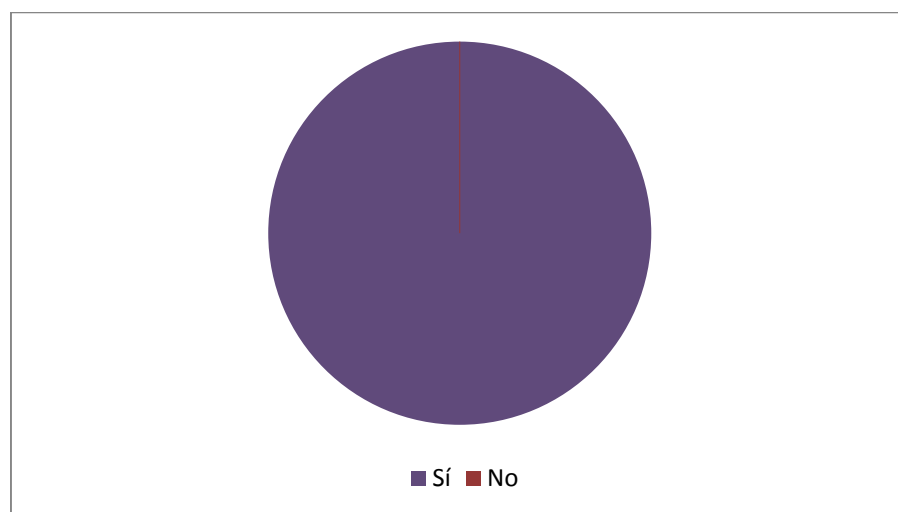
Con esto, se puede evidenciar que de la muestra de estudio hay una tendencia a encontrar laborando a personas con discapacidad sensorial.

Gráfico 9. Habilidades o destrezas



El presente gráfico refleja las habilidades o destrezas que manifestaron tener las personas con discapacidad. Se puede observar que 3 personas de la muestra de estudio expresaron tener habilidades en el manejo de pólizas con un 30%, otro 30% manifestó tener habilidades en atención al cliente, 2 personas indicaron habilidades en el control de documentos con un 20%, 1 persona manifestó tener destrezas en facturación con un 10% y el otro 10% posee habilidades en el área de reclutamiento.

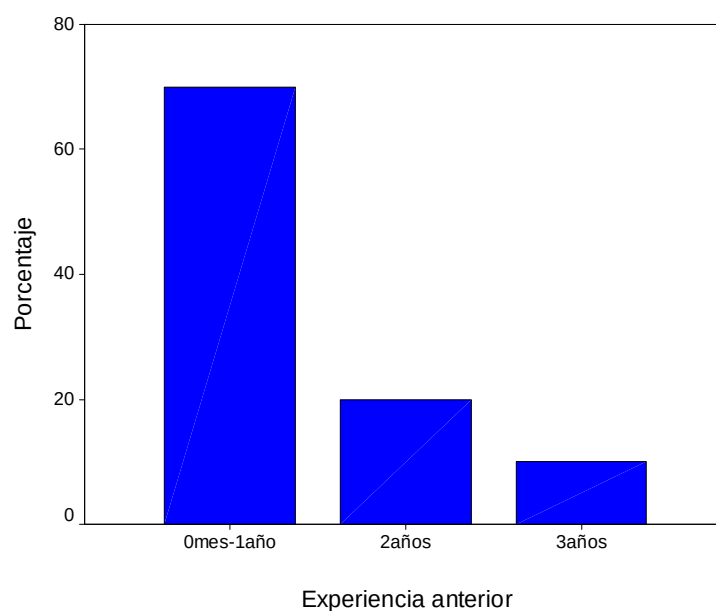
Gráfico 10. ¿Ha trabajado antes?



El gráfico 10 muestra que el 100% de la muestra del estudio, todos han trabajado, es decir, tienen experiencia laboral, en su mayoría han desempeñado cargos como Asistente Administrativo.

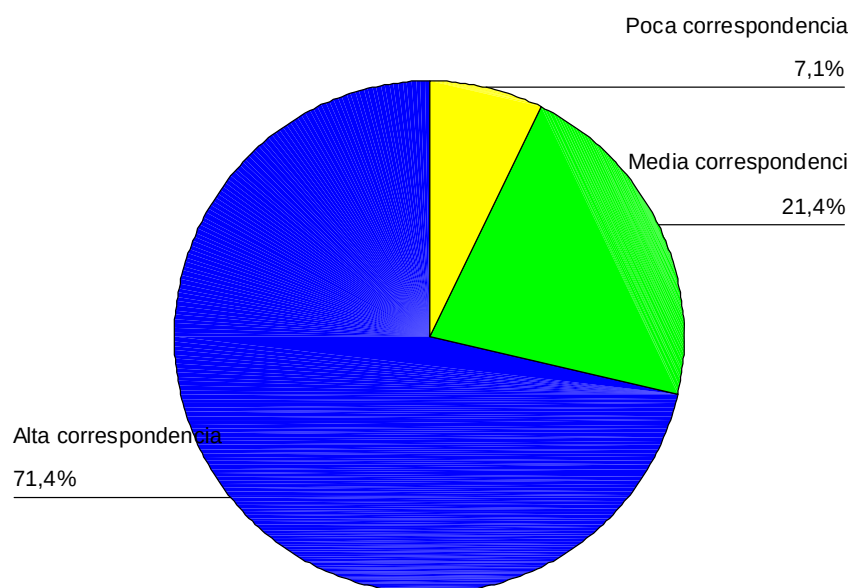
Con esto, se puede afirmar que estas personas han tenido la oportunidad de desempeñarse en el mercado laboral sin limitación alguna.

Gráfico 11. Tiempo trabajado



Con el presente gráfico se observa que siete personas en su último trabajo, tienen de experiencia entre 0 mes y 1 año, representando un 70% del total, 2 personas adquirieron de experiencia 2 años representando un 20% y 1 persona tiene de experiencia 3 años representando así el 10% de la muestra de estudio.

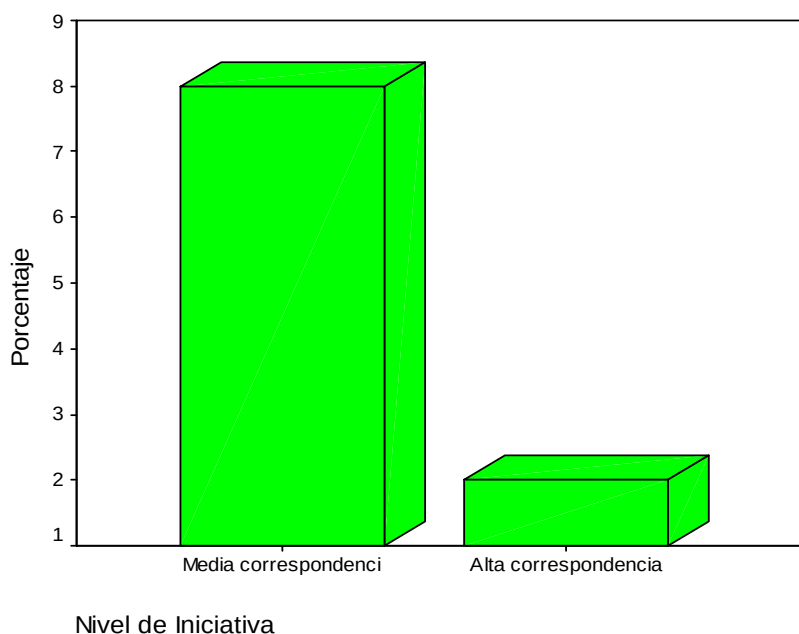
Gráfico 12. Nivel de correspondencia de tareas y funciones derivadas del cargo



Como se puede visualizar en el presente gráfico, la mayoría de la muestra del estudio manifestó que hay una alta correspondencia de las tareas y funciones derivadas del cargo, representando un 71,4%.

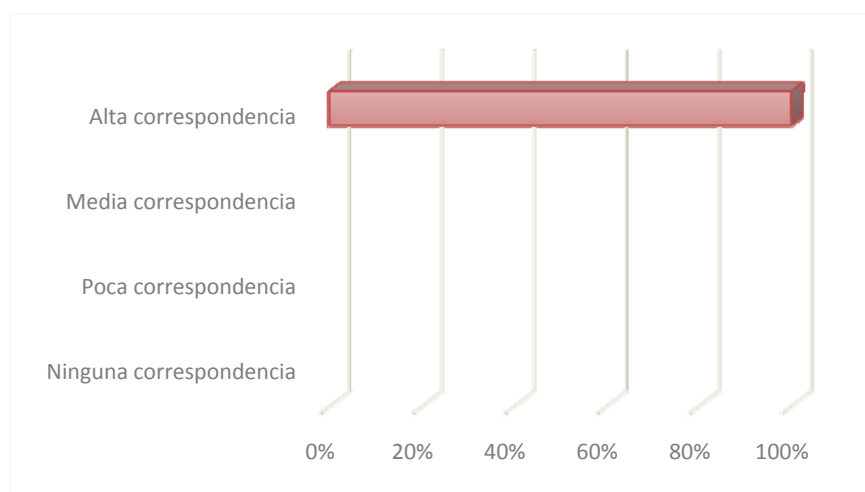
El 21,4% de la muestra indica que hay una media correspondencia y el resto de la muestra, representado por el 7,1%, señaló que hay poca correspondencia. Por lo tanto, se puede decir con este análisis que en la mayoría de los casos las personas con discapacidad desempeñan tareas y funciones correspondientes al cargo que ocupan.

Gráfico 13. Nivel de Iniciativa



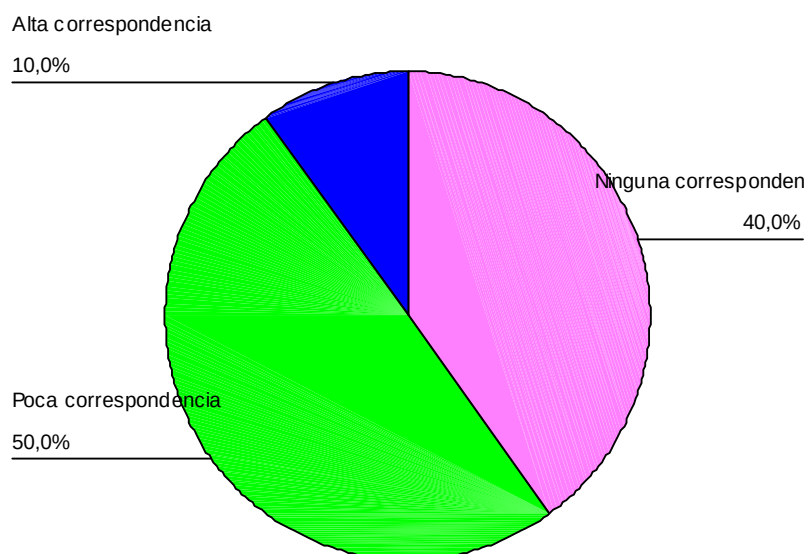
En el gráfico 13, se aprecia que hay correspondencia media, representada por el 80%, señalando el nivel de iniciativa de los ocupantes de los puestos de trabajo, y un 20% correspondiente a la categoría “alta correspondencia”, lo que quiere decir, que de las personas con discapacidad tienen una tendencia alta para idear o emprender acciones que estén acorde a las normas, políticas y procedimientos de la empresa, asumiendo las consecuencias que se puedan derivar al concretar esas acciones.

Gráfico 14. Nivel de Aptitud



Las personas con discapacidad que formaron parte de la muestra de esta investigación, coincidieron con que existe alta correspondencia, siendo representada por el 100% en este gráfico, con respecto al nivel de aptitud, ya que este colectivo se siente capaz de desempeñar todas las funciones correspondientes a sus descripciones de cargo, siendo sinónimo de autonomía y autoestima, ya que ser personas con discapacidad no les impide cumplir con sus obligaciones laborales como les fueron asignadas, y el pertenecer a la población económicamente activa, los hace sentirse bien dentro de la cultura organizacional, y a su vez, en la sociedad.

