

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

# **TRABAJO DE GRADO**

para optar por el título de

**LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA**  
**(SOCIÓLOGO)**

**Título**

La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía. Un estudio de casos: Caracas y Porlamar.

**Realizado por**

María Gabriela Gómez Bernárdez.

**Profesor Guía**

Milena Mazzei.

**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 \_\_\_\_\_.

**La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores.  
El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar.**

## INDICE

RESUMEN.....	1
I FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
I.1 Antecedentes.....	4
I.1.1 A nivel internacional.....	4
I.1.2 En Venezuela.....	4
I.2 Problema.....	4
I.3 Justificación.....	5
I.4 Objetivos.....	7
I.4.1 Objetivo General.....	7
I.4.2 Objetivos Específicos.....	7
I.5 Hipótesis.....	8
II MARCO TEÓRICO.....	9
II.1 La opinión de la sociedad acerca del consumo de tabaco.....	12
II.1.1 El fumador pasivo.....	14
II.1.2 La legislación.....	18
II.1.3 La pérdida de puestos de trabajo.....	19
II.1.4 La pérdida de ingresos gubernamentales.....	20
II.1.5 Posición de la ciudadanía.....	20
II.2 Alternativas.....	21
II.2.1 Convivencia en Armonía.....	24
II.2.1.1 Componentes de Convivencia en Armonía.....	24
II.2.1.2 Respuesta del cliente.....	26
III MARCO METODOLÓGICO.....	27
III.1 Definición operacional de las variables.....	27
III.1.1 Programa Convivencia en Armonía.....	27
III.1.2 Establecimientos Afiliados.....	27
III.1.2.1 Universo.....	27

IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	37
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
IV.1 Establecimientos que no aplican el Programa.....	60
IV.2 Establecimientos que aplican el Programa.....	62
IV.2.1 Capacitación.....	63
IV.2.2 Ventilación.....	64
IV.2.3 Comunicación.....	65
IV.2.4 Respuesta del cliente.....	66
V ANEXOS.....	68
V.1 Datos porcentuales.....	69
V.1.1 Caracas.....	69
V.1.2 Porlamar.....	76
V.2 Resumen de los aspectos resaltantes de cada entrevista.....	82
V.2.1 Caracas.....	82
V.2. Porlamar.....	97
VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105

## RESUMEN

El objeto del presente estudio ha sido describir la situación actual del Programa *Convivencia en Armonía* en las ciudades de Caracas y Porlamar. Se estudian los datos recogidos a la luz de las teorías pertinentes de Sociología Urbana, con la finalidad de lograr una comprensión de la lucha por el espacio interior de restaurantes y hoteles entre personas fumadoras y no fumadoras, en las ciudades mencionadas, y que incluya su contexto histórico-cultural.



**Fig I. 1**  
**Convivencia**  
**en Armonía**

Para llevar a cabo este propósito se realizaron 73 entrevistas semi estructuradas a los Propietarios/Encargados del total de establecimientos afiliados al Programa. El instrumento de recolección de datos fue diseñado especialmente para esta investigación. El universo de establecimientos afiliados al Programa fue entrevistado.

*Convivencia en Armonía* es una iniciativa privada internacional que busca fomentar la armonía social en los establecimientos de hospitalidad (restaurantes, hoteles, bares, cafés, etc.) a través de un Programa especialmente diseñado para satisfacer las necesidades tanto de los fumadores como de los no fumadores en los locales antes mencionados. Esto reviste especial importancia visto que los gobiernos de diferentes países consideraron, en gran medida basado en reclamos de la población, la necesidad de implantar una prohibición de fumar en establecimientos de hospitalidad. La *International Hotel and Restaurant Association*, radicada en Inglaterra, es la asociación civil donde se genera el Programa, como una respuesta a la acción gubernamental, y a las pérdidas económicas y sociales que dicha prohibición ocasiona a diferentes sectores de la sociedad. La aplicación del Programa ha sido muy exitosa donde se ha implantado y, consecuentemente, se ha ido expandiendo alrededor del mundo, con el apoyo de las distintas cámaras de hoteles y restaurantes de cada país, y de las grandes empresas tabacaleras de acción mundial (especialmente *British American Tobacco* y *Phillip Morris*). Hace cuatro años se inició la implantación del Programa en Latinoamérica, y tiene dos de existencia en Venezuela.

El presente estudio consiste en una aproximación evaluativa de la evolución del Programa *Convivencia en Armonía* en dos de las más importantes ciudades del país, Caracas y Porlamar. A partir de esos resultados se conoce cómo ha sido el funcionamiento del Programa, y, cuál ha sido la reacción del público, como muestra representativa de la sociedad, ante el contenido de *Convivencia en Armonía*. Cabe resaltar que será la primera vez que este fenómeno ha sido estudiado en Venezuela y en América Latina en su conjunto.

De los resultados resalta lo siguiente:

- La opinión de los entrevistados acerca del curso de capacitación es positiva. La cantidad de empleados actuales que lo recibieron es baja.
- El Programa resulta fácil de implantar a nivel de ventilación, y el ambiente de sus locales afiliados es considerado agradable.
- La identificación del Programa en los locales es suficiente, a excepción de los carteles genéricos (no pertenecientes a Convivencia en Armonía), que son el 12%. La dotación de materiales por parte del personal del Programa no está bien, es insuficiente. El ofrecimiento de áreas no funciona como debería, ni en persona ni por teléfono.
- La situación del ambiente es positiva. En esto confluye la reacción del cliente por el aire, así como la permanencia de los clientes en el local: ambos aspectos se presentaron positivos. La utilización de la zona flotante es escasa.

# I. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

## **I.1 Antecedentes**

### **I.1.1 A nivel internacional**

El Programa *Convivencia en Armonía* tuvo su origen en Francia, por iniciativa de la International Hotel and Restaurant Association, buscando promover la estadía de clientes tanto fumadores como no fumadores en los establecimientos de hospitalidad. Para lograr esto el Programa CEA introduce ciertas disposiciones flexibles que permiten que ambos grupos consideren agradable el ambiente del establecimiento, tanto atmosférico como social. Ante la posibilidad de que en el país sea implantada una prohibición de fumar, de manera similar a como ha ocurrido en otros países -sabiendo todos los conflictos sociales y las pérdidas económicas que ello generaría-, las asociaciones hoteleras, de restaurantes, y las empresas tabacaleras de varios países se han afiliado al Programa *Convivencia en Armonía*. Estos países son: Argentina, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, Colombia, Costa Rica, República Checa, Dinamarca, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Francia, Grecia, Guatemala, Honduras, Hong Kong, Hungría, India, Irlanda, Israel, Italia, Luxemburgo, Macao, Malasia, México, Holanda, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Filipinas, Polonia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Taiwán, Trinidad y Tobago, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido, Uruguay, Venezuela, y Zimbabwe.

El Programa tiene cuatro años funcionando en Latinoamérica, y únicamente dos en Venezuela. En ese lapso de tiempo no se ha realizado ninguna evaluación de su desarrollo, de modo que no se encuentran disponibles referencias científicas de estudios del Programa *Convivencia en Armonía* en América Latina. Para esta investigación no se conoce antecedente alguno, puesto que el problema concierne a un asunto sumamente actual.

### **I.1.2 En Venezuela**

Hace dos años que se comenzó a implantar el Programa en nuestro país. En la actualidad existen más de 100 establecimientos afiliados en las principales ciudades del país: Caracas, Barquisimeto, Maracaibo, Valencia, Mérida, San Felipe, Acarigua, Puerto La Cruz, Porlamar, Pampatar, Cumaná, y Maturín.

## **I.2 Problema**

Conocer el estado actual del Programa *Convivencia en Armonía* en las ciudades de Caracas y Porlamar. Luego de obtenida esta información, se buscará revisar el grado de adecuación del Programa a la cultura venezolana actual, es decir, en qué medida los procedimientos y supuestos del Programa *Convivencia en Armonía* han sido asimilados por la "cultura urbana" venezolana, donde se realizará la investigación. Esto es importante puesto que el diseño del Programa fue realizado en Francia, un país de cultura muy diferente, europeo, y

es posible que para su máxima efectividad en Venezuela sea necesario idear ciertas medidas adaptativas.

### **I.3 Justificación**

Existen diversas justificaciones para la realización de ésta investigación. Una de las principales es su *relevancia social*. El estudio se propone dar cuenta del impacto que ha tenido sobre dos ciudades venezolanas un proyecto proveniente de la iniciativa privada, de modo que sus resultados beneficiarán, en primera instancia a aquellos actores directamente implicados en el Programa *Convivencia en Armonía*: propietarios y empleados de establecimientos de hospitalidad, grupos fumadores y no fumadores clientes de los establecimientos (grupo representativo de buena parte de los niveles socioeconómicos medios y altos de la población), y las empresas encargadas de llevar el Programa a la sociedad: International Hotel and Restaurant Association, C.A. Cigarrera Bigott (filial de British American Tobacco), C.A. Tabacalera Nacional (filial de Phillip Morris), Cámara Nacional de Restaurantes (CANARES), Asociación Venezolana de Hoteles Cinco Estrellas (AVECINTEL), y Consultora XYZ. Estas empresas ven en esta información un elemento muy valioso que les permitirá realizar consecuentes mejoras en todos los espacios adaptados a *Convivencia en Armonía*, con la finalidad de brindar un servicio cada vez mejor y especialmente más adecuado al público venezolano actual.

Por otro lado, el estudio también tiene relevancia social por ser *Convivencia en Armonía* una iniciativa privada que busca dar respuesta a una problemática originada en el seno de la sociedad urbana, constituyendo una alternativa a la intervención gubernamental. De modo que es de importancia y utilidad capital para todos aquéllos proyectos de características similares, provenientes de la sociedad organizada, ya sean realizados o por realizar.

Son considerables también sus *implicaciones prácticas*, porque permite conocer en qué medida el Programa *Convivencia en Armonía* está resolviendo realmente la problemática espacial que pretende solventar. En la medida que el estudio revele esta realidad, propondrá también en sus recomendaciones maneras de aumentar la eficacia del Programa en sus propósitos.

Se puede notar también que tiene *valor teórico* principalmente en relación con la Sociología Urbana y en especial la Ecología Social Urbana, ya que estudia un fenómeno previsto por ésta teoría, como lo es la lucha por un mismo espacio entre grupos con intereses distintos. El espacio es interno o privado, pero de uso público, de modo que implica el usufructo de bienes privados a la vez que el "respeto" de lo público. A partir de sus resultados también se podrán obtener ideas e hipótesis para futuras investigaciones, tanto del Programa *Convivencia*

en *Armonía* en cualquier país, como de Sociología Urbana, en una visión más amplia.

Siendo la primera evaluación del Programa realizada en el ámbito latinoamericano, este instrumento reviste gran importancia, ya que al lograr obtener los datos buscados con confiabilidad y validez, puede convertirse en punto de referencia para evaluaciones a realizarse en otros países de Latinoamérica. En ello radica su *utilidad metodológica*.

La selección de las ciudades de Caracas y Porlamar se debe a varias razones:

- Son las dos ciudades que concentran el mayor número de establecimientos afiliados al Programa.
- Caracas es la capital de la República, cuenta con dos aeropuertos internacionales y con el puerto de La Guaira. Esto tiene importantes implicaciones económicas y culturales que la hacen espacio ideal para la implantación de un servicio de alto nivel.
- Porlamar se encuentra en la Isla de Margarita, rodeada del Mar Caribe. Su economía se fundamenta en el turismo y servicios asociados, así como en el comercio exterior. Esto le otorga condiciones objetivas favorables para el estímulo de una tolerancia local tendencias mundiales.
- Ambas ciudades están localizadas en la parte norte del país. Esto implica que están más en contacto con la zona del Caribe, Centroamérica, y el resto del mundo.<sup>1</sup> Una causa más de que estén "volcadas al mundo", y por tanto presenten rasgos más cosmopolitas. Su "cultura urbana" supera el ámbito localista y se ve inmersa en las tendencias mundiales. Una de las tendencias más acentuadas es hacia el respeto y la tolerancia entre individuos y colectivos, donde los derechos de fumadores y no fumadores han tenido un lugar destacado.

---

<sup>1</sup> La Fundación "Plan Estratégico para Caracas" (Caracas, 1998) conceptualiza a Caracas como el "Centro Regional de las Américas", si los factores involucrados en esta transformación de la ciudad se motivan a realizar las inversiones previstas.

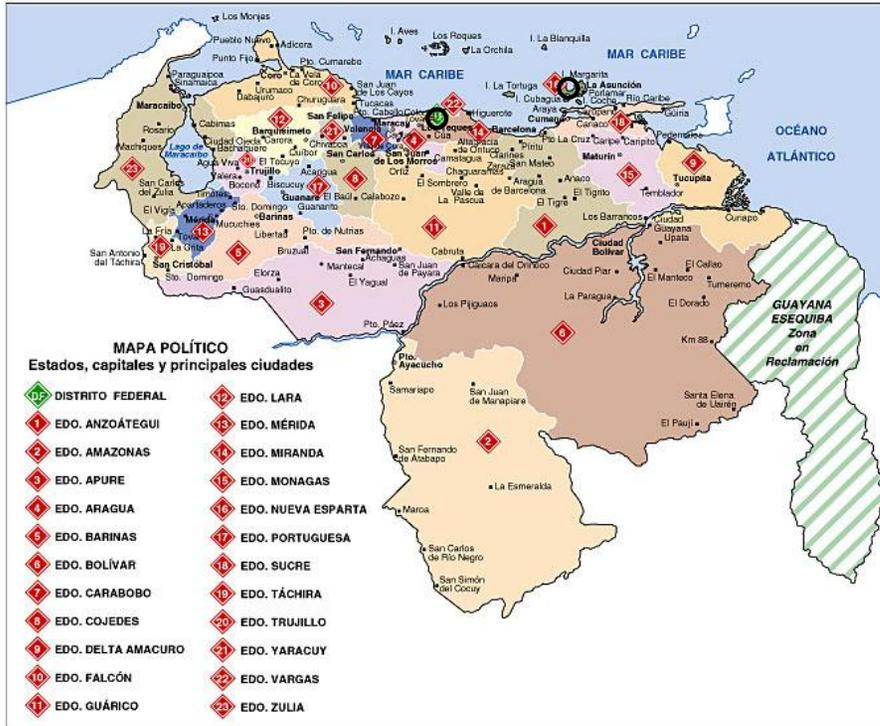


Fig 1. 2 Caracas y Portofino. Localización geográfica.

## I.4 Objetivos

### I.4.1 Objetivo General

Evaluar el Programa *Convivencia en Armonía* en las ciudades de Caracas y Portofino a través de entrevistas a los propietarios o encargados de todos los establecimientos afiliados al Programa.

### I.4.2 Objetivos Específicos

1. Conocer cuántos de los 84 locales afiliados al Programa, aplican el Programa *Convivencia en Armonía*, a través de sus tres aspectos: ventilación, capacitación y comunicación.

2. Conocer cuáles aspectos no se están desarrollando en los establecimientos que no aplican el Programa *Convivencia en Armonía*, y cuál es la causa de esta situación.

3. Conocer los aciertos y las fallas del Programa en cuanto a la capacitación del personal, estructuración del espacio, inversión realizada, y medios comunicativos, dentro de los locales que sí lo aplican.

### **I.5 Hipótesis**

1. En más del 51% de los establecimientos afiliados a *Convivencia en Armonía* el Programa funciona con normalidad, llevándose a cabo sus tres aspectos de la manera prevista en los estándares internacionales.

2. En más del 51% de los establecimientos afiliados a *Convivencia en Armonía* la capacitación del personal está deficiente. Algunos de los aspectos de atención al cliente no se cumplen a cabalidad.

3. En más del 51% de los establecimientos afiliados a *Convivencia en Armonía* la ventilación es deficiente, la circulación del aire no es la adecuada para la separación de zonas de fumadores y no fumadores.

4. En más del 51% de los establecimientos afiliados a *Convivencia en Armonía* la respuesta de la clientela es positiva ante la separación de las áreas del Programa.

## II. MARCO TEÓRICO

Las sociedades se encuentran siempre en un proceso continuo de cambio, a veces abrupto, a veces paulatino o casi imperceptible, pero siempre dinámico. Esto se debe en gran medida a que existen dentro de ella fuerzas que chocan entre sí, buscando propósitos en ocasiones opuestos. En las sociedades en que esta confrontación es permitida (como las democráticas) ella genera debates y nuevas propuestas de desarrollo de la vida social de manera continua. Los actores sociales, fundamentalmente el Estado, las diversas Instituciones, los Partidos Políticos, la Iglesia, y los grupos de presión, luchan por defender sus intereses, con frecuencia cambiantes, y por implantar su visión propia de la sociedad ideal, por encima de las demás propuestas.

Estudiando la realidad a nivel de ciudad, para propósitos sociológicos, una ciudad puede ser definida como "un establecimiento relativamente grande, denso y permanente de individuos socialmente heterogéneos".<sup>2</sup> Para completar esta definición tomamos a Lefebvre, quien afirma: "La consideración de la ciudad como obra de determinados "agentes" históricos y sociales nos lleva a una cuidadosa distinción entre acción y resultado, grupo (o grupos) y su "producto", lo que no implica su separación. (...). Las relaciones sociales se logran a partir de lo sensible; no se reducen a este mundo sensible, y sin embargo no flotan en el aire, no se pierden en la trascendencia. (...)lo urbano, es la realidad social compuesta por relaciones a concebir, a construir o reconstruir por el pensamiento. (...) [sin embargo]La vida urbana, la sociedad urbana, en una palabra, "lo urbano" no pueden prescindir de una base práctico-sensible, de una morfología."<sup>3</sup> "Por otra parte, el nivel de relaciones inmediatas, personales e interpersonales (la familia, el vecindario, los oficios y corporaciones, la división del trabajo entre los oficios, etc.) sólo se separa de la realidad urbana mediante una abstracción; la progresión correcta del conocimiento no puede cambiar esta abstracción en separaciones."<sup>4</sup>

Y continúa diciendo: "La ciudad se transforma no sólo en razón de "procesos globales" relativamente continuos (como el crecimiento de la producción material a lo largo de las épocas con sus consecuencias en los cambios, o el desarrollo de la racionalidad) sino en función de modificaciones profundas en el modo de producción, en las relaciones "campo-ciudad", en las relaciones de clase y propiedad. El proceder correcto consiste aquí en pasar de los conocimientos más generales a los que conciernen los procesos y discontinuidades históricas, a su proyección y refracción en la ciudad, e inversamente, en pasar de conocimientos particulares y específicos relativos a la realidad urbana a su contexto global.

<sup>2</sup> WIRTH, Louis. *El urbanismo como modo de vida*. Ediciones 3, Buenos Aires: 1964 . pp.16.

<sup>3</sup> LEFEBVRE, Henri. *El derecho a la ciudad*. Editorial Península, Barcelona: 3ra. Edición, 1975. Traducción: J. Gonzalez-Pueyo. pp. 67.

<sup>4</sup> Ibid., pp. 70.

“La ciudad y lo urbano no pueden comprenderse sin las instituciones salidas de relaciones de clase y de propiedad. La ciudad, a su vez, obra y acto perpetuos, da lugar a instituciones específicas: municipales. Las instituciones más generales, las que proceden del Estado, de la religión y de la ideología dominantes, tienen su sede en la ciudad política, militar, religiosa. En ella coexisten con las instituciones propiamente urbanas, administrativas, culturales. De ahí, algunas continuidades notables a través de los cambios de la sociedad.”<sup>5</sup>

Como ya decía Lefebvre en 1975, “sólo en la actualidad comenzamos a aprehender la especificidad de la ciudad (de los fenómenos urbanos). La sociedad mantuvo siempre relaciones con la sociedad en su conjunto, con su composición y funcionamiento, con sus elementos constitutivos, con su historia. Cambia, pues, cuando la sociedad en su conjunto cambia. Sin embargo, las transformaciones de la ciudad no son los resultados pasivos de la globalidad social, de sus modificaciones. La ciudad depende también, y no menos esencialmente, de relaciones de inmediatez, de vinculaciones directas entre las personas y grupos que componen la sociedad”.<sup>6</sup>

Inicialmente, la sociología presta un basamento teórico con sus sucesivas formas de interpretar la organización social, de las que hará uso para entender las relaciones de esa organización con su inserción en el espacio. “De las sucesivas elaboraciones de la sociología han quedado aplicados al tratamiento de los fenómenos urbanos todas las nociones y el vocabulario introducidos por el funcionalismo, especialmente la idea de la ciudad como un todo que funciona unitariamente como ser viviente, en el cual todas las partes son fuertemente interdependientes y al mismo tiempo claramente diferenciadas con la especialización funcional de cada una.”<sup>7</sup>

La ecología social de la Escuela de Chicago aportó una visión claramente naturalista de la ciudad: los grupos sociales compiten en la lucha por el espacio. “El equilibrio se alcanza por simbiosis, que permite la convivencia, una vez distribuidos los grupos sobre las diferentes zonas de la ciudad.”<sup>8</sup>

Pero hay otra componente de la historia de la realidad urbana. Continúa De Terán, apoyando a Lefebvre: “Porque los hechos físicos a los que nos hemos estado refiriendo son obra de las sucesivas generaciones que crearon, acondicionaron y habilitaron el espacio. Y así se sucedieron sobre él distintas formas de organización social, cultural, política, económica y religiosa. La pregunta es inmediata: ¿Cómo se manifiesta la relación entre las características

<sup>5</sup> LEFEBVRE, Henri. Op. cit. pp. 71.

<sup>6</sup> Ibid., pp. 64.

<sup>7</sup> DE TERÁN, Fernando. *El problema urbano*. Salvat, Barcelona, España: 1982. pp. 8.

<sup>8</sup> Ibid., pp. 8, 9.

de esas formas de organización y la organización y forma del espacio? ¿Puede determinarse cómo los hechos sociales han dado lugar a formas y disposiciones físicas adecuadas a ellos y propias de ellos precisamente? En términos generales, la contestación debe ser afirmativa, puesto que si es cierto que "no hay sistema cultural sin una forma propia del espacio" (Castells), debe ser posible encontrar las correspondencias identificatorias. Múltiples estudios lo han intentado desde diversas perspectivas, poniendo en relación "cuerpo" y "alma" de la ciudad (Poëte), formas e instituciones, espacio físico y procesos de producción, de consumo y de intercambio. Así, se ha visto que una identificación rigurosa, sistemática y completa es inalcanzable, pero que el estudio causístico de los elementos políticos, económicos e ideológicos de las situaciones históricas concretas es necesario para la comprensión de las formas adoptadas por el espacio urbano producido en ellas."<sup>9</sup>

## II.1 La opinión de la sociedad acerca del consumo de tabaco

Las instituciones de papel más relevante en la vida social, como el Estado, la Iglesia, los gremios profesionales (especialmente el gremio médico en este caso), según sea la sociedad y el caso, tienen una alta injerencia en la opinión pública. Esta, liderada por los líderes de opinión y los resultados de las encuestas, tiene siempre una posición decisiva acerca de lo que sucede en el interior de la sociedad: decreta favorables ciertas actitudes y acciones, así como repudia otras, sean presentes, pasadas o posibles; se carga de un cierto poder moral que le da el consenso del cual se genera, y a través de él busca imponer su criterio en el sector más amplio posible de su población, manteniendo represalias objetivas y subjetivas para los detractores. Esto con la gran ayuda de los medios de comunicación social, transmitiendo información pero también formación, al mismo tiempo. Los avances en la ciencia, en la filosofía, en las artes, en la medicina, la tolerancia religiosa, la situación política, junto con el diferenciado peso de la tradición, en fin, en todos los aspectos de la realidad social son en gran medida condicionantes de la manera en que estas instituciones definen sus políticas. Como estos factores están en constante cambio, a lo largo de la historia se suceden etapas donde las creencias, normas y valores de las sociedades se van modificando, van perdiendo validez en la misma medida que la adquieren otras creencias, normas y valores que las suplantán, los cuales deben estar más en contacto con la coyuntura socio-histórica de cada sociedad.

Esta adecuación debería estar siempre presente, y al caducar la relación entre la realidad concreta de una sociedad y sus normas, valores y creencias, es decir, cuando las instituciones ya no responden a las situaciones y problemas que la sociedad experimenta, se produce una crisis, a la cual le sigue un cambio o reforma de lo que sea necesario, con la finalidad de mantener la relación con

---

<sup>9</sup> Ibid, pp. 11.

los acontecimientos reales. A esto se debe que fenómenos tales como la homosexualidad, la virginidad femenina, el consumo de alcohol y el consumo de tabaco, entre otros, han sido alternadamente proscritos y prescritos por la opinión pública de las sociedades.

Estas valoraciones provienen de los pobladores mismos, de la misma sociedad, pero no de su totalidad. Estos dictámenes de lo aprobado y reprobado siempre generan disensión; es decir, individuos o grupos que no comparten las mismas opiniones. Muchas veces se organizan y forman los llamados grupos de presión, o, si se proponen luchar por su postura desde el interior del gobierno, forman partidos políticos.

En estas discusiones acerca de lo permitido y lo prohibido, el Estado se distingue de los demás actores porque tiene generalmente un papel preponderante ya que, primeramente, de él proviene el marco legal por el cual se ha de regir la sociedad entera, y además puede tomar parte en ocasiones en asuntos específicos, para los cuales aporta una solución a la cual las partes tendrán finalmente que atenerse. En sociedades de libre mercado, es por lo general a través de éste último que se realizan la mayoría de las transacciones, sin embargo, el Estado interviene por encima de él cuando lo considera necesario. Esto supone una intervención en las relaciones entre las partes involucradas, ya que la decisión final de sus asuntos no proviene en estos casos de sus transacciones, sino que vendrá impuesta por un agente que seguramente no está directamente relacionado con el asunto en cuestión. Lo que justifica que el Estado realice una de estas intervenciones es que actúe en defensa de la ciudadanía, o que se trate de un asunto de carácter nacional, o que las partes no estuviesen logrando llegar a término con el asunto, ante lo cual suele ocurrir que algún involucrado solicite la actuación directa del Estado.

La situación de Estados Unidos presenta características particulares que ilustran notablemente esta situación. A este respecto puede citarse la autora Tana Wells, quien comenta, entre otras cosas, las diferentes restricciones que se imponen en las últimas décadas a la sociedad norteamericana, y sus efectos, en su libro "Miedo de Vivir" (1996). Allí menciona que el sueño norteamericano ya no se considera como un asunto de esfuerzos incumplidos: es ahora de derechos *incumplidos*.<sup>10</sup> Este fenómeno enmarca diferentes tendencias similares que se están dando en ese país en estos momentos, en la búsqueda de un mundo libre de riesgos, libre dolor, libre de responsabilidades.<sup>11</sup> Sucede con frecuencia que cuando un individuo o grupo está en una situación difícil, o incluso simplemente pasando por un revés monetario, es visto no como algo que tenga que ser resuelto por esfuerzo del afectado sino como un problema social, siendo el

---

<sup>10</sup> WELLS, Tana. *Miedo de vivir*. Valparaíso: Agora, 1996, pp. 30.

<sup>11</sup> WELLS, Tana, *ibid.*

Estado usualmente el invocado para su resolución. Una materialización concreta de este proceso, muy representativa e importante por sí misma, se observa en el desenvolvimiento de la visión que se tiene de las personas que fuman cigarrillos, así como en las medidas que se han tomado al respecto. Estados Unidos ha sido uno de los países que ha sentado precedente en la polémica en torno a este tema. Así como hasta aproximadamente 1960 el fumar era un símbolo de distinción y de clase -inclusive para las mujeres- actualmente se presenta una confrontación muy fuerte entre los grupos de fumadores y de no fumadores. Dentro de esta confrontación se ha observado el surgimiento de un rechazo muy intenso hacia las personas fumadoras y hacia el hecho de fumar. Como ejemplo se tiene el hecho de que un tutor se convierta en tema de discusión sobre la custodia de niños en Estados Unidos,<sup>12</sup> y en ocasiones ciertos médicos se rehúsan a tratar a hijos de fumadores hasta que los padres dejen de fumar.<sup>13</sup> También sucede que las compañías despiden a empleados que fumen no sólo dentro de su horario de trabajo, sino también en su tiempo libre.<sup>14</sup>

Estando a la vista estos hechos, cabe preguntarse cuál es la fundamentación de esta actual confrontación. El centro del problema es el *Fumador de Tabaco Ambiental (Environmental Tobacco Smoker)* o *Fumador Pasivo*, que es la denominación que recibe el individuo que no fuma tabaco pero que sin embargo se ve en la situación de inhalar el humo proveniente del tabaco que otro individuo se encuentra fumando en su cercanía.

El tema de esta investigación es el proceso de lucha por el espacio interior entre fumadores y no fumadores, en ciertas ciudades venezolanas, y el aporte de *Convivencia en Armonía* al acuerdo entre ambos grupos. Por lo tanto es necesario realizar una breve exposición de la argumentación teórico-científica de la discusión; la cual se realiza seguidamente.

### II.1.1 El Fumador Pasivo

Muchos individuos han expresado su rechazo a convertirse en fumadores pasivos. Algunos por desagradarles el olor del humo, tanto en su ambiente como

<sup>12</sup> "Smoking Could Become Custody Battle Weapon" *Michigan Lawyers Weekly*, 24 de Junio de 1991, p.1: R. Rhein, "American Smoker Loses Custody of Child", *British Medical Journal*, 307: 1993, p 1026. (citado por WELLS, Tana, ibid.)

