



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
ESPECIALIDAD: RELACIONES INDUSTRIALES
MENCIÓN: SIN MENCIÓN

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO
DESCRIPTORES DE TRABAJO DECENTE EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS CONSOLIDADAS VENEZOLANAS

Caracas-2013

DEDICATORIA

Esta tesis, antes que a mi padres, te la dedico a ti querida hermana mía, por todo tu cariño y amor. Espero que esto te sirva de ejemplo para ser una mujer de éxito en un futuro, que de seguro así será.

A mi Tía, que no hay momento que no te recuerde y no piense en ti.

¡Mi Gran Madre! Que siempre estuvo brindándome su apoyo incondicional y confianza en todo momento. ¡Te amo mami!

A mi Padre, que con su carácter especial se preocupó siempre por brindarme la mejor educación, para que sea una mujer de bien.

A mis Hermanos, que aunque no estamos siempre juntos, somos una gran familia. Y con quien compartí más, Yiyito, aunque tengamos personalidades diferentes, te quiero mucho.

Yenssi Y. Felizzolas Roa

Indudablemente, no estuviera donde estoy en esta etapa de mi vida, ni todo esto hubiera sido posible sin tu apoyo, amor y comprensión, ¡Te quiero muchísimo mamá! Y que sigan los éxitos...

A mi Abuelita, siempre presente en mi día a día, no dejes nunca de ser mi ángel de la guarda.

A mi Tía Pela, siempre por su consejo oportuno y su incondicional cariño.

A mis Hermanas, Andrea y Vicky, como hermano mayor les doy prueba de que cuando uno se traza metas, con esfuerzo todo es posible. ¡Soñemos en grande!

A mi Papá, porque sé que siempre estará en las buenas y en las no tan buenas.

A mi Abuela Zoraida, sé que siempre estás conmigo, me cuidas y me proteges...

A todos quienes directa o indirectamente me han formado en la persona de bien que soy, ¡Gracias!

Alejandro J. Duque Porras

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia, queremos agradecer a Dios, quien nos dio la sabiduría y el aplomo para seguir adelante.

A nuestro tutor académico, Víctor Maldonado, quien nos guio hacia la senda del éxito, dándonos consejos y recomendaciones necesarias para que culmináramos con creces este proyecto.

A la Sra. Dunia de Barnola, como tutora empresarial, muchísimas gracias por darnos todo su apoyo, confiando plenamente en nosotros y dándonos las herramientas necesarias para que nuestra tesis de grado fuera mucho más rica en contenido, abriéndonos el camino con sus buenos consejos y atinadas recomendaciones.

A la Organización Venezuela Competitiva, por su disposición en todo momento de apoyarnos, acogiéndonos en su programa Triple A: Acompañamiento, Asesoría y Asistencia, para que materializáramos este proyecto.

A la Sra. Alicia Rodríguez, quien muy amablemente concretó todas las citas con las empresas participantes, y además procuró que las mismas se llevaran de manera exitosa.

A las empresas participantes, las cuales nos atendieron de manera muy empática, brindándonos toda su ayuda y colaboración.

Al profesor Evaristo Diz, quien nos apoyó de manera desinteresada, gracias por su ayuda y colaboración.

A la profesora Carmen Mosquera, por darnos el empuje previo y motivarnos a dar lo mejor desde el comienzo.

A todos aquellos profesores, amigos, compañeros y colegas que participaron de manera directa o indirecta en la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE

RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
OBJETIVOS	21
II. MARCO TEÓRICO	22
1. TRABAJO	22
1.1. Definición.....	22
1.2. Trabajo y Globalización.....	23
2. TRABAJO DECENTE	25
2.1. La Organización Internacional del Trabajo: ¿Por qué es relevante su criterio para medir las condiciones de trabajo?	25
2.2 ¿Qué es la Organización Internacional del Trabajo?	26
2.3. Conceptualización de Trabajo Decente.....	28
2.4 Dimensiones del Trabajo Decente.....	28
2.5 Trabajo Decente: un enfoque integrado	29
2.6 Trabajo Decente y desarrollo	29
2.7. ¿Por qué Trabajo Decente?	33
3. PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (PYME)	34
3.1 Conceptualización de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME)	34
3.2. Aportes	35
3.3. Características de una PYME.....	36
3.4. Principales Necesidades	36
3.5. Instituciones venezolanas vinculadas a la pequeña y mediana empresa.....	38
3.6. Calidad y condiciones del empleo generado por las Pymes.....	39

4. VENEZUELA COMPETITIVA	41
4.1 ¿Qué es Venezuela Competitiva?.....	41
4.2. Visión y Misión.....	42
4.3. Programa: Casos Exitosos de Venezuela Competitiva	43
III. MARCO METODOLOGICO	45
El tipo de estudio	45
Población y muestra de estudio	45
Instrumento de recolección	46
Método o técnica estadística de análisis	47
Operacionalización de las variables.....	49
Factibilidad de la investigación	51
Consideraciones éticas	52
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	53
Hallazgos	53
Características de la muestra: tabulación simple	56
Seguridades básicas	58
Seguridad en el empleo.....	61
Seguridad en el trabajo.	64
Seguridad profesional	69
Seguridad de ingresos	71
Seguridad de representación	73
Árbol del análisis de datos basado en frecuencias relativas de cada una de las dimensiones	74
Sistema de ponderación para determinar el índice global	77
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	85