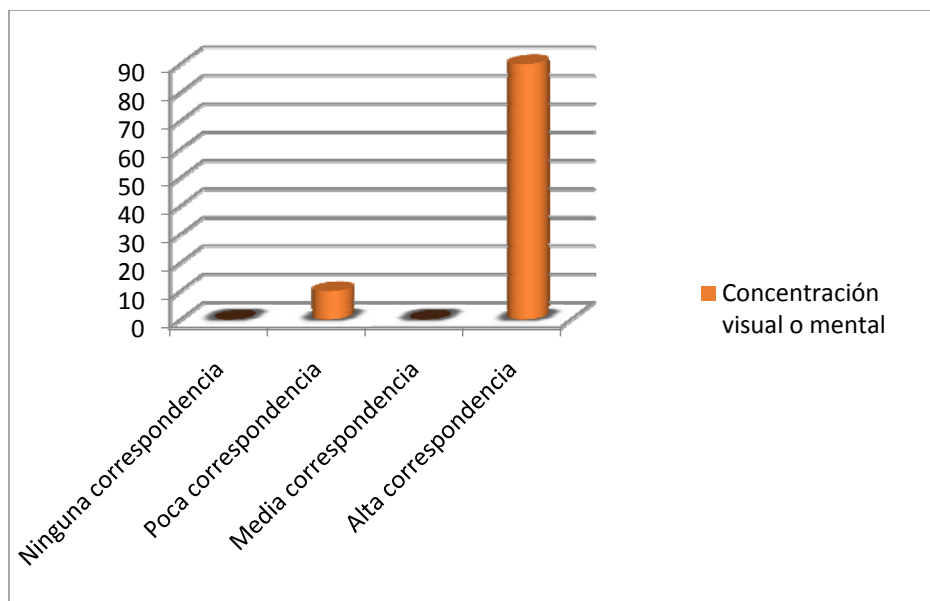
Gráfico 15. Nivel de Esfuerzo Físico



El gráfico 15, muestra el nivel de esfuerzo físico requerido en el puesto de trabajo ocupado por personas con discapacidad, donde el 50% perteneciente a la categoría “poca correspondencia”, refleja que la muestra de estudio considera que en su puesto de trabajo no realizan tareas que los fatiguen, no mantienen posturas incómodas, ni cargan objetos de peso considerable, sin embargo, por ser puestos donde manipulan documentos (papeles), deben cargar cajas que transportan a un lugar distinto a su habitual puesto de trabajo, pero no poseen gran peso; el 40% de la categoría “ninguna correspondencia”, considera que no deben hacer ningún tipo de esfuerzo físico; y, sólo existe un 10% de alta correspondencia, debido a que por

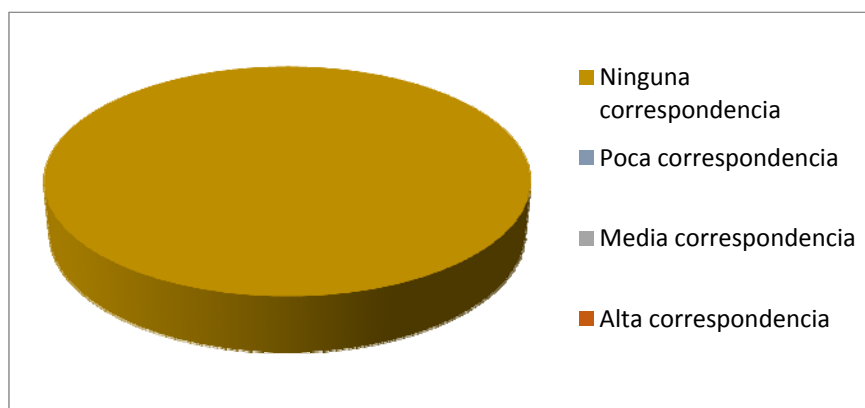
ser del sexo femenino, indicó que para el desenvolvimiento de sus actividades debe cargar cajas con peso que no es capaz de soportar y con las cuales le ayudan, pero, existen días en los que no tiene esa colaboración por diversas causas y le corresponde a ella transportarlas.

Gráfico 16. Grado de Concentración Visual o Mental Necesario



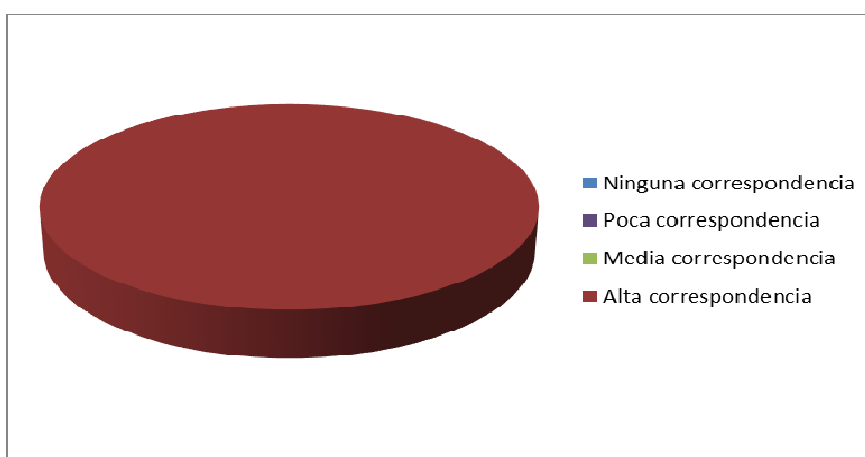
En este gráfico 16, se puede observar que hay 90% de alta correspondencia en cuanto al grado de concentración visual o mental, esto significa que las personas con discapacidad al momento de realizar sus tareas se deben concentrar tanto visual como mentalmente, es decir, deben prestar atención a lo que hacen para no cometer errores que pueden ser considerados fallas importantes y perjudicar a corto, mediano e incluso a largo plazo, el flujo del proceso organizacional; mientras que, existe poca correspondencia constituida por el 10%, como producto de la baja demanda de concentración por parte del ocupante en el desempeño de las funciones correspondientes a su puesto de trabajo.

Gráfico 17. Nivel de Supervisión



En este gráfico 17, se evidencia que la muestra de estudio no tiene que supervisar a ningún tipo de personal, con una correspondencia alta representada por el 100%, debido a que entre sus funciones no se encuentra la supervisión de personal y el puesto de trabajo que ocupan se encuentra en un nivel jerárquico en el que no hay ningún puesto inmediato inferior, sino superior, es decir, ellos si deben ser supervisados. Sin embargo, tener un supervisor no lo consideran negativo, al contrario, piensan que la supervisión garantiza que las actividades se realicen de la manera correcta en todos y cada uno de los departamentos de la organización.

Gráfico 18. Nivel de Responsabilidad por Material, Equipamiento o Instrumental Asignado



En este gráfico 18, se puede detallar que hay alta correspondencia representada por el 100% con respecto al nivel de responsabilidad por el material, equipamiento o instrumental asignado, esto significa que todas las personas con discapacidad a las que se le aplicó el

cuestionario, manifestaron asumir las consecuencias por el uso de los instrumentos de trabajo con los cuales llevan a cabo sus actividades. Además, esto también indica, que estas personas son seres humanos con valores arraigados como la responsabilidad, una característica positiva que los hace capaces de comprometerse y actuar de forma correcta.

Gráfico 19. Grado de Responsabilidad por Dinero

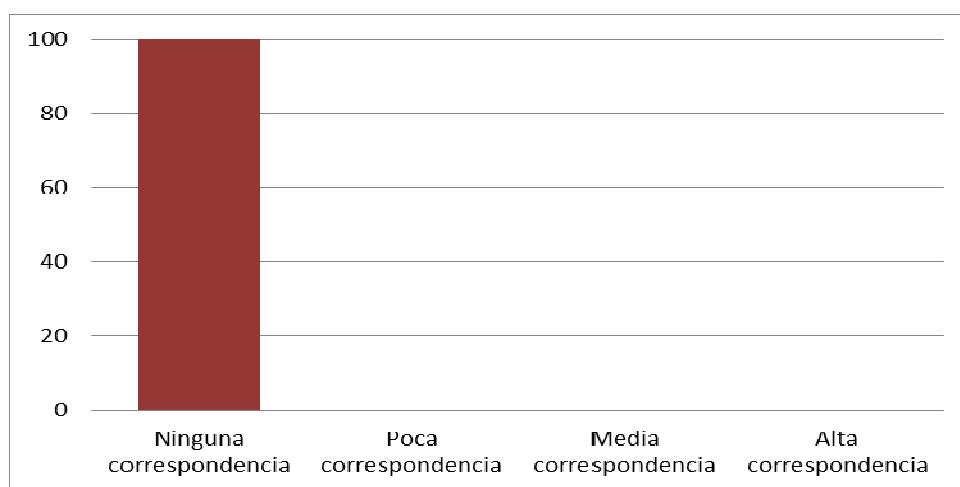
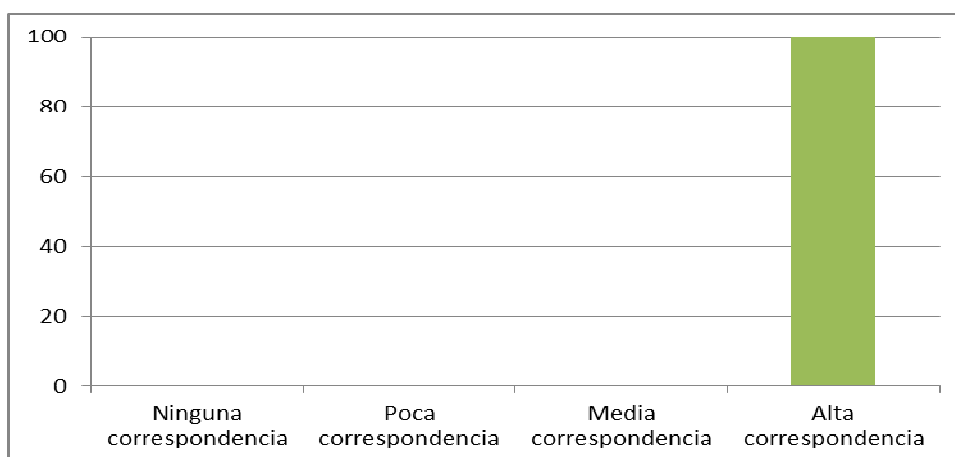


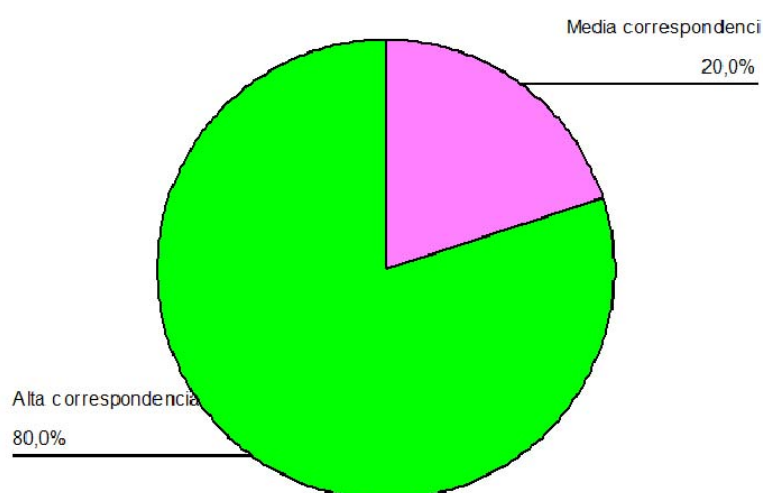
Gráfico 20. Grado de Responsabilidad por Títulos o Documentos



La muestra de estudio pone de relieve que entre sus responsabilidades no está la económica, esto se observa en el gráfico 19, donde el 100% de las personas con discapacidad, indicaron que no existe correspondencia con el grado de responsabilidad por dinero, porque no manejan este tipo de activo. Por otro parte, el gráfico 20, refleja que existe alta correspondencia con respecto al grado de responsabilidad por títulos o documentos, siendo

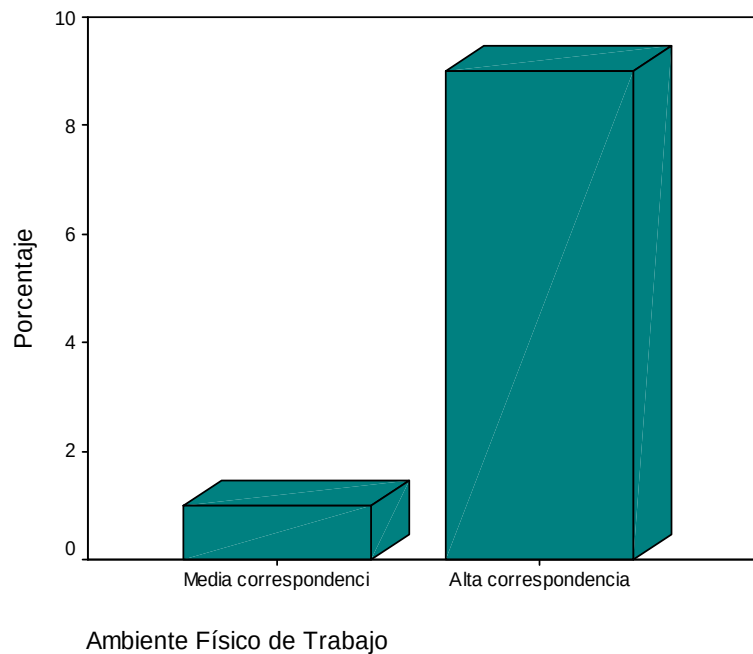
representada por el 100% de la población, es decir, las personas con discapacidad reconocen que deben manejar documentos (actas, base de datos, contratos, facturas, pólizas, entre otros), cuya información, bien sea recibida o generada como resultado del trabajo realizado por ellos como ocupantes de un puesto, se considera privada o confidencial y debe ser tratada con discreción.