<sup>13</sup> UNDERWOOD M.J, BAILEY, J.S. "Coronary By-Pass Should Not Be Offered to Smokers", *British Medical Journal*, 306: 1993, p.p. 1047-1048; S.C.D Grant, et. Al., "Smokers Waste Valuable Resources", *British Medical Journal*, 306: 1993, p. 1048;D. Ward, "Smoker Dies After Operation Was Denied Until He Gave Up", *The Guardian*, 17 de Agosto de 1993; "Refusal to Treat ; S.C.D Grant, et. Al., "Smokers Waste Valuable Resources", *British Medical Journal*, 306: 1993, p. 1048;D. Ward, "Smoker Dies After Operation Was Denied Until He Gave Up", *The Guardian*, 17 de Agosto de 1993; "Refusal to Treat Smoker "Unethical", *The Independent*, 9 de Octubre de 1993 y *Sunday Express*, 5 de Septiembre de 1993 citado en informe de prensa por igual tratamiento en la reunión de la NHS que tuvo lugar en la Cámara de los Loes, 11 de Octubre de 1993, citado por WELLS, Tana, ibid.

<sup>14</sup>WELLS, Tana, ibid, pp. 41.

en sus ropas; otros que, por estar en proceso de dejar de fumar, se sienten tentados a hacerlo al percibir el humo y por tanto lo procuran evitar; otros, los que lo rechazan más activamente, están preocupados por el efecto que el humo pueda producir sobre su salud, en especial sobre su sistema respiratorio y órganos relacionados.

¿Cuál es el basamento científico de estas posturas? El HTA (Humo de Tabaco Ambiental) es un fenómeno difícil de medir, debido a su propia naturaleza. El HTA no es una sola sustancia, es una mezcla dinámica y diversa de varios miles de constituyentes.<sup>15</sup> La detección de estos componentes es en extremo difícil puesto que algunas están presentes en concentraciones muy pequeñas dentro de la atmósfera.<sup>16</sup> Además, algunas sustancias encontradas en el HTA emanan de otras fuentes dentro del interior de los ambientes, como materiales de construcción, mobiliario, combustibles para cocinar y calentar, propulsores de aerosol o compuestos de limpieza.<sup>17</sup> Finalmente, la complejidad física y química del HTA se ve aumentada por su propensión a cambiar en períodos muy cortos de tiempo, cambios que pueden ocurrir como resultado de reacciones de los componentes del HTA o entre estos componentes y otras sustancias. Y una medición adecuada de la exposición al humo es una condición fundamental para un estudio científico creíble de los efectos epidemiológicos del HTA.<sup>18</sup>

No se cuenta aún con un método universalmente estandarizado y aceptado para cuantificar la exposición de un individuo al HTA. Inicialmente se utilizaron cuestionarios que proporcionaban datos retrospectivos sobre las experiencias de las personas, pero intervinieron problemas de recordación y sesgo.<sup>19</sup> En busca de un método más objetivo para la medición de la exposición se ha experimentado básicamente a través de dos vías: El primer método consiste en medir los niveles de los componentes del HTA dentro de la sangre, orine o saliva (monitoreo biológico). El segundo es medir los niveles de los componentes del HTA en muestras de aire tomadas en locaciones experimentales de muestra o en la zona de respiración.

Innumerables estudios han sido realizados. Los resultados que han obtenido agrupan las investigaciones en dos sectores: las que han verificado relación entre el humo de tabaco ambiental y la incidencia de enfermedades respiratorias y cáncer de diferentes tipos, y las que no han encontrado pruebas de esa vinculación.

---

<sup>15</sup> Ecobichon, D. y Wu, Joseph M. *Environmental Tobacco Smoke. Proceedings of the International Symposium at Mc Gill University 1989*. Lexington books, Toronto, 1990, pp. 53.

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Ecobichon, D. y Wu, Joseph M, op. cit.

<sup>19</sup> Ecobichon, D. y Wu, Joseph M, op. cit, pp. 53

La Asociación Norteamericana del Pulmón, desde su seccional de Washington, reporta que el humo de tabaco contiene cerca de 4000 sustancias químicas, incluyendo 200 reconocidas como tóxicas.<sup>20</sup> Cada vez que alguien fuma, tóxicos como el benceno, formaldehído y monóxido de carbono son expulsados al aire, lo que significa que no sólo el fumador los está inhalando sino también todo aquél que se encuentre a su alrededor. Muchos estudios muestran que este humo de segunda mano puede tener efectos dañinos sobre los no fumadores e incluso ocasionarles el desarrollo de enfermedades como cáncer de pulmón y enfermedades cardiovasculares.<sup>21</sup>

Cada vez que una persona enciende un cigarrillo, habano o pipa, el humo de tabaco penetra en el aire de dos maneras. La primera es el "humo principal", residuo de la inhalación del fumador, luego de que pasa por su organismo. La segunda, y mas peligrosa manera, es el "humo lateral", que va directamente al aire al quemar el tabaco. Los no fumadores están expuestos a ambos humos, cuando aspiran el mismo aire de alguien que esté fumando.

El "humo lateral" tiene mayores concentraciones de compuestos dañinos que el humo que fue inhalado por el fumador. Estudios muestran que estos incluyen varias sustancias causantes de cáncer, así como más nicotina y alquitrán que el "humo principal".<sup>22</sup> La mayor parte del humo en una habitación resulta del "humo lateral". Cuando los no fumadores inhalan este tipo de humo, proveniente de los cigarrillos, habanos o pipas de otras personas, se les llama comúnmente fumadores pasivos o involuntarios.

En 1986 el Surgeon General de los Estados Unidos reportó que fumar involuntariamente puede causar cáncer del pulmón en no fumadores sanos. La Agencia de Protección del Ambiente de Estados Unidos ha clasificado al humo de segunda mano como un carcinógeno humano conocido. Estudios recientes indican también que el humo de segunda mano puede causar la muerte a causa de enfermedades del corazón.

Numerosos estudios muestran que en los primeros dos años de vida, los bebés de padres que fuman en el hogar tienen una tasa mucho más alta de enfermedades del pulmón como bronquitis y neumonía, que los bebés con padres no fumadores. Un estudio involucrando niños de cinco a nueve años mostró funciones respiratorias deterioradas en aquéllos jóvenes que tuvieron padres fumadores, comparados otros cuyos padres fueron no fumadores.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> American Lung Association of Washington. [www.alaw.org/fasecond.html](http://www.alaw.org/fasecond.html)

<sup>21</sup> American Lung Association of Washington . ibid.

<sup>22</sup> American Lung Association of Washington . ibid.

<sup>23</sup> American Lung Association of Washington . ibid.

La Asociación Protectora del Ambiente (EPA) de Estados Unidos mantiene que el grueso de la evidencia científica demuestra que el humo de segunda mano – humo de tabaco ambiental (HTA) o environmental tobacco smoke (ETS)-- ocasiona cáncer del pulmón y otros riesgos significativos para la salud en niños y adultos.<sup>24</sup> El reporte de la EPA "Efectos en la Salud Respiratoria para el Fumador Pasivo: Cáncer de Pulmón y otros Desórdenes" (EPA/600/6-90/006F), fue revisado por 18 eminentes científicos independientes, quienes unánimemente validaron la metodología y las conclusiones del estudio. Desde el reporte de la APA en 1993 que estimaba el riesgo implicado en el HTA, numerosos estudios de salud independientes han presentado un cuerpo acumulativo de evidencia que confirma y refuerza los hallazgos de la APA. Es ampliamente aceptado en las comunidades científicas y de salud pública que el humo de segunda mano representa un riesgo significativo para la salud de niños y adultos.<sup>25</sup>

Ciertos estudios demuestran que existe una débil relación entre ser fumador pasivo y contraer cáncer del pulmón. El 80% de cuarenta estudios realizados alrededor del mundo no reportaron un aumento estadísticamente significativo del riesgo de contraer cáncer del pulmón en las personas no fumadoras casadas con o viviendo con fumadores.<sup>26</sup>

En 1984 Miller realizó, en el estado de Pennsylvania (EEUU), un estudio de casos de mujeres no fumadoras casadas. En el fueron comparados 123 casos de muerte por cáncer con 414 casos de muerte por otras causas, con respecto a la variable esposo fumador /no fumador. Dado el número de casos, el poder de este estudio para detectar una elevación del riesgo sería razonablemente alta. La relación que se encontró fue de 0.97.<sup>27</sup>

Kabat y otros (1986) hicieron un estudio de casos de cáncer de la vejiga basados en un hospital, analizando tanto pareja fumadora como exposición al HTA auto reportada, y no encontraron una asociación significativa entre el cáncer de la vejiga y el HTA. Los autores manifiestan que su estudio sugiere que la exposición al HTA no es un factor importante en el cáncer de la vejiga en los no fumadores.

Sandler y otros (1989). En este estudio de cohorte, 28.000 adultos no fumadores blancos y 19.000 nunca fumadores en el condado de Washington, Maryland, EEUU, que fueron seguidos de 1963 a 1975. Se evaluó la mortalidad por causas varias así como la mortalidad por causas específicas en relación con los hábitos de fumar de otras personas en el hogar. El riesgo de cáncer en cualquier parte

---

<sup>24</sup> Agency for Environment Protection. [www.epa.gov/iaq/pubs/etsbro.html](http://www.epa.gov/iaq/pubs/etsbro.html)

<sup>25</sup> Agency for Environment Protection. op. cit.

<sup>26</sup> Tobacco Smoke and the Hospitality Industry, op. cit, p.8.

<sup>27</sup> Ecobichon, D. y Wu, Joseph M, op. cit. pp. 109.

del cuerpo relativo a la exposición a HTA, ajustado por edad, calidad del hogar, educación y estado civil, fue de 1,01 para los hombres y 1,00 para las mujeres.<sup>28</sup>

En 1984 Hirayama publicó un estudio en 29 centros de salud, de 6 prefecturas en Japón, realizado entre Enero 1966 y Diciembre 1981. En total, 265.118 adultos, 122.261 hombres y 142.857 mujeres fueron seguidos en sus historias clínicas. Al inicio le fueron hechas preguntas sobre hábitos de fumar a esposos y esposas independientemente. Hubo 91.450 mujeres no fumadoras casadas, cuyos esposos tenían hábito de fumar, que fue reportado via cuestionario. Basado en los resultados de este estudio Hirayama reportó que el riesgo de enfermedades isquémicas del corazón en mujeres no fumadoras casadas con hombres no fumadores era de 1,0; para aquéllas cuyos esposos eran ex fumadores o fumaban de 1 a 19 cigarrillos por día era de 1,10; y para las de esposos que fumaban más de 20 cigarrillos al día, el riesgo relativo era de 1,31; esto con un intervalo de confianza de 90% de 1,06 a 1,63.<sup>29</sup>

Otros estudios llevan a pensar que no ha sido tampoco reportada una asociación positiva consistente entre la exposición al tabaco ambiental y la tendencia a desarrollar otros problemas respiratorios entre adultos no fumadores. Los datos, - según lo reporta la *British American Tobacco* en "*Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*"- incluyendo el análisis de las extensas bases de datos reunidas por la Sociedad Americana del Cáncer y la Encuesta Americana Nacional de Mortalidad (*US National Mortality Followback Survey*) no confirman el reclamo de que la exposición al tabaco ambiental aumenta el riesgo de problemas del corazón en no fumadores.<sup>30</sup>

## II.1.2 La legislación

Esta pugna de posturas frente al consumo de cigarrillos ha dado pie a acciones en varios ámbitos. En muchas ciudades se ha hecho fuerte presión contra los fumadores, e incluso se levantaron reclamos hacia el Estado, con la intención de que se sancionara una legislación que limitara el consumo de cigarrillos en sitios públicos. Esto especialmente en aquéllos establecimientos denominados "de hospitalidad" (*hospitality venues*), categoría que incluye, básicamente, restaurantes, centros de convenciones, cafés, bares, clubes y hoteles, así como establecimientos similares. En Nueva York (EE.UU.), se sancionó una prohibición de fumar en sitios públicos en 1995. Lo mismo ocurrió en San Francisco, California,<sup>31</sup> así como en otras ciudades de ese país.

<sup>28</sup> Ecobichon, D. y Wu, Joseph M, op. cit. pp. 142. Los realizadores de este estudio (Sandler y otros) consideraron que su resultado no fue estadísticamente significativo.

<sup>29</sup> Ecobichon, D. y Wu, Joseph M, op. cit., pp. 143.

<sup>30</sup> *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*. British American Tobacco, Reino Unido, 1997, pp. 8.

<sup>31</sup> *Ibid*, pp. 6.

Estas leyes irrumpieron en la realidad urbana que se venía viviendo en dichas ciudades, generando diversas consecuencias. Entre las más resaltantes tenemos las halladas por un estudio de Impacto Económico que fue realizado con los 209 propietarios de restaurantes en Nueva York, inmediatamente después de la implementación de la prohibición:<sup>32</sup>

- 51% dijo que la prohibición había sido mala para el negocio
- 41% tuvo un descenso en sus ventas, de los cuales:
  - 83% declaró que sus ventas descendieron más de un 5%
  - 52% declaró que ella disminución en las ventas fue mayor de un 15%.
- El 52% de los restaurantes en los cuales estaba permitido fumar en las áreas de bar indicaron que sus clientes solicitaban ser ubicados allí con la finalidad de poder fumar.

Otro estudio de varios restaurantes en California reportó lo siguiente:<sup>33</sup>

- Los restaurantes del Distrito Bellflower perdieron un 17% en ventas
- Los restaurantes de Beverly Hills perdieron 30% de sus ventas
- Los restaurantes de San Luis Obispo sufrieron un 26.5% de pérdida en sus ventas.

Directamente los más afectados son los propietarios de los establecimientos sobre los cuales recaería la prohibición y, a consecuencia de ello, para disminuir la carga de las pérdidas, terminan viéndose afectados los trabajadores de estos locales y sus familias. Por otro lado, a causa de la disminución de las ventas de este sector, el monto de impuestos que el Estado recibe se ve notablemente reducido, lo cual impacta el desarrollo de la comunidad de diferentes maneras.

### II.1.3 La pérdida de puestos de trabajo

La consecuencia usual de pérdidas en ventas son los empleos perdidos. Muchos estudios han encontrado que las prohibiciones de fumar redundan en la pérdida de puestos de trabajo en el sector de hospitalidad. A continuación de la restricción de fumar ocurrida en Nueva York en 1995, hubo pérdida de 2.775 puestos de trabajo en restaurantes, mientras que jurisdicciones adyacentes sin prohibición de fumar adquirieron 1.937 empleados de restaurante<sup>34</sup>.

---

<sup>32</sup> *Price Waterhouse Economic Impact Study* (comisionado por la US United Restaurant, Hotel and Tavern Association) Citado por *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*, op. cit.

<sup>33</sup> *Ferret Research Review of Glantz study in Californian cities*. Febrero, 1994. Citado por *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*, op. cit., pp. 9.

<sup>34</sup> *Analysis comparing the Dunn & Bradstreet On-Line business Data Base en 1993 y 1996*. Citado por *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*, op. cit., pp. 9.

Las pérdidas de empleos de restaurant en Nueva York ocurrieron paralelamente a una elevación de la economía local de toda la ciudad, que se dio en ese momento. Un estudio conducido en San Francisco estimó que se perdieron 62.000 trabajos como resultado de la prohibición de fumar en los establecimientos de hospitalidad.<sup>35</sup>

#### **II.1.4 La pérdida de ingresos gubernamentales**

Una caída en las ventas y las pérdidas de puestos de trabajo en la industria de la hospitalidad como resultado de una prohibición o restricción de fumar tiene inevitablemente un impacto deteriorante en los ingresos del gobierno.

Por ejemplo, una encuesta nacional conducida en Estados Unidos<sup>36</sup> mostró una pérdida de 913 millones de dólares en ingresos por impuestos a nivel de gobierno estatal y local, en el caso de que una prohibición de fumar fuera implantada en toda la nación. Un estudio en San Francisco<sup>37</sup> estimó que 525 millones de dólares se perderían en impuestos locales, estatales y federales como resultado de una prohibición de fumar.

#### **II.1.5 Posición de la ciudadanía**

Para conocer la posición de la ciudadanía se citan a continuación varios estudios, reseñados por la British American Tobacco en una publicación propia. Una encuesta australiana<sup>38</sup> que investigó la opinión pública acerca de las prohibiciones de fumar en los espacios públicos cerrados. Más de 1.000 personas fueron entrevistadas, de 18 años o más, residentes tanto de la zona urbana como de la rural australiana. Los resultados muestran que la mayoría de los australianos prefieren que existan algunas restricciones a fumar en público, limitadas, pero no quieren una prohibición total. La mayoría de los entrevistados se opusieron a una prohibición de fumar en los establecimientos de hospitalidad con ventilación:

- 68% se opuso a la prohibición en pubs y bares.
- 80% se opuso a la prohibición en clubes.
- 81% se opuso a la prohibición en restaurantes

---

<sup>35</sup> *Price Waterhouse LLP Study* (comisionado por la San Francisco Hotel Association) Octubre, 1994. Citado por *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*, op. cit., pp. 9

<sup>36</sup> *ICR Survey Research study* (comisionado por la San Francisco Restaurant Association) Octubre, 1994. Citado por *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*, op. cit. pp. 9.

<sup>37</sup> *Price Waterhouse LLP Study* (comisionado por la San Francisco Hotel Association) Octubre, 1994. Citado por *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*, op. cit.

<sup>38</sup> Conducida por *Consensus Research Pty Ltd*, Febrero, 1996. (Comisionada por WD & HO Wills, Australia, Ltd.) Citado por *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*, op. cit.

Es importante resaltar que Norteamérica, como lo explica Tana Wells, ha sido una fuente de inspiración constante – lo mismo que causante de mucha confusión – para el mundo.<sup>39</sup> Gran parte de la cultura popular moderna se originó allí, y la última palabra en tendencias o innovaciones suele provenir de allí para ser difundida a todo el resto del mundo. La misma autora señala que “esta cultura agazapada (de eliminación de los riesgos y responsabilización del Estado en los problemas personales) se está exportando a otros países que no lo pueden afrontar, distraiendo a esos países de abordar sus problemas genuinos, aplastando la responsabilidad personal, el placer y la iniciativa que son tan esenciales para las soluciones que ellos buscan.”<sup>40</sup>

## II.2 Alternativas

“Cuando grandes cantidades de personas deben hacer uso común de servicios e instituciones, tiene que surgir un arreglo para ajustar los servicios e instituciones a las necesidades de la persona promedio antes que a las de los individuos particulares. Las ventajas de los servicios públicos y de las instituciones recreativas, culturales y educativas, deben ser ajustadas a los requerimientos de las masas. Similarmente, las instituciones culturales, tales como escuelas, cines, radios y periódicos, en virtud del carácter masivo de su clientela deben operar necesariamente como influencias niveladoras. El proceso político tal como aparece en la vida urbana no podría ser explicado sin tomar en cuenta los llamados a las masas hechos a través de modernas técnicas de propaganda. Si el individuo quiere participar de alguna manera en la vida social, política y económica de la ciudad, debe subordinar algo de su individualidad a las demandas de la comunidad más amplia y en esa medida sumergirse en los movimientos de masas.” (Wirth, 1962)<sup>41</sup>

Confluyen entonces dos problemas, uno de salud pública y otro económico. Ciertos sectores de la sociedad, fundamentados en el respeto por el otro y sus derechos, representados particularmente por la empresa privada relacionada con los establecimientos de hospitalidad, se ha visto en la necesidad de buscar alternativas a la prohibición de fumar en estos establecimientos, ya que la ocurrencia de estas disposiciones estatales ha tenido graves consecuencias para la sociedad, dejando tal vez más grupos descontentos y mayores pérdidas para la sociedad de las que inicialmente había. Se ha tenido para esto la visión de una situación de armonía y la tolerancia entre ambos grupos como objetivo, (en vez de la eliminación impuesta de uno de los grupos) y por tanto ha tratado de encontrar modos concretos de lograr hacer esto realidad.

---

<sup>39</sup> WELLS, Tana, op. cit., pp. 16.

<sup>40</sup> WELLS, Tana, op. cit., contraportada.

<sup>41</sup> WIRTH, Louis. Op. cit., pp.32.

En este sentido, se descubre entonces que el problema real no es la libertad de fumar para quien lo desee en cualquier establecimiento, sino el que los no fumadores se vean obligados a inhalar el humo y de esa manera vean su libertad de inhalar un aire limpio de humo, coartada. Por lo tanto no es necesario eliminar la presencia de los fumadores en los establecimientos públicos, quienes tienen "derecho a la ciudad", sino reducir al máximo el contacto de los no fumadores con el humo de tabaco. ¿Cómo se logra esto? ¿Dónde se encuentra el humo? ¿Cómo se moviliza? A través del aire. De manera que la solución puede hallarse en la ventilación, y en una distribución espacial de los grupos que sea coherente con ella: es la lucha por un espacio adecuado para cada uno de los grupos en pugna. Además, la presencia de humo de tabaco en el ambiente es un indicador a la vez que una causa de los problemas de la calidad del aire en interiores. El aire en un espacio cerrado contiene químicos y partículas provenientes de una multitud de fuentes, como procesos de limpieza, de cocina, polvo, polen, emisiones de fotocopiadoras, mobiliario y materiales de construcción. Estos, a diferencia del humo de tabaco, no son visibles, y aunque son componentes propios del aire urbano actual, también contaminan el aire. Una ventilación adecuada de los espacios cerrados reducirá la concentración de estas sustancias así como del tabaco ambiental.

Entonces, las soluciones balanceadas, de sentido común, que reconocen los requerimientos tanto de los fumadores como los no fumadores pueden lograrse. El público general parece preparado para aceptar que gente razonable puede crear soluciones razonables, lejanas de una prohibición total de fumar.

Como dijo John Stuart Mill:

La única libertad que merece ese nombre es la de la búsqueda de nuestro propio bien a nuestra propia manera, mientras no tratemos de privar a otros de la suya... La humanidad se beneficia más de que cada uno viva como le parece bien para sí, sin obligar a otro a vivir como le parece bien al resto.<sup>42</sup>

Las siguientes líneas de acción pueden aliviar los problemas existentes entre fumadores y no fumadores:

- Flexibilización de las posibilidades de acomodación dentro de los establecimientos que permita que los fumadores sean ubicados en áreas donde la corriente natural de aire fluya desde la zona de no fumadores hacia ellos, eliminando cualquier molestia potencial a los no fumadores.
- Adecuación de la ventilación, inclusive la apertura de una ventana o la colocación estratégica de un ventilador puede solucionar el problema.

---

<sup>42</sup> Citado por WELLS, Tana, op. cit., pp. 46.

- Consideración por igual hacia los fumadores y hacia los no fumadores.
- Tolerancia.

Llegado el momento de considerar concretamente las alternativas a la prohibición estatal, es necesario tomar en cuenta que los perfiles de los establecimientos de hospitalidad difieren considerablemente entre sí, en respuesta a las necesidades de diferentes clientes con variadas preferencias. Los establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas en grandes hoteles internacionales son considerablemente diferentes a las infraestructuras que alojan pequeños pubs, bares, bistros y cafés. Igualmente, muchos establecimientos de hospitalidad en países de clima temperado y cálido suelen tener zonas de atención al público al aire libre. Esta es un factor más que demuestra lo ilógico que puede resultar la imposición de una legislación idéntica que abarque a diferentes tipos de establecimientos. Al respecto,<sup>43</sup>

- La autorregulación es más flexible, y se adecua a las demandas de los clientes particulares de cada local.
- Tanto los propietarios como los clientes tienen participación en la solución.
- La autorregulación es más efectiva en la práctica puesto que opera en el establecimiento específico, a cargo de aquéllos involucrados con el local.
- Es una aproximación al asunto más popular y por lo tanto más viable.

La mayoría de los propietarios parecen estar de acuerdo en que la autorregulación es la respuesta para poder lidiar con las diferentes necesidades de los fumadores y no fumadores, y ofrece varias ventajas en comparación con la intervención gubernamental.

- El 80% de los gerentes encuestados por la International Hotel and Restaurant Association piensa que las decisiones concernientes a la política de fumadores deben provenir del Gerente General y los clientes.
- El 89% de los encuestados considera que es importante satisfacer las necesidades tanto de los fumadores como de los no fumadores.
- El 90% manifestó que los fumadores son importantes para sus negocios.

En la Unión Europea<sup>44</sup> el 78% de los propietarios de industrias/establecimientos de hospitalidad a lo largo de 15 países estuvieron fuertemente de acuerdo en que la mejor decisión en cuanto a políticas de

<sup>43</sup> *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*, op. cit., pp.9.

<sup>44</sup> *Gallup Survey*, citado por *Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*, op. cit., pp.10.

fumadores era aquélla que se mantenía flexible y reflejaba las preferencias de todos los clientes.

## II.2.1 Convivencia En Armonía

Una aproximación sensible a las necesidades de tanto fumadores como no fumadores está representada en el Programa *Convivencia en Armonía* (*Courtesy of Choice* en los países de habla inglesa). Este Programa ha sido especialmente diseñado para ayudar a la industria de la hospitalidad en la provisión de espacio adecuado para *todos* los clientes.

Sobre la base de un análisis técnico de la ventilación del establecimiento, el Programa asiste a los propietarios en la localización de zonas de fumar y no fumar efectivas y flexibles dentro del establecimiento. El Programa *Convivencia en Armonía* está situado actualmente en más de 40 países y es llevado por la International Hotel and Restaurant Association. Con Programas como éste operando, la industria de la hospitalidad puede probar la conveniencia de la autorregulación, comparada con la acción gubernamental.

### II.2.1.1 Componentes de Convivencia en Armonía

El Programa consta de tres elementos básicos, que se deben cumplir a cabalidad en cada establecimiento de cada país, de modo de poder asegurar el buen funcionamiento del Programa, y llevar al máximo sus probabilidades de éxito con la clientela y la gerencia del local.

- Ventilación
- Capacitación
- Comunicación

#### • Ventilación

La ventilación que se encuentra en los establecimientos puede ser natural (a través de ventanas), mecánica (propulsada por extractores) o HVAC (sistema de aire acondicionado y/o calefacción). Cuál de ellos está presente debe ser comprobado por un ingeniero o técnico de ventilación, proporcionado por *Convivencia en Armonía*, experto en aplicar los principios básicos del movimiento del aire al diseño de áreas adecuadas de fumar y no fumar. Para ello encontrará especialmente útil el video y el folleto *Cómo utilizar eficientemente la ventilación*.

Este elemento es de vital importancia para la implantación del Programa. Sin dicha comprobación el diseño de las áreas puede resultar arbitrario y crear situaciones en las que el humo pueda dirigirse exactamente hacia el lugar contrario del que se quiere que vaya. La inspección proporcionará un mejor conocimiento de la ventilación en cada establecimiento permitiendo diseñar de manera adecuada las zonas de fumar y no fumar de manera que el movimiento del aire circule desde la sección de no fumar hacia la de fumar, y no en el sentido contrario.

- **Capacitación**

La formación del personal del establecimiento respecto a la filosofía y la administración práctica de *Convivencia en Armonía* es esencial. Para lograr que ésta formación sea completamente satisfactoria, se le imparte al personal de cada establecimiento una charla explicativa, respaldada por material de apoyo y videos, tanto internacionales como nacionales. Un folleto llamado *Guía para la capacitación del personal* y el video *Una perspectiva del personal* se encuentran también a disposición del propietario del establecimiento.

En la charla antes mencionada se enfatiza la administración práctica del Programa, incluyendo aspectos como el ofrecimiento de las áreas a los clientes apenas arriban al establecimiento, el manejo de clientes en espera para un área específica, el manejo de diferencias de afluencia de clientela entre las áreas, y también de situaciones problemáticas con los clientes. Se procura prever todas las situaciones posibles en que pueda estar peligrando el buen funcionamiento del Programa, y ofrecer una salida exitosa para todas ellas, manteniendo la filosofía de *Convivencia en Armonía*.

- **Comunicación**

Esta variable se refiere a la presentación del Programa ante los clientes. La manera en que se haga será un factor determinante de su éxito. De importancia primaria son los medios visuales identificativos del Programa, los cuales son calcomanías, acrílicos de mesa (también llamados habladores de mesa), material de pared, pedestales (también llamados señalización de pie), pedestal "Bienvenidos", y dípticos. Queda a cargo del propietario del establecimiento la escogencia de un medio identificativo sobre otro, o de combinaciones entre ellos, igualmente válidas. Este material debe mantenerse en buen estado, en caso de encontrarse deteriorado, esto debe informarse al personal del Programa, el cual lo repondrá cuanto antes.

El cliente debe participar en el siguiente proceso:

- a) En primer lugar, los clientes verán los adhesivos que confirman que el establecimiento ofrece una selección de áreas de fumar y no fumar.
- b) En segundo lugar, se les preguntará: "Ofrecemos una selección de áreas de fumar y no fumar, ¿Tiene alguna preferencia?".
- c) En tercer lugar, las tarjetas de designación de áreas (sean acrílicos de mesa, pedestales o material de pared) indicarán claramente a sus clientes en que zona van a ser ubicados.
- d) En cuarto lugar, el díptico de Convivencia en Armonía que se pone a disposición de los clientes, facilita explicaciones complementarias a quienes estén interesados en conocer más detalles.