ANEXOS	88
ANEXO A. Tasa de desempleo en venezuela para el período 1999-2011. Fuente extraída del banco central de venezuela (BCV) y del instituto nacional de estadísticas (INE).....	89
ANEXO B. Decreto n° 9.322 de inamovilidad laboral, en Gaceta Oficial n° 40.079.....	90
ANEXO C. Artículos 53, 54, 55 y 56 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcyamat).	93
ANEXO D. Transcripciones parciales de cada entrevista hecha, a los actores claves dentro de las pequeñas y medianas empresas participantes del estudio.	101
ANEXO E. Carta de solicitud de colaboración para las pequeñas y medianas empresas participantes, elaborada por venezuela competitiva	128
ANEXO F. Instrumento de recolección de información	130
ANEXO G. Carta de certificación de entrevistas y encuestas hechas, elaborada por venezuela competitiva.....	135
ANEXO H. Carta genérica de agradecimiento de los tesistas para con las empresas participantes del estudio.....	136
ANEXO I. Chi cuadrados	137

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 1. Concepción del Trabajo Decente acorde a los empleadores.....	31
Tabla 2. Empresas participantes.	46
Tabla 3. Operacionalización de la variable Trabajo Decente	48
Tabla 4. Tabulación Simple: Sexo.	56
Tabla 5. Tabulación Simple: Nivel de Instrucción Alcanzado.	57
Tabla 6. Tabulación Simple: Oportunidad de Formación.....	58
Tabla 7. Tabulación Simple: Financiamiento de la formación.	59
Tabla 8. Tabulación Simple: Para desempeñar su trabajo requiere.	60
Tabla 9. Tabulación Simple: Antigüedad en el empleo	61
Tabla 10. Tabulación Simple: Tipo de contrato.....	62
Tabla 11. Tabulación Simple: Promoción y ascenso	63
Tabla 12. Tabulación Simple: Existencia de delegado de prevención.....	64
Tabla 13. Tabulación Simple: Existencia de un comité de seguridad y salud.....	65
Tabla 14. Tabulación Simple: Utilización de equipos de protección	66
Tabla 15. Tabulación Simple: Consulta al médico por un problema.....	67
Tabla 16. Tabulación Simple: Consultas médicas relacionadas al trabajo	68
Tabla 17. Tabulación Simple: Discriminación por cuestiones laborales	69
Tabla 18. Tabulación Simple: Reconocimiento por ascenso	70
Tabla 19. Tabulación Simple: Retribución salarial.....	71
Tabla 20. Tabulación Simple: Facilidades de crédito.....	72
Tabla 21. Tabulación Simple: Seguridad de Representación	73
Tabla 22. Criterio para la toma de decisiones (I).....	78

Tabla 23. Criterio para la toma de decisiones (II)	78
Tabla 24. Criterio para la toma de decisiones (III)	79
Tabla 25. Número de variables para cada dimensión.	79

GRÁFICOS

Gráfico 1. Tabulación Simple: Sexo.....	56
Gráfico 2. Tabulación Simple: Nivel de Instrucción Alcanzado.	57
Gráfico 3. Tabulación Simple: Oportunidad de Formación.....	58
Gráfico 4. Tabulación Simple: Financiamiento de la formación.....	59
Gráfico 5. Tabulación Simple: Para desempeñar su trabajo requiere.....	60
Gráfico 6. Tabulación Simple: Antigüedad en el empleo.....	61
Gráfico 7. Tabulación Simple: Tipo de contrato	62
Gráfico 8. Tabulación Simple: Promoción y ascenso.....	63
Gráfico 9. Tabulación Simple: Existencia de delegado de prevención	64
Gráfico 10. Tabulación Simple: Existencia de un comité de seguridad y salud.....	65
Gráfico 11. Tabulación Simple: Utilización de equipos de protección	66
Gráfico 12. Tabulación Simple: Consulta al médico por un problema.....	67
Gráfico 13. Tabulación Simple: Consultas médicas relacionadas al trabajo	68
Gráfico 14. Tabulación Simple: Discriminación por cuestiones laborales.....	69
Gráfico 15. Tabulación Simple: Reconocimiento por ascenso.....	70
Gráfico 16. Tabulación Simple: Retribución salarial	71
Gráfico 17. Tabulación Simple: Facilidades de crédito.....	72
Gráfico 18. Tabulación Simple: Seguridad de Representación	73
Gráfico 19. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Formación.....	74
Gráfico 20. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Empleo.....	74

Gráfico 21. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Trabajo.....	75
Gráfico 22. Árbol de análisis de datos para Seguridad Profesional (I).....	75
Gráfico 23. Árbol de análisis de datos para Seguridad Profesional (II)	76
Gráfico 24. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Ingreso.	76
Gráfico 25. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Representación	76
Gráfico 26. Flujograma para la toma de decisiones relacionadas con el Trabajo Decente ..	77
Gráfico 27. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Empleo.	80
Gráfico 28. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Formación.	80
Gráfico 29. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Trabajo y Profesional.	81
Gráfico 30. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Ingreso.....	81
Gráfico 31. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Representación.	81

RESUMEN

La presente investigación, partiendo de una serie de conceptos e investigaciones sobre el Trabajo Decente y la Pequeña y Mediana Industria (Pymes), propone determinar el conocimiento o no del modelo de Trabajo Decente definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en una muestra representativa de Pymes venezolanas, partiendo del criterio, que se trabajó con aquellas que hayan sido reconocidas con el premio a la excelencia de la Organización No Gubernamental: Venezuela Competitiva. En este sentido, se construyó un marco teórico fundamentado en documentos previos sobre Trabajo Decente que ha venido desarrollando la OIT, además de características que identifican a la pequeña y mediana empresa venezolana, así como también definiciones de lo que para Venezuela Competitiva, en el marco de su metodología de trabajo, son Pymes venezolanas exitosas, todo esto aplicado en la Región Capital del país. A partir de los objetivos planteados en la investigación, se procedió a la recopilación de información pertinente, recabada mediante encuestas a trabajadores de dichas organizaciones, y a su vez, entrevistas a Gerentes del área de RRHH. A través de los resultados, se establecieron descriptores para nuestro estudio, que nos permitió llegar a conclusiones sobre si hay conocimiento o no del concepto de Trabajo Decente en las Pymes venezolanas exitosas, lo cual ayudará a posteriores investigaciones que hagan referencia al tema relacionado con empleos de calidad, trabajo digno y de óptimas condiciones, entre otros.