Gráfico 21. Nivel de Prestación de Servicio a Contactos Internos o Externos



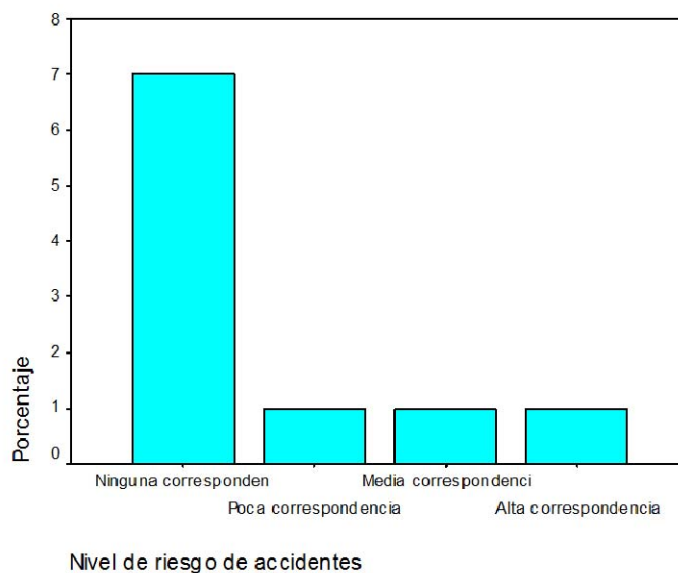
En este gráfico 21, se puede apreciar que hay un 80% de alta correspondencia con respecto al nivel de prestación de servicio a contactos internos o externos de la organización, lo que significa que las personas con discapacidad revelaron que deben responder a tiempo a los requerimientos que les hagan de acuerdo a sus funciones y rango; de igual manera, el 20% restante de la muestra, considera que existe una correspondencia media, lo que quiere decir que las personas con discapacidad están conscientes que sus relaciones tanto con otros puestos, unidades o procesos dentro de la organización, como organizaciones y proveedores externos, deben mantenerse sobre la base de respuestas oportunas y eficientes.

Gráfico 22. Nivel de Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo



El gráfico 22, muestra que un 90% de las personas con discapacidad, consideran que existe una correspondencia alta con respecto al nivel de satisfacción con el ambiente físico de trabajo, demostrando así, que están muy satisfechos con el lugar de trabajo y las condiciones de éste son aptas para llevar a cabo sus labores; la otra parte de la muestra, representada por el 10%, manifestó tener un nivel de satisfacción con el ambiente físico de trabajo un poco menor (media correspondencia), como producto de las remodelaciones que se estaban haciendo en la organización. Así pues, el medio físico en el que se desarrolla el trabajo está en condiciones de iluminación, higiene, comodidad, entre otras, adecuadas para el óptimo desempeño de las actividades laborales.

Gráfico 23. Nivel de Riesgo de Accidentes



En este gráfico 23, se puede observar que el nivel de riesgo de accidentes es bajo, ya que existe un 70% de la muestra de estudio que expresó no correr ningún tipo de riesgo en su puesto de trabajo; sin embargo, existe un 10% que considera que el riesgo es poco, otro 10% opina que existe un nivel de riesgo medio, y el 10% restante, admite que hay un alto riesgo en su puesto de trabajo, esto se debe a que las personas con discapacidad, en especial con discapacidad motriz, expresaron que cuando el piso está mojado, la cerámica se pone resbalosa y tienen el riesgo de caerse si no llevan zapatos anti-resbalantes o no caminan con sumo cuidado.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de haber presentado y analizado los resultados de la investigación, en este capítulo se exponen las principales conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio. Estas se expondrán en relación al objetivo general y a los objetivos específicos considerados.

Antes de ofrecer las conclusiones más relevantes, es necesario señalar que en esta investigación se estudia una población de individuos que si bien enfrentan limitaciones físicas, han podido encontrar un empleo, gracias al apoyo brindado por el programa Creando Independencia, cuyo objetivo es insertar a las personas con discapacidad al mercado laboral.

Se procede a presentar las principales conclusiones del estudio:

Partiendo de que la investigación tuvo como objetivo fundamental determinar el nivel de correspondencia existente entre el perfil del cargo y el perfil profesiográfico de personas con discapacidad que laboran en empresas privadas del Municipio Chacao, tomando como referencia las descripciones de cargo y los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una alta correspondencia.

Este nivel de correspondencia, se observa especialmente al considerar los requisitos físicos y mentales. Es decir, los resultados obtenidos permiten concluir que las personas con discapacidad cumplen con las exigencias mentales (iniciativa, aptitud, concentración visual o mental, destrezas o habilidades) que requiere el puesto de trabajo. Cabe destacar que, el esfuerzo físico exigido por cada cargo sólo implica el traslado de documentos, sin embargo, la mayoría de estas personas reciben ayuda por parte de sus compañeros de trabajo al momento de realizar dicha acción.

De igual forma, se puede observar alta correspondencia en las responsabilidades concernientes al cargo. Con respecto a las tareas y funciones desempeñadas por este colectivo,

los resultados arrojaron que sí corresponden al cargo que ocupan. En relación al nivel de supervisión, se pudo constatar que ninguno de los puestos ocupados por las personas con discapacidad requiere la supervisión a otros. Asimismo, todas las personas que conformaron la muestra de estudio manifestaron tener responsabilidad por el uso del material, equipamiento o instrumental necesario para desempeñar sus funciones y tareas. Aunado a esto, los resultados obtenidos en cuanto al grado de responsabilidad por dinero, señalaron que no hay correspondencia, es decir, ninguna de estas personas manejan dinero en efectivo, cumpliendo así con lo establecido en las descripciones de puesto; además, hay alta correspondencia por la responsabilidad de documentos, puesto que son considerados como confidenciales y a su vez, hay una alta correspondencia en la prestación de servicio a contactos internos y externos.

Haciendo énfasis en los resultados obtenidos con respecto a las condiciones de trabajo, hay alta correspondencia, es decir, se cumple con las condiciones necesarias de aireado, iluminación, comodidad e higiene; por otra parte, no hay correspondencia en cuanto a riesgos de accidentes, lo que significa que el ambiente de trabajo tiene las condiciones adecuadas lo que ayuda a prevenir los accidentes laborales.

Con base a lo anteriormente expuesto, los resultados obtenidos permiten concluir que no hay incompatibilidades entre el trabajador (persona con discapacidad) y el resto de los componentes del puesto de trabajo.

Es importante resaltar que, al identificar los requisitos en cuanto a educación y experiencia exigidos por las empresas para el desempeño de los cargos que ocupan los trabajadores con discapacidad, la mayoría tiene un nivel de instrucción que abarca el bachillerato completo y cursan estudios de educación superior. Sin embargo, estas personas se han capacitado a través de cursos que no tienen relación con el cargo que desempeñan actualmente. Asimismo, la muestra de estudio se ha desempeñado en otros cargos, y adquirieron una experiencia laboral entre 0 mes y 1 año.

Por otra parte, el género femenino estuvo representado por más de la mitad de las personas que conformaron la muestra de estudio. La mayoría de estas personas son relativamente jóvenes, ubicándose entre 26 y 35 años.

Para finalizar, el tipo de discapacidad predominante fue la discapacidad sensorial, específicamente la deficiencia auditiva. Cabe destacar que en la muestra de estudio no se encontró personas con discapacidad intelectual, lo que no significa que las oportunidades de empleo para ellos no existan, al contrario, actualmente todas las personas con algún tipo de discapacidad tienen las mismas oportunidades de insertarse en el mercado laboral que una persona sin discapacidad.

Algunas recomendaciones:

Sabemos que esta investigación aun cuando alcanzó los objetivos planteados, presenta algunos inconvenientes, uno de ellos es que los resultados arrojados en este estudio no se pueden generalizar debido a que sólo se tomó una muestra del total de las personas con discapacidad que laboran en empresas privadas del Municipio Chacao, sin embargo, el estudio abre camino a futuras investigaciones.

En principio, se recomienda contactar mayor número de empresas privadas que faciliten el acceso de estudiantes a sus instalaciones, a fin de apoyarlos en el suministro de información que necesiten. Esto con el propósito de anticiparse a la no aceptación por políticas organizacionales.

Se propone abarcar otro Municipio del Distrito Capital. También se recomienda ampliar la muestra de estudio, con la finalidad de abordar todos los tipos de discapacidad.

Por último, se instiga a realizar este estudio con personas sin discapacidad y realizar un contraste entre el perfil del cargo y perfil profesiográfico de personas con discapacidad y personas sin discapacidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1Asesores. (2013). *PERFILES PROFESIOGRÁFICOS*. Recuperado el 24 de Agosto de 2013, de <http://www.1asesores.com/perfiles.html>
- Acción RSE. (2005). *Integración laboral de personas con discapacidad. Guía Práctica para Empresas*. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de http://www.deres.org.uy/home/descargas/guias/Guia_integracion_laboral_de_personas_con_discapacidad_AccionRSE.pdf
- Aragonempleo. (2013). *Elaboración del perfil profesiográfico o profesiograma*. Recuperado el 03 de Agosto de 2013, de http://www.aragonempleo.com/servicioextra/zona_rrhh/seleccion_3.asp
- Asamblea Nacional Constituyente. (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2007). *LEY PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Recuperado el 22 de Marzo de 2013, de <http://www.asoquim.com/quimitips/LeyPersonasDiscapacidad.pdf>
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2009). *Ley Orgánica de Educación*. Recuperado el 16 de Febrero de 2013, de http://www.me.gob.ve/ley_organica.pdf
- AVN. (05 de 12 de 2012). *Casi 40 mil personas con discapacidad están activas laboralmente en Venezuela*. Recuperado el 17 de Marzo de 2013, de <http://www.avn.info.ve/contenido/casi-40-mil-personas-discapacidad-est%C3%A1n-activas-laboralmente-venezuela>
- Barton, L. (1998). *Discapacidad y Sociedad*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2012, de http://books.google.co.ve/books?hl=es&lr=&id=v82Yq6NcBnIC&oi=fnd&pg=PA10&dq=historia+de+la+discapacidad&ots=5Vr6C_IOmW&sig=db3ZfemeyGW1yxVVAHkqugl7v64&redir_esc=y#v=onepage&q=historia%20de%20la%20discapacidad&f=false
- Berman, R. (s/f). *Desarrollo Inclusivo: un aporte universal desde la discapacidad*. Recuperado el 31 de Octubre de 2012, de <http://latinamerica.dpi.org/BERMANROSANGELA-DESARROLLOINCLUSIVO.doc>.