### **II.2.1.2 Respuesta del cliente**

Este es un aspecto crucial para la evaluación de la reacción del público ante el Programa. A pesar de que no aparece identificado en el diseño del Programa realizado en Inglaterra, puesto que no es necesario tomarlo en cuenta para la implantación, a efectos de evaluación del Programa es sin duda un elemento clave. Para identificarlo se estudiarán los aspectos siguientes:

- a) Reacción de la clientela ante el ofrecimiento de las áreas separadas.
- b) Variación en la permanencia de los clientes en el establecimiento antes y después de la implantación del Programa.
- c) Variación de la demanda de cada área y actuación del personal del establecimiento en las diferentes variantes.

Luego de haber ahondado en las características del fenómeno y del Programa que se implanta con intención de solventar el conflicto, se llega al punto de recordar que lo más importante de todo esto son los cambios en la sociedad provocados por la lucha por el espacio urbano entre fumadores y no fumadores, junto con sus implicaciones. Por lo tanto interesan fundamentalmente las ciudades. Esta importancia preminente que se le da al ámbito urbano sobre el rural se debe a que, sin duda alguna, desde el surgimiento de las ciudades éstas han sido el área por excelencia donde se dan debates intelectuales, competencias de poder, y surgen innovaciones en la vida social, que luego serán difundidas a otras urbes y posiblemente, con algunas variaciones, hasta el medio rural.

### III. MARCO METODOLÓGICO

En este estudio se observó el fenómeno de fumar y no fumar tal y como se presentó en los establecimientos visitados, y fue luego analizado. El diseño será adecuado para conocer la situación en el momento presente, el estado de la variable "Programa *Convivencia en Armonía*" en los establecimientos afiliados de Caracas y Porlamar, y se hará a través de una medición única en el tiempo.

### **III.1 Definición operacional de las variables**

#### **III.1.1 Programa Convivencia en Armonía**

Conjunto de procedimientos a aplicarse en establecimientos de hospitalidad (restaurantes, restaurantes de hoteles, cafés, tascas, bares y heladerías) con la finalidad de establecer dos áreas separadas, una de fumadores y otra de no fumadores, entre las cuales los clientes escogerán donde ubicarse.

#### **III.1.2 Establecimientos afiliados**

Constituyen los 83 locales que conforman la muestra: restaurantes, restaurantes de hoteles, cafés, tascas, bares y heladerías de las ciudades de Caracas y Porlamar que han accedido a incluir el Programa *Convivencia en Armonía* en su funcionamiento cotidiano, y han recibido todo el apoyo necesario de parte de *Convivencia en Armonía* para hacerlo así (charla de inducción al personal, estudio de ventilación y suplemento de material).

##### **III.1.2.1 Universo**

- **Caracas**
- ▶ **Total de establecimientos afiliados a Convivencia en Armonía**

**Tabla III. 1 Programa Convivencia en Armonía 1999.**  
**Caracas: Total de establecimientos afiliados según tamaño.**

Pequeños Menos de 15 mesas		Medianos 15-30 mesas		Grandes más de 30 mesas	
Nombre	Nº mesas	Nombre	Nº mesas	Nombre	Nº mesas
Sal y Pimienta	14	Café Olé Sambil	30	Don Sancho	79
Teconté	14	Mee Nam	29	Herman's	62
Sake House	14	La Fontanella	29	Café Olé Las Mercedes	60
La Posada del Cubo	14	El Barquero	29	Brasaviva	45
Los Cántaros	13	Crystal Ranch	28	Tarzilandia	42
Mesón del Marqués	12	Da Sandra	27	Dugout	41
Mediterráneo	12	Hatillo Grill	26	Chocolate	39
Sakura	10	Hotel Continental Altamira	26	Café Cacique, Hotel Tamanaco	38
Delicatesses Hindú	10	Las Cancelas	26	L'Incontro, Hotel Caracas Hilton	35
Kfe Café	08	Panorama, Hotel Anauco Hilton	25	Spadavecchia	35
Yamato Sambil	08	Tambo	25	Il Vecchio Mulino	35
Yamato Las Mercedes	07	Chiflao's	25	Taberna El Greco	35
		Palacio de las Carnes	24	Mini Pizza	33
		Old Ranch	22	Via Emilia	32
		Rugantino, Hotel Tampa	22	Oro Verde, Hotel Lincoln Suites	32
		Gran Pastor	22	Tapas de Madrid	32
		Hotel CCT	21	El Placer, Hotel Puerto	32
		L'Incontro, Hotel Harmony	21		
		Rialto, Hotel President	21		
		Cartoccio, Hotel El Marqués	20		
		Mesón de las Tapas	20		
		Buco Sports Café	20		
		El Chalet. Hotel Crillón	20		
		El Sagh	19		
		Centro Altamira	18		
		Casaccia	18		
		Mythos	17		
		Matisse	17		
		Café Grill, Hotel President	15		
<b>TOTAL MESAS</b>	<b>136</b>		<b>640</b>		<b>707</b>

► **Establecimientos visitados**

**Tabla III. 2 Programa Convivencia en Armonía 1999.**  
**Caracas: establecimientos visitados según tamaño.**

<b>Pequeños. Menos de 15 mesas</b>		<b>Medianos. 15-30 mesas</b>		<b>Grandes. más de 30 mesas</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Nº mesas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Nº mesas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Nº mesas</b>
Sal y Pimienta	14	Café Olé Sambil	30	Don Sancho	79
Teconté	14	Mee Nam	29	Herman's	62
Sake House	14	La Fontanella	29	Café Olé Las Mercedes	60
Los Cántaros	13	El Barquero	29	Brasaviva	45
Mesón del Marqués	12	Crystal Ranch	28	Dugout	41
Sakura	10	Da Sandra	27	Chocolate	39
Delicatesses Hindú	10	Hatillo Grill	26	Café Cacique, Hotel Tamanaco	38
Kfe Café	08	Hotel Continental Altamira	26	L'Incontro, Hotel Caracas Hilton	35
Yamato Sambil	08	Las Cancelas	26	Spadavecchia	35
Yamato Las Mercedes	07	Panorama, Hotel Anauco Hilton	25	Il Vecchio Mulino	35
		Tambo	25	Taberna El Greco	35
		Chiflao's	25	Mini Pizza	33
		Palacio de las Carnes	24	Via Emilia	32
		Old Ranch	22	Oro Verde, Hotel Lincoln Suites	32
		Gran Pastor	22	El Placer, Hotel Puerto	32
		Hotel CCT	21		
		L'Incontro, Hotel Harmony	21		
		Rialto, Hotel President	21		
		Cartoccio, Hotel El Marqués	20		
		Mesón de las Tapas	20		
		Buco Sports Café	20		
		El Chalet. Hotel Crillón	20		
		El Sagh	19		
		Centro Altamira	18		
		Casaccia	18		
		Mythos	17		
		Mafisse	17		
		Café Grill, Hotel President	15		
<b>TOTAL MESAS</b>	<b>110</b>		<b>619</b>		<b>494</b>

► **Caracas: distribución del universo.**

- Total Establecimientos: 58.
- Establecimientos visitados: 53 (91%).
- Establecimientos que aplican el programa (verificado en las visitas): 45 (85%).
- Total Establecimientos pequeños: 12.  
Establecimientos pequeños visitados: 10 (83%).  
Establecimientos pequeños que aplican el programa (verificado en las visitas): 09 (90%).
- Total Establecimientos medianos: 29.  
Establecimientos medianos visitados: 28 (97%).  
Establecimientos medianos que aplican el programa (verificado en las visitas): 22 (79%).
- Total Establecimientos grandes: 17.  
Establecimientos grandes visitados: 15 (88%).  
Establecimientos grandes que aplican el programa (verificado en las visitas): 14 (93%).

• **Porlamar**

► **Total de establecimientos afiliados a Convivencia en Armonía**

**Tabla III. 3 Programa Convivencia en Armonía 1999.**

**Porlamar: Total de establecimientos afiliados según tamaño.**

<b>Pequeños. Menos de 15 mesas</b>		<b>Medianos. 15-30 mesas</b>		<b>Grandes. más de 30 mesas</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Nº mesas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Nº mesas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Nº mesas</b>
La Italiana	14	Dugout	28	Bingo Reina Margarita	185
Hotel Dynasty	13	Los Peñeros	27	Bingo Charaima	70
Dallas	13	Aeropuerto internacional	25	Hotel Hilton	38
Paraguachoa	13	Marina Bay	25	Mr. Cream	35
Il Pavarotti	12	Chyppy's	24	Airport Deli	35
La Proa	11	El Cubiche	24		
Acuapazza	11	Nikkei	21		
Hotel La Samanna		Hotel La Samanna			
Hotel Margarita Princess	11	Rubén	20		
		La Scala Hotel Hilton	18		
		Hotel Marbellamar	18		
		Bahía	18		
		Hotel Blue Lion	15		
<b>TOTAL MESAS</b>	<b>98</b>		<b>80</b>		<b>363</b>

► **Establecimientos visitados**

**Tabla III. 4 Programa Convivencia en Armonía 1999.**  
**Porlamar: establecimientos visitados según tamaño.**

Pequeños. Menos de 15 mesas		Medianos. 15-30 mesas		Grandes. más de 30 mesas	
Nombre	Nº mesas	Nombre	Nº mesas	Nombre	Nº mesas
La Italiana	14	Dugout	28	Bingo Reina Margarita	185
Hotel Dynasty	13	Los Peñeros	27	Mr. Cream	35
Dallas	13	Aeropuerto internacional	25	Airport Deli	35
Paraguachoa	13	Chyppy's	24		
Il Pavarotti	12	Nikkei Hotel La Samanna	21		
La Proa	11	Rubén	20		
Acuapazza Hotel La Samanna	11	La Scala Hotel Hilton	18		
		Hotel Marbellamar	18		
		Bahía	18		
		Hotel Blue Lion	15		
<b>TOTAL MESAS</b>	<b>87</b>		<b>214</b>		<b>255</b>

► **Porlamar: distribución del universo.**

- Establecimientos listados: 25.
- Establecimientos visitados: 20. (80%).
- Establecimientos que aplican el programa (verificado en las visitas): 09 (45%).
- Total Establecimientos pequeños: 08.  
Establecimientos pequeños visitados: 07 (88%).  
Establecimientos pequeños que aplican el programa (verificado en las visitas): 0.
- Total Establecimientos medianos: 12.  
Establecimientos medianos visitados: 10 (83%).  
Establecimientos medianos que aplican el programa (verificado en las visitas): 7 (70%).
- Total Establecimientos grandes: 05.  
Establecimientos grandes visitados: 03 (60%).  
Establecimientos grandes que aplican el programa (verificado en las visitas): 2 (75%).

**Tabla III. 5 Programa Convivencia en Armonía 1999. Variables, Dimensiones, Items e Indicadores del estudio**

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	DIMENSIONES	ITEMS
Capacitación	Proporción del personal bien entrenado respecto a la filosofía y administración práctica de la CEA	La mayoría de los empleados recibió el curso de capacitación de CEA		<p>1.1 ¿Que proporción de los empleados actuales recibieron el curso?</p> <p>Todos _            Mayoría _            Minoría _            Ninguno _</p> <p>1.2 ¿Considera Ud., que necesitan otro curso?</p> <p>Si _            No_</p> <p>1.3 Sugerencias del propietario del local acerca de la capacitación</p>
Ventilación	Eficacia de la ventilación del establecimiento, ya sea natural, mecánica o aire acondicionado y su adecuación con la distribución de las áreas.	Existencia de aire limpio y agradable en ambas áreas.	Situación inicial según el encargado	<p>2.1 ¿Recibió Ud. observaciones acerca de la ventilación?</p> <p>No_</p> <p>Si _ ¿Cuáles?_____</p> <p>2.2 En caso de que hubiera, ¿realizó ud. las modificaciones señaladas?</p> <p>Si _____</p> <p>No _____</p> <p>En parte _____</p>
			Situación actual según el encargado	<p>2.3 Luego de ser ubicados los clientes en el área escogida, ¿demuestran agrado por el aire que se respira?</p> <p>Si _____</p> <p>No _____</p> <p>¿cómo lo nota Ud.?_____</p>
			Situación actual observada	<p>2.4 Descripción del ambiente observado ¿Aparenta ser agradable para ambos grupos?</p> <p>Si _____</p> <p>No _____</p> <p>2.5 Sugerencias del propietario acerca de la ventilación</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	DIMENSIONES	ITEMS
Comunicación	Forma efectiva de mostrarle a la clientela el Programa CEA	Existencia de medios visuales de información acerca de CEA : al menos un cartel de pared por área, o un hablador en cada mesa, o un pedestal en cada área.	Medios visuales de información presentes	3.1 ¿Qué clase de materiales identificativos de CEA tienen? Calcomanías _ Habladores de mesa _ Material de pared _ Pedestales _ Dípticos _ Otros _
		Efectiva orientación de la clientela por parte del personal:  Planteamiento de la opción de las áreas a cada cliente	Orientación de la clientela por parte del personal, según el encargado	3.2 ¿El personal le plantea a la clientela la opción de área de fumar o no fumar? Si_ ¿Con que palabras? _____ No_ 3.3 ¿A qué proporción de los clientes? Todos _ Mayoría _ Minoría _ Ninguno _ 3.4 ¿Le es planteada esta opción a la clientela cuando realiza una reserva telefónica? Siempre _ Ocasionalmente _ Nunca _ Nunca reservan _ 3.5 Sugerencias del dueño acerca del material 3.6 Observaciones del entrevistador acerca del material
Respuesta de la clientela	Respuesta de satisfacción de los clientes ante la CEA	Respuesta visible de agrado/desagrado de la clientela ante el ofrecimiento de las áreas	Respuesta verbal de la clientela según el encargado	4.1 ¿Cómo reaccionan los clientes cuando se les ofrecen las áreas? Con agrado _ Con indiferencia _ Con desagrado _ No ofrecen áreas _

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	DIMENSIONES	ITEMS
			Respuesta en presencia física según el encargado	4.2 ¿Ha variado el tiempo que permanece la clientela en el local desde que se implantó CEA? Mayor tiempo_ Igual tiempo _ Menor tiempo_ 4.3 ¿La zona flotante es movilizadada según las variaciones en la demanda? Si_ No_ 4.4 Sugerencias del encargado acerca de la satisfacción del cliente 4.5 Obsevaciones del entrevistador para mejorar la satisfacción del cliente

► Instrumento de recolección de datos

**CONVIVENCIA EN ARMONÍA. ENTREVISTA**

**NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO** \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN:** \_\_\_\_\_

**CONTACTO:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

**FECHA DE AFILIACIÓN AL PROGRAMA:** \_\_\_\_\_

**FECHA DE LA ENTREVISTA:** \_\_\_\_\_

**1. CAPACITACIÓN**

1.1 ¿Que proporción de los empleados actuales recibieron el curso?

Todos            —

Mayoría         —

Minoría         —

Ninguno         —

1.2 ¿Considera ud. que necesitan otro curso?

Si                 —

No                —

¿Por qué? \_\_\_\_\_

1.3 ¿Tiene ud. alguna sugerencia acerca de la capacitación?

\_\_\_\_\_

**2. VENTILACIÓN**

2.1 ¿Recibió ud. observaciones acerca de las condiciones de ventilación?

No                —

Si                 — ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

2.2 ¿Realizó ud. las modificaciones que le fueron señaladas?

Si                 —

No                —

Parcialmente   — ¿Por que? \_\_\_\_\_

2.6 Luego de ser ubicados los clientes en el área de su preferencia, ¿demuestran agrado por el ambiente, por el aire que se respira?

Si                 —

No                —

¿cómo lo nota ud? \_\_\_\_\_

2.4 El ambiente observado, ¿aparenta ser agradable para ambos grupos?

Si                 —

No                —

2.5 ¿Tiene ud. alguna sugerencia acerca de la ventilación?

\_\_\_\_\_

2.6 Sugerencias del entrevistador acerca de la ventilación?

\_\_\_\_\_

**3. COMUNICACIÓN**

3.1 ¿Qué clase de materiales identificativos de la CEA tienen?

Calcomanías       —

Habladores de mesa —

Material de pared   —

Pedestales         —

Bienvenidos        —

Dípticos            —

Donde? \_\_\_\_\_

3.2 ¿Su personal le plantea a la clientela las áreas de fumar o no fumar?

Si  ¿Con que palabras? \_\_\_\_\_

No

3.3 ¿A qué proporción de los clientes?

Todos

Mayoría

Minoría

Ninguno

3.4 ¿Le es planteada esta opción a la clientela cuando realiza una reserva telefónica?

Siempre

Ocasionalmente

Nunca

3.5 Observaciones acerca del material

\_\_\_\_\_

3.6 Sugerencias del entrevistador acerca de la comunicación

\_\_\_\_\_

#### 4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

4.1 Cuando los clientes llegan al establecimiento y se les ofrece la opción de elegir en que zona ubicarse, como reaccionan?

Con agrado

Con indiferencia

Con desagrado

No ofrecen

4.2 ¿Varía la permanencia de los clientes en el local luego de implantada CEA?

Menor tiempo

Mayor tiempo

Igual tiempo

4.3 ¿La zona flotante es movilizadada según las variaciones en la demanda de cada área?

Si

No

4.4 ¿Tiene ud. alguna sugerencia acerca de la satisfacción del cliente

\_\_\_\_\_

4.6 Sugerencias del entrevistador acerca de la satisfacción del cliente

## IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El 53% de los establecimientos localizados en Caracas indicó que la minoría o ninguno de sus empleados había recibido el curso de Convivencia en Armonía (CEA)<sup>45</sup>, situación que se observa especialmente en los establecimientos pequeños, ya que más de la mitad de ellos tienen minoría o ningún empleado entrenado.

En Porlamar, la situación es similar ya que un 67% de los locales afirmó que la mayoría o ninguno de sus empleados había recibido el Curso. A diferencia de Caracas, donde los pequeños son los más afectados por esta situación, en Porlamar son los establecimientos medianos los más afectados.

En conjunto, entonces, puede afirmarse que el 56% de los establecimientos no tienen personal empleado que haya asistido al curso de capacitación de CEA, mientras que el porcentaje restante (44%) da cuenta de 24 establecimientos donde todos o la mayoría de los empleados recibió el curso CEA.

La capacitación es un factor importante dentro del Programa y, sin él, CEA no funciona. Luego de trazada la separación de áreas dentro del establecimiento, el manejo del Programa queda en manos del personal de cada local, por su trato directo con el cliente. Es preocupante observar que la mayoría de los actuales empleados de los restaurantes consultados no cuenten con las herramientas de manejo adecuado del Programa en cuanto a separación de áreas y manejo del cliente, de la manera como está previsto por CEA, pues no asistieron al curso. El que la mayoría de los locales tengan poco o ningún personal entrenado implica una situación no adecuada en términos de los objetivos del Programa puesto que la capacitación es elemento central de la implantación y buen funcionamiento del Programa CEA. (Cuadro y Gráfico 1).

El 56% de los establecimientos en Caracas no consideró necesitar un nuevo curso, mientras que el resto consideró que sí lo necesita (44%). La mayoría de los locales pequeños consideró que sí necesitan un nuevo curso. Estos son los que tienen una menor proporción de empleados entrenados, de modo que es conveniente que soliciten un nuevo curso, como efectivamente hacen. Es necesario resaltar que la mayor parte de los empleados actuales de Caracas no recibieron el curso, y para el buen funcionamiento del Programa es necesario que lo reciban. Los encargados de los establecimientos deberían estar de acuerdo con esto.

Comentario [SR1]:

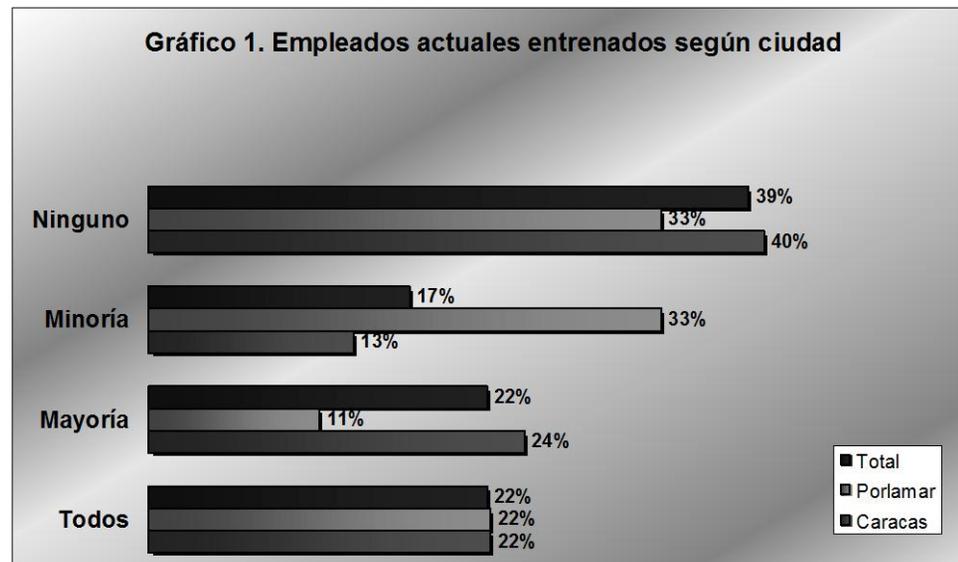
<sup>45</sup> De ahora en adelante, se utilizarán las siglas CEA para hacer referencia a *Convivencia en Armonía*.



**CUADRO 1** Programa Convivencia en Armonía 1999.  
Empleados actuales entrenados según tamaño del establecimiento y ciudad.

EMPLEADOS	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Todos	1	5	4	10	0	2	0	2	1	7	4	12	22
Mayoría	2	5	4	11	0	0	1	1	2	5	5	12	22
Minoría	1	4	1	6	0	2	1	3	1	6	2	9	17
Ninguno	5	8	5	18	0	3	0	3	5	11	5	21	39
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.



Los que sí consideran necesitarlo en la ciudad de Caracas, explican que se debe a que el personal actual no conoce el programa, y secundariamente, a que es importante.<sup>44</sup> Los que no lo requieren aducen que su personal lo aplica bien o es supervisado.<sup>46</sup> Confirmando esto, la impartición de un nuevo curso fue la sugerencia más común en cuanto a la capacitación.<sup>47</sup> Por otra parte, hubo dos menciones aisladas acerca de que el curso es difícil de aplicar, y que el cliente es quien decide donde sentarse.<sup>48</sup>

En la ciudad de Porlamar la proporción que no consideró necesitar un nuevo curso también es mayoritaria (67%), agrupando al doble de los locales que consideraron que sí lo necesitan (33%). La mayor parte de los establecimientos afiliados en esta ciudad tienen muy pocos empleados entrenados en CEA; debido a esto deberían estar a favor de la impartición de un nuevo curso, sin embargo, no lo están. Especialmente los establecimientos de tamaño mediano, siendo los que tienen menos empleados entrenados, deberían solicitar el curso; pero la mayoría de ellos consideró que no lo necesitan. Esto se percibe como contraproducente a la luz de los objetivos del Programa. Dos entrevistados en Caracas manifestaron no conocer el curso introductorio.<sup>49</sup>

Los que solicitan el curso en esta ciudad lo hacen por varias razones: parte del personal no ofrece las áreas, nunca ha sido impartido, o no está de más<sup>50</sup>. Los que no lo necesitan dicen que se debe a que el personal lo aplica bien o está supervisado, al igual que en Caracas.<sup>51</sup>

De manera que en conjunto se tiene que el 59% de los entrevistados de ambas ciudades considera que no necesita el curso. Justifican su posición diciendo mayormente que el personal aplica bien el Programa, o que supervisan al personal para que lo aplique bien. Esto representa la mayoría, sin embargo el 41% que sí considera necesitar el curso, es una proporción considerable de entrevistados. (Cuadros 1 y 2, y Gráficos 1 y 2).

<sup>44</sup> "Personal actual no conoce el Programa": 40%, "Es importante": 25%. (Ver anexo: Cuadro VI.1.1.3)

<sup>46</sup> "Lo aplican bien/ están pendientes/ son supervisados": 56%. (Ver anexo: Cuadro VI.1.2.4).

<sup>47</sup> El 35,5% de los locales que aplican CEA en Caracas hizo esta sugerencia (Ver anexo: Cuadro VI.1.1.5).

<sup>48</sup> Ver anexo: Cuadro VI.1.1.5.

<sup>49</sup> Estos son Café Olé Sambil y Da Sandra. (Ver anexo VI.2.1, Resumen de entrevistas).

<sup>50</sup> "Parte del personal no ofrece las áreas": 33.3% , "Nunca ha sido impartido": 33.3%, "No está de más": 33.3%. (Ver anexo: Cuadro VI.1.2.3)

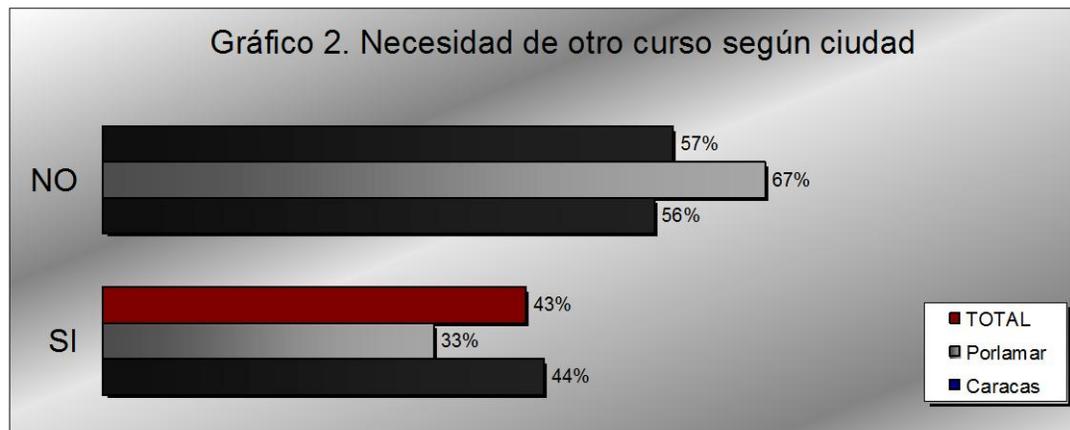
<sup>51</sup> "Lo aplican bien": 66%, "Están supervisados": 33%. (Ver anexo: Cuadro VI.1.2.4)



**CUADRO 2** Programa Convivencia en Armonía 1999.  
Necesidad de otro curso de capacitación según tamaño del establecimiento y ciudad.

REALIZACIÓN	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
SI	5	9	6	20	0	3	0	3	5	12	6	23	43%
NO	4	13	8	25	0	4	2	6	4	17	10	31	57%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>17%</b>	<b>54%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.



Sólo a dos establecimientos de Caracas le fue señalada la necesidad de hacer modificaciones en su sistema de ventilación, para que fuera viable la implantación del Programa CEA, según reportan los entrevistados<sup>52</sup>. Esta es una En Porlamar, según los encargados de los locales afiliados, todos los establecimientos cumplieron con los requerimientos básicos de ventilación para la implantación del Programa, verificados por el personal de CEA especializado en ésta área. No hubo entonces ningún impedimento en absoluto en cuanto a la ventilación de los locales en Porlamar, lo cual favorece la instalación de CEA.

De modo que a nivel global, sólo dos locales reportaron haberle sido señaladas observaciones en sus sistemas internos de ventilación. Esto redundo en una cifra muy poco significativa, lo cual indica que la las condiciones de ventilación en los locales no tienden a obstaculizar la implantación del Programa. agilización del proceso de instalación del Programa, y hace que no sea necesario que los propietarios de los locales inviertan en la mejora de las condiciones de ventilación, para poder ofrecer el Programa a su clientela. Por otra parte, el 5,6% del total de los establecimientos visitados reportaron que no se les ha hecho el informe de ventilación aún, por lo cual no saben si tendrían observaciones al respecto.<sup>53</sup> (Ver Cuadro y Gráfico 3).

De acuerdo con lo reportado en las entrevistas, sólo se le hicieron señalamientos a dos locales, ambos en Caracas, y ninguno de los dos realizó las modificaciones señaladas.<sup>54</sup>

En la ciudad de Porlamar ningún establecimiento recibió señalamientos de ventilación, así que no hay modificaciones que verificar.

Siendo únicamente dos los establecimientos que presentan problemas de ventilación, de acuerdo con lo manifestado por los entrevistados, esto no

---

<sup>52</sup> Estos locales son: Mythos (Mediano) y Chocolate (Grande). (Ver anexos: Cuadro VI.1.1..7 y VI.2.1, Resumen de entrevistas de Caracas)

<sup>53</sup> Estos son: Palacio de las Carnes, Hotel CCT, y Mesón de las Tapas, los tres de tamaño Mediano. (Ver anexos: Cuadro VI.1.1..6 y VI.2.1, Resumen de entrevistas de Caracas)

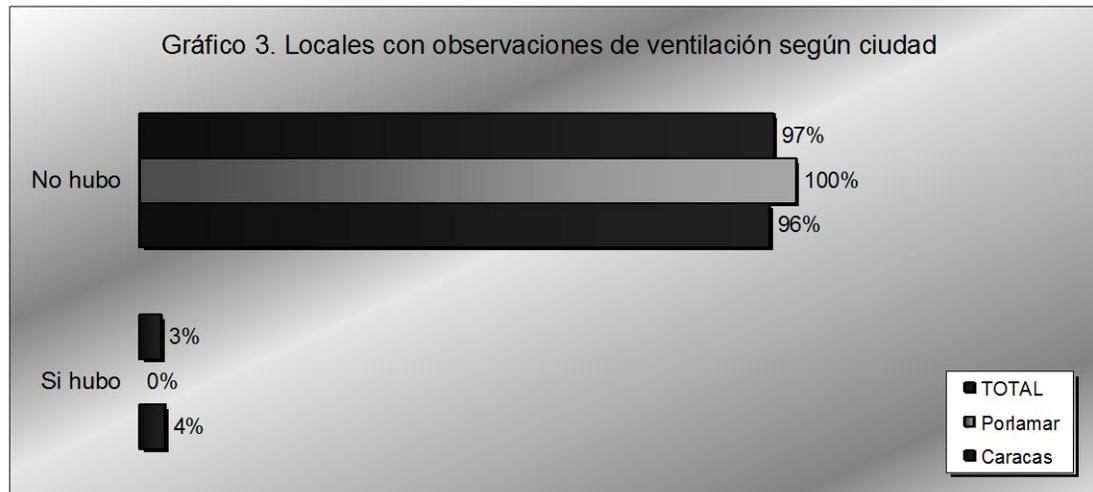
<sup>54</sup> Estos locales son: Mythos (Mediano) y Chocolate (Grande). En Mythos explican que se debe a que ocurrió un cambio de gerencia, y en Chocolate a que colocar un extractor en la zona llamada "la cueva" (modificación señalada) sería "casi imposible y muy costoso". (Ver anexos: Cuadro VI.1.1.7 y VI.2.1, Resumen de entrevistas de Caracas.)