Descriptores: Trabajo Decente, Pymes, Venezuela Competitiva, Pymes Consolidadas Venezolanas, Descriptores de Trabajo Decente.

INTRODUCCIÓN

A mediados del año 1999, en el Informe para la Conferencia Internacional del Trabajo, el ex Director General de la OIT, Juan Somavia (2000), introduce por primera vez el concepto de Trabajo Decente. A casi catorce años de este hecho, esta idea se ha convertido en el objeto fundamental de la OIT:

El Trabajo Decente implica acceder al empleo en condiciones de libertad y de reconocimiento de los derechos básicos del trabajo. Estos derechos garantizan que no haya discriminación ni hostigamiento, que se reciba un ingreso que permita satisfacer las necesidades y responsabilidades básicas económicas, sociales y familiares, y que se logre un nivel de protección social para el trabajador, la trabajadora y los miembros de su familia. Estos derechos también incluyen el derecho de expresión y de participación laboral, directa o indirectamente a través de organizaciones representativas elegidas por los trabajadores y trabajadoras.

Es por este motivo que la OIT desde su creación, ha buscado promover la importancia de generación de políticas de empleo, y también de instituciones que garanticen seguridad y protección social, no solamente con el fin de velar por que exista un balance de vida/trabajo óptimo, sino también en aras de dar con estrategias que garanticen un desarrollo económico de los países a largo plazo.

Bajo este panorama, y tomando en cuenta que en nuestros tiempos vivimos en un mundo más globalizado, ensamblar los objetivos estratégicos enmarcados para lograr Trabajo Decente resulta un reto que solamente está al alcance de programas efectivos que logren promover desde los derechos en el trabajo hasta el desarrollo institucional.

De estas transformaciones, para acometer las tareas del desarrollo, Venezuela, participante activa dentro de la Organización Internacional del Trabajo, tiene por delante un escenario lleno de retos socioeconómicos y socioculturales que, a juicio de nuestra investigación, deberá ser afrontado desde la priorización de la promoción de empleos

productivos, y que dentro de las organizaciones, cuando se den a la tarea de emplear talento, estén concientizadas en generar Trabajo Decente.

Debemos señalar que en el marco de la OIT, los programas para la creación de Trabajo Decente son focalizados en la creación de oportunidades en aquellos sectores productivos que sean más prolíferos. Para nuestro país, es el caso de las pequeñas y medianas empresas (Pymes), que constituyen en gran medida, el motor de producción y desarrollo de todos aquellos vastos rubros que cubren la economía venezolana.

Aunado a ello, y para delimitar nuestro espectro muestral de la selección de Pymes para el estudio, desde 1994, existe una organización que ha venido estimulando las capacidades competitivas de los venezolanos, a través del estudio y divulgación de las claves de éxito de personas y organizaciones nacionales destacadas por sus valores y cultura en pro de la excelencia, esa es Venezuela Competitiva. Gracias a ella, existen Pymes exitosas y consolidadas en suelo nacional.

Es por ello, por todo lo anteriormente descrito, que la presente investigación se centrará en determinar si hay conocimiento sobre el Trabajo Decente, en una muestra representativa de Pymes venezolanas, con la particularidad de que las mismas, apalancados en la metodología de la Organización No Gubernamental, Venezuela Competitiva, están consolidadas en el mercado venezolano y son exitosas.

Este trabajo de grado está estructurado en cinco capítulos como se indica a continuación:

CAPITULO I: EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES, comprende su planteamiento y delimitación, justificación, objetivos tanto general como específicos que soportan la investigación, así como una definición de términos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO, enuncia los antecedentes y plantea las bases teóricas relativas al estudio.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO, detalla los aspectos metodológicos que permitieron desarrollar la investigación. Se describen en este capítulo el tipo de investigación, población, las técnicas de investigación y procedimientos.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS, muestra los datos procesados y analizados de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, argumenta una serie de conclusiones y sugiere ciertas recomendaciones a fin de procurar el desarrollo de las Pymes y la generación de empleos de calidad dentro de las mismas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es indudable la importancia que tiene el trabajo para los seres humanos, es grande, nos da un sentido de pertenencia y dignidad personal, además es el ámbito en el que confluyen los objetivos económicos y sociales de los mismos, supone producción e ingresos, pero asimismo, supone integración social; es decir, es un elemento primordial que usamos a la hora de interrelacionarnos con la sociedad. Se trata a la vez de una responsabilidad individual y de una actividad social, que a menudo requiere la conformación de un equipo y operar como un conjunto bajo una cooperación efectiva. Puede ser fuente de dignidad y de satisfacción, pero también puede ser fuente de explotación y frustración (Oficina Internacional del Trabajo, 2006). El trabajo en sí entonces es un indicador totalmente determinante de la manera en que vivimos el presente y nuestra perspectiva de futuro o proyecto de vida.