- Bermúdez, A., Villafranca, N., & Azuaje, N. (2011). *Diseño de una guía para el abordaje de personas con discapacidad al departamento de reclutamiento y selección de la organización Sanitas Internacional*. Caracas: Instituto Universitario Avepane.
- Bosio, P., & Ferrioli, A. (2009). *Cargo, Formación Profesional y Salario en Trabajadores con Discapacidad en Empresas del Área Metropolitana*. Caracas: Tesis de Grado, UCAB.
- Bosio, P., & Ferrioli, A. (2009). *Cargo, Formación Profesional y Salario en Trabajadores con Discapacidad en Empresas del Área Metropolitana*. Caracas.
- Cáceres, C. (2004). *Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS*. Recuperado el 31 de Noviembre de 2012, de <http://www.auditio.com/docs/File/vol2/3/020304.pdf>
- Callado, J. (2008). *La Formación del Discapacitado Necesaria para su Inserción Laboral*. Recuperado el 16 de Febrero de 2013, de http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_9/JUAN_A_CALLADO_1.pdf
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá, Colombia: 1ra Edición, McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavento, I. (2008). *Gestón del Talento Humano*. México, D .F.: McGraw-Hill.
- Confederación de personas con discapacidad física y orgánica de Castilla y León (COCEMFE CYL). (2007). *Aspectos generales del perfil laboral de las personas con discapacidad*. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de <http://www.cocemfecyl.es/blok/empleo/perfil.html>
- Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales: Acceso y Calidad. (1994). Recuperado el 11 de Febrero de 2013, de http://mda.una.edu.ve/UserFiles/file/Declaracion_de_Salamanca_1994.pdf
- Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad . (s.f.). *CONAPDIS*. Recuperado el 4 de Marzo de 2013, de <http://www.conapdis.gob.ve/index.php/quienes-somos>
- Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad. (2013). *CONAPDIS*. Recuperado el 4 de Marzo de 2013, de <http://www.conapdis.gob.ve/index.php/quienes-somos>
- Contramaestre, P., Díaz, D., & Duque de Sánchez, F. (Agosto de 2011). *EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA EDUCACIÓN ESPECIAL A NIVEL MUNDIAL Y EN VENEZUELA*. Recuperado el 11 de Febrero de 2013, de

<http://www.slideshare.net/pcontra maestre/administracin-del-modelo-de-atencion-educativa-integral-del-educando-deficiente-auditivo>

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (s.f.). *¿Por qué una Convención?* Recuperado el 2 de Noviembre de 2012, de <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html#top>

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2006). *Algunos datos sobre las personas con discapacidad*. Recuperado el 20 de octubre de 2012, de <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/overview.html>

Currículo Nacional Bolivariano. (2007). *Diseño Curricular del Sisema Educativo Bolivariano*. Recuperado el 16 de Febrero de 2013, de <http://www.slideshare.net/RamnMartnez1/curriculo-nacional-bolivariano>

Dávila, P., Naya, L., & Lauzurika, A. (s/f). *Las personas con discapacidad, el derecho a la educación y la Convención sobre los Derechos del Niño en América Latina*. Recuperado el 11 de Febrero de 2013, de <http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol4-num2/art5.pdf>

De Jesús, A., & Giron, I. (Noviembre de 2008). Recuperado el 02 de Noviembre de 2012, de Relación entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5097.pdf>

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

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

Decreto Supremo N° 2505. (07 de Marzo de 1995). *Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Discapacidad*. Recuperado el 02 de Febrero de 2013, de http://www.senadis.gob.cl/descargas/centro/legislacion_nacional/Reglamentos_que_regulan_Ley_19284.pdf

Egea, C., & Sarabia, A. (Noviembre de 2001). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2012, de <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/art/ClasificacionesOMSDiscapacidad.pdf>

Empresa y discapacidad. (Febrero de 2013). *MODALIDADES DE GENERACIÓN DE EMPLEO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. 3 EMPLEO PROTEGIDO*.

- Recuperado el 19 de Abril de 2013, de http://empresaydiscapacidad.wordpress.com/2013/02/18/modalidades-de-generacion-de-empleo-para-las-personas-con-discapacidad-3-empleo-protegido/#_ftnref1
- Estévez, R. (8 de Mayo de 2011). *Concepto y evolución de la discapacidad*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2012, de [agareso.org: http://www.agareso.org/blogs/i_seminario_usc/ag1/?p=11](http://www.agareso.org/blogs/i_seminario_usc/ag1/?p=11)
- García, G. (2006). Igualdad formal versus igualdad sustancial: situación de los individuos con discapacidades en Venezuela y Canadá (énfasis en su situación laboral y en los procesos para la formulación de políticas públicas orientadas a su inserción). *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales* (Nº 42), 59 - 108.
- Gavilanes, J. (2012). *Niveles Jerárquicos de la Empresa u Organización*. Recuperado el 03 de Agosto de 2013, de <http://nivelesdelaempresa.blogspot.com/>
- GestioPolis. (2001). *¿Qué es el estudio del trabajo y cuál es su importancia?* Recuperado el 2014 de Julio de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/14/impoestudioW.htm>
- González, E. (2 de Febrero de 2012). *Empleos para personas con discapacidad*. Recuperado el 3 de Febrero de 2013, de <http://www.aprendelo.com/news/empleos-para-personas-con-discapacidad-5215.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2001). *Metodología de la investigación*. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Heron, R. (2008). *Análisis del Empleo y del Trabajo. Directrices para identificar empleos para personas con discapacidades*. Recuperado el 05 de Agosto de 2013, de Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@ifp_skills/documents/publication/wcms_111487.pdf
- Herrera, M. (2013). *El Sistema Educativo Venezolano*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2012, de <http://www.cice.org.ve/descargas/Sistema%20Educativo%20Venezolano.pdf>
- Herrera, M. (s/f). *El Sistema Educativo Venezolano*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2012, de <http://www.cice.org.ve/descargas/Sistema%20Educativo%20Venezolano.pdf>
- Itescam. (2013). *Itescam*. Recuperado el 2 de agosto de 2013, de www.itscam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r73473.DOC
- Izaguirre, A., & Girón, I. (2008). *Relación entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve*. Caracas: Tesis de Grado, UCAB.

- Izaguirre, A., & Girón, I. (2008). *Relación entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve*. Caracas: Tesis de Grado.
- Jimenez, D. (s/f). *CONCEPTO SOCIAL DE LA DISCAPACIDAD*. Recuperado el 13 de Enero de 2013, de Corporación Síndrome de Down: <http://www.corporacionsindromedown.org/userfiles/Concepto%20social%20de%20la%20discapacidad%20Patrica%20Jimenez.pdf>
- Jiménez, W. (2012). *CREACION DE CARGOS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL*. Recuperado el 24 de Agosto de 2013, de <http://accorh-consultor-wjlemus.blogspot.com/2012/08/creacion-de-cargos-y-estructura.html>
- Landauro, J. (2005). *Aspectos generales del perfil laboral de las personas con discapacidad*. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de Paso a Paso: http://www.pasoapaso.com.ve/CMS/index.php?option=com_content&task=view&id=896&Itemid=420
- Loginow, S. (2004). *Educación Especial*. Recuperado el 14 de Febrero de 2013, de <http://www.slideshare.net/G3rardo/educacion-especial-12965060>
- López, F. (2004). *Reflexiones en torno a la definición de niveles organizativos*. Recuperado el 03 de Agosto de 2013, de <http://www.pacolopez.biz/wp-content/uploads/2008/07/niveles.pdf>
- López, M. (s/f). *Modelos teóricos e investigación en el ámbito de la discapacidad. Hacia la incorporación de la experiencia personal*.
- Malo, M. A. (2012). *Las personas con discapacidad en el mercado de trabajo español*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2012, de http://sid.usal.es/idos/F8/ART0/malo_46.pdf
- Malo, M. A. (s/f). *Las personas con discapacidad en el mercado de trabajo español*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2012, de http://sid.usal.es/idos/F8/ART0/malo_46.pdf
- Martino, R., & Barrera, L. (2003). *El Niño Discapacitado*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2012, de http://books.google.co.ve/books?hl=es&lr=&id=n6NwdirySCkC&oi=fnd&pg=PA9&dq=historia+de+la+discapacidad&ots=Xzd8TxD0Jd&sig=2XQIdB5x24Et3iZqRhZnOo8c6bw&redir_esc=y#v=onepage&q=historia%20de%20la%20discapacidad&f=false
- Mesa, R. (octubre de 2009). *Eumed.net*. Recuperado el 26 de julio de 2013, de <http://www.eumed.net/ce/2009b/rmg.htm>

- Naciones Unidad (Enable). (2013). *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 11 de Febrero de 2013, de Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=1437#objectives>
- Naciones Unidad (Enable). (s/f). *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 11 de Febrero de 2013, de Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=1437#objectives>
- Naciones Unidas (Enable). (2013). *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 11 de Febrero de 2013, de Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=1438#current>
- Naciones Unidas (Enable). (s/f). *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 11 de Febrero de 2013, de Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=1438#current>
- O'Reilly, A. (2003). *El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades*. Recuperado el 14 de Febrero de 2013, de http://www.pactodeproductividad.com/admin_material/mat_arcpdf2.pdf
- OMS. (2001). *CIF*. Recuperado el 17 de NOVIEMBRE de 2012, de <http://sid.usal.es/idos/F8/8.4.1-3428/8.4.1-3428.pdf>
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA. (2008). *LA EDUCACIÓN INCLUSIVA: EL CAMINO HACIA EL FUTURO*. Recuperado el 11 de Febrero de 2013, de CONFERENCIA INTERNACIONAL DE EDUCACIÓN : http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ICE/CONFINTED_48-3_Spanish.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (Mayo de 2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (Versión abreviada)*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2012, de http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/CIF_OMS_abreviada.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF)*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2012, de <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF)*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2012, de <http://www.who.int/classifications/icf/en/>
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Discapacidad en el mundo*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2012, de <http://www.citamericas.org/arquivos/8eb24c8f67879c1b5b9bfdef68ba48f2.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Discapacidad en el mundo*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2012, de <http://www.citamericas.org/arquivos/8eb24c8f67879c1b5b9bfdef68ba48f2.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (s/f). Recuperado el 14 de Diciembre de 2012, de *Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF)*: <http://www.who.int/classifications/icf/en/>
- Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial. (2011). *INFORME MUNDIAL SOBRE LA DISCAPACIDAD*. Recuperado el 03 de Noviembre de 2012, de www.who.int/iris/bitstream/10665/75356/1/9789240688230_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial. (2011). *Resumen Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Recuperado el 31 de octubre de 2012, de http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (2012). *Salud de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 2012, de https://new.paho.org/chi/index.php?option=com_content&task=view&id=82&Itemid=259
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Salud de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 2012, de https://new.paho.org/chi/index.php?option=com_content&task=view&id=82&Itemid=259
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2012, de http://books.google.co.ve/books?hl=es&lr=&id=VYlbqdLsrzUC&oi=fnd&pg=PA13&dq=historia+de+la+discapacidad&ots=Pzl_tWa4y2&sig=NB3j1ryd-O23D-D0RzWZei9Uuo0&redir_esc=y#v=onepage&q=historia%20de%20la%20discapacidad&f=false
- Paso a Paso. (17 de Septiembre de 2010). *Ecuador: Bajo nivel educativo dificulta contratación laboral de personas con discapacidad (Sept.10)*. Recuperado el 15 de

- noviembre de 2012, de http://www.pasoapaso.com.ve/CMS/index.php?option=com_content&task=view&id=3228&Itemid=65
- Pestana, L. (Septiembre de 2005). *INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN VENEZUELA*. Recuperado el 25 de Octubre de 2012, de (IESALC/UNESCO): http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/RE_37258/83_.pdf
- Pestana, L. (Septiembre de 2005). *INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN VENEZUELA*. Recuperado el 25 de Octubre de 2012, de (IESALC/UNESCO): http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/RE_37258/83_.pdf
- Psicología Online. (2013). *Psicología Social y de las Organizaciones: Las estructuras organizacionales*. Recuperado el 04 de Agosto de 2013, de COMPLEJIDAD ORGANIZACIONAL.
- República Bolivariana de Venezuela. (2007). *Ley Para Personas Con Discapacidad*. Recuperado el 31 de Octubre de 2012, de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbnxkaXNjYXBhY2lkYW5lenVlbGF8Z3g6NTg0YmE2NjQ5YWNlZGU5NA>
- Rottenberg, B. (Septiembre de 2007). *Reclutamiento y Selección de Personas con Discapacidad en las Grandes Empresas del Área Metropolitana de Caracas (2007)*. Recuperado el 01 de Febrero de 2013, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1439.pdf>
- rrhhMagazine. (2013). *El portal de los profesionales de Recursos Humanos y del Management*. Recuperado el 12 de Agosto de 2013, de <http://www.rrhhmagazine.com/pi/articulo1.html>
- Sampieri, R., & otros, y. (1991). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 9 de Enero de 2013, de http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf
- Schalock, R. L. (2009). *la nueva definición de discapacidad intelectual, apoyos individuales y resultados personales*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2012, de <http://sid.usal.es/idos/F8/ART11724/Schalock.pdf>
- Sebastián, M., & Reyes, N. (2009). *Adaptación de puestos de trabajo. Guía de referencia*. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de <http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/adaptacionpuestos.pdf>

- SID. (2013). *Servicio de Información sobre Discapacidad*. Recuperado el 17 de marzo de 2013, de <http://sid.usal.es/areas/discapacidad/empleo/modalidades-empleo/empleo-ordinario-privado-publico-autonomo.aspx>
- SID. (s/f). *Servicio de Información sobre discapacidad*. Recuperado el 17 de marzo de 2013, de <http://sid.usal.es/areas/discapacidad/empleo/modalidades-empleo/empleo-ordinario-privado-publico-autonomo.aspx>
- Sosa, M. (2011). *Selección de Personal - Recursos Humanos*. Recuperado el 04 de Agosto de 2013, de El Perfil: <http://seleccionarecursoshumanos.blogspot.com/2011/01/el-perfil.html>
- Tejeiro, A. (1995). INTEGRACIÓN LABORAL DEL RETRASO MENTAL. *Psicothema*. Vol. 7. n.º 1., 75-93.
- Urquijo, J. I., & Bonilla, J. (2010). *La Remuneración del trabajo*. Caracas: Publicaciones UCAB.
- Urquijo, J., & Bonilla, J. (2010). *La Remuneración del Trabajo*. Caracas-Venezuela: UCAB.
- Urríes, J., & Verdugo. (2001). *VARIABLES DEL APOYO, LA PERSONA Y EL EMPLEO. BREVE EXPOSICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DESARROLLADA*. Recuperado el 19 de Marzo de 2013, de http://sid.usal.es/docs/F8/FDO19333/variables_apoyo.pdf
- Verdugo, M., & Jordán de Urríes, B. (2003). *Empleo con Apoyo y Salud Mental*. Recuperado el 19 de Abril de 2013, de <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1245&context=gladnetcollect>
- Vielma, M. (05 de 12 de 2012). AVN. Recuperado el 17 de 03 de 2013, de Casi 40 mil personas con discapacidad están activas laboralmente en Venezuela: <http://www.avn.info.ve/contenido/casi-40-mil-personas-discapacidad-est%C3%A1n-activas-laboralmente-venezuela>
- Violo, Í. (2012). *¿Cuántas Personas con Discapacidad hay en Venezuela?* Recuperado el 13 de Octubre de 2012, de <https://sites.google.com/site/discapacidadvenezuela/Home/articulos/cuantas-personas-con-discapacidad-hay-en-venezuela>
- WordReference. (2013). *Complejidad*. Recuperado el 04 de Agosto de 2013, de <http://www.wordreference.com/definicion/complejidad>
- Zayas, P., & Grave, R. (2011). *eumned.vet*. Recuperado el 29 de julio de 2013, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1104/especificaciones_cargo.html