**CUADRO 3 Programa Convivencia en Armonía 1999.****Establecimientos con observaciones sobre ventilación según tamaño del establecimiento y ciudad.**

OBSERVACIONES	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Si hubo	0	1	1	<b>2</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	1	1	<b>2</b>	<b>3</b>
No hubo	10	24	14	<b>48</b>	0	7	2	<b>9</b>	10	31	16	<b>57</b>	<b>97</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>59*</b>	<b>100</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* Este total incluye 5 locales en Caracas que no aplican el Programa actualmente pero que tuvieron estudio de ventilación en el momento de su incorporación (Teconté, Cartoccio, Buco Sports Café, Matisse (Medianos) y Vía Emilia(Grande).

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.





representa una situación negativa para el Programa a nivel de Caracas. Sin embargo, esta problemática afecta el funcionamiento del Programa en estos establecimientos, y debería ser solventada de alguna manera, puesto que el Programa ha de funcionar a cabalidad, según los lineamientos internacionales estandarizados. (Cuadro y Gráfico 4).

44 de 45 locales de Caracas consideraron que el cliente se siente agrado con el ambiente (98%). Los encargados dicen que notan esto porque no reciben quejas del aire por parte de los clientes.<sup>55</sup> Esto es muy significativo porque el agrado del cliente con el ambiente es el principal objetivo del Programa Convivencia en Armonía, y esto parece indicar que en Caracas este objetivo se está cumpliendo. Puede suponerse que efectivamente no era necesario hacer modificaciones en las condiciones de ventilación de la gran mayoría de los locales afiliados, puesto que la clientela de todos ellos (excepto el Centro Altamira) demuestra agrado por el ambiente.<sup>56</sup>

Por otra parte, llama la atención que los dos locales que tuvieron señalamientos acerca de su ventilación reporten que su clientela demuestra agrado por el ambiente del local; pudiera ser recomendable una visita de CEA a estos locales, enfocada a la revisión de las condiciones de ventilación presentes y a la reacción de la clientela ante el aire que se respira.

En Porlamar se observa que la totalidad de los establecimientos reportaron que sus clientes están agrados con el ambiente que perciben. Por lo tanto allí el principal objetivo del Programa parece cumplirse en su totalidad.

De modo que el panorama de funcionamiento del Programa a nivel de ambas ciudades fue, de acuerdo a los encargados de los locales, de efectividad en su objetivo principal: el ofrecimiento de un aire agradable para ambos grupos, fumadores y no fumadores. Esto es sin duda de capital importancia en la evaluación del estado actual del Programa en estas dos ciudades. Por otra

---

<sup>55</sup> 77% de los establecimientos de Caracas manifestó que la clientela no se ha quejado acerca del aire. (Ver anexo: Cuadro VI.1.1.9)

<sup>56</sup> El encargado del Rest. "Centro Altamira", único local que considera que su clientela no está a gusto con el ambiente, explica que "los clientes se quejan donde los pongas. Esto sugeriría la necesidad de una revisión de las condiciones de ventilación de este establecimiento de parte del personal especializado de CEA. (Ver anexos: Cuadro VI.1.1.10 y VI.2.1, Resumen de entrevistas Caracas.)

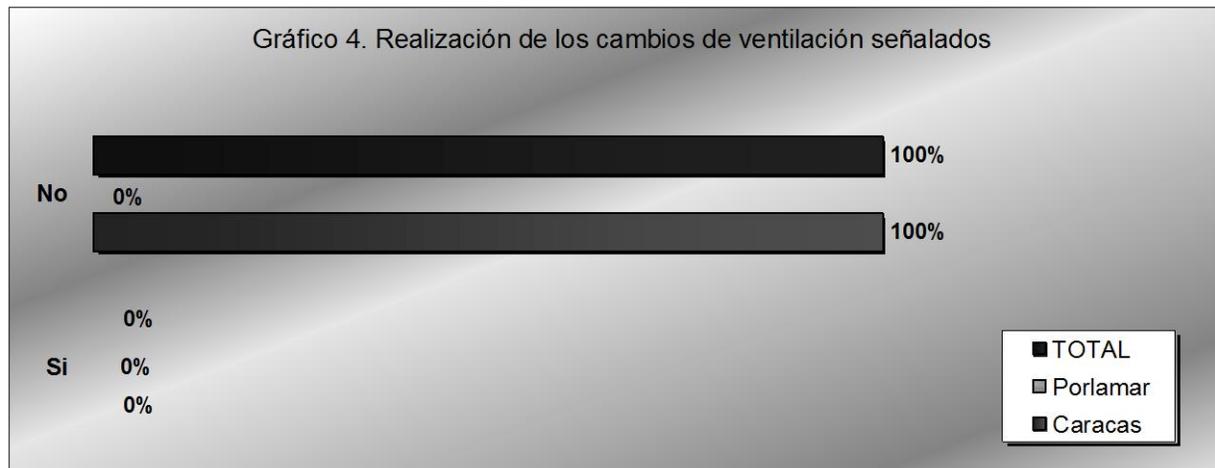
**CUADRO 4 Programa Convivencia en Armonía 1999.**

Realización de los cambios señalados en la ventilación según tamaño del establecimiento y ciudad.

REALIZACIÓN	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	2	100
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2*</b>	<b>100</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* Este total incluye únicamente a los locales que recibieron señalamientos acerca de su ventilación

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.



parte, los datos son bastante homogéneos entre los grupos de locales pequeños, medianos y grandes, en ambas ciudades. (Ver Cuadros 4 y 5, y Gráficos 4 y 5).

Todos los locales de Caracas menos uno aparentaron ofrecer un ambiente agradable (98%). De modo que parece haberse verificado que realmente el aire es de la calidad que el Programa Convivencia en Armonía ofrece para la clientela de los establecimientos afiliados, como se reflejó también en el Cuadro 5. El local de Caracas cuyo aire no aparentó ser agradable es el mismo en el cual el encargado expresa que la clientela no está a gusto con el ambiente.<sup>57</sup>

En Porlamar la situación se vio similar, todos los locales a excepción de uno cuentan con un ambiente de apariencia agradable (89%).<sup>58</sup> Esta información está de acuerdo con la presentada en el Cuadro 5 acerca de la percepción del encargado sobre el agrado de la clientela por el ambiente.

Entre ambas ciudades el 96% de los establecimientos contaron con un aire de apariencia agradable. Los datos fueron bastante homogéneos entre locales pequeños, medianos y grandes en ambas ciudades. No hubo sugerencias significativas en torno a la ventilación, ni de parte de los entrevistados, ni de parte del entrevistador.<sup>59</sup> Se puede considerar entonces que el aire que ofrecía la gran mayoría de los locales afiliados era de apariencia agradable, con lo cual parece haberse confirmado el logro del principal objetivo del Programa. (Cuadro y Gráfico 6).

Los habladores de mesa son los materiales más utilizados, conforman casi la mitad de todos los materiales utilizados en Caracas (48%). También se evidenció que en ocasiones este material era apoyado por cualquier otro tipo de identificativo del Programa<sup>60</sup>. El segundo material más usado fue el de pared. Se encontró que los materiales estaban ubicados en los sitios adecuados,

---

<sup>57</sup> A este respecto se señaló que "el espacio es muy reducido, y las áreas están muy juntas", y "se recomienda nuevo estudio de ventilación" (Ver anexo: VI.2.1 Resumen de entrevistas).

<sup>58</sup> Este local es el Rest. del Hotel Marbellamar, acerca del cual el entrevistador comenta que "la distribución de las áreas no es la indicada en el estudio de ventilación, hay dos aparatos de aire acondicionado y sólo sirve uno". (Ver anexo: Cuadro VI.1.2.11).

<sup>59</sup> Ver anexos: Cuadro VI.1.1.11, VI.1.1.13, VI.1.2.11, VI.1.2.13, y Resúmenes de entrevistas de Caracas y Porlamar (VI.2.1 y VI.2.2)

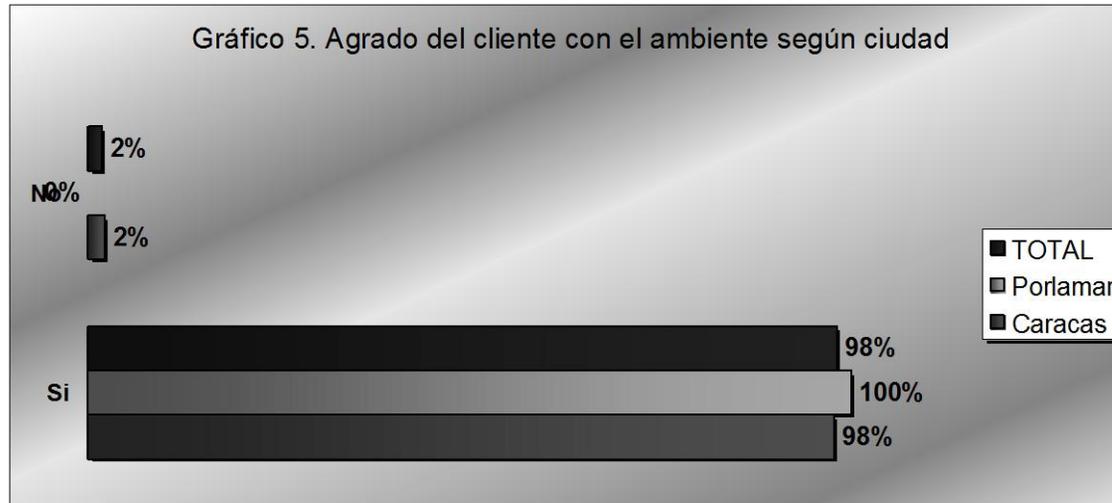
<sup>60</sup> Ver anexo: Cuadro VI.1.1.14 y VI.2.1, Resumen de entrevistas de Caracas.

CUADRO 5 Programa Convivencia en Armonía 1999.

Agrado del cliente con el ambiente según tamaño del establecimiento y ciudad.

AGRADO	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Si	9	21	14	<b>44</b>	0	7	2	<b>9</b>	9	28	16	<b>53</b>	<b>98%</b>
No	0	1	0	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0%</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>54%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

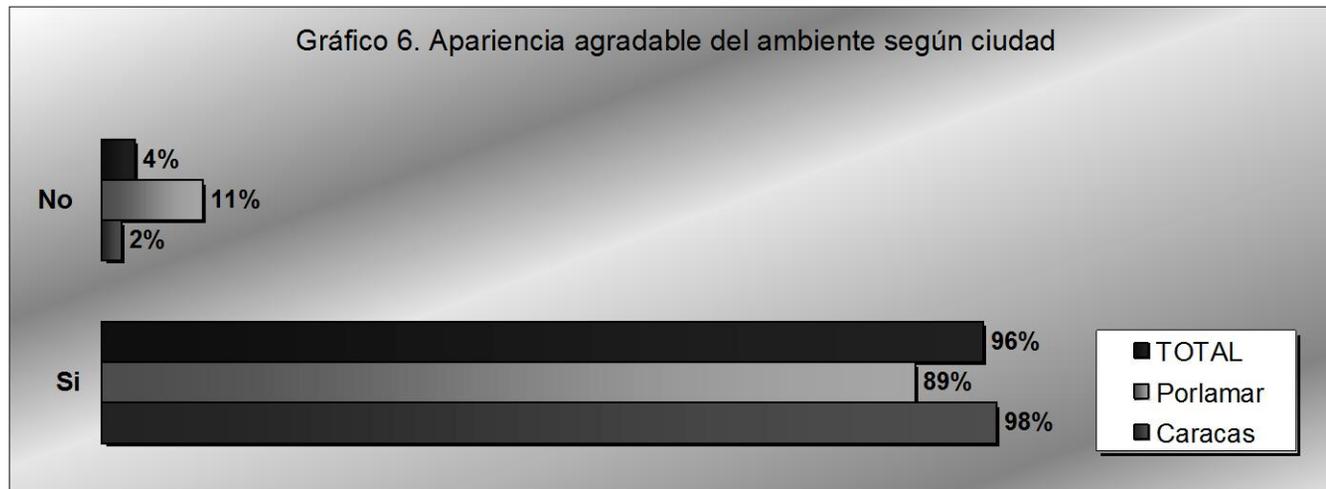
FUENTE:Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.



**CUADRO 6** Programa Convivencia en Armonía 1999.  
Apariencia agradable del ambiente según tamaño del establecimiento y ciudad.

APARIENCIA AGRADABLE	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Si	9	21	14	44	0	6	2	8	9	27	16	52	96
No	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FUENTE:Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.





predeterminados para su colocación, de acuerdo con el tipo de material.<sup>61</sup> El 25% de los materiales identificativos del Programa fueron propios del local. Esto es de utilidad para diferenciar las áreas pero no identifica realmente al Programa, puesto que se trata de indicadores genéricos de "área de fumadores" y "área de no fumadores", que no hacen alusión a Convivencia en Armonía, ni son los estandarizados internacionalmente para la señalización del Programa.

En la ciudad de Porlamar predominó igualmente la utilización de los habladores de mesa como materiales identificativos del Programa. Destacó que sólo se utilizaron dos tipo de materiales: éstos y el material de pared, que fue implementado en una menor proporción (22%). En esta ciudad no se encontró el uso de materiales combinados.<sup>62</sup>

De esta manera a nivel de ambas ciudades se evidencia el predominio de la utilización de los habladores de mesa como material identificativo del Programa (48%), seguido del material de pared (15%) y de otros, propios del local (12%) – estos últimos únicamente presentes en Caracas–.

Cabe mencionar también que la observación más común de los entrevistados de Caracas, acerca del material, fue la necesidad de más habladores de mesa.<sup>63</sup> En Porlamar no hubo observaciones significativas.<sup>64</sup> (Cuadro y Gráfico 7).

Comentario [SR2]: ¿?

El 80% de los establecimientos afiliados de la ciudad de Caracas reportaron que su personal le ofrece a la clientela la separación de áreas. Esta cifra es positiva, sin embargo, lo recomendable para el óptimo funcionamiento del Programa es que alcance el 100%. Los locales que más ofrecen las áreas son los grandes (93% de los grandes las ofrecen).

En Porlamar la cifra es similar, 78% de los establecimientos declararon ofrecer las áreas a los clientes, mientras que el 22% reportaron que no las ofrecen. No se encontraron diferencias de peso entre los locales de diferentes tamaños en cuanto a esto. Como en Caracas, la situación es buena, pero idealmente la totalidad de los establecimientos deberían presentarle a la clientela la opción de escoger en que área ubicarse, en pro del correcto funcionamiento de *Convivencia en Armonía*.

<sup>61</sup> Ver anexo: Cuadro VI.1.1.14 y VI.2.1, Resumen de entrevistas de Caracas.

<sup>62</sup> Ver anexo: Cuadro VI.1.2.14 y VI.2.2, Resumen de entrevistas de Porlamar.

<sup>63</sup> "Necesitan mas habladores de mesa": 53%. (Ver anexo: Cuadro VI.1.1.19).

<sup>64</sup> Ver anexo: Cuadro VI.1.2.19

## CUADRO 7

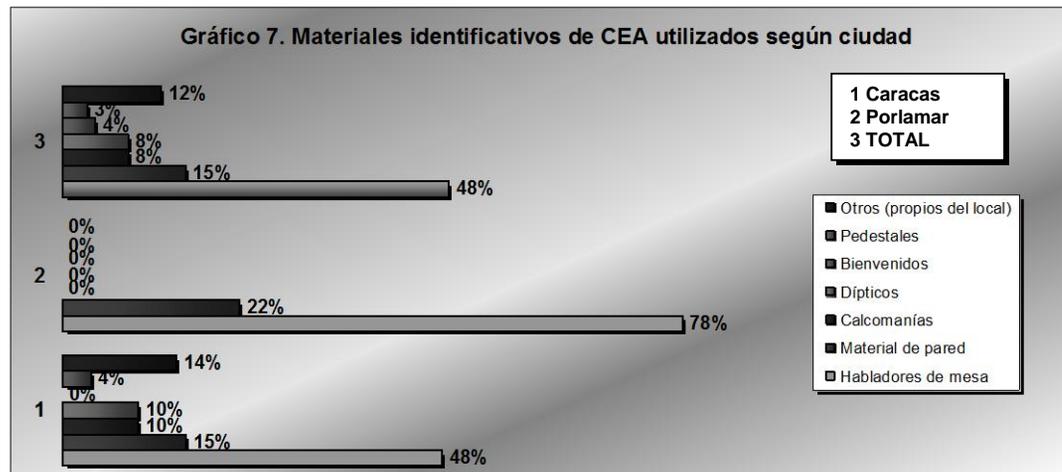
## Programa Convivencia en Armonía 1999.

## Materiales identificativos de CEA utilizados según tamaño del establecimiento y ciudad.

MATERIALES	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Habladores de mesa	8	21	11	40	0	6	1	7	8	27	12	47	48
Material de pared	2	6	5	13	0	1	1	2	2	7	6	15	15
Calcomanías	2	3	3	8	0	0	0	0	2	3	3	8	8
Dípticos	1	3	4	8	0	0	0	0	1	3	4	8	8
Bienvenidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	4
Pedestales	1	2	0	3	0	0	0	0	1	2	0	3	3
Otros (del local)	5	4	3	12	0	0	0	0	5	4	3	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>26</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>97*</b>	<b>100</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* varios locales utilizan estos materiales combinados entre sí

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.



El ofrecimiento de las áreas es un componente esencial del funcionamiento del Programa, ya que es uno de los primeros contactos que el cliente tiene con el Programa dentro del establecimiento, y el momento en que se le da a escoger el área de su preferencia. Es de capital importancia que se ofrezcan las áreas, puesto que la decisión de dónde ubicarse debe quedar en manos de los clientes, y el personal del local no debe guiarse por observaciones o asunciones personales.<sup>65</sup> (Cuadro y Gráfico 8).

Más de la mitad de los locales de Caracas afirma que le ofrecen las áreas a todos los clientes (58%). Entre pequeños, medianos y grandes, son los establecimientos grandes los que más le ofrecen las áreas a todos sus clientes (71%). Lo ideal sería que la totalidad de los establecimientos ofrecieran las áreas, y a todos sus clientes, puesto que no es conveniente que se le ofrezca las áreas sólo a una porción de los clientes del establecimiento, aunque sea la mayoría. Pero la situación no es tan desfavorable para el Programa, ya que la porción que no le ofrece las áreas a ningún cliente es pequeña (16%).<sup>66</sup>

En Porlamar el 67% de los entrevistados declaró que le ofrece la separación de áreas a todos los clientes. Ningún local declara que no le ofrece las áreas a cliente alguno, lo cual es muy favorable para el Programa, aunque el 22% dice que las ofrece a una minoría de los clientes.<sup>67</sup> Esto sucede por igual entre locales medianos y grandes.

Entre las dos ciudades, se tiene entonces que el 59% de los locales declaró ofrecer las áreas a todos los clientes, y este porcentaje es mayor en Porlamar (67%) que en Caracas (58%). Esto es positivo para el buen funcionamiento del Programa, sin embargo en ninguna de las dos ciudades llega a representar la situación de perfecto funcionamiento del Programa, es decir, que a todos los clientes les sean ofrecidas las áreas de fumar y no fumar. (Cuadro y Gráfico 9).

---

<sup>65</sup> En varias entrevistas se evidenció que en ocasiones el personal de los locales suponía saber qué área prefiere el cliente sin haberle preguntado (Ver anexos: Resumen de entrevistas de Caracas y Porlamar, VI.2.1 y VI.2.2).

<sup>66</sup> En el Cuadro 8 se apreciaba que 9 locales declararon no ofrecer las áreas. Siete de ellos expresó en el Cuadro 9 que no le ofrecen las áreas a ningún cliente, mientras que los otros dos (Yamato Las Mercedes y Chiflao's) reportan en el Cuadro 9 que le ofrecen las áreas a la minoría de sus clientes. Pareciera que esa minoría es tan pequeña que les llevó decir anteriormente que no ofrecían las áreas.

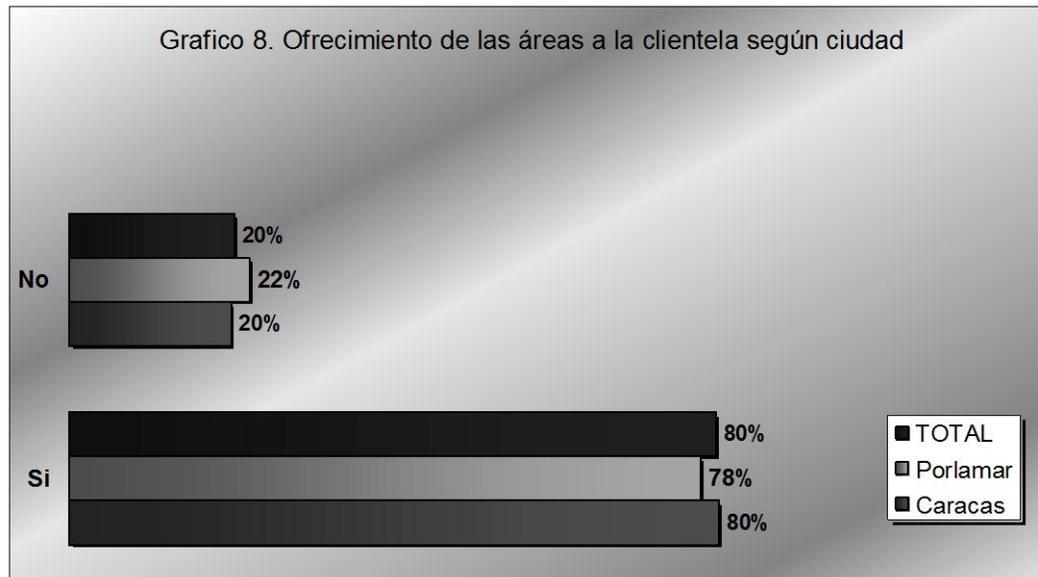
<sup>67</sup> Los locales de Porlamar que en el Cuadro 8 reportaron no ofrecer la separación de áreas -Los Peñeros y Bingo Reina Margarita- son los que en esta ocasión reportan que le ofrecen las áreas a la minoría de los clientes. De igual manera que en Caracas, pareciera que esa minoría es tan pequeña que les llevó a reportar para el cuadro anterior que no ofrecían las áreas.

**CUADRO 8** Programa Convivencia en Armonía 1999.

Ofrecimiento de las áreas a la clientela según tamaño del establecimiento y ciudad.

OFRECIMIENTO	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Si	6	17	13	<b>36</b>	0	6	1	<b>7</b>	6	23	14	<b>43</b>	<b>80</b>
No	3	5	1	<b>9</b>	0	1	1	<b>2</b>	3	6	2	<b>11</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.

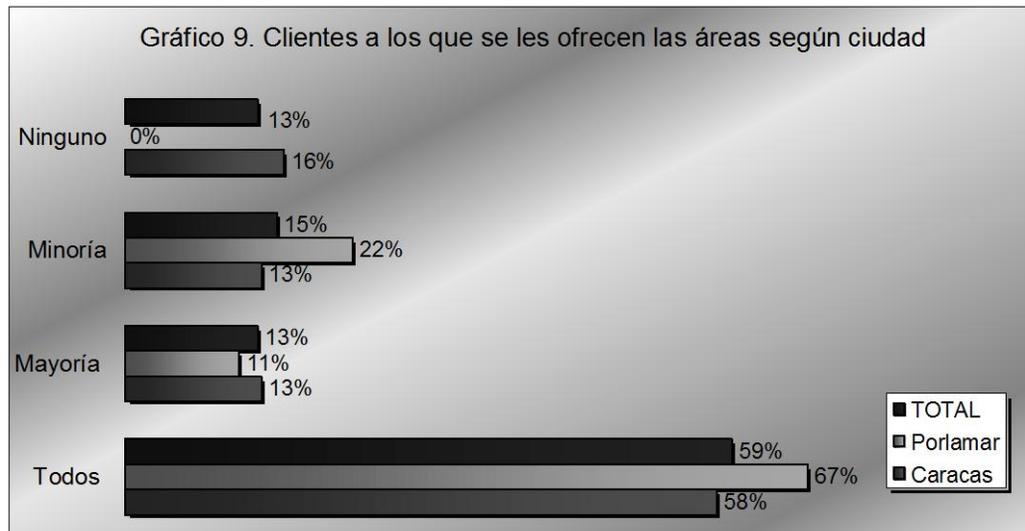


**CUADRO 9 Programa Convivencia en Armonía 1999.**

**Clientes a los que se les ofrecen las áreas según tamaño del establecimiento y ciudad.**

CLIENTES	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Todos	3	13	10	<b>26</b>	0	6	0	<b>6</b>	3	19	10	<b>32</b>	<b>59</b>
Mayoría	2	3	1	<b>6</b>	0	0	1	<b>1</b>	2	3	2	<b>7</b>	<b>13</b>
Minoría	2	2	2	<b>6</b>	0	1	1	<b>2</b>	2	3	3	<b>8</b>	<b>15</b>
Ninguno	2	4	1	<b>7</b>	0	0	0	<b>0</b>	2	4	1	<b>7</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.





El 87% de los establecimientos entrevistados en Caracas trabaja con reservas telefónicas. Y un poco más de la mitad de ellos, el 58%, ofrece las áreas en estas situaciones (siempre o a veces). Una buena parte de los locales en Caracas (42%) ofrece las áreas siempre, mientras que un grupo menor (29%) declara que nunca ofrece las áreas al atender una reserva telefónica. Esta situación es bastante favorable para el Programa, especialmente considerando que el ofrecimiento de áreas en las reservaciones telefónicas no es parte del curso de capacitación del Programa CEA.

Porlamar refleja que el 67% de los establecimientos entrevistados funcionan con reservas telefónicas. De estos 6 locales, sólo uno reporta que ofrece las áreas al atender una reservación telefónica, y lo hace a veces. Los otros cinco nunca ofrecen las áreas en estas situaciones.

Como se puede notar entonces, la situación con respecto a este asunto difiere entre las dos ciudades. En Caracas es bastante frecuente que los establecimientos utilicen el sistema de reservaciones (87%), y más de la mitad de estos locales ofrecen las áreas por esta vía siempre o a veces (58%). En Porlamar, en cambio, hay menos locales que trabajan con reservaciones, el 67%, y de éstos uno sólo ofrece las áreas, y es de manera ocasional (11%). Esto es entonces favorable para el Programa a nivel de Caracas, y a nivel de Porlamar no tanto, puesto que aunque la proporción de locales afiliados que trabaja con reservaciones es menor, la cantidad de ellos que ofrece las áreas en las reservaciones es muy pequeña. (Cuadro y Gráfico 10).

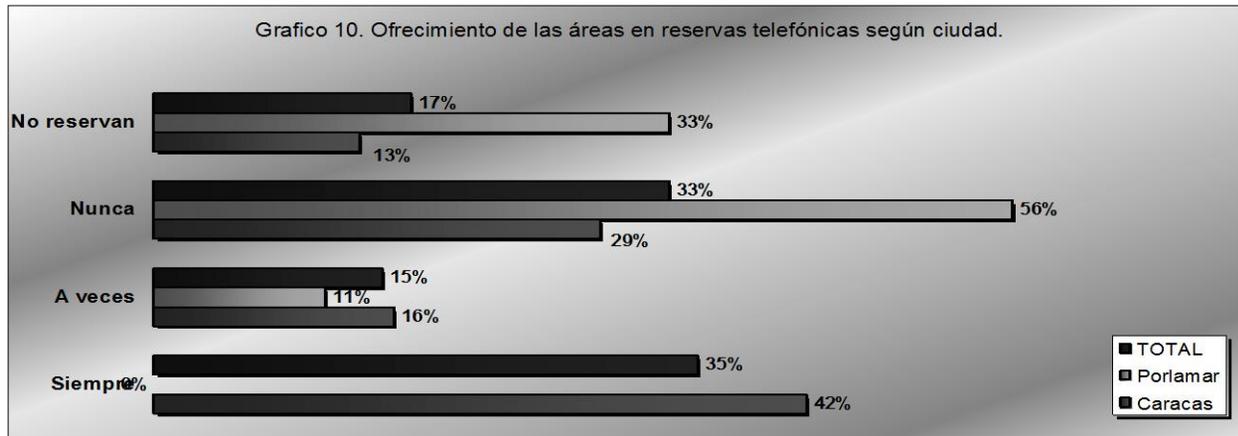
El 64% de los entrevistados de Caracas consideró que su clientela reacciona con agrado ante la separación de áreas. Especialmente dentro de los locales grandes, ya que el 72% de ellos coincidió en que su clientela se muestra agradada. Esta cifra es favorable para el Programa, agrupa a más de la mitad de los locales. Es importante que no reportaron ningún caso de desagrado ante el ofrecimiento, ya que el resto de los entrevistados manifestó que sus clientes se muestran indiferentes ante la separación de áreas.