En definitiva, el trabajo tiene, o ha tenido hasta ahora para el hombre, la función de darle la oportunidad a cada de persona de inmiscuirse, participar activamente y añadir valor agregado a un insumo, otorgándole un reconocimiento por lo que conllevó el haber concretado lo producido. Todo esto tiene una clara dimensión ética, en tanto remarca una capacidad, una potencialidad en las personas.

Para la Oficina de País de la OIT para la Argentina, creadora del Programa Multimedial de Capacitación “Construir Futuro con Trabajo Decente”, reseña que:

El derecho al trabajo es además uno de los aspectos sustantivos del derecho ciudadano. Existe el derecho a tener un trabajo que no menoscabe a la persona, que le permita alcanzar su sustento, favorecer su desarrollo personal y construir su identidad. La formación en y para el trabajo es formación de ciudadanos y ciudadanas. Por eso, cuando se habla de derechos laborales se habla de derechos humanos, que son todos aquellos derechos que permiten vivir mejor y con dignidad, conviviendo en sociedad.

Todo empieza cuando se da a conocer en la Memoria del ex Director General, Juan Somavia, a la Conferencia Internacional del Trabajo de 1999 (87.a reunión), una descripción de lo que al presente conocemos como Trabajo Decente:

Actualmente, la finalidad primordial de la OIT es promover oportunidades para que los hombres y las mujeres puedan conseguir un trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

Tal es la finalidad principal de la Organización hoy en día. El Trabajo Decente es el punto de convergencia de sus cuatro objetivos estratégicos: la promoción de los derechos fundamentales en el trabajo; el empleo; la protección social y el diálogo social. Esto debe orientar las decisiones de la Organización y definir su cometido internacional en los próximos años.

Una vez ya establecidos bajo estos puntos, viene a orden estipular un concepto conciso de lo que es Trabajo Decente, y no es más cualquier trabajo que se realice en “condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana” (Somavía, 2000), caracterizado por cuatro componentes clave:

1. Promoción del empleo
2. Promoción de los derechos laborales
3. La protección social contra las situaciones de vulnerabilidad
4. Fomento del diálogo social

El Trabajo Decente como herramienta fundamental logra que se comprenda entonces que “proveer el empleo sin considerar su calidad y contenido no conduce hacia el progreso.” (Rodgers, 2002).

Según la Oficina de País de la OIT para la Argentina (2011) en un período de tiempo relativamente breve:

Este concepto ha logrado un consenso internacional entre gobiernos, empleadores, trabajadores y la sociedad civil sobre el hecho de que el empleo productivo y el Trabajo Decente son elementos fundamentales para alcanzar una globalización justa, reducir de la pobreza y obtener desarrollo equitativo, inclusivo y sostenible.

Ahora bien, cuando hablamos de Trabajo Decente, según Zúñiga (2011):

También estamos hablando de calidad del trabajo y de su contrapartida o antónimo, trabajo precario. El concepto alude no solo a las características del empleo, también incorpora el capital humano acumulado, las capacidades de los sujetos para alcanzar una vida digna y las oportunidades que se ofrecen para ello.

El conjunto de deficiencias que convierten a un empleo de calidad en uno precario, es que si este no ofrece las oportunidades para que el sujeto se desarrolle, potencie o maximice sus capacidades, y, por el contrario, el trabajador se encuentra “atrapado” en una actividad que no se corresponde con sus posibilidades de desarrollo, ese empleo también es precario, ya que no le permite obtener todos los beneficios que el trabajador podría o estaría en capacidad de alcanzar.

Según Godfrey, 2003(cp. Zúñiga, 2011) el empleo decente solo existe cuando hay posibilidades de que todos los trabajadores puedan tener acceso a él y para ello es condición indispensable la presencia de un contexto económico, político, y social que lo permita. Ello significa que el país debería contar con un musculo institucional y una capacidad política que permita generar las condiciones necesarias para activar el aparato productivo bajo la premisa indiscutible de generar empleos de calidad. Si las condiciones económicas y sociales son un impedimento, pues el país tendría que trabajar para crear el entorno adecuado.

Nuestro país, Venezuela, enfrenta un panorama desalentador, donde se percibe que la sociedad está apesada por grandes cinturones de marginalidad, hechos delictivos, precariedad en sistemas de salud, astucia política, pasando también por una crisis financiera, donde no se ven programas consistentes en pro del desarrollo, y a su vez todo esto dentro de una economía debilitada por escasez de inversiones, mala distribución de riquezas, devaluación de la moneda, entre otras causas, lo que ha conllevado así a una seria incertidumbre e inestabilidad social. (Zúñiga, 2011)

Como consecuencia derivada de esta situación antes descrita, el sector laboral ha sido afectado de manera notoria, vislumbrando altos índices de desempleo (Ver anexo A), dando paso a una economía informal que cada vez se incrementa, afectando seriamente a los venezolanos en su poder adquisitivo, en sus ingresos, puesto que se ha proliferado la

dependencia hacia la importación de productos, teniéndose que pagar a un precio muy costoso.

Por ende, el país debería contar con un Estado que visualice la calidad del empleo como una estrategia de ahorro del gasto social. Generar empleos de calidad debería además ser una política de Estado orientada a cambiar la pobreza, porque ellos permiten a los trabajadores mantener a su grupo familiar con condiciones de vida aceptables.

No obstante a ello, debemos aceptar que la globalización ha cambiado radicalmente el mundo laboral: nuevas tecnologías de la información, mayor competencia en los mercados, aparición de mercados emergentes, características que crean situaciones que hacen que las estructuras organizacionales se vayan haciendo más complejas, representando amenazas al modo en que concebimos las empresas, ya que las mismas deben acoplarse a las condiciones que se les presenten en aras de ser más competitivas, y además, por causa de lo descrito anteriormente, se debe dar paso a la flexibilización laboral.