ANEXO A:

CARTA DE INVITACIÓN A JUECES EXPERTOS PARA LA VALIDACIÓN DEL
INSTRUMENTO



Estimado profesor_____:

Actualmente nos encontramos desarrollando un proyecto de trabajo de grado sobre “el perfil del cargo vs el perfil profesiográfico de personas con discapacidad que laboran en empresas privadas ubicadas en el Municipio Chacao”. Por medio de la presente, queremos solicitar su apoyo en el proceso de validación de un instrumento que pretende determinar la correspondencia que hay entre el perfil del cargo y el perfil profesiográfico de personas con discapacidad que se encuentran actualmente trabajando en el sector privado.

El estudio está siendo realizado por las tesis Majayuris Oviedo (C.I: 18.677.549) y Yulay Suarez (C.I: 19.556.949), estudiantes del último año de la carrera de Relaciones Industriales, de la Universidad Católica Andrés Bello, bajo la tutoría de la profesora Morelia Flores.

El instrumento fue elaborado a partir de la operacionalización de las variables “Factores de especificación del cargo y del ocupante”, y “Discapacidad”. Por este motivo, quisiéramos que usted como experto, evalúe y valide el instrumento anexo a la presente. Dicho instrumento, será aplicado de forma personalizada en instituciones privadas del sector empleador venezolano, en las que se encuentran laborando personas con discapacidad.

Esperamos que incorpore todas sus observaciones y le agradecemos toda su colaboración.

Tesis:

Majayuris Oviedo

Yulay Suarez

Se anexan: Resumen, Objetivos de la investigación, Operacionalización de las variables, e Instrumento a ser validado.

ANEXO B:

INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CORRESPONDENCIA
EXISTENTE ENTRE EL PERFIL DEL CARGO Y EL PERFIL PROFESIOGRAFICO DE
PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Universidad Católica Andrés Bello

El presente instrumento tiene como propósito recabar información referente a la correspondencia entre el Perfil del Cargo y el Perfil Profesiográfico de personas con discapacidad, que laboran en empresas privadas ubicadas en el Municipio Chacao. Éste forma parte de una investigación de campo, realizada como trabajo de grado de Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello.

La información que suministre es anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos, garantizando la confidencialidad en su manejo. Agradecemos su interés y colaboración con este proyecto.

Sólo para el uso del encuestador.

Nombre de la Empresa: _____

Número de Encuesta: _____

Fecha: _____

SEXO:	
Femenino	
Masculino	

CARGO QUE OCUPA:

EDAD: _____

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: _____

PARTE I

Preguntas:

1) Nivel de Instrucción:

___ Primaria Completa (Si/No)

___ Bachillerato Completo (Si/No)

___ TSU

___ Universitario

___ Post grado / Doctorado

___ Otro (Especifique): _____

2) De ser graduado como TSU, Universitario, Postgrado, Doctorado ¿Qué título obtuvo?

3) ¿Ha realizado algún tipo de curso(s) relacionado con el cargo que desempeña?

Sí ___

No ___

¿Cuál/Cuáles? _____

4) ¿Qué tipo de Discapacidad posee?

___ Discapacidad Física / Motriz (Depende de otros/ No depende de otros)

___ Discapacidad Sensorial (Visual, Auditiva, Comunicación o Lenguaje, Mixta)

___ Discapacidad Intelectual (Autismo, Asperger, Síndrome de Down, Retardo Mental)

5) Dentro de las actividades laborales que realizas ¿Dónde sientes que puedes desempeñarte mejor? ¿Cuál te gusta más?

6) ¿Usted ha trabajado antes?

Sí ____

No ____

Especifique en qué se desempeñó:

7) En caso de ser afirmativa la respuesta anterior, indique cuánto tiempo:

____ Entre 0 mes – 1 año

____ 2 años

____ 3 años

____ 4 años

____ 5 años o más

PARTE II

INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de preguntas que representan un conjunto de ítems relacionados con las variables que conforman el estudio. Marque con una “X” sobre la opción que mejor exprese su opinión. Para facilitar el análisis del cuestionario y lograr mayor confiabilidad en el instrumento, le agradecemos responda todas las preguntas. Hay cuatro opciones de respuestas posibles: ALTA CORRESPONDENCIA, MEDIA CORRESPONDENCIA, POCA CORRESPONDENCIA, NINGUNA

Preguntas	Alta correspon- dencia	Media correspon- dencia	Poca correspon- dencia	Ninguna correspon- dencia
8. Algunos empleados me reportan/ superviso personal.				
9. Estoy satisfecho(a) con las condiciones de higiene asociadas a mi puesto de trabajo.				
10. Cuento con el equipamiento/material necesario para realizar mi trabajo.				
11. Considero que mis funciones y responsabilidades siempre han estado de acuerdo al puesto que ocupo en la empresa.				
12. Pienso que en mi lugar de trabajo estoy expuesto a riesgos de accidentes laborales.				
13. Debo responder a tiempo a los requerimientos de clientes externos.				

14. Creo que mi cargo requiere esfuerzo físico.				
15. Estoy apto para la ejecución de las tareas derivadas del cargo.				
16. Considero que tomo decisiones dentro de las políticas, normas y procedimientos establecidos en la organización.				
17. Soy responsable por el manejo de documentos considerados como confidenciales.				
18. Pienso que el lugar donde realizo mi trabajo es limpio, cómodo, aireado e iluminado.				
19. En mi puesto de trabajo se requiere el manejo y traslado de objetos o materiales de peso considerable.				
20. Considero que la prestación de mis servicios en la organización, implica un insumo para el logro de los objetivos organizacionales.				
21. En mi cargo necesito mucha concentración y atención para el desempeño de las tareas.				

22. Creo que debo responder a problemas y dificultades derivadas del cargo.				
23. Soy responsable por el adecuado uso de los equipos asignados: computadora (incluyendo el uso de los programas instalados), calculadora, mobiliario, papelería, entre otros.				
24. Poseo responsabilidad directa por dinero en el cargo que desempeño.				
25. Opino que el riesgo al que estoy expuesto en mi lugar de trabajo es alto.				

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO C:
DESCRIPCIONES DE PUESTO



DESCRIPCIÓN DE CARGO

JERÁRQUICOS / ESPECIALISTAS

TÍTULO DEL CARGO:	Oficinista de Seguros.
ADSCRITO A:	Departamento Beneficios.
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	Gerencia Operaciones.
DEPENDENCIA FUNCIONAL:	Gerencia Operaciones.

1. MISIÓN

Apoyar y asistir a las unidades de reembolso, atención médica primaria y clínicas con la finalidad de agilizar los procesos de las diferentes áreas y cubrir vacantes (por vacaciones o permiso) de los analistas.

2. PRINCIPALES RESULTADOS

	ACCIONES (qué hace)	RESULTADO FINAL ESPERADO (para qué lo hace)
1	Liquidar los reembolsos del departamento.	A fin de cumplir con los pagos.
2	Buscar facturas de clínica enviadas por los proveedores.	Para hacer el cambio de documento.
3	Liquidar lo aprobado por atención médica primaria.	Logrando así estar al día con los proveedores.
4	Despachar correspondencia.	Para suministrar información a los corretajes.
5	Archivar las facturas de clínica.	Con el propósito de organizar la información recibida en la gerencia.

3. DIMENSIONES (Expresadas en términos anuales)

Principales Magnitudes (Ventas, Costos de Producción, Valor Agregado, Compras, Inversiones, otros.)	Recursos Asignados
	- Cantidad total de personal: - Costo total del personal: - Presupuesto Operativo: - Activos: 1 Computadora. 1 Escritorio. 1 Silla. 1 Archivo (BIN) grande.

4. ORGANIZACIÓN (Puestos que dependen jerárquicamente)

Ninguno	Ninguno
---------	---------

5. AUTORIDAD

Decisiones	Recomendaciones
Ninguno	Ninguno

6. CONTEXTO

Breve descripción sobre aspectos relevantes del entorno, problemas, participación en comité, contactos relevantes internos y externos, otra información.

- El destino final del trabajo es lograr eficiencia en la prestación del servicio.
- **Relaciones Internas:** Todas las áreas de la empresa.
- **Relaciones Externas:** Clínicas, Locatel y Farmacia SAS: Para otorgar las claves de emergencia, farmacia y atención médica primaria.

7. PRINCIPALES CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIAS Y HABILIDADES

Título: Bachiller o Aprendiz INCE.

Conocimientos: Atención al cliente, archivo, ambiente Windows, Office (Word, Excel), Internet y Outlook.

Habilidades: Fluidez verbal, persona proactiva, comunicación y relaciones interpersonales.

Como constancia de recibido, favor indicar los datos que se solicitan a continuación:

NOMBRE Y APELLIDO	Nº CÉDULA DE IDENTIDAD	FIRMA	FECHA

DESCRIPCIÓN DE CARGO

JERÁRQUICOS / ESPECIALISTAS

TÍTULO DEL CARGO:	Asistente Administrativo.
ADSCRITO A:	Departamento Caja e Inversiones.
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	Departamento Caja e Inversiones.
DEPENDENCIA FUNCIONAL:	Departamento Caja e Inversiones.

1. MISIÓN

Garantizar la entrega de los finiquitos, facturas y relaciones de pagos al cliente, proveedores o corredores con la finalidad de satisfacer oportunamente las necesidades de nuestros asegurados.

2. PRINCIPALES RESULTADOS

	ACCIONES (qué hace)	RESULTADO FINAL ESPERADO (para qué lo hace)
1	Controlar la entrega de cheques y documentos al corredor y cliente.	Para culminar con el proceso interno de indemnización.
2	Relacionar los depósitos bancarios, domiciliación de pagos o anulación.	A fin de garantizar y controlar los pagos de siniestros.
3	Vigilar los procesos internos del departamento en cuanto a la movilización de documentos.	Logrando así agilizar los trámites.
4	Organizar y archivar toda la documentación del área.	Con la finalidad de soportar los procesos de envío y recepción.
5	Emitir las requisiciones de materiales del departamento.	Para garantizar el suministro de las herramientas de trabajo.

3. DIMENSIONES (Expresadas en términos anuales)

Principales Magnitudes (Ventas, Costos de Producción, Valor Agregado, Compras, Inversiones, otros.)	Recursos Asignados
	- Cantidad total de personal: - Costo total del personal: - Presupuesto Operativo: - Activos: 1 Computadora. 1 Escritorio. 1 Silla. 1 Archivo (BIN). 1 Fax. 1 Teléfono. 2 Puntos de ventas.

4. ORGANIZACIÓN (Puestos que dependen jerárquicamente)

Ninguno	Ninguno
---------	---------

5. AUTORIDAD

Decisiones	Recomendaciones
Ninguno	Ninguno

6. CONTEXTO

Breve descripción sobre aspectos relevantes del entorno. Problemas, participación en comité, contactos relevantes internos y externos, otra información.

- El resultado final de su trabajo consiste en garantizar el envío de documentos tales como: cheques, pagos domiciliados, depósitos bancarios, cartas a los bancos, faxes, entre otros.

Cuando la gerencia de operaciones presenta demoras en los procesos; esto afecta el logro de los objetivos del área.

- **Relaciones Internas:** Todas las áreas del negocio, resaltando: Mensajero y Motorizado.

- **Relaciones Externas:**
Atención por taquilla a: Corredores, Asegurados titulares o clientes en la entrega de cheques y documentos.

7. PRINCIPALES CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIAS Y HABILIDADES

Título: TSU. Administración o Contabilidad.

Experiencia: 02 años en el área de caja.