En la ciudad de Porlamar el 78% de los clientes se mostraron agradados ante la separación de áreas, de acuerdo a los encargados de los establecimientos. Los otros dos locales reportaron reacciones de indiferencia, y no hubo ningún caso de desagrado entre todos los locales de esa ciudad. La situación es bastante homogénea entre los diferentes tamaños de establecimientos. Este panorama refleja un grado más bien alto de aceptación y agrado hacia el Programa por parte de los clientes de los locales.

**CUADRO 10** Programa Convivencia en Armonía 1999.  
Ofrecimiento de las áreas en reservas telefónicas  
según tamaño del establecimiento y ciudad.

OFRECIMIENTO	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Siempre	3	10	6	19	0	0	0	0	3	10	6	19	35%
A veces	0	2	5	7	0	1	0	1	0	3	5	8	15%
Nunca	3	8	2	13	0	5	0	5	3	13	2	18	33%
No reservan	3	2	1	6	0	1	2	3	3	3	3	9	17%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20%</b>	<b>49%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>54%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.



Con esto se percibe una buena parte de lo que ha sido la reacción del cliente ante el Programa, por demás positiva. Resulta de capital importancia que no se hayan reportado casos de desagrado ante el ofrecimiento de las áreas, puesto que la separación de áreas cambia en ocasiones la distribución del local, y esto puede ser tomado por el cliente de diferentes maneras. Es bastante alentador para el Programa que no se reporten reacciones de desagrado ante esta nueva situación de separación de áreas en los locales, en ninguna de las dos ciudades. (Cuadro y Gráfico 11).

El 84% de entrevistados en Caracas consideró que la clientela de su local permanece igual tiempo. Sobre todo entre los locales grandes, ya que el 93% de ellos es de esta misma opinión. El resto de los encargados consideró que permanecen más tiempo (16%). Esta situación es bastante positiva en la evaluación de los resultados del Programa, ya que sugiere que el efecto de CEA en los establecimientos afiliados en Caracas sobre el tiempo de permanencia de sus clientes ha sido nulo, o sino incrementador.

En Porlamar la situación es bastante similar a este respecto, la mayoría de los locales (67%) consideran que sus clientes permanecen el mismo tiempo que antes de implantar Convivencia en Armonía, mientras que el resto considera que los clientes permanecen más tiempo. Esta situación es bastante parecida a lo largo de los locales de diferente tamaño.

De manera que se evidencia una tendencia en los clientes de los establecimientos afiliados a CEA en ambas ciudades a no variar el tiempo de su permanencia en estos locales, y en caso de variarla, hacerlo hacia un aumento. La proporción de clientes que permanece más tiempo en los locales es mayor en Porlamar (33%) que en Caracas (16%). El que haya este efecto incrementador, aunque sea en una pequeña medida, y especialmente ante la ausencia de un efecto contrario, parece ser señal de que los clientes de encuentran a gusto en el ambiente del establecimiento, lo cual es un importante indicador del éxito del Programa. (Cuadro y Gráfico 12).

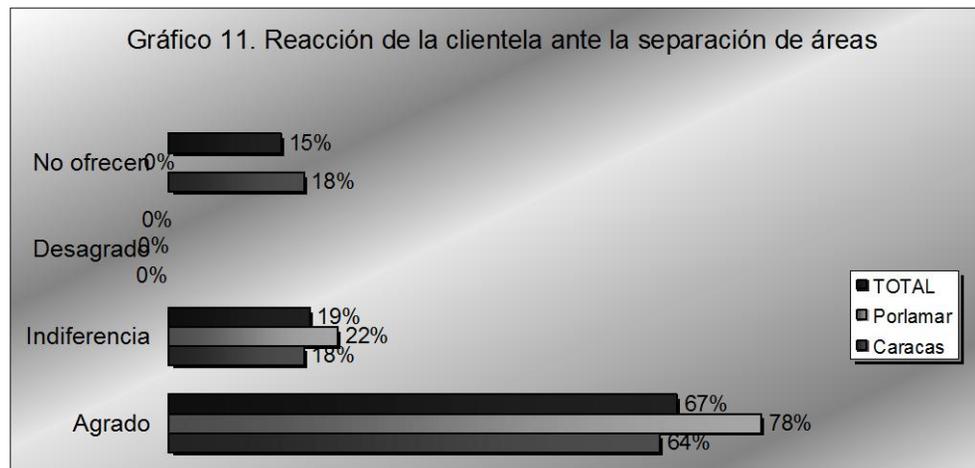
Las proporciones de locales que utilizaban y que no utilizaban la zona flotante son similares en la ciudad de Caracas, aunque los que no la utilizaban fueron un poco más, con una ventaja del 11% (20% y 25%). Sólo dentro de los establecimientos pequeños son más los que la usaban que los que no la usaban (56%), pero por un margen pequeño. A nivel de locales medianos resalta el volumen que no la utilizaba (60%).

**CUADRO 11 Programa Convivencia en Armonía 1999.**

Reacción de los clientes ante el ofrecimiento de las áreas según tamaño del establecimiento y ciudad.

REACCIÓN	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Agrado	5	14	10	29	0	6	1	7	5	20	11	36	67
Indiferencia	2	3	3	8	0	1	1	2	2	4	4	10	19
Desagrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No ofrecen	2	5	1	8	0	0	0	0	2	5	1	8	15
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

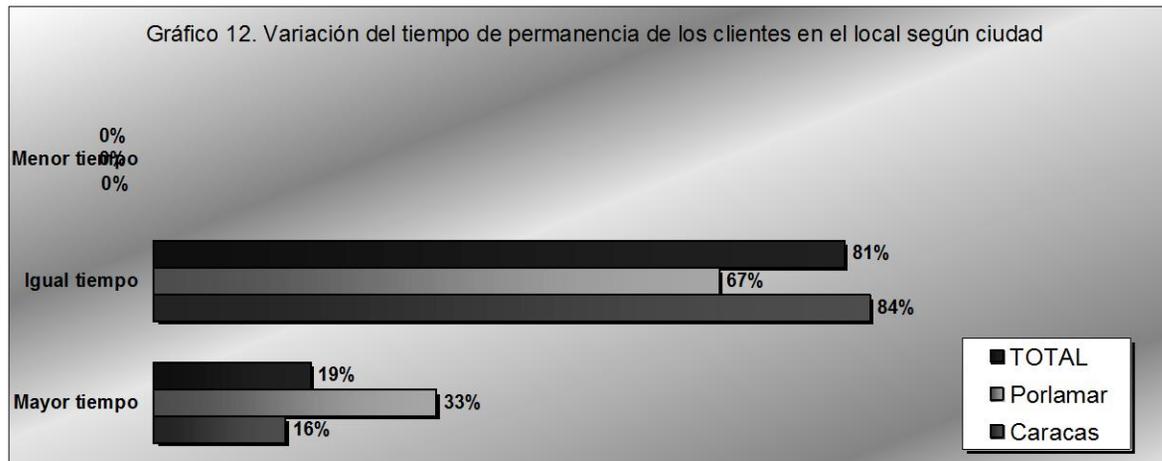
FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.



**CUADRO 12** Programa Convivencia en Armonía 1999.  
Variación de la permanencia de los clientes según tamaño del establecimiento y ciudad.

VARIACIÓN	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
Mayor tiempo	3	3	1	7	0	2	1	3	3	5	2	10	19%
Igual tiempo	6	19	13	38	0	5	1	6	6	24	14	44	81%
Menor tiempo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0%</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>54%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.





Esto pudiera estar relacionado con el hecho de que tienen una mayor capacidad de ocupación, por lo cual puede que las zonas no se suelen encontrar totalmente llenas.<sup>68</sup>

En la ciudad de Porlamar la diferencia aparece más marcada, son menos los que utilizaban la zona flotante (33%), ya que el 66% no la utilizaba. Llama la atención que ninguno de los locales de tamaño grande la utilizaba, mientras que el 43% de los de tamaño mediano sí.

Comparando ambas ciudades se ve que se utiliza poco la zona flotante. El 44% de los locales de Caracas la utiliza, mientras que en Porlamar el porcentaje es menor, de 33%. También se percibe que en ambas ciudades las categorías que tiene internamente menos uso de la zona flotante es la de establecimientos medianos en Caracas, y grandes en Porlamar. La zona flotante es un componente del Programa que no se debe descuidar, puesto que así como es necesaria la delimitación precisa de las áreas de acuerdo a los criterios de ventilación, también es importante que tengan cierto rango de flexibilidad, para poder atender las variaciones de la demanda de cada área durante el día. (Cuadro y Gráfico 13).

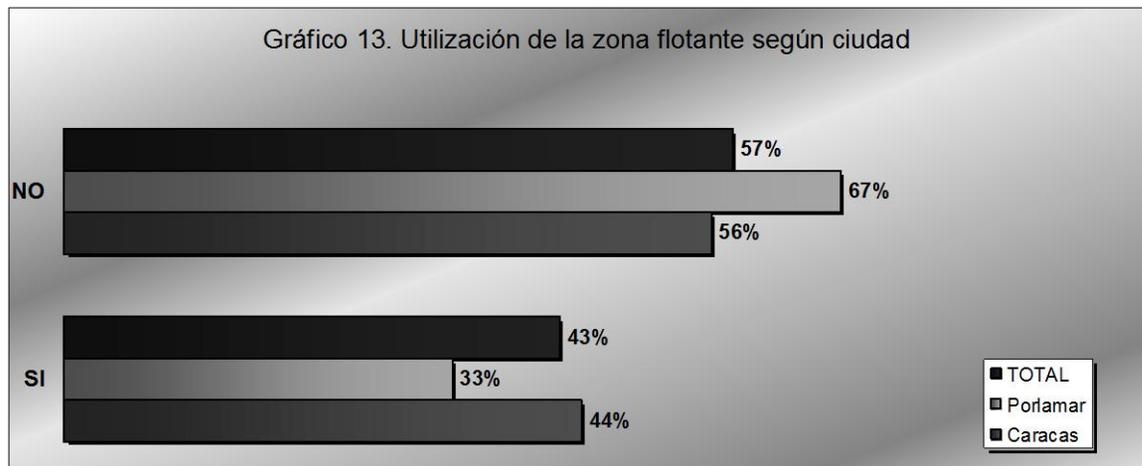
---

<sup>68</sup> Por ejemplo, El local Don Sancho (Grande) realizó la división de áreas por su cuenta, y no tiene zona flotante, y El Sagh, (Mediano) considera que la zona flotante "no hace falta". (Ver anexos: Cuadro VI.1.1.24, y VI.2.1, Resumen de entrevistas de Caracas).

**CUADRO 13** Programa Convivencia en Armonía 1999.  
Utilización de la zona flotante según tamaño del establecimiento y ciudad.

VARIACIÓN	ESTABLECIMIENTOS												
	CARACAS				PORLAMAR				TOTAL GENERAL				
	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	Pequeños	Medianos	Grandes	TOTAL	% TOTAL
SI	5	9	6	20	0	3	0	3	5	12	6	23	43%
NO	4	13	8	25	0	4	2	6	4	17	10	31	57%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>17%</b>	<b>54%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración y cálculos propios con base en trabajo de campo realizado en 1999. Caracas, Septiembre 2000.



## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



*Convivencia en Armonía* es una iniciativa privada internacional que busca fomentar la armonía social en los establecimientos de hospitalidad (restaurantes, hoteles, bares, cafés, etc.) a través de un Programa especialmente diseñado para satisfacer las necesidades tanto de los fumadores como de los no fumadores en los locales afiliados. Para lograr ésto el Programa introduce ciertas disposiciones flexibles que permiten que ambos grupos consideren agradable el ambiente del establecimiento, tanto atmosférico como social. *Convivencia en Armonía* tuvo su origen en Francia, por iniciativa de la International Hotel and Restaurant Association y con el apoyo de la empresa privada, buscando promover la estadía de clientes tanto fumadores como no fumadores en los establecimientos de hospitalidad.

El presente estudio consiste en una aproximación evaluativa del Programa *Convivencia en Armonía* en dos de las más importantes ciudades del país, Caracas y Porlamar, con base en información recogida en trabajo de campo realizado Octubre de 1999. A partir del análisis de esos datos se obtienen resultados para conocer cómo ha sido el funcionamiento del Programa, y, cuál ha sido la reacción del público, como muestra representativa de la sociedad, ante el contenido y aplicación de *Convivencia en Armonía*. Cabe resaltar que será la primera vez que este fenómeno fue estudiado en Venezuela y en América Latina en su conjunto.

De los 83 locales afiliados, se lograron visitar 73, cuyos propietarios o encargados fueron entrevistados. De éstos, 54 aplican el Programa. Esto representa el 74% de los visitados, y el 65% de los afiliados.

Una de las constataciones del estudio ha sido que más de la mitad de los locales aplica el Programa, de modo que se comenzará por revisar los establecimientos que no aplican el Programa. Luego los que sí lo aplican, y en base a este último grupo se verificarán las demás hipótesis, referidas a los componentes de *Convivencia en Armonía* (CEA): Capacitación, Ventilación y Comunicación.

## **V.1 Establecimientos que no aplican el Programa**

Los establecimientos visitados que no aplican el Programa son 19, 8 en Carcas y 11 en Porlamar. A continuación se presenta una relación de sus características y las razones aducidas por sus encargados para no aplicar el Programa.

**Tabla V.6 Programa Convivencia en Armonía 1999**  
**Establecimientos que no aplican el Programa**

<b>Ciudad</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Tamaño</b>	<b>Razón para no aplicar CEA</b>
Caracas	Teconté	Pequeño	Consideran que no hace falta, el local es un café-panadería.
	Matisse	Mediano	No recibieron material ni curso de CEA, solo tuvieron un contacto inicial.
	Mesón de las Tapas	Mediano	Consideran que no hace falta porque el local es una tasca, siempre hay muchos fumadores y la gente no se queja por ello.
	Cartoccio	Mediano	Insuficiente material y contacto con CEA..
	Hotel CCCT	Mediano	No recibieron material ni curso de CEA, solo tuvieron un contacto inicial.
	Palacio de las carnes	Mediano	Consideran que no hace falta porque la mayoría de los clientes son fumadores y la gente no se queja por ello.
	Buco Sports Café	Mediano	Consideran que no hace falta porque tienen muy pocos clientes.
	Vía Emilia	Grande	El local se encuentra cerrado indefinidamente.

## V.2 Establecimientos que aplican el Programa

A partir de los resultados de las entrevistas a los locales que aplican *Convivencia en Armonía*, se pueden desagregar conclusiones por variable constituyente del Programa.

**Tabla V. 7 Programa Convivencia en Armonía 1999.**  
Establecimientos que aplican el Programa

Ciudad	Establecimiento	Tamaño	Razón para no aplicar CEA
Porlamar	La Italiana	Pequeño	El local se encuentra cerrado indefinidamente.
	Paraguachoa	Pequeño	El local se encuentra cerrado indefinidamente.
	Il Pavarotti	Pequeño	El local se encuentra cerrado indefinidamente.
	Dallas	Pequeño	Consideran que no hace falta porque el local es tipo tasca, siempre hay muchos fumadores y la gente no se queja por ello.
	Hotel Dinasty	Pequeño	Insuficiente material y contacto con CEA.
	La Proa	Pequeño	Insuficiente material y contacto con CEA.
	Acuapazza Hotel La Samanna	Pequeño	Insuficiente material y contacto con CEA.
	Nikkei Hotel La Samanna	Mediano	Insuficiente material y contacto con CEA.
	Hotel Blue Lion	Mediano	Consideran que no hace falta porque tienen muy pocos clientes.
	Aeropuerto Internacional	Mediano	Consideran que no hace falta porque la mayoría de los clientes son fumadores y la gente no se queja por ello.
	Airport Deli	Grande	Insuficiente material y contacto con CEA.

- El 21% de los establecimientos están cerrados indefinidamente, de modo que el que no apliquen el Programa es independiente de las características propias del mismo.
- El 10% sólo tuvo un contacto inicial con el Programa, y no se continuó el proceso de afiliación. De manera que el que no apliquen *Convivencia en Armonía* se debe básicamente a esto y no a problemas con el contenido del Programa.

- El 37% no aplica el Programa porque no lo considera necesario. Para esto se aducen varias razones: que el local es tipo tasca, o tipo café-panadería, que la mayoría de sus clientes son fumadores o que tienen muy poca afluencia de clientes.
- El 32% restante no aplica *Convivencia en Armonía* debido a no contar con suficiente material, y a recibir escasas visitas del personal del Programa.

Esto lleva a tener a manera de conclusiones generales lo siguiente:

La alta frecuencia de visita a los establecimientos por parte del personal del Programa es positiva y necesaria para su buen funcionamiento, ya que una baja frecuencia de visitas puede llevar a la pérdida de contacto con los locales y su eventual desafiliación.

Es importante suplir de material suficiente a los establecimientos, puesto que de lo contrario el Programa no funciona a cabalidad, y los locales tienden a desafiliarse.

En cuanto al perfil adecuado de los establecimientos para *Convivencia en Armonía*, no es recomendable la afiliación de tascas o locales básicamente nocturnos, ni de cafés o panaderías.

El contacto frecuente con los establecimientos también es importante para estar al tanto de su situación, en cuanto a si se encuentran haciendo remodelaciones o cerrados, de manera de mantener actualizado el listado de locales afiliados al Programa.

A continuación se analiza cada componente del Programa en particular .

### **V.2.1. Capacitación**

A nivel de ambas ciudades se tiene lo siguiente:

- En el 56% de los locales la minoría o ninguno de sus empleados actuales recibieron el curso introductorio del Programa *Convivencia en Armonía*. El 44% de los entrevistados dijeron que todos o la mayoría de sus empleados actuales recibieron el curso.

- El 57% de los entrevistados señalaron no necesitar un nuevo curso para sus empleados, mayormente porque lo aplican bien o son supervisados. 43% de los locales solicitan un nuevo curso, sobre todo porque el personal actual no conoce las áreas o no aplica el Programa.
- Los entrevistados que recibieron el curso lo consideran educativo, claro, y efectivo para su personal.<sup>69</sup>

El bajo volumen de personal capacitado en el Programa es sumamente negativo para su correcto funcionamiento, puesto que la capacitación es un elemento fundamental de *Convivencia en Armonía*. En cuanto al 43% que solicita un nuevo curso, esta cifra no es muy baja, pero debería alcanzar al cien por ciento de manera que se asegurara, en principio por la vía de la capacitación, que el Programa funcione a cabalidad en todos los establecimientos.

Se tiene entonces mayoritariamente desconocimiento del Programa de parte de los empleados, junto con la consideración también mayoritaria de que no es necesario realizar otro curso. Mas allá de la opinión de los encargados de los establecimientos, y siguiendo los lineamientos estandarizados internacionalmente de *Convivencia en Armonía*, se recomienda la impartición de una nueva serie de cursos del Programa; esto para capacitar a los empleados de los locales en cuanto a su funcionamiento y al manejo de las diversas situaciones que pueden darse en torno a él.

**En resumen, la opinión acerca del curso es positiva, pero la cantidad de empleados actuales que lo recibieron es baja, lo cual es negativo.**

### V.2.2. Ventilación

- De todos los locales visitados, sólo dos recibieron sugerencias sobre su ventilación y le fueron señalados cambios, ambos en Caracas. Estos cambios no fueron realizados.<sup>70</sup> Muchos de los restaurantes tenían de antemano sistemas de ventilación como extractores u ozonizadores que hacen el aire más fresco.

<sup>69</sup> Ver anexo: Resúmenes de entrevistas Caracas y Porlamar (VI.2.1 y VI.2.2).

<sup>70</sup> Estos locales son: Mythos (Mediano) y Chocolate (Grande). Estos cambios no fueron realizados por ser "casi imposibles y además muy costosos", en el primer caso y en el segundo caso por un cambio de gerencia. (Ver anexos: Cuadro VI.1.1.7 y VI.2.1, Resumen de entrevistas de Caracas)

- El 98% de los entrevistados manifestó tener la impresión de que los clientes están a gusto con el aire, básicamente por no haber recibido jamás quejas al respecto.
- 96% de los restaurantes aparenta tener un aire agradable

Se recomienda realizar el estudio de ventilación a los restaurantes que no lo han recibido y a aquellos en los cuales los encargados realizaron su propia distribución.<sup>71</sup>

El que no hayan sido necesarias modificaciones en la ventilación de la gran mayoría de locales ni la consecuente inversión de sus propietarios, para darle curso al proceso de instalación del Programa, permite pensar que el Programa se adapta con facilidad a las condiciones físicas de los locales en general. Esto es altamente positivo, tanto en el presente, como pensando en la constante expansión que el Programa busca tener dentro del país (considerando que los establecimientos de otras ciudades puedan tener características equivalentes).

El ambiente resultante en casi la totalidad de los locales es considerado agradable, tanto por sus encargados respectivos como por el entrevistador. Esto es muy positivo para la evaluación del Programa en ambas ciudades, ya que es su objetivo principal, la instauración de un aire agradable tanto para fumadores como para no fumadores, que les permita permanecer en el mismo establecimiento durante el tiempo que deseen.

**En resumen, el Programa resulta fácil de implantar a nivel de ventilación, lo cual es positivo, y el ambiente de sus locales afiliados es agradable, lo cual es muy positivo.**

### V.2.3. Comunicación

- El material más usado son los habladores de mesa (48%). Son prácticos, aunque presentan el inconveniente de que se pierden con facilidad, y en ocasiones causan deterioro de las mesas donde son colocados.<sup>72</sup> Les siguen el material de pared (15%) y otros, propios del local(12%).
- El 46% de los establecimientos necesita más material.
- 80% de los locales ofrece las áreas a sus clientes. El 20% no lo hace.

<sup>71</sup> Ver anexo: Resúmenes de entrevistas Caracas y Porlamar (VI.2.1 y VI.2.2).

<sup>72</sup> Ver anexo: Resúmenes de entrevistas Caracas y Porlamar (VI.2.1 y VI.2.2).

- El 59% de los locales le ofrece las áreas a todos sus clientes. El resto las ofrece a la mayoría, minoría o ninguno de sus clientes.
- El 83% de los locales funciona con reservaciones telefónicas, y de éstos, el 35% de los ofrece siempre las áreas en estas ocasiones.

Es importante que en todos los locales se hayan encontrado alguna clase de materiales identificativos del Programa, ya que es central para la comunicación del mismo, dentro de los lineamientos de su funcionamiento. Los materiales propios del local no hacen alusión concreta a CEA, quien es en última instancia el responsable de la separación de áreas de fumar y no fumar en sus locales afiliados; es por esto que la utilización de materiales de este tipo en locales afiliados no es recomendada.

El que los locales no cuenten con suficiente material identificativo del Programa es bastante negativo. Se debe dotar periódicamente a los restaurantes de material, con tanta frecuencia como sea necesaria para que cuenten siempre con material suficiente, e incluso de repuesto.

La totalidad de los locales deben ofrecer las áreas. El que no lo hagan refuerza la necesidad de nuevos cursos de capacitación, y de supervisión por parte de los encargados de los locales (lo cual se indica en el curso de capacitación).

En vista de que el número de establecimientos que funcionan con reservaciones telefónicas es alto, se debería considerar incluir en el curso de capacitación indicaciones para el ofrecimiento de las áreas en estas situaciones, ya que no está previsto. Existe una proporción de locales que lo incluye espontáneamente, pero es pequeña, e insuficiente.

En resumen, la identificación del Programa en los locales está bien, a excepción de los carteles genéricos, que son el 12%. La dotación de materiales no está bien. El ofrecimiento de áreas no está funcionando bien, -aunque tampoco es preocupante- ni en persona ni por teléfono.

#### **V.2.4. Respuesta del cliente**

- El 67% de los entrevistados indicó que los clientes se sienten agradados con el ofrecimiento de zonas de fumadores y no fumadores. Ninguno dijo que los clientes recibieran con desagrado la división del local. El 19% restante reacciona con indiferencia, según los encargados.

- 81% de los encargados consideró que sus clientes permanecen la misma cantidad de tiempo en su local, luego de instalado Convivencia en Armonía. El 19% expresó que se quedan más tiempo.
- El 57% de los locales no utiliza la zona flotante. Esta es utilizada por el 43% restante.

Esto refleja que los clientes se sienten agradados por la separación de las áreas, de la manera que la presenta *Convivencia en Armonía*. La cifra de clientes expresamente agradados es mayor de la mitad, y a ella se le suma el grupo de entrevistados que considera que la clientela reacciona con indiferencia, puesto que la ausencia de reacción en este caso implica aceptación, es favorable. También es notable que no hayan sido reportados casos de desagrado, lo cual participa en la imagen de agrado.

Algo similar sucede con la permanencia en el local. La alta proporción que permanece el mismo tiempo dentro del local está demostrando con esta conducta aceptación hacia el Programa. Más expresamente lo demuestra el 19% de estadías más prolongadas reportadas. Esto se refuerza además con el hecho de que ningún cliente haya sido reportado como permaneciendo menos tiempo en el local luego de implantado el Programa

Ahora, en cuanto a la zona flotante, la proporción de locales que expresa utilizarla es baja, un poco más de la mitad. Esto es preocupante, puesto que debe quedar bien claro en el curso de capacitación que las zonas no están rígidamente delimitadas. Su intersección es flexible, y ha de ser movilizada de acuerdo con las variaciones de la demanda de zonas del local. De esta manera se evita tener a los clientes esperando por una mesa, o colocarlos en una zona que no sea de su agrado.

**En resumen, la situación del ambiente es positiva. En esto confluye la reacción del cliente por el aire, así como la permanencia de los clientes en el local: ambos aspectos se presentaron positivos. La situación de utilización de la zona flotante es negativa, debería aumentar bastante más.**

## VI. ANEXOS

## VI.1 Datos Porcentuales

### VI.1.1 Caracas

Todos los cálculos son sobre la base de los 45 establecimientos que efectivamente aplican CEA a menos que se indique algo diferente.

#### VI.1.1.1 Empleados actuales entrenados según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Todos	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>40</b>
Mayoría	<b>24</b>	18	46	36
Minoría	<b>13</b>	17	66	17
Ninguno	<b>40</b>	28	44	28

#### VI.1.1.2 Necesidad de otro curso de capacitación según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
<b>SI</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>45</b>	<b>30</b>
<b>NO</b>	<b>56</b>	16	52	32

#### VI.1.1.3 Razones para necesitarlo según tamaño del establecimiento

% de 20	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
Personal actual no conoce el programa	<b>40</b>	25	50	25
Es importante	<b>25</b>	40	20	40
No ha sido impartido	<b>20</b>	40	60	0
Nunca está de más	<b>15</b>	0	67	33

#### VI.1.1.4 Razones para no necesitarlo según tamaño del establecimiento

% de 25	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
%Lo aplican bien/ están pendientes/ supervisados	<b>56</b>	14	43	43
El personal ha rotado poco	<b>12</b>	0	67	33
No ofrecen las áreas a los clientes	<b>08</b>	50	50	0
Tiempo escaso	<b>08</b>	0	100	0

También hubo menciones aisladas de "no importa" (1, Taberna El Greco, Grande); "no sé como es" (1, Da Sandra, Mediano); y "es muy sencillo" (1, La Fontanella, Mediano).

#### VI.1.1.5 Sugerencias acerca de la capacitación según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Que den el curso/ interesado	36	25	44	31
Ninguna	31	21	36	43
El curso es excelente/ perfecto	11	0	80	20
Poco interés/ no hace falta el curso	7	67	33	0
No sabe que es el curso/ no recuerda	7	0	67	33
El curso funciona bien/ muy bien	4	0	100	0

Hubo menciones acerca de que el curso es "difícil de aplicar" (1, Taberna El Greco, Grande), y "el cliente decide (donde sentarse)" (1, Chiflao's, Mediano).

#### VI.1.1.6 Establecimientos con observaciones sobre ventilación según tamaño del establecimiento

(sobre la base de todos los 53 establecimientos visitados)

% de 53	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>19</b>	<b>53</b>	<b>28</b>
SI	4	0	50	50
NO	90	21	50	29

Varios establecimientos reportaron que "no se les ha hecho el informe de ventilación aún", por lo cual no saben si tendrían observaciones al respecto. Estos son: Palacio de las Carnes, Hotel CCT, y Mesón de las Tapas (los tres medianos). Representan el 5,6% del total de los establecimientos visitados.

#### VI.1.1.7 Realización de los cambios señalados en la ventilación según tamaño del establecimiento

(sobre la base de todos 53 los establecimientos visitados)

% de 53	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>53</b>	<b>28</b>
SI	0	0	0	0
NO	100	0	50	50
Parcialmente	0	0	0	0

Cabe mencionar que sólo se le hicieron señalamientos a dos locales, Mythos (Mediano) y Chocolate (Grande). Ninguno de los dos realizó las modificaciones señaladas. En Mythos explican que se debe a que ocurrió un cambio de gerencia, y en Chocolate debido a que colocar un extractor en la zona llamada "la cueva" (modificación señalada) sería "casi imposible y muy costoso".