Para Zúñiga (2011), esta flexibilización:

Está basada en la concepción neoclásica del funcionamiento del mercado de trabajo. Bajo este enfoque, ante la ausencia de rigidez es posible lograr un equilibrio en el mercado laboral en términos de salario real y de oferta y demanda de trabajo. Normalmente se identifican como rigideces en el funcionamiento del mercado a las intervenciones estatales o sindicales.

Pero, ¿Qué es lo que ocurre en nuestro país?, las normativas se han intensificado para que exista el fenómeno de la inamovilidad laboral (Ver anexo B), controles severos en pro de la seguridad social, haciendo que las empresas deban adaptarse y de esa manera puedan sobrevivir en condiciones adversas, y además se ha decidido que se busquen soluciones en nuevas formas de organización, como las cooperativas o el sistema de pequeñas y medianas empresas (Pymes), y hay que dejar en claro que en ello se han depositado las esperanzas, para que éstas se conviertan en un pilar del nuevo modelo económico y de relaciones laborales que se quiere implantar.

Para el caso venezolano, en el Artículo 3° del Decreto de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (2002), señala como concepto de pequeñas y medianas empresas:

1. Pequeña Industria, la unidad de explotación económica realizada por una persona jurídica que efectúe actividades de producción de bienes industriales y de servicios conexos, comprendidas en los siguientes parámetros:

1.1 Planta de trabajadores con un promedio anual no menor de once (11) trabajadores, ni mayor a cincuenta (50) trabajadores.

1.2 Ventas anuales entre nueve mil una (9.001) Unidades Tributarias y Cien mil (100.000) Unidades Tributarias.

2. Mediana Industria, la unidad de explotación económica, realizada por una persona jurídica que efectúe actividades de producción de bienes industriales y de servicios conexos, comprendida en los siguientes parámetros:

2.1 Planta de trabajadores con un promedio anual no menor a cincuenta y un (51) trabajadores, ni mayor a cien (100) trabajadores.

2.2 Ventas anuales entre cien mil una (100.001) Unidades Tributarias y doscientos cincuenta mil (250.000) Unidades Tributarias.

La nueva concepción de políticas públicas, sostiene que es la promoción de las Pymes lo que va a contribuir al crecimiento de la productividad de la economía nacional, y por tanto al desarrollo, ya que este sector tiene suma importancia por su capacidad de incorporar grandes cantidades de mano de obra y producir un número significativo de los bienes y servicios que se demandan en el mercado.

Sin embargo, en Venezuela, el escenario planteado para la creación de nuevas empresas, y aprovechar las oportunidades que ofrezca el mercado, es la existencia de un marco legal con reglas de juego muy estrictas, la reducción de los recursos fiscales, la escasez de reservas (evidenciada por el manejo y restricciones cambiarias) y el debilitamiento a la inversión (y a sus estímulos), entre otros condicionantes, lo que hace

prever una caída en los niveles de conformación de empresas en el corto y mediano plazo, acompañando a la recesión productiva.

Para Díaz y Piña (2013):

Otro problema que tienen que enfrentar las Pymes es la falta de personal capacitado en algunos casos para la prestación de servicios diversos, así como la falta de financiamiento, fue por ello que a partir de los años 80 organizaciones no gubernamentales, cajas de ahorro, y entidades del sector privado iniciaron la promoción de servicios de financiamiento y microcréditos orientados muy específicamente a todos los pequeños y medianos empresarios, con el fin de estimular el empleo y el desarrollo económico.

En este contexto, sin duda, las Organizaciones No Gubernamentales jugarían un papel muy importante, puesto que orientarían a aumentar los niveles de calidad y adecuarían una metodología para iniciar una idea emprendedora, hacia una verdadera formación inicial para quienes quieran formar parte de la infraestructura económica del mercado venezolano. Efectivamente existen en nuestro país, organismos que se han dado a la tarea de promover oportunidades de negocio y materializar la idea de que es posible mantenerse y consolidarse en suelo venezolano, y una de ellas es la organización que lleva por nombre Venezuela Competitiva. Ella, mediante su metodología, identifica claves de éxito en experiencias previas de empresarios consolidados, para replicarlas en modelos a ejecutarse en nuevas gestiones de emprendimiento de nuevos negocios.

Ahora bien, tomando en cuenta a las Pymes como motor de la economía nacional, y contemplando además, que efectivamente existen varias que han sido reconocidas por entes no gubernamentales como exitosos núcleos de oportunidades de empleo de calidad, más allá del contexto anteriormente explicado en el que opera, y finalmente, la particularidad de nuestro estudio, que es un hecho en el cual no se ha recabado información previa, es decir, sin antecedentes sobre los cuales sustentarse, el objeto de este trabajo de grado se centrará en conocer si existe o no dentro de las Pymes consolidadas y exitosas, aquellas que se quieren analizar, de para lo que la Organización Internacional del Trabajo es denominado como Trabajo Decente, por lo que se ha decidido dar con la siguiente pregunta de investigación:

¿Generan Trabajo Decente las Pymes venezolanas consolidadas y reconocidas en el marco de la metodología de diagnóstico de organizaciones de excelencia de Venezuela Competitiva, en una muestra del área de la Gran Caracas?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar si hay conocimiento e implantación del modelo de Trabajo Decente establecido por la OIT en Pymes venezolanas consolidadas y exitosas, evaluadas y reconocidas en el marco de la metodología de diagnóstico de organizaciones de excelencia de Venezuela Competitiva, ubicadas en la Gran Caracas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar las variables de Trabajo Decente: protección social, promoción del empleo, normas y derechos en el trabajo, y dialogo social.
2. Establecer los criterios y variables que sustentan la definición de una PYME venezolana como consolidada y exitosa en el marco de la metodología del Centro Nacional para la Competitividad Venezuela Competitiva.
3. Determinar la relación que existe entre la excelencia de una PYME venezolana de acuerdo a los criterios de Venezuela competitiva y la aplicación de las variables OIT que definen el Trabajo Decente.
4. Determinar el impacto que tiene la LOPCYMAT como régimen obligatorio que norma las relaciones laborales, en el establecimiento de condiciones de trabajo enmarcadas en los criterios de Trabajo Decente.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

A efectos de esta investigación, para la construcción del marco teórico, fue necesario apalancarse en diversas fuentes de información, con el propósito básico de contar con el compendio de una serie de elementos que fueran la base y sustento para el desarrollo del estudio, y adicionalmente, se lograra indagar con más profundidad en los temas propuestos. En primera instancia se hará una breve conceptualización de lo que es el trabajo como fenómeno social, para seguidamente explicar lo que es Trabajo Decente, bajo que contexto se desarrolla (OIT), incorporando sus componentes, elementos e importancia. Una vez descrito este punto, se procederá al análisis de la pequeña y mediana empresa (PYME), incluyendo concepto y características claves, para el caso venezolano. Finalmente, se hará referencia a Venezuela Competitiva, explicando en este punto qué hace como organización y cuál es su metodología para el desarrollo de la competitividad en Venezuela, mediante la figura de identificación de casos exitosos.

1. TRABAJO

1.1. Definición

Las respuestas que los seres humanos, a lo largo de su historia, han ido generando a las necesidades planteadas en cada época y contexto histórico, son claro indicador de su evolución. Así, pues “la persona es quién mejor sabe qué le procura su mayor goce y dirige sus acciones en la búsqueda para la consecución de tal objetivo” (Tambone, 2011)

Es por ello que indudablemente la idea del concepto de trabajo para la sociedad es muy relevante, ya que nace como fenómeno social que explica la importancia de la ejecución de una actividad para la satisfacción de una necesidad material. No obstante, el desarrollo de esta idea no se ha limitado al mero hecho de la obtención de un beneficio, ya que “las personas, al buscar su propia satisfacción, propenden al bienestar general, ya que están interrelacionadas de forma tal, que los esfuerzos individuales son parte del esfuerzo conjunto que lleva directamente al bienestar social” (Tambone, 2011)

La concepción de una definición generalizada de lo que es el trabajo, actualmente pasa por el reconocimiento de que este no es una mercancía, sino más bien un valor que permite la interrelación entre las personas, que da sentido de propósito e identidad y adicionalmente, que es un Derecho Fundamental para todos. En la Declaración Universal de Derechos Humanos (2012), en su artículo 23, se hace constar que:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

1.2. Trabajo y Globalización.

Ahora bien, esta noción del trabajo opera dentro de un mundo cada vez más moderno, acontecimiento que ha generado varios cambios en las condiciones en cómo se dan las relaciones laborales. Hay un nuevo manejo de la economía, ésta es ahora informacional y global, en primera instancia porque la productividad y competitividad dependen ahora de la capacidad de generar, procesar y aplicar con eficacia la información basada en el conocimiento, y luego, porque el consumo y circulación de bienes y servicios trasciende a escalas mundiales. (Castells, 1997)

Esto repercute seriamente a lo que concierne al trabajo, ya que si se analiza el caso se pueden diagnosticar varios cambios, según lo que plantea Malva Espinoza (2003):

- Cambios en el empleo, con una tendencia creciente a altas tasas de desempleo y precarización del mismo.
- Flexibilización en el mercado de trabajo, con una tendencia creciente a la inestabilidad del empleo y a altas tasas de rotación.
- Cambios en la normativa laboral, con una tendencia creciente a la desprotección de la parte laboral.
- Reestructuración de los sistemas de seguridad social (fondos de retiro, seguro de desempleo, prestaciones de salud), con una tendencia creciente a segmentar la oferta y la cobertura y a aumentar los niveles de exclusión.
- Debilitamiento del sindicalismo y de las negociaciones colectivas, con una tendencia creciente hacia la pérdida de derechos adquiridos y/o una disminución de las exigencias reivindicativas.
- Debilitamiento del rol del Estado como asignador de recursos y como agente redistributivo del ingreso, con una tendencia creciente a dejar que sea el mercado el que regule el empleo, los salarios y las prestaciones sociales.
- Fortalecimiento de la autonomía empresarial no sólo para la toma de decisiones económicas, sino también para definir unilateralmente las condiciones de trabajo y de salarios y los márgenes de rentabilidad que quieren alcanzar para sus negocios.

De aquí se desprende el hecho de procurar cambiar esta dinámica y hallar una alternativa que pueda minimizar estos efectos negativos sobre la fuerza laboral y permitir avanzar hacia un modelo económico de mayor equidad. (Espinoza, 2003). Es entonces, bajo esta contextualización, que emerge la figura de la Organización Internacional del Trabajo, que tiene la ardua tarea de fomentar dentro de los países, la creación de trabajos de calidad, en un mundo donde la globalización y las transformaciones tecnológicas preponderan,

garantizando que existan condiciones de empleo óptimas y promoviendo la noción de Trabajo Decente.