Conocimientos: Atención al público, archivo y control de documentos, computación: ambiente Windows, Office (Word, Excel), Internet y Outlook.

Habilidades: Relaciones interpersonales, administración del tiempo, comunicación y fluidez verbal.

Como constancia de recibido, favor indicar los datos que se solicitan a continuación:

NOMBRE Y APELLIDO	Nº CÉDULA DE IDENTIDAD	FIRMA	FECHA

DESCRIPCIÓN DE CARGO

JERÁRQUICOS / ESPECIALISTAS

TÍTULO DEL CARGO:	Asistente de Personal
ADSCRITO A:	Gerencia de Recursos Humanos
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:	Gerencia de Recursos Humanos
DEPENDENCIA FUNCIONAL:	Gerencia de Recursos Humanos

1. MISIÓN

Asistir a la Gerencia de Recursos Humanos en tareas y actividades de tipo administrativo / operativo que garanticen el buen funcionamiento de la Unidad

2. PRINCIPALES RESULTADOS

	ACCIONES (qué hace)	RESULTADO FINAL ESPERADO (para qué lo hace)
1	Apoyar tareas de tipo administrativo en la Gerencia, tales como: llenado de formularios, elaboración de expedientes, archivo, etc.	Con la finalidad de agilizar y mantener al día y organizado el trabajo de la Gerencia
2	Apoyar a la Gerencia de RRHH en la elaboración de: Expedientes, Ofertas de Empleo, Chequeo de Referencias Laborales, Contratos de Trabajo, Kits de ingreso, llenado de convenios y formularios, transcripción de Informes de Selección, clasificación de currículos, publicación de ofertas de empleo, etc.	Con la finalidad de agilizar las actividades de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal.
3	Hacer órdenes de pago diversas para pagos al personal o proveedores.	A fin de formalizar /procesar los pagos correspondientes.
4	Recibir y vigilar correspondencia externa.	Para organizarla y distribuirla.
5	Apoyar la gestión de la Jefe Administrativa de RRHH y la Asistente de Personal en tareas relativas a: Entrega del Beneficio de Ticket de Metro a los Empleados, llenado del Libro de Vacaciones, archivo de recibos de pago, etc.	Con la finalidad de agilizar las actividades del Departamento Administrativo de RRHH.
6	Apoyar la gestión de la Analista de Personal en tareas relativas al Adiestramiento y Capacitación del personal: Gestionar inscripción a cursos y talleres, pagos, controles mensuales de capacitación, etc.	Con la finalidad de agilizar las actividades de capacitación y formación del personal.
7	Apoyar la atención de la Recepción de la Empresa- piso 9 en las ausencias cortas de la titular del puesto, así como otras actividades inherentes a la titular del cargo.	A objeto de mantener atendida esta área de la compañía.
8	Realizar pedidos de materiales de la Gerencia de RRHH	Con la finalidad de tener el material necesario en la Gerencia.
9	Realizar el Reporte Mensual de permisos y ausencias.	A fin de que la Gerencia pueda monitorear las causas de las mismas, y llevar un control del ausentismo laboral.
10	Mantener actualizado de manera trimestral las estadísticas de las Entrevistas de Salida.	Para que la Gerencia pueda evaluar las causas de egreso y rotación e implantar correctivos.
11	Enviar los correos de Felicitaciones por Cumpleaños y/o Aniversarios a los empleados.	Como reconocimiento a los empleados.

3. DIMENSIONES (Expresadas en términos anuales)

Principales Magnitudes (Ventas, Costos de Producción, Valor Agregado, Compras, Inversiones, otros.)	Recursos Asignados
	- Cantidad total de personal: No aplica - Costo total del personal: No aplica - Presupuesto Operativo: No aplica - Activos: 1 Computadora. 1 Escritorio. 1 Silla. 1 Teléfono.

4. ORGANIZACIÓN (Puestos que dependen jerárquicamente)

Ninguno	Ninguno
---------	---------

5. AUTORIDAD

Decisiones	Recomendaciones
Ninguno	Ninguno

6. CONTEXTO

Breve descripción sobre aspectos relevantes del entorno. Problemas, participación en comité, contactos relevantes internos y externos, otra información.

- El destino final del trabajo es apoyar a la Gerencia de RRHH y Recepción de la Empresa en actividades y tareas de índole administrativo que permitan agilizar y mantener al día el trabajo.

- **Relaciones Internas:** Todas las áreas del negocio.
- **Relaciones Externas:** Proveedores de Servicios.

7. PRINCIPALES CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIAS Y HABILIDADES

Título: Estudiante TSU y/o universitario en RRHH.

Experiencia: 1 año de atención al público y labores administrativas en Gerencias de RRHH.

Conocimientos: Organización del trabajo, atención telefónica, ortografía, redacción, computación: ambiente Windows, Office (Word, Excel, PowerPoint), Internet y Outlook.

Habilidades: Fluidez verbal, comunicación, relaciones interpersonales y atención al cliente.

Como constancia de recibido, favor indicar los datos que se solicitan a continuación:

NOMBRE Y APELLIDO	Nº CÉDULA DE IDENTIDAD	FIRMA	HUELLA DACTILAR Pulgar Derecho	FECHA



OFICINISTA ADMINISTRATIVO

UBICACIÓN	PROCESO	NIVEL	GRADO	SECTOR
CASA MATRIZ	ADMINISTRATIVO	OFICINISTA ADM.	12	UGD

GERENCIA: ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	DIVISION: CENTRO DE DIGITALIZACIÓN	UNIDAD:
---	--	----------------

1. ORGANIGRAMA



2. PROPÓSITO GENERAL

Recibir, registrar y preparar los diferentes tipos documentales que llegan al Centro de Digitalización a través de las Oficinas Comerciales, empleados, clientes y proveedores, con la finalidad de que las Oficinas Regionales cuenten con la información de manera automatizada.



3. FUNCIONES PRINCIPALES	
ROL RECEPTOR	
1.	Recibir la documentación que proviene de las Oficinas Comerciales a nivel Nacional, , empleados, clientes y proveedores, sellando la relación y cada uno de los casos recibidos, con la finalidad de contar con la información que será procesada.
2.	Registrar la información de lo casos recibidos en el sistema, verificando tipo de solicitud, número de póliza, fecha de ocurrencia y todos los datos del asegurado y/o beneficiarios, con la finalidad de contar con la información necesaria para el seguimiento y control de los casos.
3.	Preparar los documentos recibidos, aplicando los pasos necesarios para su digitalización (Retiro de grapas, quitando el dobles, ordenándolos y anexándole una hoja con código de barra), con la finalidad de identificar cada uno de los casos al momento de su digitalización y facilitar el proceso.
4.	Rearmar los tipos documentales, retirándoles las hojas con código de barra y agrupándolos por caso, con la finalidad de tener disponible la información.
5.	Revisar los casos digitalizados, verificando que el físico del caso coincida con la información registrada en el sistema, a fin de asegurar la calidad de la documentación procesada.
6.	Archivar los casos digitalizados, con la finalidad de resguardar la información por un período de tiempo establecido, para luego ser desechados.
7.	Promover la lucha contra el fraude en el área de digitalización de documentos, mediante el cumplimiento la supervisión, revisión y verificación de la aplicación de las políticas, normas y procedimientos establecidos en el análisis y tramitación de los casos, a fin de evitar situaciones que puedan afectar el patrimonio de la Institución.

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



4. ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
ALCANCE	
El Oficinista Administrativo del Centro de Digitalización está adscrito a la Dirección General Técnica específicamente en el Centro de Digitalización, siendo su objetivo fundamental la atención, recepción de documentos (Cartas Avales y Reembolsos). El titular del cargo es responsable por la atención a los representantes (mensajeros) de las compañías de seguros como el personal de Mapfre. En este sentido debe asegurar que la documentación esté completa, sellarla en señal de recibido, registrar en el sistema, preparar, rearmar y hacer calidad a cada uno de los tipos documentales manejados por el área. El titular del cargo toma decisiones enmarcado en las políticas, normas y procedimientos establecidos por la organización, sin embargo debe tener criterio para seleccionar dentro de un conjunto de normas aquellas que se adecuan mejor a cada situación. La recepción y clasificación de las facturas está normatizada para evitar el extravío de las mismas y asegurar que el documento este digitalizado. El titular del cargo maneja información relacionada con los datos personales de los asegurados, lo cual es considerado como confidencial. El titular del cargo tiene responsabilidad económica directa. El titular del cargo es responsable por el adecuado uso de los equipos asignados: computadora (incluyendo el uso de los programas instalados), calculadora, mobiliario, papelería, documentación de siniestros. El titular del cargo recibe supervisión continua del Jefe del Centro de Digitalización y es evaluado en función de la cantidad y calidad de trabajo efectuado. El titular del cargo supervisa personal.	
RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
	Empleados, Cliente y Proveedores: continuamente, para recibir los tipos documentales manejados por el área.

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



5. COMPETENCIAS			
COMPETENCIAS TÁCTICAS	NIVEL DE DOMINIO REQUERIDO		
	ALTO	MESEO	BAJO
Impacto e Influencia: Uso de técnicas de negociación, orientadas a persuadir, convencer o influir a otros (individuos o grupos) para que contribuyan o apoyen objetivos propios. Implica la capacidad para entender puntos de vista divergentes o antagónicos y reconciliarlos.			x
Conocimiento Técnico: Incluye el afán de poner en práctica, ampliar o aplicar los conocimientos técnicos, así como transferir a otros aquellos conocimientos relacionados con el trabajo.		x	
Tolerancia a la Presión: Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo o desacuerdo, oposición o diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.		x	
Pensamiento Analítico: Capacidad para identificar y reconocer la información significativa, buscar y coordinar datos relevantes y resolver problemas a través del uso del razonamiento deductivo inductivo. Búsqueda de nuevas alternativas que generen soluciones a los problemas que se le plantean, evaluando el impacto que tendrán en la actualidad y a futuro.		x	
Inteligencia Emocional: Habilidad para canalizar las emociones propias y de los otros en función de resultados positivos, manteniendo el dominio de las situaciones y evitando acción que puedan afectar la propia imagen y la de la Organización.		x	
Interés por la Calidad: Preocupación constante por la excelencia en el trabajo. Garantiza la calidad en las actividades, productos y/o servicios, comprueba y controla continuamente el trabajo o la información que maneja, generada por el mismo o por los demás.	x		

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



6. PERFIL DEL CARGO				
1. FORMACIÓN				
a) NIVEL DE INSTRUCCIÓN		b) EXPERIENCIA REQUERIDA		
☒ TSU Seguros o Carrera Afín ☒ Estudiante Universitario		☒ No Indispensable		
2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS				
☒ Conocimientos del proceso de siniestros de Salud: políticas, normas y procedimientos de siniestros de Salud productos y servicios de Salud condicionados de pólizas, documentación. ☒ Conocimientos generales de Seguros				
3. MANEJO DE HERRAMIENTAS INFORMATICAS				
☒ Manejo de TRONWEB				
4. ADIESTRAMIENTO				
AREA EDUCATIVA	AREA DE APRENDIZAJE	PRIORIDAD		
		A	M	B
TÉCNICA	☒ Introducción al Seguro ☒ Redamos Salud ☒ Servicios Asociados	☒ ☒ ☒	☐ ☒	☐
INFORMÁTICA	☒ Excel ☒ Outlook ☒ TRONWEB	☒ ☒	☒	☐
ORIENTACIÓN	☒ Calidad de Servicio ☒ Comunicación Efectiva	☒ ☒	☐	☐
OTROS	☒ Fraude	☒	☐	☐
LEVANTAMIENTO				
	Nombre	Cargo	Oficina	
Ocupante actual		Oficinista Administrativo	Casa Matriz	
Jefe del Área	José G. Montilla	Jefe Centro de Digitalización	Casa Matriz	
Gerente del Área	Dennis Ordoñez	Gerente de Organización y Procesos	Casa Matriz	
		Actualización	Agosto 2012	

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



GESTOR DE DIGITALIZACIÓN

GERENCIA:

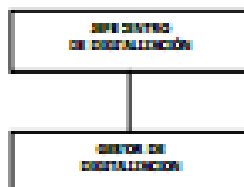
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

DIVISION:

CENTRO DE DIGITALIZACIÓN

UNIDAD:

1. ORGANIGRAMA



2. PROPÓSITO GENERAL

Recibir, registrar y preparar los diferentes tipos documentales que llegan al Centro de Digitalización a través de las Oficinas Comerciales, empleados, clientes y proveedores, con la finalidad de que las Oficinas Regionales cuenten con la información de manera automatizada.