#### VI.1.1.8 Agrado del cliente con el ambiente según el tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
<b>SI</b>	<b>98</b>	20	48	32
<b>NO</b>	<b>2</b>	0	100	0

#### VI.1.1.9 Como lo nota. En caso de ambiente agradable según tamaño del establecimiento

<b>% de 44</b>	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
Clientela no se ha quejado	<b>77</b>	15	47	38
Ambiente agradable/ perfecto	<b>6</b>	33	50	17
Zona de fumadores queda afuera del local	<b>5</b>	100	0	0

Hubo también una mención aislada de “a mis clientes no les importa” (Chiflaó’s, Mediano) y otra que indica que el ambiente agradable se debe sencillamente a “extractores en el área de fumadores” (Hatillo Grill, Mediano).

#### VI.1.1.10 Cómo lo nota. En caso de ambiente desagradable según tamaño del establecimiento

<b>% de 1</b>	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
Los clientes se quejan donde los pongas	<b>100</b>	0	100	0

Este comentario proviene del “Centro Altamira”, establecimiento Mediano.

#### VI.1.1.11 Apariencia agradable del ambiente según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
<b>SI</b>	<b>98</b>	20	48	32
<b>NO</b>	<b>2</b>	0	100	0

#### VI.1.1.12 Sugerencias del entrevistado acerca de la ventilación según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Ninguna/ es suficiente / funciona bien / pocos clientes	71	22	41	37
Ha colocado extractores/ ventiladores/ ozonizadores por cuenta propia	16	14	71	14
Solicita nuevo estudio de ventilación	7	25	75	0
Separaron las áreas según criterio personal	4	0	50	50

También hubo una mención de que "no les han hecho estudio de ventilación aún", proveniente del Don Sancho, tamaño Grande.

#### VI.1.1.13 Sugerencias del entrevistador acerca de la ventilación según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Ninguna	44	20	35	45
Coincide con el plano	13	0	100	0
El espacio es amplio	13	17	50	33

Aparte de esto, se mencionó aisladamente que "los jueves no se sigue la separación de áreas" (1, Tambo, Mediano); y "Zona de fumadores es un cuarto cerrado" es un comentario que salta a la vista (1, Casaccia, Mediano). En general se presentan comentarios acerca de que el ambiente es "agradable", hay "buena separación de las áreas", "espacio reducido pero bien dividido", sea "un solo ambiente" o "zonas separadas físicamente".

#### VI.1.1.14 Materiales identificativos de CEA utilizados según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Habladores de mesa	89	26	53	28
Material de pared	29	15	46	39
Calcomanías	18	25	38	38
Dípticos	18	13	38	50
Bienvendidos	16	0	57	43
Pedestales	7	33	67	0
Otros (Propios del local)	11	100	0	0

Muchos locales utilizan estos materiales combinados entre sí. Se encontró que los materiales estaban ubicados en los sitios adecuados, predeterminados para su colocación.

#### VI.1.1.15 Ofrecimiento de las áreas a la clientela según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
<b>SI</b>	<b>80</b>	17	49	13
<b>NO</b>	<b>20</b>	34	56	11

Los locales que reportan no ofrecer las áreas aluden que se debe a que “no hacen caso” (1, Centro Altamira, Mediano); en El Sagh (Mediano) “tenemos distribución propia”; en el Hotel Continental Altamira (mediano) “vienen pocos fumadores”. Los otros seis no hicieron comentarios explicativos al respecto.

#### VI.1.1.16 Palabras utilizadas para el ofrecimiento de las áreas según tamaño del establecimiento

(sobre la base de los 36 que ofrecen las áreas)

% de 36	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
¿Qué área prefiere, fumadores o no fumadores?	<b>44</b>	19	44	38
¿Desea área de fumadores o de no fumadores?	<b>31</b>	9	55	36
¿Área de fumadores o de no fumadores?	<b>19</b>	14	43	43

En un local de tamaño pequeño, Kfe Café, se limitan a decir “Área de fumadores afuera”.

#### VI.1.1.17 Clientes a los que se les ofrecen las áreas según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Todos	<b>58</b>	12	50	38
Mayoría	<b>13</b>	33	50	17
Minoría	<b>13</b>	33	33	33
Ninguno	<b>16</b>	29	57	14

#### VI.1.1.18 Ofrecimiento de las áreas en reservas telefónicas según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Siempre	42	16	52	32
Ocasionalmente	16	0	29	71
Nunca	38	29	59	12
No reservan	13	50	33	17

#### VI.1.1.19 Observaciones acerca del material según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Necesitan más habladores de mesa	53	37	42	21
Ninguna	18	12,5	37,5	50
Tienen suficiente material	13	0	83,3	16,6

#### VI.1.1.20 Sugerencias del entrevistador acerca de la comunicación según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Ninguna	44	15	50	35
Buen uso del material	18	25	50	25
Buen uso del poco material	9	0	50	50
Falta material	9	50	25	25
Hacen respetar las zonas	7	0	66	33

Se presentaron igualmente tres menciones aisladas de que "hay poco interés" (Los Cántaros, Pequeño; Rialto Hotel President, Mediano; y L'Incontro Hotel Harmony, Mediano); "hace falta mayor comunicación entre CEA y ellos" (1, Kfe Café, Pequeño). En El Sagn (Mediano) se notó que "reemplazaron los carteles de fumar y no fumar de la Alcaldía de Baruta por los del Programa". Por su parte, Café Olé de Las Mercedes (Grande) destaca por estar "muy interesado en el Programa".

#### VI.1.1.21 Reacción de los clientes ante el ofrecimiento de áreas según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Con agrado	64	17	48	34
Con indiferencia	18	25	37,5	37,5
Con desagrado	0	0	0	0
No ofrecen	18	25	62,5	12,5

#### VI.1.1.22 Variación de la permanencia de los clientes según el tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Si	16	43	43	14
No, Menor tiempo	0	0	0	0
No, Igual tiempo	84	16	50	34

#### VI.1.1.23 Utilización de la zona flotante según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
SI	22	0	50	50
NO	78	26	49	26

#### VI.1.1.24 Comentarios acerca de la zona flotante según el tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Ninguno	42	22	53	37
No tiene	24	45	55	0
No sabe qué es	18	25	50	25
No tiene- El cliente espera a que se desocupe una mesa del área deseada	9	25	0	75
Tiene y funciona bien	7	25	75	0

El local Don Sancho (Grande) realizó la división de áreas por su cuenta, y no tiene zona flotante, y El Sagh, (Mediano) considera que la zona flotante "no hace falta".

#### VI.1.1.25 Sugerencias acerca de la satisfacción del cliente según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Ninguna	42	26	42	67
Funciona bien	22	20	50	30
El cliente se acostumbra	9	0	50	50
Solicita más información	9	50	50	0
Problemas con los clientes	9	0	100	0

En La Fontanella (Mediano) manifestaron que "antes había disputas por el humo".

### VI.1.1.26 Sugerencias más comunes del entrevistador acerca de la satisfacción del cliente según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Ninguna	80	16	47	36
Llevan bien el programa	11	20	60	20
Hacen respetar las áreas	7	75	25	0

En Chiflao´s (Mediano) se notó que "dan preferencia a los fumadores".

## V.1.2 Porlamar

### V.1.2.1 Empleados actuales entrenados según tamaño del establecimiento (sobre la base de los 09 establecimientos que efectivamente aplican CEA)

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Todos	22	0	100	0
Mayoría	33	0	75	25
Minoría	11	0	0	100
Ninguno	33	0	100	0

### V.1.2.2 Necesidad de otro curso de capacitación según tamaño del establecimiento (sobre la base de los 09 establecimientos que efectivamente aplican CEA)

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
<b>SI</b>	<b>33</b>	0	100	0
<b>NO</b>	<b>66</b>	0	66	33

### V.1.2.3 Razones para necesitarlo según tamaño del establecimiento

% de 03	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
Parte del personal no ofrecen las áreas	33	0	100	0
No ha sido impartido	33	0	100	0
Nunca está de más	33	0	100	0

### V.1.2.4 Razones para no necesitarlo según tamaño del establecimiento

% de 06	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
Lo aplican bien	66	0	75	25
Están supervisados	33	0	50	50

#### V.1.2.5 Sugerencias acerca de la capacitación según tamaño del establecimiento (sobre la base de los establecimientos que efectivamente aplican CEA)

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Que den el curso/ interesado	<b>22</b>	0	100	0
Ninguna	<b>56</b>	0	60	40
Están bien entrenados	<b>11</b>	0	100	0
Les dieron incluso el video	<b>11</b>	0	100	0

#### V.1.2.6 Establecimientos con observaciones sobre ventilación según tamaño del establecimiento

(sobre la base de todos los 20 establecimientos visitados)

% de 20	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>50</b>	<b>15</b>
<b>SI</b>	<b>0</b>	0	0	0
<b>NO</b>	<b>100</b>	0	78	22

#### V.1.2.7 Realización de los cambios señalados en la ventilación según tamaño del establecimiento

Ningún establecimiento recibió señalamientos sobre la ventilación.

#### V.1.2.8 Agrado del cliente con el ambiente según el tamaño del establecimiento (sobre la base de los establecimientos que efectivamente aplican CEA)

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
<b>SI</b>	<b>100</b>	0	78	22
<b>NO</b>	<b>0</b>	0	0	0

#### V.1.2.9 Como lo nota. En caso de ambiente agradable según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Cientela no se ha quejado	<b>89</b>	0	71	29
Cientela lo expresa	<b>11</b>	0	100	0

#### V.1.2.10 Como lo nota. En caso de ambiente desagradable

En ningún local se percibe un ambiente desagradable

#### V.1.2.11 Apariencia agradable del ambiente según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
<b>SI</b>	<b>89</b>	0	75	25
<b>NO</b>	<b>11</b>	0	100	0

#### V.1.2.12 Sugerencias del entrevistado acerca de la ventilación según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Ninguna	<b>56</b>	0	60	40
Cuentan con aire acondicionado	<b>33</b>	0	100	0
Separan zonas sólo adentro	<b>11</b>	0	100	0

#### V.1.2.13 Sugerencias del entrevistador acerca de la ventilación según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Local amplio/ bien ventilado	<b>56</b>	0	60	40
Falta aire fresco	<b>22</b>	0	100	0
Separan las áreas sólo en la parte interna	<b>22</b>	0	100	0

#### V.1.2.14 Materiales identificativos de CEA utilizados según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Habladores de mesa	<b>78</b>	0	86	14
Material de pared	<b>22</b>	0	50	50
Calcomanías	<b>0</b>	0	0	0
Dípticos	<b>0</b>	0	0	0
Bienvenidos	<b>0</b>	0	0	0
Pedestales	<b>0</b>	0	0	0
Otros (Propios del local)	<b>0</b>	0	0	0

Ningún local utilizó estos materiales combinados entre si. Se encontró que los materiales estaban ubicados en lo sitios adecuados, predeterminados para su colocación.

#### V.1.2.15 Ofrecimiento de las áreas a la clientela según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
<b>SI</b>	<b>78</b>	0	86	14
<b>NO</b>	<b>22</b>	0	50	50

#### V.1.2.16 Palabras utilizadas para el ofrecimiento de las áreas según tamaño del establecimiento

(sobre la base de los 7 locales que ofrecen las áreas)

% de 7	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
¿Desea área de fumadores o de no fumadores?	<b>100</b>	0	86	14

#### V.1.2.17 Clientes a los que se les ofrecen las áreas según tamaño del establecimiento

(sobre la base de los 7 locales que ofrecen las áreas)

% de 7	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
Todos	<b>67</b>	0	100	0
Mayoría	<b>11</b>	0	0	100
Minoría	<b>22</b>	0	50	50
Ninguno	<b>0</b>	0	0	0

#### V.1.2.18 Ofrecimiento de las áreas en reservas telefónicas según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Siempre	<b>0</b>	0	0	0
Ocasionalmente	<b>11</b>	0	100	0
Nunca	<b>56</b>	0	100	0
No reservan	<b>33</b>	0	25	75

#### V.1.2.19 Observaciones acerca del material según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Ninguna	<b>33</b>	0	100	0
El cliente solicita el área por sí mismo	<b>22</b>	0	100	0
Necesitan más material	<b>11</b>	0	100	0
Tienen suficiente material	<b>11</b>	0	100	0

En Mister Cream (Grande) han aplicado encuestas a los cliente suministradas por el personal de CEA acerca del Programa. La Gerencia del Bingo Reina Margarita solicitó pedestales de madera hace más de un mes.

#### V.1.2.20 Sugerencias del entrevistador acerca de la comunicación según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Ninguna	33	0	75	25
Buen uso del material (visible/suficiente)	22	0	50	50

El encargado del rest. La Scala (Mediano, Hotel Margarita Hilton) expresa que "hace tiempo que no viene el personal de CEA" y que "el material es duradero". En Chyppy's (Mediano), por el contrario, tienen habladores de mesa pero no los utilizan. El encargado de Dugout (Mediano) se notó muy pendiente de CEA. Dentro del Rest. Rubén (Mediano), no se incluye la terraza en la división de áreas.

#### V.1.2.21 Reacción de los clientes ante el ofrecimiento de áreas según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Con agrado	44	0	75	25
Con indiferencia	22	0	50	50
Con desagrado	11	0	100	0
No ofrecen	22	0	100	0

#### V.1.2.22 Variación de la permanencia de los clientes según el tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Si	33	0	75	25
No, Menor tiempo	0	0	0	0
No, Igual tiempo	67	0	83	17

#### VI.1.2.23 Utilización de la zona flotante según tamaño del establecimiento

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
<b>SI</b>	<b>22</b>	0	100	0
<b>NO</b>	<b>78</b>	0	71	29

#### V.1.2.24 Comentarios acerca de la zona flotante

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Ninguno	56	0	60	40
Sitúan al cliente en la otra área y "si se queja" lo cambian al ser posible	11	0	100	0
No tiene- El cliente espera a que se desocupe una mesa del área deseada	11	0	100	0
Tiene y funciona bien	22	0	100	0

#### V.1.2.25 Sugerencias acerca de la satisfacción del cliente

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Ninguna	44	0	75	25
Funciona bien	11	0	100	0
El cliente se acostumbra	22	0	50	50
Solicita más visitas de CEA	11	0	100	0
Los clientes extranjeros reciben mejor a CEA que los venezolanos	11	0	100	0

En La Scala, Hotel Hilton (Mediano), donde se observa que el Programa "funciona bien", el encargado especificó que "incluso puede estar alguien fumando habanos en la zona de fumadores y ningún no fumador lo percibe ni se queja".

#### V.1.2.26 Sugerencias más comunes del entrevistador acerca de la satisfacción del cliente

%	Total	Pequeños	Medianos	Grandes
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
Hacen falta más visitas de CEA	33	0	100	0
Funciona bien	33	0	25	75
Ninguna	22	0	100	0
Desinteresados en el Programa	11	0	100	0

El local "Mr. Cream" (Grande) se considera ejemplo de la ejecución del Programa, ya que allí se aplican encuestas a la clientela sobre el Programa, y el personal de CEA realiza reuniones con establecimientos potenciales a afiliar. El personal de CEA no visita al Rest. "Bahia" (Mediano) desde hace "aproximadamente un año", según su encargado. El Rest. Rubén (Mediano) cambió de dirección y el Programa los siguió en su nueva ubicación.

## V.2 Resumen de los aspectos más resaltantes de cada entrevista

### V.2.1 Caracas

#### **Brasaviva**

Sr. Lino Calvo – Encargado

- Han mantenido el programa muy bien, no han tenido mayores inconvenientes.
- Cuentan con un anfitrión que le brinda la opción de las áreas a los clientes.
- Anteriormente la clientela se quejaba de la inexistencia de separación de áreas.

#### **Buco Sports Café**

Sra. Adelaida Matilde – Propietaria

- La minoría de sus empleados recibió la charla, sin embargo no está interesada en que se imparta otra.
- El material con que cuentan está incompleto.
- No se le pregunta al cliente que área prefiere ocupar.
- La comunicación acerca del Programa es casi inexistente en el local.
- La Sra. dice que el local no se suele llenar mucho, y no hace falta el Programa.

#### **Café Cacique - Hotel Tamanaco**

Sr. Beretta – Gerente de Alimentos y Bebidas

- El Programa funciona excelentemente, y tiene amplia acogida por la clientela, mayormente estadounidense y alemana.
- Cuentan con una anfitriona para guiar a los clientes al área de su selección.

#### **Café Grill – Hotel President**

Sr. Régulo García – Gerente de Alimentos y Bebidas

- El curso de capacitación fue recibido por 4 personas. No desean que se de un nuevo curso por escasez de tiempo. La capacitación fue sumamente clara, pasaron un video que fue muy útil.
- No recibieron ninguna observación con respecto a la ventilación. El aire que se respira es relativamente agradable, ya que como el espacio es pequeño siempre se siente un poco el humo.
- Poseen 5 mesas de No Fumadores y 10 de fumadores. Cuentan con extractores desde mucho antes de estar afiliados a CEA.
- La gerencia les prohibió que usen los habladores de mesa, el material de pared si es usado.
- Hacen respetar el programa con educación.
- Tienen dos mesas que funcionan como zona flotante.

**Café Olé - Las Mercedes**

Sr. Mario Effio – Gerente

- La mayoría del personal actual recibió la charla y aplican el Programa eficientemente.
- La zona de fumadores es al aire libre y la de no fumadores en el interior del establecimiento.
- El Programa CEA funciona aquí muy bien.
- El Sr. Effio indicó inclusive que le gustaría tener el videocassette con información acerca del Programa, para ampliar los conocimientos de su personal acerca de CEA.
- También solicitó más habladores de mesa y libretas de mesoneros.

**Café Olé - Sambil**

Sr. Carlos Yanes

- Ninguno de sus empleados ha recibido el curso y están interesados "porque nunca está de más que les enseñen como lidiar con cierto tipo de clientes". El curso no ha sido impartido en este local.
- No recibió ningún tipo de indicaciones en cuanto a las condiciones de ventilación, pero él realizó cambios en la distribución de las áreas (por sentido común) y ahora están mejor distribuidas.
- El ambiente es agradable ya que los fumadores se ubican en el 1er. Piso (cerca de los extractores) y en la terraza (al aire libre).
- El pedestal de Convivencia está en la entrada del local, pero lo habladores los eliminaron porque rayan las mesas. Quisieran dos pedestales más (para poner uno en cada área – tienen 3 áreas), no más habladores porque tienen prohibidos ponerlos.
- El personal siempre plantea la opción de las áreas.
- No ven diferencia en cuanto a la permanencia de los clientes en el local y no poseen zona flotante.
- El Sr. Yanes manifiesta que "me gustaría que vinieran a informarme bien del programa para de esa manera también nosotros lo podamos aplicar de forma correcta y el cliente quede satisfecho".

**Cartoccio - Hotel El Marqués**

Sr. Giuseppe Montano – Gerente

- El Sr. Montano apenas pudo conversar un poco acerca del Programa, ya que estaba a punto de irse de vacaciones. El lugar se visitó para comprobar la presencia de CEA y es escasa. Se sugiere contactar al Sr. Montano una vez que regrese de sus vacaciones con el propósito de confirmar su interés en continuar con el Programa.
- Material de mesa incompleto
- No se le ofrece al cliente la opción de las áreas.

### Centro Altamira

Sr. Humberto Da Silva – Gerente

- No han recibido el curso, y están sumamente interesados en hacerlo, ya que es una buena opción capacitar al personal.
- No recibieron ninguna observación sobre la ventilación.
- El espacio es muy reducido y las áreas están muy juntas.
- El Sr. Da Silva mencionó que los clientes se quejan donde los pongan. Esto se debe a que el local es bastante pequeño y las áreas se encuentran demasiado cercanas. El Sr. Da Silva desea un nuevo estudio, ya que acota que el ingeniero fue, pero todo sigue igual.
- No plantean la opción de las áreas ya que indican que los clientes no les van a hacer caso, además se sientan donde mejor les parece.
- Se les acabaron los habladores de mesa y no desean más, quieren algún material con el cual el cliente no juegue (como lo hacían con los habladores).
- Señala, que hacen lo que pueden. "Los clientes son muy quisquillosos y no respetan, fuman donde les da la gana y yo no les puedo decir nada, sino se molestan y se van".
- El Sr. Da Silva menciona que aunque los clientes son quisquillosos, considera que el programa es una buena idea.

### Casaccia

Sr. Jorge Príncipe – Encargado del Salón

- A pesar de que la minoría de los empleados actuales recibieron el curso, el Sr. Príncipe considera que no hace falta que se imparta otro, ya que el los supervisa al respecto constantemente.
- El restaurant consta de una terraza semicircular (en esquina) que rodea a un salón pequeño, el cual tiene dos puertas. Resulta curioso que es justamente dentro de ese salón pequeño y no en la terraza donde se encuentra la zona de fumadores. Sin embargo, el Sr. Príncipe indica que no se les hicieron recomendaciones de ventilación al momento de implantar el Programa. Habría que revisar cual fue la distribución de áreas realizada por la gente de CEA, y su justificación en la circulación del aire dentro del local.

### Chiflao's

Sr. Luis Guevara – Propietario

- Ninguno de sus empleados recibió el curso. No fueron a darlo y ellos están interesados en recibirlo. De todas maneras el Sr. Guevara considera que **"el cliente es quien toma** la decisión, por más que le den el curso al personal, si el cliente quiere fumar en la zona de no fumadores, lo dejo, si no se va al restaurante de al lado".
- No fueron realizadas ningunas observaciones con respecto a la ventilación del local. Con respecto al aire que se respira en el mismo el Sr. Guevara indica que **"a mis** clientes no les importa si quienes están alrededor fuman o no".
- La distribución del local sigue el plano.

- Buen uso del material de CEA. No le indican al cliente las opciones de área de fumadores o no fumadores.
- Comentario del Sr. Guevara "Creo que es complicado implementar esta división de áreas, ya que a un cliente bueno no lo vamos a correr por fumar en la zona de no fumadores".
- El Sr. Guevara indica que "muy pocos son quisquillosos en el sentido de no querer sentir el humo. Para esa clase de clientes hay una zona reservada".
- Como muy poca clientela pide que no quiere sentir el humo, los dueños del local le dan preferencia a los fumadores.

### **Chocolate**

Sr. Carlos Dávila - Gerente

- Sólo el Maître recibió el curso. Desean que se imparta nuevamente para que lo reciba todo el personal.
- "El Maître le transmitió los conocimientos recibidos sólo a un grupo de empleados, es preferible que venga una persona que sabe y del curso, aproximadamente cada tres meses ( porque más o menos con esa frecuencia rota el personal).
- Les recomendaron colocar un extractor en el sector denominado la cueva, pero esta modificación no la han realizado por ser casi imposible y además muy costoso.
- El aire respirado es agradable, ya que las áreas se encuentran bien delimitadas.
- Al momento de la entrevista no se observaron los habladores de mesa, aunque el Sr. Dávila indicó que sí los usaban. El material de pared si fue observado. Necesitan más habladores, no les basta con los que tienen.
- El Sr. Dávila indicó que "el programa me parece ideal, no le veo detalles negativos. Ha calado bien en el público, en parte porque en su gran mayoría son clientes fijos y ya se han acostumbrado a la división de las áreas".
- Buen trato del personal de CEA.
- El plano realizado por la gente de Convivencia no está bien especificado.

### **Crystal Ranch**

Sr. José Cabral – Gerente

- La mayoría de los empleados recibió la charla, y están constantemente pendientes de aplicar el Programa, dice el Sr. Cabral.
- El Programa funciona bien aquí, no hay quejas acerca del aire, el local es muy amplio.

### **Da Sandra**

Sr. José Vicente Fagré - Propietario

- No le han dado el curso a ninguno de los empleados del local. No tienen idea de lo que se trata. No puede decir si lo quiere recibir o no porque no sabe como es.
- No le fue señalada ningún tipo de sugerencia en cuanto a la ventilación del local. El aire que se respira es bastante agradable. Los extractores (colocados desde antes de su afiliación a CEA), se encuentran en el área de fumadores.

- Buen empleo del material, tienen los Habladores colocados en las mesas. Le plantean a los clientes la opción de las áreas. Desean más material (Habladores y cualquier otro disponible).
- No utiliza zona flotante porque no saben lo que es.
- El Sr. Fagré indicó que "Es perfecta la implementación del programa, porque nos ayuda a cumplir con la normativa de la alcaldía y brindamos un mejor servicio".

### **Delicatesses Hindú**

Sr. Quirit Carsane - Propietario

- No le han dado el curso a ningún empleado. Desean que lo impartan porque es importante.
- No fue hecha ninguna observación con respecto a la ventilación del local. El aire respirado es sumamente agradable gracias a que las áreas están muy bien delimitadas. Siguen la división presentada en el plano.
- Buen uso del material. Quisieran más libretas para anotar las órdenes y cualquier otra clase de material que les quieran regalar.
- No poseen zona flotante ya que no tienen idea de lo que es.
- Manifestaron que los clientes reaccionan con desagrado cuando se les indica que están fumando en una zona en la cual no deben.
- El Sr. Carsane indicó que "me parece un programa interesante e importante ya que a nosotros que somos hindúes y no fumamos nos ayuda a que nuestros clientes respeten mutuamente sus derechos".

### **Don Sancho**

Sra. Lucy Negro - Propietaria

- Ninguno de los empleados actuales del local han recibido el curso. Sería bueno que lo impartieran, es importante que el personal aprenda. Desea que le den la charla, ya que ella no tenía idea, no se la habían mencionado.
- No le fue señalado ningún tipo de modificación en las condiciones de ventilación del local. El aire respirado es agradable, el área de fumadores es un salón aparte, ligeramente aislado del área de fumadores.
- Quisieran un estudio de ventilación porque no lo hicieron, simplemente vieron el local y le sugirieron las áreas.
- Buen empleo del material, los habladores están colocados en las mesas y el material de pared lo tienen en ambas áreas. El personal le sugiere a los clientes qué área prefieren. Desean más material de pared y un pedestal.
- La Sra. Negro manifiesta que los clientes se quedan más tiempo en el local desde la implementación del programa, "sobre todo los clientes fijos".
- No sabían qué era la zona flotante, crearon una pero por iniciativa propia.
- "Nos ha ido muy bien con el programa, me parece que es una iniciativa bastante interesante y muy buena opción tanto para fumadores como para no fumadores.

### **Dugout – Las Mercedes**

Sra. Madeleine Díaz – Gerente de Operaciones

- La Sra. considera que sería deseable implementar una charla para los empleados que fuera más específica acerca de la importancia del programa.
- También quisiera que se dieran más charlas, frecuentes.
- Su sistema de ventilación era adecuado para el programa desde el inicio.
- La zona de fumadores es bastante mayor que la de no fumadores
- Su personal le plantea siempre al cliente que área prefiere, y en caso de que un área esté llena los clientes están dispuestos a esperar, hasta una hora inclusive, hasta que se desocupe una mesa en el área escogida. Por lo tanto, no consideran necesario tener un área flotante movilizable.
- El ambiente que se respira es agradable, sin embargo la misma Sra. Díaz indicó que los fines de semana el local tiene mucha concurrencia y llega a congestionarse el aire. Debería buscarse alguna solución para esta situación.
- Considera que la información llega a través de los habladores de mesa



### **El Barquero**

Sr. Jacinto Pestana – Propietario (Socio)

- Todos sus empleados actuales recibieron el curso de capacitación, no considera necesario un curso nuevo, ya que quedaron bien capacitados.
- No recibió ninguna observación con respecto a las condiciones de ventilación de su establecimiento, el aire respirado en el mismo es agradable. Ambas áreas se encuentran bien delimitadas. Poseen extractores en el área de fumadores desde antes de afiliarse al programa. La distribución real del local no es como se indica en el plano.
- Le dan un buen uso al material, poseen material de sobra.
- No poseen zona flotante.
- No tienen problema con hacer respetar las áreas. Al mediodía hay muy pocos fumadores, éstos se incrementan durante las noches.
- Buena atención del personal de Convivencia, lo visitan con regularidad.

### **El Chalet - Hotel Crillón**

Sr. William Manrique – Gerente de Alimentos y Bebidas

- No le han dado el curso a ninguno de los empleados del local. Desean que lo impartan porque es bueno para el personal, de esta manera prestan un mejor servicio.
- No les dieron ninguna recomendación en cuanto a la ventilación. No les hicieron el estudio de ventilación. El aire respirado es agradable. Tienen extractores en la entrada (desde antes de estar afiliados a CEA), colocaron el área de no fumadores allí.
- Buen empleo del poco material que tienen. Requieren más Habladores de mesa. Quisieran además otro tipo de material.
- No les sugieren a los clientes la división de las áreas, ya que tienen su propia distribución y los ubican en las diferentes áreas sólo si alguien se los pide.
- No tienen zona flotante porque no saben lo que es.
- El Sr. Manrique manifiesta que "El programa me parece muy bueno, le doy todo mi apoyo. Es una manera de prestarle un mejor servicio al cliente".
- Observación del entrevistado: "Quisiera más información sobre CEA, sólo me han traído el material, me dieron una breve explicación y hasta allí".

**El Placer - Hotel Puerto Viejo**

Sr. Crípulo – Capitán de Mesoneros

- El Programa funciona bien.
- El local tiene las zonas contiguas, y es más bien amplio.