2. TRABAJO DECENTE

2.1. La Organización Internacional del Trabajo: ¿Por qué es relevante su criterio para medir las condiciones de trabajo?

La Organización, al ser un ente que produce y crea normas relacionadas al trabajo, no escapa a la vista el hecho de que esta debe ser tomada como referencia mundial en temas laborales. Su función fundamental es aquella de promover y fomentar las posibilidades de trabajo productivo, para que quienes laboren, lo hagan de una manera honrada. “La OIT se esfuerza por ensanchar el mundo del trabajo, y no solamente por delimitarlo. Se interesa, pues, por los desempleados, y por una política encaminada a acabar con el desempleo y el subempleo, protegiendo los derechos en el trabajo”. (Oficina Internacional del Trabajo, 1999)

En este sentido, la OIT procura no simplemente que se creen posiciones de trabajo en las empresas, sino que adicionalmente procuran garantizar condiciones óptimas, ya que el valor del Trabajo Decente no es crear en cantidades, sino crear en función de la calidad. Para ello, indudablemente deben existir modelos económicos y sociales productivos, “que garanticen el empleo y la seguridad, a la vez que sean capaces de adaptarse a unas circunstancias en rápida evolución, en un mercado mundial muy competitivo.” (Oficina Internacional del Trabajo, 1999)

En la memoria del ex Director General de la OIT, Juan Somavia, en el marco de la 87^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (1999), se expresa:

Incumbe a la OIT producir, promover y difundir información y conocimientos sobre el mundo del trabajo. Esa tarea debe ser un elemento cardinal de su misión, ya que tiene la obligación constitucional de actuar así, a la vez en beneficio de la comunidad internacional en general y para que sus propios mandantes puedan participar eficazmente en el diálogo social y en la adopción de medidas políticas.

Su cometido de difusión de conocimientos realza la personalidad de la OIT en la comunidad internacional, y hace de ella un participante digno de crédito en la formulación de una política. Únicamente la OIT posee la combinación de experiencia histórica, legitimidad política y alcance universal que le permite ser el centro mundial del saber en lo que atañe al empleo y al trabajo. Este papel es irrenunciable; ha sido confiado a la OIT dentro del sistema multilateral y no puede ser traspasado a ninguna organización, pública o privada.

Su tarea principal consiste en promover la primacía del empleo y de los derechos laborales en la formulación de la política económica, y en abogar por un Trabajo Decente en todo el mundo, para lo cual es indispensable estar en condiciones de difundir conocimientos, y la OIT ha de disponer de medios técnicos para incitar a que se tenga muy en cuenta el empleo al concebir toda política nacional o internacional. Esa misión de difusión del saber reviste una importancia capital para el funcionamiento interno de la OIT. Es el medio esencial para alcanzar todos y cada uno de sus cuatro objetivos estratégicos, así como para mejorar todos sus medios de acción: diálogo social, cooperación técnica, fijación de normas y publicaciones. Es también la base en que se funda la cooperación y la asociación con otras organizaciones multilaterales.

No obstante que se haya explicado lo fundamental que resulta la OIT para el entendimiento de lo laboral, resta por añadir una breve reseña y complementarla con datos históricos, que nos den cabida a entender la historia de la Organización, para que así se pueda conocer en su plena dimensión.

2.2 ¿Qué es la Organización Internacional del Trabajo?

Empezando el año 1919, termina la Primera Guerra Mundial, se firma el Tratado de Versalles, y con él nace la Sociedad de Naciones, donde, a modo de darle prioridad a los

temas concernientes a lo laboral, queda creada también una institución dedicada exclusivamente a ello, la Organización Internacional del Trabajo¹.

Se da la Segunda Guerra Mundial, y parece la Sociedad de Naciones al no poder impedir dicha catástrofe, naciendo de las cenizas del anterior ente la Organización de las Naciones Unidas. La OIT es la única organización en quedar en pie, por ello tiene la particularidad, como característica destacable, de ser más longeva que las Naciones Unidas, ente que la engloba como la matriz más relevante dentro del sistema mundial de organismos encargados de promover la cooperación en asuntos como el progreso social, mejores niveles de vida y los Derechos Humanos.

Esta organización, que produce y crea normas relacionadas al trabajo, como característica principal destaca su carácter tripartito, donde la figura del trabajador, empleador y gobierno se congregan en una conferencia anual, para defender y argumentar sus posturas frente a las problemáticas de índole laboral que atañen a las sociedades modernas, todos ellos llegando a acuerdos por medio de la práctica del diálogo social, para procurar una mejor comprensión y mayor claridad en los convenios que se logren alcanzar.

“Todos los miembros de la OIT tienen el compromiso, que se deriva de su mera pertenencia a la organización, de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe, los derechos fundamentales del trabajo.” (Oficina de País de la OIT para la Argentina, 2012)

La OIT es entonces el ente que se encarga de velar por todos los temas de índole de empleo, y acorde al Programa de Capacitación Multimedial, “Construir Futuro con Trabajo Decente”, promulgado por la Oficina de País de la OIT para la Argentina (2012):

Promoviendo la formulación de normas internacionales de trabajo que fijen condiciones adecuadas en materia de cumplimiento de los derechos laborales. Estos derechos que tutela la OIT abarcan el amplio espectro de las cuestiones relacionadas con el mundo del trabajo, siendo los fundamentales: libertad sindical, diálogo social,

¹ Venezuela, como parte de la delegación Latinoamericana, fue invitada a firmar como miembro fundador de la misma, quedando así en la historia como uno de los países fundadores de la Organización Internacional del Trabajo.

derecho de negociación colectiva, protección social, abolición del trabajo forzoso, igualdad de oportunidades y la abolición del trabajo infantil.