3. FUNCIONES PRINCIPALES

ROL RECEPTOR

1. Recibir la documentación que proviene de las Oficinas Comerciales a nivel Nacional, , empleados, clientes y proveedores, sellando la relación y cada uno de los casos recibidos, con la finalidad de contar con la información que será procesada.
2. Registrar la información de los casos recibidos en el sistema, verificando tipo de solicitud, número de póliza, fecha de ocurrencia y todos los datos del asegurado y/o beneficiarios, con la finalidad de contar con la información necesaria para el seguimiento y control de los casos.
3. Preparar los documentos recibidos, aplicando los pasos necesarios para su digitalización (Retiro de grapas, quitando el dobles, ordenándolos y anexándole una hoja con código de barra), con la finalidad de identificar cada uno de los casos al momento de su digitalización y facilitar el proceso.
4. Rearmar los tipos documentales, retirándoles las hojas con código de barra y agrupándolos por caso, con la finalidad de tener disponible la información.
5. Revisar los casos digitalizados, verificando que el físico del caso coincida con la información registrada en el sistema, a fin de asegurar la calidad de la documentación procesada.
6. Archivar los casos digitalizados, con la finalidad de resguardar la información por un período de tiempo establecido, para luego ser desechados.
7. Promover la lucha contra el fraude en el área de digitalización de documentos, mediante el cumplimiento la supervisión, revisión y verificación de la aplicación de las políticas, normas y procedimientos establecidos en el análisis y tramitación de los casos, a fin de evitar situaciones que puedan afectar el patrimonio de la Institución.

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



4. ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
ALCANCE	
El Gestor de Digitalización del Centro de Digitalización está adscrito a la Gerencia de Organización y Procesos específicamente en el Centro de Digitalización, siendo su objetivo fundamental la atención, recepción de documentos (Cartas Aavales y Reembolsos). El titular del cargo es responsable por la atención a los representantes (mensajeros) de las corretajes de seguros como el personal de Mapfre. En este sentido debe asegurar que la documentación esté completa, sellarla en señal de recibido, registrar en el sistema, preparar, rearmar y hacer calidad a cada uno de los tipos documentales manejados por el área. El titular del cargo toma decisiones enmarcado en las políticas, normas y procedimientos establecidos por la organización, sin embargo debe tener criterio para seleccionar dentro de un conjunto de normas aquellas que se adecuan mejor a cada situación. La recepción y clasificación de las facturas está normatizada para evitar el extravío de las mismas y asegurar que el documento este digitalizado. El titular del cargo maneja información relacionada con los datos personales de los asegurados, lo cual es considerado como confidencial. El titular del cargo no tiene responsabilidad económica directa. El titular del cargo es responsable por el adecuado uso de los equipos asignados: computadora (incluyendo el uso de los programas instalados), calculadora, mobiliario, papelería, documentación de siniestros. El titular del cargo recibe supervisión continua del Jefe del Centro de Digitalización y es evaluado en función de la cantidad y calidad de trabajo efectuado. El titular del cargo no supervisa personal.	
RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
	Empleados, Cliente y Proveedores: continuamente, para recibir los tipos documentales manejados por el área.

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



5. COMPETENCIAS			
COMPETENCIAS TÁCTICAS	NIVEL DE DOMINIO REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Impacto e Influencia: Uso de técnicas de negociación, orientadas a persuadir, convencer o influir a otros (individuos o grupos) para que contribuyan o apoyen objetivos propios. Implica la capacidad para entender puntos de vista divergentes o antagonistas y reconciliarlos			X
Conocimiento Técnico: Incluye el afán de poner en práctica, ampliar o aplicar los conocimientos técnicos, así como transferir a otros aquellos conocimientos relacionados con el trabajo		X	
Tolerancia a la Presión: Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo o desacuerdo, oposición o diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia		X	
Pensamiento Analítico: Capacidad para identificar y reconocer la información significativa, buscar y coordinar datos relevantes y resolver problemas a través del uso del razonamiento deductivo inductivo. Búsqueda de nuevas alternativas que generen soluciones a los problemas que se le plantean, evaluando el impacto que tendrán en la actualidad y a futuro.		X	
Inteligencia Emocional: Habilidad para canalizar las emociones propias y de los otros en función de resultados positivos, manteniendo el dominio de las situaciones y evitando acción que puedan afectar la propia imagen y la de la Organización		X	
Interés por la Calidad: Preocupación constante por la excelencia en el trabajo. Garantiza la calidad en las actividades, productos y/o servicios, comprueba y controla continuamente el trabajo o la información que maneja, generada por el mismo o por los demás	X		

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



6. PERFIL DEL CARGO				
1. FORMACIÓN				
a) NIVEL DE INSTRUCCIÓN		b) EXPERIENCIA REQUERIDA		
☒ TSU Seguros o Carrera Afín ☒ Estudiante Universitario		☒ No Indispensable		
2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS				
☒ Conocimientos del proceso de siniestros de Salud: políticas, normas y procedimientos de siniestros de Salud productos y servicios de Salud condicionados de pólizas, documentación. ☒ Conocimientos generales de Seguros				
3. MANEJO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS				
☒ Manejo de TRONWEB				
4. ADESTRAMIENTO				
AREA EDUCATIVA	AREA DE APRENDIZAJE	PRIORIDAD		
		A	M	B
TÉCNICA	☒ Introducción al Seguro ☒ Reclamos Salud ☒ Servicios Asociados	☒ ☒ ☒	☐ ☒	☐ ☐
INFORMÁTICA	☒ Excel ☒ Outlook ☒ TRONWEB	☒ ☒	☒	☐
ORIENTACIÓN	☒ Calidad de Servicio ☒ Comunicación Efectiva	☒ ☒	☐	☐
OTROS	☒ Fraude	☒	☐	☐
LEVANTAMIENTO				
	Nombre:	Cargo:	Oficina:	
Ocupante actual	Sammy Suárez	Gestor de Digitalización	Casa Matriz	
Jefe del Área	José G. Montilla	Jefe Centro de Digitalización	Casa Matriz	
Gerente del Área	Dennis Ordoñez	Gerente de Organización y Procesos	Casa Matriz	
		Actualización	Agosto 2012	

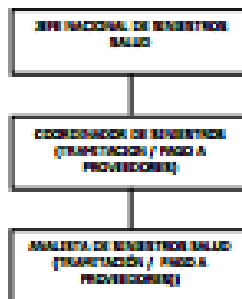
Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



**ANALISTA DE SINIESTROS
(TRAMITACIÓN Y PAGO A PROVEEDORES)**

UBICACIÓN	PROCESO	NIVEL	GRADO	SECTOR
CASA MATRIZ	SINIESTRO	ANALISTA	13	TRAMITACIÓN Y SINIESTROS

GERENCIA:	DIVISION:	UNIDAD:
GERENCIA DE SALUD	SINIESTROS	TRAMITACIÓN / PAGO A PROVEEDORES



2. PROPÓSITO GENERAL

Analizar y tramitar los siniestros de Salud, por carta aval, reembolsos y pagos a proveedores, verificando que los mismos contengan toda la documentación y que se encuentren dentro de las políticas, normas y procedimientos establecidas así como los condicionados de las pólizas, con la finalidad de determinar si son procedentes a efectos de su cancelación.



3. FUNCIONES PRINCIPALES

ROL TRAMITADOR

1. Aperturar los expedientes de siniestro salud (reembolsos, cartas avales y pagos a proveedores) en el sistema, de acuerdo a las diferentes coberturas contratadas en la póliza con la finalidad de registrar las reservas correspondientes.
2. Registrar la información de los siniestros de salud en TIRONWEB, mediante la apertura del Plan de Tramitación y activando los diarios correspondientes, con la finalidad de contar con la información necesaria para el seguimiento y control de los casos.
3. Analizar los siniestros de salud (reembolsos, cartas avales y pagos a clínicas), revisando que los informes médicos estén conformes con los exámenes practicados, patologías presentadas, presupuestos, intervenciones quirúrgicas, entre otros, con la finalidad de determinar su procedencia en función de los condicionados de las pólizas.
4. Emitir las cartas avales solicitadas por los asegurados, revisando las patologías presentadas y asegurando el cumplimiento de los baremos médicos acordados y condicionados de las pólizas, con la finalidad de que los asegurados puedan practicarse las intervenciones electivas acordadas.
5. Conformar y remitir al archivo general los expedientes de siniestros de salud, anexando la documentación: facturas, informe médico, récipes, etc., con la finalidad de dejar constancia de cada caso procesado.
6. Emitir comunicaciones a los asegurados, intermediarios y clínicas, tales como solicitudes de recaudos, solicitud de evaluaciones médicas, cartas de rechazo, devoluciones de facturas, etc., con la finalidad de mantenerlos informados acerca del status de sus siniestros.
7. Liquidar los siniestros de salud en el sistema (reembolsos, cartas avales y pagos a clínicas), conciliando las facturas presentadas por clínicas y/o asegurados con las condiciones y coberturas otorgadas, así como los baremos médicos aprobados, con la finalidad de que sean emitidos los pagos correspondientes a asegurados y proveedores.
8. Consultar con el Médico Asesor los casos de siniestros por reembolso, carta aval y pago a proveedores donde se presentan dudas, verificando el diagnóstico, exámenes, medicinas o resultados, entre otros, con la finalidad de determinar si el caso se encuentra dentro de los condicionados de las pólizas y otorgar las coberturas correspondientes.
9. Identificar los siniestros de salud que son recuperables, mediante el análisis de los certificados de las pólizas, aperturando el expediente correspondiente en TIRONWEB y aplicando el recobro interno en los casos que sea viable o remitiendo a la Unidad de Recobro para su gestión por la vía extrajudicial.
10. Llevar estadísticas de los casos procesados diariamente, con la finalidad de mantener información actualizada sobre las gestiones realizadas.

ROL CONTROLADOR

11. Mantener el control de los siniestros de salud (reembolsos, cartas avales y pagos a clínicas), verificando a través del Plan de Tramitación y el diario el estatus de los mismos, anulando cartas avales no utilizadas, manteniendo contacto con asegurados y clínicas para canalizar y/o solicitar documentación, entre otros, con la finalidad de asegurar que los casos sean cancelados en el tiempo previsto y mantener actualizadas las reservas en sistemas.
12. Promover la lucha contra el fraude en el área de siniestros de Salud, mediante el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos relacionadas con el análisis y tramitación de los casos, a fin de evitar situaciones que puedan afectar el patrimonio de la institución.

ROL PRESTADOR DE SERVICIO

13. Brindar asesoría a los asegurados, intermediarios y proveedores en relación a la tramitación de sus casos, ofreciendo información acerca de las políticas internas y explicaciones acerca de situaciones atípicas, con la finalidad de dar respuestas a sus inquietudes, brindando así un servicio de atención integral.

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



4. ESPECIFICACIONES DEL CARGO

ALCANCE

El Analista de Sinistros Salud se desenvuelve dentro de la Organización, adscrito al Centro de Tramitación de Sinistros de la Gerencia de Salud, siendo su principal función el análisis y tramitación de las solicitudes de carta aval, reembolsos y pagos a proveedores (médicos y clínicas).

El titular del cargo es responsable por el análisis y tramitación de los siniestros de salud (reembolsos, cartas avales y pagos a clínicas). En este sentido debe asegurar que la documentación presentada por asegurados y clínicas sea consistente con las patologías presentadas y las coberturas otorgadas, para lo cual de ser necesario debe solicitar las asesorías médicas incluyendo la revisión física del asegurado. En todos los casos debe asegurar la correcta aplicación de los condicionados de las pólizas, la normativa interna de la empresa, los baremos médicos aprobados, los convenios con las clínicas y las disposiciones legales vigentes.

El titular del cargo es responsable por que los siniestros asignados sean tramitados en el tiempo previsto para lo cual debe hacer seguimiento estrecho a través del Plan de Tramitación en TRONWEB. Cualquier situación que requiera la intervención del Jefe de Sinistros debe ser notificada a fin de asegurar su oportuna resolución.

El titular del cargo maneja información relacionada con los asegurados, montos de siniestros, verificación de siniestros, fraudes, rechazos de siniestros entre otros, los cuales deben ser tratados con discreción.

El titular del cargo toma decisiones dentro de las políticas, normas y procedimientos establecidos, sin embargo debe tener criterio para seleccionar entre un conjunto de normas aquella que mejor se aplique a cada situación particular. En todos los casos de rechazo de siniestros la decisión está fundamentada en estas políticas y en los condicionados de las pólizas.

El titular del cargo tiene responsabilidad económica directa en tanto establece los montos de las reservas y mediante el análisis determinar el monto a cancelar por cada siniestro hasta por los límites establecidos en las políticas de la Empresa y las coberturas de las pólizas. El titular del cargo liquida los siniestros en TRONWEB y emite cartas avales, lo que origina una obligación de pago para la empresa.

El titular del cargo reporta al Coordinador de Sinistro y recibe supervisión continua sobre el trabajo que realiza, a través de la asignación de casos y la revisión del Plan de Tramitación.