**El Sagh (antes Kibbe Steak)**

Sr. Enrique Rojas – Maitre

- En un principio tenían los avisos de la separación de zonas provistos por la Alcaldía, y al recibir el Programa CEA los reemplazaron.
- Solicitan más habladores de mesa.
- El Maitre manifiesta que los empleados recuerdan aplicar el programa y además él los supervisa al respecto. Sin embargo, mas adelante en la entrevista expresa que en casos en que el local tenga mucha afluencia de clientela y no se le pregunte a algún cliente en que zona prefiere ubicarse, una vez sentado se le acerca el personal y le indica en que zona se ha sentado, y si desea cambiarse.
- Por lo general no les hace falta movilizar la zona flotante.

**Gran Pastor**

Sr. Juan Rodríguez – Encargado

- Ambas zonas se encuentran en el pasillo interno del CC Paseo Las Mercedes, tienen condiciones iguales de ventilación.
- Al llegar el cliente no se le pregunta que área prefiere, porque "los clientes verán el hablador de mesa en donde se sienten, y verán que hacen".
- El material de mesa se encontraba incompleto
- El encargado se mostraba bastante desinteresado, tanto en que le supieran de material como en el Programa en general.
- Finalmente el Sr. Rodríguez dijo que al cliente se le permitía fumar en cualquier área.

**Hatillo Grill**

Sra. Mari Carmen - Propietaria

- La minoría de los empleados recibió la charla, por ello están interesados en que se imparta otra.
- Tienen el material (de mesa, unico presente) incompleto.
- Aprecian mucho el Programa, les ha sido muy útil.
- Solicitan atención, cuanto antes, por parte de CEA acerca de la solicitud que hicieron de implantar el Programa en otro local de los mismos dueños que está ubicado en Las Mercedes.

**Herman's**

Sr. Mario Muñoz - Gerente

- Aproximadamente un 10% de los empleados actuales recibió el curso. Quisieran un nuevo curso para el personal nuevo.

- No han recibido ningún tipo de observaciones acerca de la ventilación. El ambiente respirado es agradable. Poseen zona flotante y le dan uso. Pusieron ozonizadores por su cuenta para mejorar la calidad del aire.
- No utilizan los Habladores de mesa. Ya no desean habladores de mesa, prefieren otro tipo de material como bolígrafos o libretas.
- Hacen respetar las zonas.
- Observación del Sr. Muñóz "las personas de Convivencia viene una vez al año. Este año han venido dos veces. Realmente la cantidad de visitas que hagan depende de ellos. Yo he mantenido el programa porque me parece útil".

### **Hotel CCT Best Western**

Sra. Andreína Rojas – Ventas y Mercadeo

- El Programa CEA nunca se ha implantado aquí.
- No se ha impartido la charla al personal de este local.
- Tampoco se les ha realizado el estudio de ventilación
- Solicitan que se les implante el Programa CEA, ya que consideran que les sería muy útil.

### **Hotel Continental Altamira**

Sr. Erick Gill – Gte. Bebidas y Alimentos

- Todos los empleados actuales recibieron el curso, y consideran innecesario volverlo a dar, ya que con la primera vez quedaron más que satisfechos.
- No le fueron señaladas ningunas modificaciones. El aire es agradable ya que el área de fumadores es al aire libre, por lo cual el humo no entra al área de no fumadores. Las áreas están bien delimitadas.
- Hacen un muy buen uso del material. Necesita más habladores de mesa (No Fumar), ya que están creando un piso entero de no fumadores.
- No plantean la opción de área de fumadores o no fumadores porque hay muy pocos fumadores y la mayoría de los clientes son extranjeros, que están acostumbrados a este tipo de programas.
- Al Sr. Gill le parece que el Programa ha funcionado bastante bien. "Hay que tomar en cuenta que nuestros clientes son extranjeros, la división de fumadores y no fumadores no los extraña, para ellos es algo común".
- La gente de Convivencia siempre está pendiente de visitar el local.

### **Il Vecchio Mulino**

Sr. Daniel Briceño - Gerente

- No le han dado el curso a ninguno de los empleados del local. Desean que lo impartan ya que consideran que es importante.
- No les fue hecha ninguna observación con respecto a las condiciones de ventilación. El aire respirado es bastante fresco, en parte debido a la amplitud del espacio. Además está muy bien ventilado el local.
- Buen empleo del material, los habladores están en las mesas y las calcomanías en las paredes de ambas áreas. Tienen material de sobra.
- No poseen zona flotante porque no saben lo que es.

### **Kfé Café**

Sr. Fernando Arriens – Propietario

- Ninguno de sus empleados actuales ha recibido el curso de capacitación y –aunque va a ser complicado reunirlos a todos- desea que lo hagan (Preferiblemente a golpe de 4 p.m.)
- No recibió sugerencias con respecto de la ventilación del local, las que hay (ventiladores) las realizó él por su cuenta. El humo no entra al interior del local, ya que el área de fumadores está ubicada fuera del restaurante. Él desearía poner aire acondicionado, pero la estructura del local no lo permite.
- Aparte de los materiales de Convivencia poseen carteles propios del local que dicen “No Fumar”. Le plantean a los clientes que al área de fumadores es afuera. Desean más Habladores de mesa y nuevo material.
- El Sr. Arriens, acotó que “desean más comunicación entre las personas de Convivencia y ellos. No están bien informados del programa”.
- Los clientes (fumadores) se quedan más tiempo en el local (parte de afuera) fumándose un cigarrito.
- No poseen zona flotante.
- Desean más información sobre lo que es Convivencia en Armonía.

### **La Fontanella - Hotel Macuto Sheraton**

Sr. Sergio Veliz

- Todos los empleados actuales recibieron la charla, y llevan el Programa adelante muy bien.
- Expresan que “el fumador que viene aquí sabe que tiene que estar apartado, y no tiene problema con eso, especialmente porque la mayoría de los clientes son extranjeros.”
- El espacio es amplio, la zona de fumadores se encuentra en la parte de atrás del local, y la de no fumadores adelante.
- Aprecian muchísimo el Programa, ya que antes de implantarlo se llegaban a dar disputas entre los clientes debido al humo del cigarro.
- Solicitan más material de mesa, específicamente 10 de área de fumar y 10 de área de no fumar.
- Les gustaría que la gente de CEA les visitara con mayor frecuencia.

### **Las Cancelas**

Sr. Antonio Goncalves - Encargado

- Ninguno de los empleados actuales del establecimiento recibió el curso. Desean que lo den.
- No le fue señalado ningún tipo de modificación al local. El aire respirado es bastante agradable. Las áreas se encuentran bien delimitadas. La distribución real del 1er piso no concuerda con la del plano. Colocaron extractores y ozonizadores desde mucho antes de afiliarse a CEA.
- Buen uso del poco material con el que actualmente cuentan, además poseen carteles de NO FUMAR, que colocaron en el área de no fumar de la planta baja del local. Necesitan más Habladores de mesa.

- El Sr. Goncalves manifiesta que "la gente de Convivencia tiene muy buena atención hacia nosotros, 1 vez al mes me visitan".

### **L'Incontro - Hotel Harmony**

Sr. Antonio Gómez – Encargado

- El local consta de un solo ambiente, de tamaño mediano, con ventanas permanentemente abiertas.
- Ocasionalmente se le pregunta al cliente que zona prefiere.
- El material (de mesa) está incompleto.
- Se les podría mandar más material, aunque no lo solicitaron con fuerte interés.

### **Los Cántaros**

Juan Quesada – Chef

- El ambiente es amplio.
- El Sr. Quesada no se encontraba muy interesado en el Programa.
- No le ofrecen al cliente las diferentes áreas.
- El material de mesa está incompleto, sin embargo no se demostró mucho interés en completarlo.

### **Matisse**

Srta. Jessica Arvelo - Gerente

- No se consideran afiliados al programa.
- Manifiesta la Srta. Arvelo que no les dieron ni material, ni curso alguno. De hecho ellos no se consideran afiliados. Alguien de Convivencia habló con ellos y los asesoró y punto.

### **Mee Nam**

Sr. Watahon - Maitre

- No han recibido el curso de capacitación, y desean recibirlo porque consideran que nunca está de más
- En cuanto a la ventilación no recibieron indicaciones, el aire respirado en el local es agradable. Únicamente el área lateral del restaurante es de no fumadores y hay una buena delimitación entre esta área y la de fumadores.
- Tenían extractores desde antes de afiliarse al programa.
- Tienen un pedestal del programa colocado en la entrada. Los habladores no los usan, simplemente porque ya no les quedan. Necesitan más.
- No tienen idea de qué es la zona flotante, por eso no tienen, indican que han tenido problemas con los fumadores, no respetan las zonas y hasta han llegado a fumar a escondidas en el área de no fumadores.

### **Mesón de las Tapas**

Sr. Antonio Da Freitas – Propietario.

- Nunca se les hizo el informe de ventilación, según indica el Sr. Da Freitas.
- No aplican aquí el Programa CEA.
- El Sr. Da Freitas no está interesado en implantarlo. El local es una Tasca, y eso dificulta muchísimo la aplicación del Programa. En este lugar la gente sabe que hay muchos fumadores por lo general y no protesta por ello.

### **Mesón del Marqués**

Sr. Jaime – Encargado

- Es un local bastante pequeño, sólo cuenta con dos mesoneros. Ellos aplican la división de áreas.
- La comunicación sobre CEA no es muy visible, hacen falta más habladores de mesa.
- Los clientes de este local son mayormente fijos y se han acostumbrado muy bien a la separación de áreas. Inclusive en ocasiones lo solicitan voluntariamente.
- En caso de que un área solicitada esté llena el cliente acepta esperar en la otra hasta que sea desocupada una mesa

### **Mini Pizza**

Sr. J. Sansonetti - Encargado

- Los empleados conocen bastante el Programa, y lo aplican bien, dice el Sr. Sansonetti.
- Abarcan el pasillo interno del CC Paseo Las Mercedes y un segundo piso con ventiladores.
- Cuando una zona está llena en un piso se le ofrece la misma zona en el otro piso, y es extremadamente inusual que estén llenas en ambos pisos.
- Sugiere el Encargado que se diseñara material de pared de algún modo más llamativo.

### **Mythos**

Sr. Richard Rojas – Gerente

- El Sr. Rojas indica que la mayoría de los empleados actuales no conocen CEA, por lo tanto está muy interesado en que se imparta otra charla.
- Recibieron señalamientos acerca de la ventilación, específicamente que se instalaran conductos de aire en la zona de no fumadores.
- Las modificaciones de ventilación no fueron realizadas debido a un cambio de gerencia.
- La zona de fumadores se encuentra al aire libre, por lo tanto no tienen problemas de interferencia de humo.
- No tienen una política consistente en cuanto a la anotación de reservaciones, el que se le pregunte o no al cliente que zona prefiere depende de quien tome la llamada.
- Según el Sr. Rojas los clientes ya se han acostumbrado a la separación de zonas.
- En caso de que una zona esté llena y sea demandada, los clientes esperan en la barra a que se desocupe alguna mesa.

**Old Ranch**

Sr. Gillian Bravo – Encargado

- El Sr. Bravo indica que muchas veces los clientes no respetan las áreas y el personal del local no los enfrenta puesto que no le conviene económicamente al local.
- De resto el Programa funciona bien aquí.

**Oro Verde - Hotel Lincoln Suites**

Sr. César Prieto – Maitre

- No le han dado el curso a ninguno de los empleados. Desea que lo den porque nunca está de más.
- No le dieron ningún tipo de indicación en cuanto a la ventilación del local. Él realizó la distribución de las áreas. El aire es agradable, nunca se han quejado. Buena distribución de las áreas.
- Buen uso del material, tienen los pocos habladores que les quedan colocados en las mesas. Necesitan más. Su personal plantea a todos los clientes la opción de las áreas.
- No poseen zona flotante porque no saben lo que es.
- Indica que "la mayoría de los clientes son fijos, por ello se hace más fácil su ubicación. El programa es muy bueno. Es el mismo cliente quien exige área de fumadores o no".
- "El personal de CEA viene seguido".

**Panorama (Hotel Anauco Hilton)**

Sr. Luis Carrasquel – Supervisor / Srta. Jeanette Toro – Adiestramiento

- El 80% del personal recibió el curso de adiestramiento. No desean otro curso porque los mesoneros siguen siendo los mismos. No considera que por ahora otro curso sería efectivo. Quedaron realmente satisfechos con la capacitación, les pasaron videos y dieron ejemplos reales, además hubo una sección de preguntas y respuestas donde se aclararon cualquier clase de dudas.
- No fue realizada ninguna observación en cuanto a las condiciones de ventilación del local. El ambiente es agradable, aunque acota el Sr. Carrasquel que "nunca falta alguien que se sienta a fumar donde le da la gana y molesta a los demás".
- El área es bastante pequeña. Colocaron extractores por su cuenta.
- Utilizan el poco material que tienen, los Habladores están puestos en las mesas. Necesitan más, tuvieron que mandar a pedirlos al Caracas Hilton. Su personal le plantea al cliente la opción de las áreas.
- No tienen zona flotante pues no saben lo que es.
- Manifiesta el Sr. Carrasquel que "ha tenido ciertos problemas con las personas que se sientan donde les da la gana y no respetan las áreas. Pero estamos luchando contra eso. Tratamos de que en todo momento las áreas se respeten".
- Sugerencia del entrevistado: "Quisiera que nos prestaran más atención porque el programa realmente nos gusta y no ha funcionado bien".

**Palacio de las Carnes**

Sr. Vasco Barros – Gerente

- No se le pregunta aquí al cliente qué área prefiere.
- Según el Sr. Barros no ofrecen las áreas porque "no es necesario hacer esa separación, aquí los clientes suelen venir apurados y además la mayoría son fumadores"
- Sin embargo expresa el Gerente que suelen haber quejas acerca de la calidad del aire que se respira.
- Las áreas no están señalizadas de ninguna manera, es decir, no existe la separación.
- El Programa en realidad no se aplica aquí.
- Cabe resaltar que el Sr. Barros dice nunca haber conocido que material de comunicación del Programa está disponible a los establecimientos.
- Dice que podrían recibir más material pero no están muy interesados, en realidad no aplicarían el Programa de recibir más material.

**Rialto - Hotel President**

Sr. Régulo García - Gerente de Alimentos y Bebidas

- Únicamente 3 personas recibieron el curso. No desean que el curso se de nuevamente ya que el tiempo les es escaso. La explicación del mismo les quedó muy clara. Y el Sr., García intenta inculcársela a los muchachos cada vez que se reúnen.
- No le fue hecha ninguna observación con respecto a las condiciones de ventilación. El aire respirado es sumamente agradable. El área de fumadores se encuentra alejada.
- Buen empleo del material, tienen los Habladores colocados sobre las mesas. Poseen suficiente material. Su personal siempre plantea la opción de las áreas.
- Hacen respetar el programa, siempre de la manera más educada posible.
- Utilizan la zona flotante.
- Indica el Sr. García que tienen muchos clientes fijos y esto facilita las cosas. Además la mayoría de los clientes no fuma.
- "Les gusta el programa y le dan todo su apoyo".
- Indica el Sr. García que "la gente de Convivencia viene con frecuencia y hacen inventario del material".

**Sake House**

Sr. Román Ardelo – Encargado

- La mayoría de los empleados estuvieron en la charla inicial y lo aplican bien.
- La zona de fumadores ocupa todo el piso de arriba y la de no fumadores el piso inferior.
- El Programa funciona bien aquí.

**Sakura**

Sr. Sander Ramírez - Encargado

- Ninguno de sus empleados recibió el curso de capacitación y desea que lo impartan ya que es algo importante capacitar al personal. Quiere que den la capacitación, porque "dijeron que venía, llenaron las planillas y hasta allí".
- No le fue señalada ninguna modificación en cuanto a las condiciones de ventilación. El Aire es bastante agradable a pesar de lo pequeño del local, el área de fumadores se encuentra hacia el fondo del local, alejada de la comida. A pesar de lo pequeño del local han logrado una clara división entre ambas áreas.
- Excelente uso del material. Desean más calcomanías y habladores, ya que como se van a mudar a un local más grande le van a hacer falta.
- El Sr. Ramírez acota que "los clientes se quedan más en el local desde que se implementó el programa, sobre todo los fines de semana".
- No poseen zona flotante (por lo reducido del local).
- Indica el entrevistado que les ha ido de maravilla con el programa pero "quisiera que estuvieran más pendientes".

**Sal y Pimienta**

Srta. Lili Usuriaga – Asistente a la Gerencia

- Ninguno de los empleados actuales recibió el curso, porque todo el personal es nuevo. Quisiera que volvieran a dar el curso de capacitación, pero el problema es el horario.
- No tiene conocimiento de que haya observaciones acerca de la ventilación. El aire respirado es agradable. Cuentan con extractores y ventiladores que pusieron por su cuenta.
- Desean un estudio de ventilación ya que en realidad no está segura de que lo hicieran.
- Buen uso del material, Tienen material de pared en la puerta y los habladores en las mesas. Faltan habladores y cualquier otro material que no sean calcomanías ni afiches porque tienen prohibido pegarlos.
- No le plantean a los clientes la opción de las áreas, pero si ven a alguien fumando en un área no permitida, amablemente lo trasladan de lugar.
- No utilizan zona flotante ya que no saben lo que es.
- Observación del entrevistado: "Nos va de maravilla con el Programa. El personal de Convivencia le brinda un buen trato, los visitan con frecuencia.

**Spadavecchia**

Sr. Pantoja- Gerente

- La ventilación moviliza bien el aire.
- Es uno de los pocos locales que tiene material de pared de madera, lo aprecia mucho y solicita que le sea enviado más de este tipo.
- Cuando una zona está llena y llega un cliente solicitándola, se le participa la situación y se le pregunta si prefiere esperar o tomar la otra área. No se presentan problemas debido a esto.
- El Sr. Pantoja indica que los clientes se han ido acostumbrando a la separación.

### **Taberna El Greco**

Sr. Nelson López

- Ninguno de los empleados actuales estuvieron en la charla de CEA.
- Sin embargo el Sr. López no está interesado en que se realice otra charla, ya que "el mismo les puede explicar"
- De todos modos "no se le informa al público sobre CEA, sobre todo porque la mayoría es fumador y el resto de la gente no se queja". Así que finalmente no se le explica nada al personal acerca de CEA, y éste no aplica el Programa.
- La separación de áreas la realizó el mismo Sr. López, puesto que, según él, es él quien decide cómo es la organización de su local.
- De noche tienen un área en la segunda barra, de unas seis sillas, que conforma el área de no fumadores. Allí hay un cartel en la pared que así lo indica de modo que quien no desee estar con los fumadores se supone que irá allí por su cuenta. De día la zona sí ocupa algunas mesas, en la entrada del local (este tiene dos ambientes).
- Solicitan más habladores de mesa, puesto que la gente se los lleva.
- En cuanto a la satisfacción del cliente, en especial del no fumador, que es la minoría, indica que "quien no esté a gusto puede irse".
- En opinión del entrevistador, el Programa es aplicado aquí de forma muy deficiente.

### **Tambo**

Sr. Oscar Sucre – Propietario

- 1 sólo empleado recibió el curso en la Cámara de Restaurantes. Consideran que necesitan otro curso que abarque a todo el personal, ya que de esa manera brindan un mejor servicio al cliente. El asistente a la capacitación señaló que la misma fue muy clara. Importante que se lo den al resto del personal.
- No recibieron indicaciones acerca de la ventilación. El aire respirado es agradable, jamás se han quejado. Poseen únicamente 4 mesas para no fumadores. Los jueves no hay CEA, porque el local se convierte en una especie de discoteca, con grupos en vivo.
- El Sr. Sucre colocó un ozonizado por cuenta propia. Quisiera otro estudio de ventilación.
- Hacen un buen uso del material, los Habladores de mesa están colocados todo el tiempo en las mesas delimitando las áreas. Poseen un anfitrión cuya función específica es preguntar qué área prefiere el cliente.
- Le dan uso a la zona flotante.
- El Sr. Sucre manifiesta que "quisiera oír el curso, me parece interesante. Le brindo todo mi apoyo al programa CEA". Del mismo modo menciona que "quisiera más información sobre lo que es CEA y quisiera que le den más información a mis empleados. Así prestan un mayor y mejor servicio, por eso deseo que den la capacitación".

### **Teconté**

Sr. Juan Carlos – Encargado

- El Encargado participó que nunca han aplicado el Programa, porque no les hace falta. El establecimiento es un café-panadería.

- Tienen una terraza al aire libre ideal para ubicar el área de fumadores, pero no están interesados en aplicar el Programa CEA.

### **Via Emilia**

Sr. Tonino – Propietario

- El local se encuentra cerrado indefinidamente.

### **Yamato Sushi Bar - Las Mercedes**

Sra. Sharel Ledezma – Encargada

- Ya aplicaban la separación de áreas antes de CEA, debido a que tienen los platos expuestos en el salón interno, por lo tanto no es posible fumar allí, y la zona de fumadores se encuentra entonces en la terraza externa.
- Requieren más habladores de mesa, específicamente seis.
- Aprecian bastante el Programa, les es útil.
- Su clientela toma la separación de áreas con naturalidad.

### **Yamato Sushi Bar – Sambil**

Sr. Mario Siracusano - Encargado

- Ninguno de sus empleados ha recibido el curso, por lo tanto no tienen una idea concreta de lo que es el programa CEA en sí.
- No le fue señalada ninguna sugerencia en cuanto a la ventilación. El aire que se respira es perfecto, ya que el área de fumadores se encuentra en la parte de afuera del local. El humo no entra al interior del local (que es al área de no fumadores).
- Les quedan pocos habladores de mesa, requieren más, los pocos que tienen los colocan en las mesas. Tienen un cartel propio de No Fumar en la parte interna del local.
- Según el Sr. Siracusano "los fumadores se quedan mayor tiempo en el establecimiento fumándose un cigarrito". Debido a la distribución de las áreas no poseen zona flotante.
- Desea "más información sobre CEA, ya que al estarlo puede implementar de mejor manera el Programa, lo cual sería muy beneficioso, a veces es difícil lidiar con los fumadores".
- El Sr. Siracusano menciona que "el personal del CEA no viene muy seguido, simplemente me afiliaron, trajeron los habladores y ya!, quisiera que estuvieran más en contacto".

## **V.2.2 Porlamar**

### **Acuapazza y Nikkei - Hotel La Samanna**

Sr. Monki Freitas - Maitre del Hotel

- **NO APLICAN CEA.**

- El Sr. Freitas trabaja para La Samanna desde hace 8 meses, y no ha sabido nada de que el Rest. Nikkei ni el Acuapazza estuvieran afiliado a CEA (ni hay material, ni el personal lo conoce, ni han sido visitados por la gente de CEA)
- Por lo tanto el programa funcionó aquí desde el 20 de Noviembre de 1997 hasta máximo Febrero de 1999.
- El Sr. Freitas viene de trabajar para el Hotel Hilton, por lo tanto conoce el programa y quisiera implantarlo en los Rests. Nikkei y el Acuapazza.
- Además de éste restaurant, el Hotel La Samanna cuenta con tres restaurantes más que están próximos a abrir; el Sr. Freitas quisiera que estos también estuvieran funcionando con el programa CEA.
- Consideran el programa muy necesario para los clientes, ya que en ocasiones les solicitan las áreas, y la separación es un servicio que debe brindársele a la clientela.
- Por lo tanto ESTÁN INETERESADOS EN IMPLANTAR CEA.
- Son restaurantes de alta calidad y buen servicio al cliente. También tiene buen tamaño y volumen de clientela.

### **Aeropuerto Internacional**

Sr. Samar Estrella – Encargado de cocina

- NO APLICA CEA.
- Sólo se aplicó el programa aquí por dos meses, desde Diciembre del 97 hasta Febrero del 98.
- Mientras estuvo vigente se aplicaba en un solo piso, el inferior, donde sirven pizzas. Esto se debe a que esta parte del local tiene ventanas. El piso superior está dentro del ambiente mayor del aeropuerto, y a pesar de que no es cerrado tampoco tiene libre circulación del aire. Esto se nota a simple vista y además el Sr. Samar lo señaló como factor determinante de la poca conveniencia del programa en este establecimiento.
- Además consideran que es difícil aplicar aquí el programa, inclusive en la planta inferior, porque la mayoría de los clientes fuman.
- Por lo tanto NO ESTÁN INTERESADOS EN IMPLANTAR CEA.

### **Airport Deli**

Sr. Nelson Pimentel – Supervisor

- NO APLICA CEA
- El Sr. Pimentel tiene cuatro meses trabajando aquí, y no ha visto ni sabido nada del programa.
- Estuvieron afiliados desde el 17 de Octubre de 1997 hasta, como máximo, Junio de 1999.
- Es un restaurant de comidas ligeras, con dos ambientes conectados.

### **Bahía**

Sra. Maruja - Gerente

- En este local no fue impartida la charla sobre capacitación.
- Tiene dos ambientes, uno interior y uno exterior, que se extiende sobre una playa. La división de áreas sólo es realizada en la parte interna, que, por demás, es la menos frecuentada, según informaron.

- Esta parte interna es amplia, aunque cerrada totalmente, y cuenta con a/a.
- La mayoría de la gente, reportan, escoge ubicarse afuera, por lo cual el personal no le plantea la opción de las áreas.
- En la parte interna están colocados los habladores de mesa, de manera muy visible.
- Calculan que la última visita que les realizó el personal de CEA fue hace aprox. 1 año.

### **Bingo Reina Margarita**

Sra. Evelady Sánchez - Gerente de Compras y Proveedores.

- La mayoría de los empleados recibió el curso y considera la Sra. Sánchez que funciona bien.
- El espacio es amplísimo, cuentan con 130 mesas aprox, distribuidas en varios salones interconectados.
- La ventilación, reporta la Sra. Sánchez, es muy buena. Cuentan con numerosos extractores. Esto es necesario ya que aproximadamente el 90% de la clientela es fumadora.
- Cuentan con material de pared, en ambas áreas.
- Les fueron ofrecidos pedestales de madera. Para aprobar su uso dentro del establecimiento se llevó a cabo todo un proceso burocrático que devino en la aceptación del material. Sin embargo, pasó mas de un mes y el personal de CEA nunca le suministró los pedestales finalmente. Por lo tanto, el proceso interno realizado dentro del Bingo Reina Margarita fue en vano, y de estar dispuesto el personal de CEA a suministrar el material ofrecido, tendría que volverse a realizar. A pesar de todo, la Sra. Sánchez sigue estando interesada en que se le suministre este material.
- Los clientes ya están habituados a la separación de las áreas, son clientes básicamente fijos y en mayoría fumadores.
- Hace más de dos meses que el personal de CEA no visita este establecimiento.
- Solicita visitas más frecuentes.

### **Chyppy's (antiguo Rest. El Cubiche)**

Sr. Luis Simosa - Encargado del Salón

- La minoría de los empleados actuales estuvieron en la charla, sin embargo el Sr. Simosa considera que no hace falta repetirla ya que el personal aplica bien el programa y además, la gente lo pide.
- Cuentan con aire acondicionado central, sin embargo falta aire fresco, parece no circular mucho, en especial en la zona de fumadores.
- No le ofrecen las áreas al cliente, según ellos porque la gente lo solicita y no hace falta preguntarle.
- Utilizan material de pared. Tienen de mesa pero no lo usan.

### **Dallas**

Sra. Hilda – Gerente.

- NO APLICA CEA
- Estuvieron trabajando con el programa hasta Agosto de este año.

- Lo dejaron de utilizar porque asumieron una fuerte orientación hacia la clientela fumadora, dejando prácticamente a un lado a los no fumadores.
- Tienen otro perfil actualmente, ya que instauraron un Salón de Habanos dentro de su establecimiento, restringiendo más su clientela hacia los fumadores.
- De modo que NO ESTÁ INTERESADO EN IMPLEMENTAR CEA.

### **Dugout**

Sr. Franklin Ruiz - Gerente de apoyo

- La minoría de los empleados recibió la charla introductoria, por lo tanto, considera el Sr. Ruiz pertinente que se realice otra para refrescar estos conocimientos.
- Los clientes expresan directamente lo agradable que les resulta el ambiente.
- Tienen suficiente material.
- Comunica el Sr. Ruiz que el personal de Dugout está muy pendiente de la correcta ubicación del cliente y de su satisfacción.
- El Sr. Ruiz considera que los turistas reaccionan con mayor agrado ante la división de áreas que los venezolanos.
- Cuando una zona está llena y vienen clientes solicitando mesa en ella, les comunican la situación, y los clientes tienen disposición de esperar hasta una hora por una mesa en la zona deseada. En especial la zona de no fumar, la cual sólo consta de ocho mesas.
- El Programa funciona muy bien aquí, y los clientes se ven agradados.

### **Hotel Blue Lion**

Sr. Gherson Suárez – Gerente de Operaciones

- NO APLICA CEA
- El restaurant no funciona continuamente, ya que, según el Sr. Suárez, no tiene suficiente afluencia de clientela.
- No se les hizo estudio de ventilación en el restaurant.
- No se le ha impartido charla al personal.
- Se les dieron habladores de mesa pero no los usan.
- El programa funcionó con la mayor normalidad posible desde el 15 de Diciembre de 1998, hasta Enero de 1999.
- "El restaurant de este Hotel", según el Sr. Suárez, "tiene un solo ambiente funcionando, donde se fuma libremente. Si alguien se queja del humo entonces se le habilita una mesa en un salón contiguo, el cual corrientemente está vacío. El cliente espera hasta que, rápidamente, está lista su nueva mesa."
- No recuerdan haber sido visitados por el personal de CEA desde hace un buen tiempo.
- El Piso 10 del Hotel es considerado de No Fumadores, mientras no haya mucha demanda de habitaciones, ya que en ese caso no se respeta esa discriminación. De todos modos manifiesta el Sr. Suárez que cada habitación tiene su sistema de extracción del aire, de modo tal que el mismo aire es devuelto a la habitación, no pudiéndose así contaminar otras habitaciones con ese aire."
- NO ESTÁN INTERESADOS EN APLICAR CEA, básicamente porque no tienen un volumen de clientela que lo amerite.