El titular del cargo es responsable por el adecuado uso de los equipos asignados: computadora (incluyendo el uso de los programas instalados), calculadora, mobiliario, teléfono, papelería, expedientes de siniestros.

El titular del cargo no supervisa personal

El titular del cargo no requiere movilización fuera de su sitio habitual de trabajo para la ejecución de sus funciones.

RELACIONES

INTERNAS

Oficinas Comerciales: continuamente para la recepción de las solicitudes de carta aval, documentos de reembolso, editar recaudos faltantes, informar acerca del estatus de los siniestros, etc.

Coordinador de Sinistro: Para solicitar la liberación de controles técnicos.

Asesores Médicos: continuamente, para solicitar asesoría de casos y revisiones médicas de asegurados en los casos donde se amerita.

EXTERNAS

Asegurados, Intermediarios y proveedores de servicios de salud: continuamente para la solicitud de recaudos y seguimiento de los casos, entregar notificaciones y dar información acerca del estatus de los siniestros.

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



5. COMPETENCIAS			
COMPETENCIAS TÁCTICAS	NIVEL DE DOMINIO REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Impacto e Influencia: Uso de técnicas de negociación, orientadas a persuadir, convencer o influir a otros (individuos o grupos) para que contribuyan o apoyen objetivos propios. Implica la capacidad para entender puntos de vista divergentes o antagónicos y reconciliarlos		x	
Conocimiento Técnico: Incluye el afán de poner en práctica, ampliar o aplicar los conocimientos técnicos, así como transferir a otros aquellos conocimientos relacionados con el trabajo	x		
Tolerancia a la Presión: Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo o desacuerdo, oposición o diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia	x		
Pensamiento Analítico: Capacidad para identificar y reconocer la información significativa, buscar y coordinar datos relevantes y resolver problemas a través del uso del razonamiento deductivo inductivo. Búsqueda de nuevas alternativas que generen soluciones a los problemas que se le plantean, evaluando el impacto que tendrán en la actualidad y a futuro.	x		
Inteligencia Emocional: Habilidad para canalizar las emociones propias y de los otros en función de resultados positivos, manteniendo el dominio de las situaciones y evitando acción que puedan afectar la propia imagen y la de la Organización		x	
Interés por la Calidad: Preocupación constante por la excelencia en el trabajo. Garantiza la calidad en las actividades, productos y/o servicios, comprueba y controla continuamente el trabajo o la información que maneja, generada por el mismo o por los demás	x		

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



6. PERFIL DEL CARGO				
1. FORMACION				
a) NIVEL DE INSTRUCCIÓN		b) EXPERIENCIA REQUERIDA		
✓ TSU en Seguros ✓ Estudiante Universitario: Administración, Seguros, Contabilidad, entre otras.		✓ No indispensable ✓ 1 año de Experiencia como Operador de SI24.		
2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS				
✓ conocimientos del proceso de siniestros de Salud: políticas, normas y procedimientos, condicionados de las Pólizas, productos y servicios del ramo de Salud. ✓ Conocimientos de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, en relación al proceso de reclamos y rechazos de casos. ✓ Manejo del listado de clínicas recomendadas. ✓ Manejo y aplicación de los baremos médicos.				
3. MANEJO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS				
✓ Sólidos conocimientos y destreza en el manejo de TRONWEB en el módulo de reclamos. ✓ OUTLOOK				
6. ADESTRAMIENTO				
AREA EDUCATIVA	AREA DE APRENDIZAJE	PRIORIDAD		
		A	M	B
TÉCNICA	✓ Reclamo Salud ✓ Procesos Administrativos ✓ Legislación de Seguros	X		
INFORMÁTICA	✓ Word ✓ Outlook ✓ TRONWEB ✓ PIVOTAL	X	X	
ORIENTACIÓN	✓ Calidad de Servicio ✓ Comunicación Efectiva ✓ Planificación y Organización	X		
OTROS	✓ Fraude	X		

LEVANTAMIENTO			
	Nombre	Cargo	Oficina
Ocupante actual		Analista de Siniestros	Casa Matriz
Supervisor Inmediato		Coordinador de Siniestros	Casa Matriz
Gerente del Área		Gerente de Salud	Casa matriz
		Actualización	Enero 2013

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		

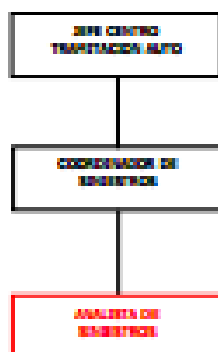


**ANALISTA DE SINIESTROS
(MANEJO DOCUMENTAL)**

UBICACION	PROCESO	NIVEL	GRADO	SECTOR
CASA MATRIZ	SINIESTROS	ANALISTA	13	TRAMITACIÓN DE SINIESTROS

GERENCIA: GERENCIA DE AUTOMOVIL	DIVISION: SINIESTROS	UNIDAD: COORD. DE MANEJO DOCUMENTAL
---	--------------------------------	---

1. ORGANIGRAMA



2. PROPÓSITO GENERAL

Recibir y procesar la documentación correspondiente de los siniestros de automóvil, verificando que los mismos se ajusten a las políticas, normas y procedimientos establecidos por la empresa, con la finalidad de consolidar los expedientes que serán necesarios para efectuar los trámites que correspondan a otras Unidades.



3. FUNCIONES PRINCIPALES

ROL TRAMITADOR

1. Recibir, registrar y clasificar los documentos recibidos según le corresponda a los CTS de Automóviles, con el fin de organizar los expedientes de siniestros.
2. Revisar, registrar y controlar las incidencias que pudieran surgir en la recepción y envío de documentos manteniendo informada a la unidad correspondiente, del inventario diario.
3. Alimentar el plan de tramitación activando el trámite correspondiente a la revisión de recaudos solicitados con el objetivo de mantener actualizada la información en el sistema.
4. Aperturar expedientes físicos con la información de los siniestros, archivando la documentación correspondiente que se reciba, con la finalidad de poder remitir los casos a la Unidad correspondiente para su respectiva revisión análisis y tramitación.
5. Recibir, registrar, controlar y tramitar lo correspondiente a las Cesiones Autenticadas con el fin de completar los expedientes de los diferentes casos, ya sea para realizar el trámite de recuperación de los vehículos o para su resguardo y disposición para el área de Salvamento.
6. Promover la lucha contra el fraude en el área de siniestros de automóvil, mediante el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos relacionados con el análisis y tramitación de los casos, a fin de evitar situaciones que puedan afectar el patrimonio de la institución.
7. Recibir y revisar los expedientes indemnizados por parte de la Unidad de Grandes Daños, verificando los datos y los documentos anexos relacionados a la elaboración de las cesiones.
8. Elaborar las diferentes cesiones de los casos recibidos por la Unidad de Grandes Daños, para su correspondiente visado por parte de Consultoría Jurídica.
9. Enviar las cesiones visadas a las diferentes oficinas comerciales a nivel nacional, a fin de garantizar la firma de documentos por parte del asegurado.
10. Elaborar los documentos de venta, Documentos de Aclaratoria y/o Anulaciones de documentos de acuerdo a las cesiones de derechos recibidas, con la finalidad de remitir estos a la Notaría para su revisión y legalización.

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



4. ESPECIFICACIONES DEL CARGO

ALCANCE

El Analista de Sinistros Automóvil se desenvuelve dentro de la Organización, adscrito a la Coordinación De Manejo Documental de la Gerencia Corporativa de Automóvil, siendo su principal función la Recepción y Control de los diferentes documentos recibidos por la unidad a fin de preparar los expedientes correspondientes de los casos presentados.

El titular del cargo es responsable por la correcta disposición de la documentación recibida, en los diferentes expedientes, de acuerdo a las políticas y normas de la empresa, a los fines de que las unidades correspondientes puedan ejecutar los trámites que se requiera.

El titular del cargo maneja información relacionada con los asegurados, montos de siniestros, verificación de siniestros, fraudes, rechazos de siniestros, entre otros, los cuales deben ser tratados con discreción.

El titular del cargo es responsable por el adecuado uso de los equipos asignados: computadora (incluyendo el uso de los programas instalados), calculadora, mobiliario, teléfono, papelería, etc.

El titular del cargo no requiere movilización fuera de su sitio habitual de trabajo para la ejecución de sus funciones.

El titular del cargo reporta al Coordinador de Sinistros y recibe supervisión continua sobre el trabajo que realiza, a través de la asignación de casos y la revisión del Plan de Tramitación.

El titular del cargo no supervisa personal.

RELACIONES

INTERNAS

Grandes Daños: para recibir y remitir los expedientes de siniestros por robo, pérdida total por daños y recuperaciones.

Archivo General: para solicitar expedientes de siniestros desincorporados cuando aparecen los vehículos.

Oficinas Comerciales: Seguimiento de recaudos enviados y recibidos correspondientes a la Gerencia.

Pagos a Proveedores Automóvil: para notificar el inventario diario de la recepción de facturas.

Daños Parciales: para notificar el inventario diario de la recepción de documentos.

Administración: Para solicitud de documentos relacionados con el SAREN.

Consultoría Jurídica: Para Tramitar las gestiones de Visado de Documentos Legales.

Salvamento: Para realizar la entrega de documentos Legales.

EXTERNAS

Notarías: para tramitar lo correspondiente a las Cesiones y realizar las autenticaciones que correspondan.

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



5. COMPETENCIAS			
TÁCTICAS	NIVEL DE DOMINIO REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Impacto e Influencia: Uso de técnicas de negociación, orientadas a persuadir, convencer o influir a otros (individuos o grupos) para que contribuyan o apoyen objetivos propios. Implica la capacidad para entender puntos de vista divergentes o antagónicos y reconciliarlos	x		
Conocimiento Técnico: Incluye el afán de poner en práctica, ampliar o aplicar los conocimientos técnicos, así como transferir a otros aquellos conocimientos relacionados con el trabajo	x		
Tolerancia a la Presión: Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo o desacuerdo, oposición o diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia		x	
Pensamiento Analítico: Capacidad para identificar y reconocer la información significativa, buscar y coordinar datos relevantes y resolver problemas a través del uso del razonamiento deductivo inductivo. Búsqueda de nuevas alternativas que generen soluciones a los problemas que se le plantean, evaluando el impacto que tendrán en la actualidad y a futuro.	x		
Inteligencia Emocional: Habilidad para canalizar las emociones propias y de los otros en función de resultados positivos, manteniendo el dominio de las situaciones y evitando acción que puedan afectar la propia imagen y la de la Organización		x	
Interés por la Calidad: Preocupación constante por la excelencia en el trabajo. Garantiza la calidad en las actividades, productos y/o servicios, comprueba y controla continuamente el trabajo o la información que maneja, generada por el mismo o por los demás	x		

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		



6. PERFIL DEL CARGO				
1. FORMACION				
a) NIVEL DE INSTRUCCIÓN		b) EXPERIENCIA REQUERIDA		
☒ TSU Seguros, Administración. ☒ Estudiante de los últimos semestres de carrera universitaria o de TSU.		☒ No indispensable ☒ Deseable: 1 año de experiencia como Analista de Atención al Cliente o Analista de Siniestro de otra Unidad de Negocios.		
2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS				
☒ Conocimientos del proceso de siniestros de automóvil: políticas, normas y procedimientos establecidos en materia de reclamos de automóvil, condicionados de las pólizas ☒ Conocimientos de los productos y servicios del ramo de automóvil ☒ Conocimientos e interpretación de la Ley de Tránsito Terrestre y de las Actuaciones de Tránsito. ☒ Conocimientos de la Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros, en relación al proceso de reclamos y rechazos de casos. ☒ Interpretación de Informes de peritación				
3. MANEJO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS				
☒ Manejo de Outlook ☒ TROYWEB ☒ EXCEL				
4. ADIESTRAMIENTO				
AREA EDUCATIVA	AREA DE APRENDIZAJE	PRIORIDAD		
		A	M	B
TÉCNICA	☒ Introducción al Seguro ☒ Reclamos Automóvil ☒ Servicios Asociados ☒ Procesos Administrativos	X		
INFORMATICA	☒ Outlook ☒ EXCEL ☒ TROYWEB	X		
ORIENTACIÓN	☒ Calidad de Servicio ☒ Comunicación Efectiva ☒ Planificación y Organización	X		
OTROS	☒ Fraude	X		
LEVANTAMIENTO				
	Nombre	Cargo	Oficina	
Ocupante actual		Analista de Siniestros	Casa Matriz	
Supervisor Inmediato	Cayron Duran	Coordinador de Siniestros	Casa Matriz	
Gerente del Area	Angel Paron	Gerente Corporativo de Auto	Casa Matriz	
		Actualización	Noviembre 2012	

Nombre y Apellido:	Firma:	Huella Dactilar:
Fecha:		