### **Hotel Dynasty**

Sr. Carlos Hernández – Supervisor de mesoneros.

- NO APLICA CEA DESDE HACE UN AÑO. Funcionaron con el programa desde el 26 de Julio de 1997 hasta Octubre de 1998, como máximo.
- Dejaron de aplicar el programa porque se quedaron sin material. Luego, hubo un cambio de gerencia y la gerencia actual no conoce del programa CEA.
- ESTÁN INTERESADOS EN IMPLANTAR CEA. En ese sentido quisieran que se les llevara material de mesa.
- Solicitan el programa porque, según el Sr. Hernández, la clientela lo necesita y pide.

### **Hotel Marbellamar**

Sr. José Luis Cariaco - Encargado matutino del restaurant.

- El Sr. Cariaco reporta que CEA es aplicada en el restaurant, sin embargo "ahora no". Este "ahora no" se debe a que desde hace un año el local no permanece abierto constantemente, está cerrado hasta que le lleguen grupos grandes de huéspedes al hotel, lo cual no es necesariamente en temporadas vacacionales. Además señala el Sr. Cariaco que estos grupos llegan "de vez en cuando".
- Por lo tanto, el restaurant no está abierto al público usualmente, sólo ocasionalmente y para grupos generalmente de extranjeros españoles.
- Cuando el restaurant está abierto, sólo trabaja con 2 mesoneros y uno sólo ofrece la opción de las áreas a los clientes.
- Es un ambiente único, de tamaño mediano. Cuenta con 2 equipos de aire acondicionado, de los cuales uno no funciona.
- El Sr. Cariaco manifestó también que la división de las áreas como está actualmente, es diferente de cómo lo indicó el personal de CEA en su visita inicial. Esto fue cambiado por libre albedrío del personal.
- Tienen suficiente material.
- Manifiesta el Encargado que la clientela reacciona ocasionalmente con desagrado ante la división de las áreas.

### **La Scala - Hotel Hilton**

Sr. Héctor de Sousa - Jefe del Salón

- Todos los empleados actuales recibieron la charla de CEA. Están bien entrenados al respecto.
- Tienen un ambiente único de restaurant, bastante amplio, y una barra en un saloncito aparte con varias mesas.
- Funcionan bien con extractores y a/a.
- El Sr. De Sousa considera que hace tiempo que el personal de CEA no le visita.
- A todos los clientes se les ofrece la opción de las áreas, según comunica el Sr. De Sousa
- El material de mesa le resulta duradero, y tiene en reserva de todos modos.
- La separación de áreas ya es normal para su clientela, y bien recibida.
- Muchos clientes permanecen más tiempo en el local, los no fumadores pueden estar tranquilos aunque haya gente fumando habanos, ya que el ambiente se mantiene limpio para los no fumadores. En especial las mujeres se quedan más tiempo en el local luego de implantada la separación de áreas, se sienten más a gusto.

- El área flotante es movilizada de acuerdo a la demanda de cada área. Conservando, por supuesto, el criterio de la separación de áreas, es decir, de qué lado debe estar cada una, de acuerdo a la ventilación. Es el único restaurant que lo hace correctamente.
- Estuvieron cerrados durante los meses de Mayo y Junio, ya que realizaron remodelaciones: crearon el saloncito con el bar e incorporaron baños dentro del establecimiento.

### **La Proa**

Sr. Rosalino Ramírez – Encargado del Salón.

- NO APLICA CEA.
- Estuvo afiliado desde el 29 de Abril de 1999 hasta Mayo de 1999, es decir, sólo un mes.
- El Sr. Rosalino Ramírez, Encargado del Salón, fue quien dio la información, ya que quien era el contacto, la Sra. Anmary, no sabía del estado del programa en el establecimiento.
- El programa no funcionó aquí porque la zona de no fumadores tenía la playa enfrente, y por lo tanto todos los clientes querían ubicarse ahí, así que no pudo mantenerse la división.
- Luego de haberse hecho el estudio de ventilación, y de suministrarse el material, reporta el Sr. Ramírez que el personal de CEA no volvió nunca a visitarles.
- De modo que NO ESTÁ INTERESADO EN IMPLEMENTAR CEA.

### **Los Peñeros**

Sr. Franco Luciano - Encargado

- El restaurant se encuentra cerrado, desde el 19/10/99 hasta el 25/11/99, por motivo de vacaciones. De todos modos se pudo realizar la entrevista.
- El local es de tamaño mediano. La mayoría de la clientela suele ser fumadora, indica el Encargado.
- Todos los empleados estuvieron presentes en el curso, y no hace falta renovarlo según el Sr. Luciano, ya que lo recuerdan bien.
- Los clientes expresan su agrado por el ambiente que respiran, según el Sr. Luciano. Pero por otra parte, indica también que a veces se presentan quejas en la zona de no fumadores por el humo de cigarro. Ante tal situación, ellos cambian al cliente de mesa.
- No le plantean al cliente la opción de las áreas, sino ocasionalmente, porque según ellos, los mismos clientes participan que área desean tomar.
- Quisieran ser visitados alrededor del 25/11/99 para actualizar el material y el contacto en sí con la gente de CEA, ya que en esa fecha ellos reinician sus actividades dentro del restaurant.

### **Mister Cream**

Sr. Daniel Sánchez - Gerente nocturno.

- La minoría de los empleados recibió la charla introductoria, sin embargo, según el Sr. Sánchez no hace falta, ya que el personal es supervisado acerca de la práctica del programa.
- El local es básicamente una heladería, y tiene hacia el fondo dos salones pequeños con mesas, donde se brinda una gastronomía sencilla.
- Reportan que al principio costó lograr la adaptación de los clientes, pero ya se ha logrado.
- Antes de implantar CEA los no fumadores se quejaban del humo del cigarro.
- Tienen aire frío y en movimiento.
- Consta el local de dos equipos de aire acondicionado y dos extractores de aire.
- Se consideran reconocidos como local modelo por CEA. El Sr. Sánchez comunica que suelen realizarse reuniones de CEA allí, y dio a entender que el local es presentado por CEA como modelo de funcionamiento del programa.
- Les han sido suministradas encuestas para el público acerca de CEA y las han impartido, siéndoles devueltas al personal del Programa.
- El Sr. Sánchez expresa que el personal de CEA les visita con mucha frecuencia, tanto en calidad de representante de CEA como en calidad de cliente (Sras. Milagros y Lorena especialmente)
- Les plantean la opción de las áreas a la mayoría de los clientes, según el Sr. Sánchez.
- Reportan tener mucha concurrencia que permanece por largas horas.
- El Sr. Sánchez comentó: "La gente de CEA viene mucho para acá, cuando van a hacer las supervisiones de los locales afiliados, escogen un par de locales y este siempre es uno de ellos". No especificó de donde tenía la idea de que ese era el mecanismo de supervisión de el personal de CEA.

### **Rubén**

Javier Santiago - Encargado (hijo del dueño, Rubén Santiago)

- Ninguno de los empleados actuales recibió el curso inicial. Sin embargo, el programa se ha mantenido por los dueños, y no considera que haga falta otro curso.
- Les fue suministrado el video también, en un principio.
- Este es un establecimiento de cocina típica margariteña que tiene bastante renombre, por su chef, el Sr. Rubén Santiago, quien es conocido en toda la isla por su cocina.
- El local consiste en una zona interior y una terraza externa, de menor tamaño.
- La división de áreas sólo se aplica en el interior del local, y no en la terraza.
- En la terraza se aceptan ambos grupos, porque, según el Sr. Javier, allí "el aire circula libremente".
- La terraza funciona también entonces a modo de zona flotante, allí se pueden ubicar quienes no tienen cabida en el área de su escogencia en la parte interna.
- El Sr. Javier no recuerda si hubo señalamientos acerca de modificaciones necesarias en el sistema de ventilación. El ambiente interno se siente agradable.
- El personal le plantea al cliente la opción de las áreas, según el Sr. Javier, pero solo a los clientes nuevos, ya que el restaurant tiene ya una clientela fija que sabe donde le corresponde sentarse, en caso de ser en el área interior.
- Al principio, dice el Sr. Javier, costó lograr la aceptación del programa por parte de la gente, pero ya está lograda.

- El Personal de CEA les visita cada dos meses aprox.
- El establecimiento cambió de local, se mudó, y CEA continuó con el.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agency for Environment Protection. [www.epa.gov/iaq/pubs/etsbro.html](http://www.epa.gov/iaq/pubs/etsbro.html)

American Lung Association of Washington. [www.alaw.org/fasecond.html](http://www.alaw.org/fasecond.html)

BERG, Ludwig. *Etica Social*. Madrid: Rialp, 1964.

BRICEÑO-LEÓN, Roberto. *El futuro de las ciudades venezolanas*. Caracas: Lagoven, 1986.

CASTILLO, Carlos. *Vida urbana y urbanismo*. Bogotá: Andes, 1977.

*Cómo afrontar un tema actual*. International Hotel and Restaurant Association, y Avecintel (Asociación Venezolana de Hoteles Cinco Estrellas) Serie *Convivencia en Armonía*. Caracas, 1999.

*Cómo utilizar eficientemente la ventilación*. International Hotel and Restaurant Association, y Avecintel (Asociación Venezolana de Hoteles Cinco Estrellas) Serie *Convivencia en Armonía*. Caracas, 1999.

*Convivencia en Armonía en América Latina*. International Hotel and Restaurant Association. Serie *Convivencia en Armonía*. México, 1999.

DE TERÁN, Fernando. *EL problema urbano*. Barcelona, España: Salvat, 1982.

ECOBICHON, D. y WU, Joseph M. *Environmental Tobacco Smoke. Proceedings of the International Symposium at Mc Gill University 1989*. Lexington books, Toronto, 1990.

HERNANDEZ, FERNANDEZ, BAPTISTA. *Metodología de la Investigación*. México, MC Graw Hill, 1996.

*Hoteles y Restaurantes alrededor del mundo satisfaciendo las distintas expectativas de sus clientes*. International Hotel and Restaurant Association, y Avecintel (Asociación Venezolana de Hoteles Cinco Estrellas) Serie *Convivencia en Armonía*. Caracas, 1999.

International Hotel & Restaurant Association. [www.ih-ra.com](http://www.ih-ra.com)

KORN, Francis, LAZARFELD, P, et al. *Conceptos y variables en la investigación social*. Buenos Aires, 1969.

LEFEBVRE, Henri. *El derecho a la ciudad*. Barcelona, España: Península. Tercera Edición. 1975

*Tobacco Smoke and the Hospitality Industry*. British American Tobacco, Reino Unido, 1999.

WELLS, Tana. *Miedo de vivir*. Valparaíso: Agora, 1996.

WIRTH, Louis. *El urbanismo como modo de vida*. Buenos Aires: Ediciones 3, 1964



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

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

La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar.

Realizado por: María Gabriela Gómez Bernárdez



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# OBJETO DE ESTUDIO

- El objeto del presente estudio fue describir la situación del Programa *Convivencia en Armonía* en las ciudades de Caracas y Porlamar.
- *Convivencia en Armonía* es una iniciativa privada internacional que busca la armonía social a través de un Programa diseñado para satisfacer las necesidades tanto de los fumadores como de los no fumadores en los establecimientos de hospitalidad.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# ANTECEDENTES

- Convivencia en Armonía tuvo su origen en Francia, por iniciativa de la IH &RA. Con el apoyo de las empresas tabacaleras se ha extendido a más de 40 países del mundo.
- El Programa tiene cuatro años funcionando en Latinoamérica, y dos en Venezuela. Esta es la primera evaluación de su desarrollo.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# PROBLEMA

Conocer el estado del Programa Convivencia en Armonía en Caracas y Porlamar a través de los aspectos Ventilación, Comunicación, Capacitación y Respuesta del cliente; y conocer igualmente la reacción del público, ante el contenido de Convivencia en Armonía, para 1999.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# OBJETIVOS

## Objetivo General

Evaluar el Programa *Convivencia en Armonía* en las ciudades de Caracas y Porlamar a través de entrevistas a los propietarios o encargados de todos los establecimientos afiliados al Programa.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# OBJETIVOS

## Objetivos Específicos

1. Conocer cuántos de los 84 locales afiliados al Programa, aplican el Programa, a través de sus tres aspectos: ventilación, capacitación y comunicación.
2. Conocer cuáles aspectos no se están desarrollando en los establecimientos que no aplican el Programa *Convivencia en Armonía*, y cuál es la causa de esta situación.
3. Conocer los aciertos y las fallas del Programa en cuanto a la capacitación del personal, estructuración del espacio, inversión realizada, y medios comunicativos, dentro de los locales que sí lo aplican.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# HIPÓTESIS

1. En más del 51% de los establecimientos afiliados a *Convivencia en Armonía* el Programa funciona con normalidad, llevándose a cabo sus tres aspectos de la manera prevista en los estándares internacionales.
2. En más del 51% de los establecimientos afiliados a *Convivencia en Armonía* la capacitación del personal está deficiente. Algunos de los aspectos de atención al cliente no se cumplen a cabalidad.
3. En más del 51% de los establecimientos afiliados a *Convivencia en Armonía* la ventilación es deficiente, la circulación del aire no es la adecuada para la separación de zonas de fumadores y no fumadores.
4. En más del 51% de los establecimientos afiliados a *Convivencia en Armonía* la respuesta de la clientela es positiva ante la separación de las áreas del Programa.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# MARCO TEÓRICO

- Hay una lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores en los espacios privados de uso público, como lo son los restaurantes y hoteles.
- Los fumadores y no fumadores pueden convivir en un mismo espacio.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# MARCO METODOLÓGICO

## Definición operacional de las variables

- **Programa Convivencia en Armonía**

Conjunto de procedimientos a aplicarse en establecimientos de hospitalidad con la finalidad de establecer dos áreas separadas, una de fumadores y otra de no fumadores, entre las cuales los clientes escogerán donde ubicarse.

- **Establecimientos afiliados**

Los 83 locales que han accedido a incluir el Programa *Convivencia en Armonía* en su funcionamiento cotidiano. en las ciudades de Caracas y Porlamar .



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# MARCO METODOLÓGICO

- Se desarrolló un instrumento de investigación conformado por cuatro secciones. Sección 1: Ventilación, sección 2: Capacitación, sección 3: Comunicación, y sección 4: Respuesta del Cliente.



# MARCO METODOLÓGICO

- Los locales fueron clasificados según su tamaño en:

Pequeños (menos de 15 mesas)

Medianos (15-30 mesas)

Grandes (más de 30 mesas)



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# MARCO METODOLÓGICO

## Caracas: distribución del universo de establecimientos.

- Total: 58
- Visitados: 53 (91%)
- Que aplican el Programa: 45 (85%)
- Total pequeños: 12
  - Pequeños visitados: 10 (83%)
  - Pequeños que aplican el programa: 09 (90%)
- Total medianos: 29
  - Medianos visitados: 28 (97%)
  - Medianos que aplican el programa: 22 (79%)
- Total grandes: 17
  - Grandes visitados: 15 (88%)
  - Grandes que aplican el Programa: 14 (93%)



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# MARCO METODOLÓGICO

## Porlamar: distribución del universo de establecimientos.

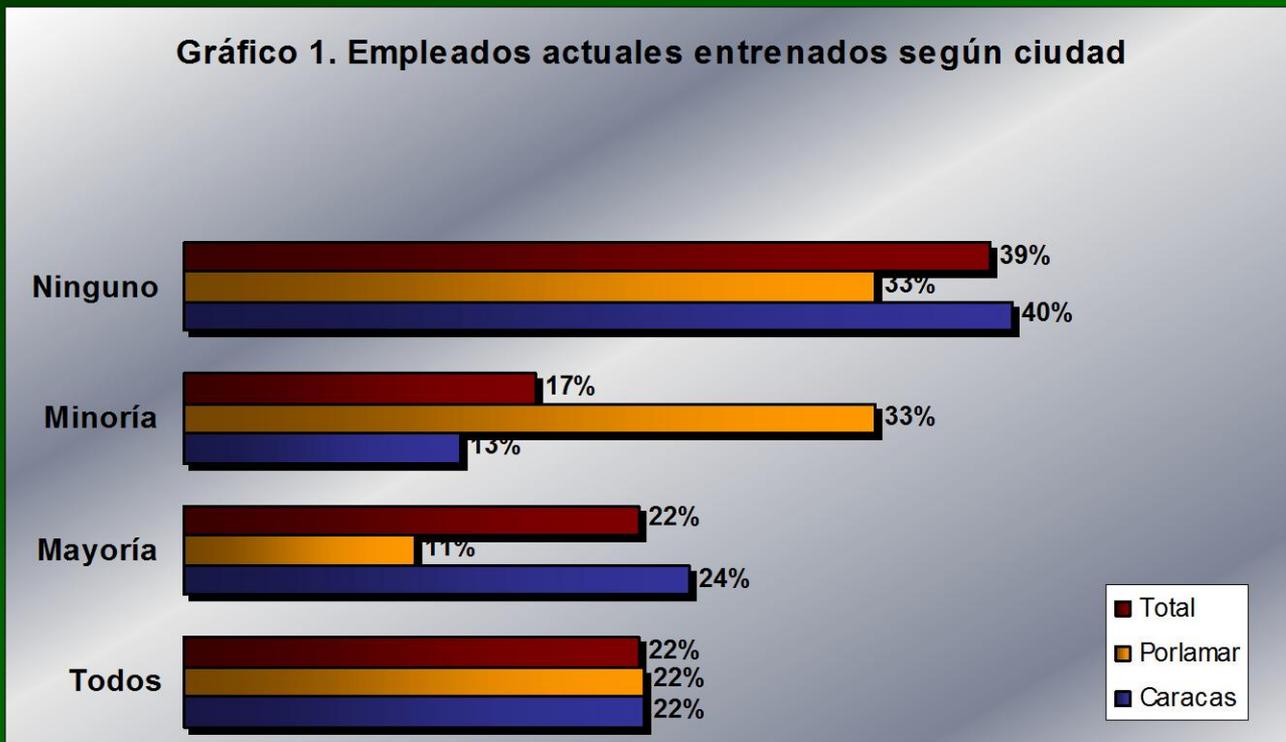
- Total: 25
- Visitados: 20. (80%)
- Que aplican el programa: 09 (45%)
- Total Pequeños: 08
  - Pequeños visitados: 07 (88%)
  - Pequeños que aplican el programa : 0
- Total medianos: 12
  - Medianos visitados: 10 (83%)
  - Medianos que aplican el programa: 7 (70%)
- Total grandes: 05
  - Grandes visitados visitados: 03 (60%)
  - Grandes que aplican el programa: 2 (75%)



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# RESULTADOS

## 1. Capacitación





La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# RESULTADOS

## 2. Ventilación

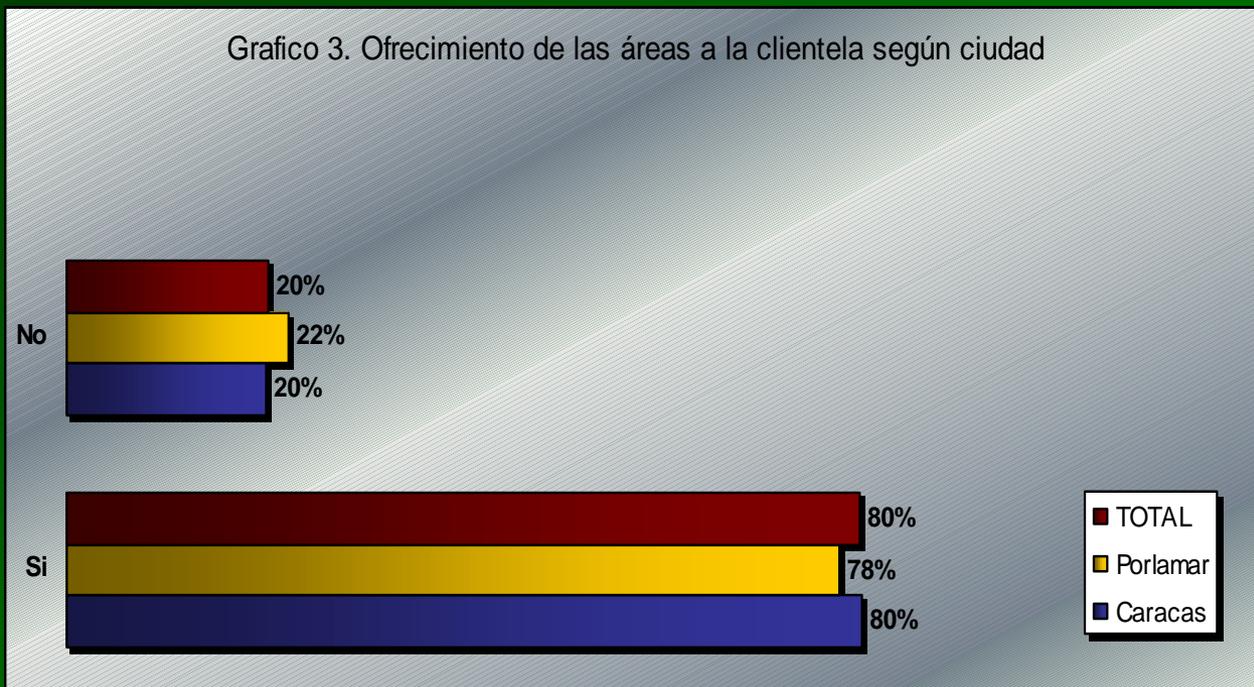




La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# RESULTADOS

## 3. Comunicación

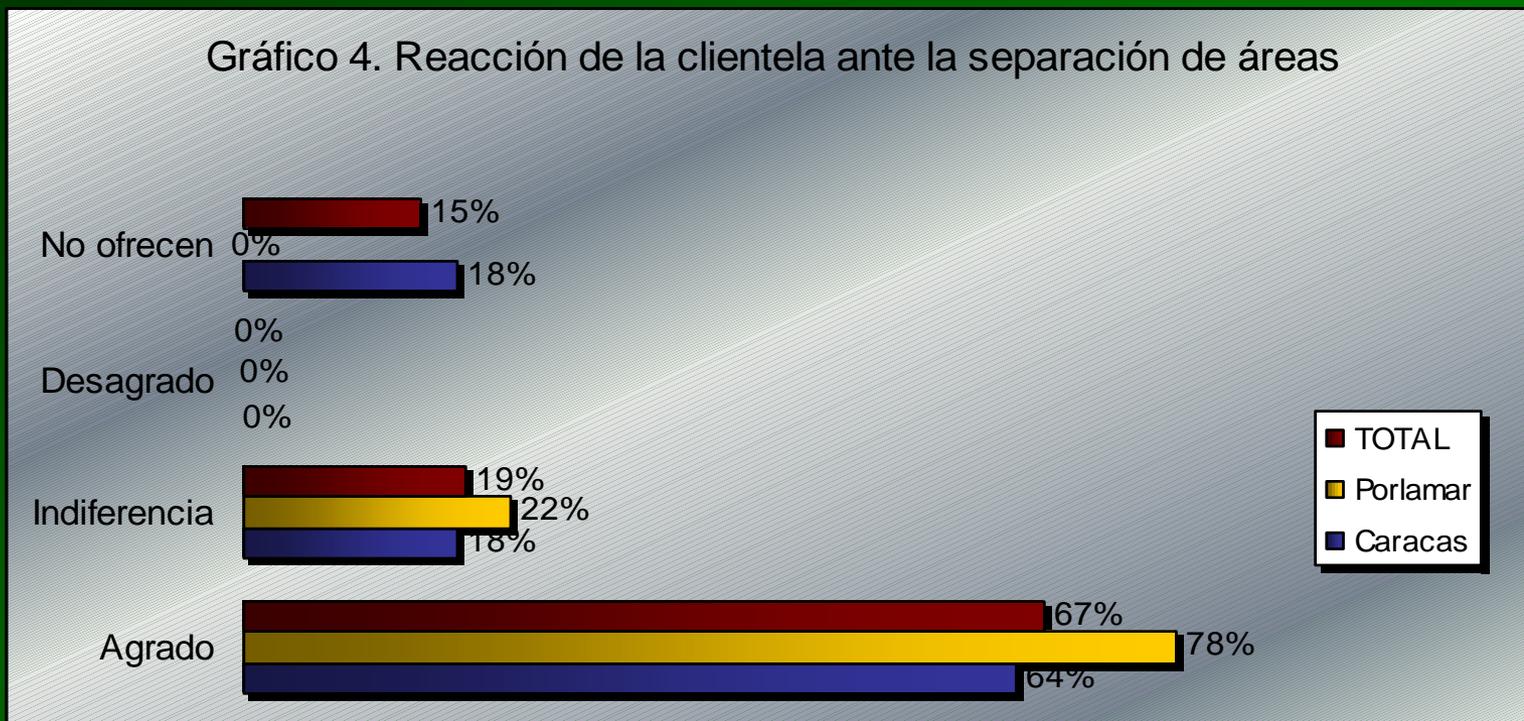




La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# RESULTADOS

## 4. Respuesta del cliente





La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# CONCLUSIONES

- De los 83 locales afiliados, se pudieron visitar 73. De éstos, 54 aplican el Programa. Esto representa el 74% de los visitados, y el 65% de los afiliados.
- Más del 51% de los locales aplicaba el Programa, verificándose la primera hipótesis del estudio.



# CONCLUSIONES

## Establecimientos que no aplican el Programa

- Los establecimientos visitados que no aplican el Programa son 19, 8 en Carcas y 11 en Porlamar.
- El 37% no aplica el Programa porque no lo considera necesario.



# CONCLUSIONES

## Establecimientos que no aplican el Programa

- 32% no aplica *Convivencia en Armonía* debido a tener material insuficiente, y recibir escasas visitas del personal del Programa.
- El 21% de los establecimientos están cerrados.
- El 10% no completó el proceso de afiliación.



# CONCLUSIONES

## Establecimientos que aplican el Programa

### 1. Capacitación

- En el 56% de los locales la minoría o ninguno de sus empleados actuales recibieron el curso de capacitación.
- Los entrevistados que recibieron el curso lo consideran educativo, claro, y efectivo para su personal.

**La opinión acerca del curso es positiva, pero la cantidad de empleados actuales que lo recibieron es baja, lo cual es negativo.**



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# CONCLUSIONES

## Establecimientos que aplican el Programa

### 2. Ventilación

- El 98% de los entrevistados manifestó creer que los clientes están a gusto con el aire.
- 96% de los restaurantes aparenta tener un aire agradable.

**El Programa resulta fácil de implantar a nivel de ventilación, lo cual es positivo, y el ambiente de sus locales afiliados es agradable, lo cual es muy positivo.**



# CONCLUSIONES

## Establecimientos que aplican el Programa

### 3. Comunicación

- 80% de los locales ofrece las áreas a sus clientes.

**La identificación del Programa en los locales está bien. La dotación de materiales no está bien. El ofrecimiento de áreas no está funcionando bien, aunque tampoco es preocupante.**



# CONCLUSIONES

## Establecimientos que aplican el Programa

### 4. Respuesta del cliente

- El 67% de los entrevistados indicó que los clientes se sienten agradados con el ofrecimiento de las áreas.

**La situación del ambiente es positiva. En cuanto a la reacción del cliente ante el aire, y en cuanto a la permanencia de los clientes en el local.**



# RECOMENDACIONES

- La alta frecuencia de visita a los establecimientos por parte del personal del Programa es positiva y necesaria para su buen funcionamiento, una baja frecuencia puede llevar a su desafiliación.
- Es importante suplir de material suficiente a los establecimientos, puesto que de lo contrario el Programa no funciona a cabalidad, y los locales tienden a desafiliarse.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# RECOMENDACIONES

- No es recomendable la afiliación *Convivencia en Armonía* de tascas o locales básicamente nocturnos, ni de cafés o panaderías.
- El contacto frecuente con los establecimientos es importante para estar al tanto de su situación, de manera de mantener actualizado el listado de locales afiliados al Programa.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

En los restaurantes y hoteles se  
desdibuja la línea divisoria entre  
espacio privado y espacio público.

Los restaurantes y hoteles son  
establecimientos privados pero de uso  
público.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- La explicación de *Convivencia en Armonía* fue apoyada teóricamente en material oficial del Programa, proveniente de la **International Hotel and Restaurant Association.**



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Se encontraron varias fuentes para la problemática del fumador pasivo, a nivel médico y en cuanto a la dinámica que ha generado en las sociedades.

**Ecobichon.**

**American Lung Association of Washington.**

**Agency for Environment Protection.**

**International Hotel and Restaurant Association.**

**British American Tobacco.**

**Wells**



# FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Para la parte de la ciudad y la lucha por el espacio:

**Wirth**, su concepción de la ciudad.

**Lefebvre**, su idea de lo urbano

**De Terán**, su explicación del papel de la Sociología en la interpretación de la realidad urbana.

**Roberto Briceño-León**, su visión de la evolución de la ciudad de Caracas.



La lucha por el espacio entre fumadores y no fumadores. El Programa Convivencia en Armonía.  
Un estudio de casos: Caracas y Porlamar. UCAB 2000.

# FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- En cuanto a la metodología de investigación, se consultó **Korn y Lazarsfeld**, acerca de la investigación social; y **Hernández, Fernández y Baptista** en cuanto a investigación científica en general.