Es a partir ya del conocimiento de lo que es la OIT y su importancia, que se puede proceder a explicar su eje central, donde se materializa su labor como Organización orientada a tratar todos los temas ligados al mundo del trabajo: la concepción del concepto de Trabajo Decente.

2.3. Conceptualización de Trabajo Decente

En un mundo del trabajo en rápida mutación, el concepto de Trabajo Decente proporciona un marco integrado para comprender y abordar todos los aspectos relativos al trabajo. Así, se le podría dar un rostro humano a la economía mundial.

El Trabajo Decente brinda una visión de conjunto de los problemas relativos al desarrollo y la privación, y según la OIT (2012), se entiende como un trabajo que cumpla con velar por la seguridad en el empleo, proteja los derechos fundamentales de los trabajadores, les brinde protección social a los trabajadores y que además se logre encumbrar bajo la existencia del diálogo social.

2.4 Dimensiones del Trabajo Decente

El Trabajo Decente se articula en torno a las siguientes seis dimensiones:

1. Las oportunidades de trabajo
2. El trabajo productivo
3. La libertad en el trabajo
4. La igualdad en el trabajo
5. La seguridad en el trabajo

6. La dignidad en el trabajo

2.5 Trabajo Decente: un enfoque integrado

Las dimensiones y los componentes del Trabajo Decente siempre fueron centrales en materia de trabajo, pero lo novedoso de su enfoque, para el Instituto Internacional de Estudios Laborales, 2006, es que:

- Ofrece un marco único para reflexionar sobre las cuestiones relativas al trabajo y al ámbito laboral y pone de manifiesto las interrelaciones entre los diferentes componentes;
- Permite identificar la compatibilidad y los conflictos o tensiones entre los diferentes componentes,
- Facilita la aplicación de principios universales a situaciones muy variadas; y
- Pone de relieve en forma sencilla los problemas tradicionales al tiempo que delinea los retos futuros.

2.6 Trabajo Decente y desarrollo

Acorde el Instituto Internacional de Estudios Laborales, 2006, el concepto de Trabajo Decente permite incluir de forma coherente y específica las cuestiones relativas al mundo del trabajo en el debate sobre el desarrollo.

- Va más allá de las cuestiones económicas y permite abordar directamente cuestiones sociales;
- Abarca los programas de reducción de la pobreza, desarrollo humano e integración social;

- Se ocupa de la situación y los derechos de todos los trabajadores, tanto en la economía formal como en la informal, sindicados o no;
- Reafirma el papel del empleo como instrumento de una política para el desarrollo;
- Subraya la necesidad de mejorar todos los aspectos relativos al trabajo en la economía informal;
- Plantea las cuestiones de igualdad y equidad entre los sexos en materia de trabajo;
- Cuestiona las estructuras y procesos que perpetúan los ciclos de privación de exclusión.

Sin embargo, a pesar del consenso, no es idéntica la perspectiva para cada una de las partes que conforman el todo de las relaciones laborales. Los empleadores, por su parte, se han pronunciado a través de la Organización Internacional de Empleadores, donde expresan que el Trabajo Decente es relativo a la realidad de cada país. Frente a cada una de las dimensiones, han fijado una postura, tal como se declara a continuación:

Tabla 1. Concepción del Trabajo Decente acorde a los empleadores

Trabajo Decente: objetivos estratégicos para su logro según la OIT	El punto de vista de los empleadores
1. Aplicación de las normas y realización de los principios y derechos fundamentales en el trabajo.	<p>En este punto los empleadores coinciden en que la ratificación de todas las normas crearía rigideces, dificultaría la creación de empleo y expandiría el sector informal. Se desarrollaría un escenario económico poco competitivo y desalentador para las inversiones. Frente a ello, se pondera como factor más importante para la creación de Trabajo Decente, la mejora de productividad.</p>
2. La creación de mayores oportunidades para hombres y mujeres de asegurarse un empleo y unos ingresos dignos.	<p>La premisa para que el empleador cree empleo es que el gobierno cree las condiciones y el marco jurídico apropiado para ello. Las políticas de empleo, deben diseñarse a partir de un diagnóstico que identifique los obstáculos para la creación de empleo. Deben orientarse a la creación de empleos productivos y deben integrarse en un marco de políticas que incluya los siguientes elementos:</p> <p>Políticas macroeconómicas que consideren sustantiva la cuestión del empleo, un Entorno empresarial que ha de apoyarse en la estabilidad institucional; normativas claras y justas; bajos costos de transacción que permitan la creación de empresas; el acceso al capital; una estrategia de crecimiento de las exportaciones; un ambiente propicio para las inversiones; el apoyo al desarrollo de las pequeñas empresas; políticas que promuevan la productividad y la competitividad, y políticas de mercado de trabajo que no introduzcan rigideces indebidas que acaben por convertirse en obstáculos para la creación de empleo. Y por último, el Desarrollo de recursos humanos donde el perfil del trabajador sea acorde a las necesidades del mercado.</p>

<p>3. La mejora de la cobertura y eficacia de la protección social para todos.</p>	<p>Una política y un sistema de seguridad social sostenibles requieren una evaluación de sus repercusiones sobre el mercado de trabajo y sobre la creación de empleo, así como de sus implicaciones fiscales. La introducción o ampliación de la seguridad social no debería convertirse en un obstáculo para el empleo, reducir la competitividad de las empresas, desembocar en déficit fiscales o crear un Estado de dependencia permanente que mine el empleo. Las redes de seguridad social deberían destinarse a ofrecer un apoyo hasta que las personas puedan obtener un empleo.</p>
<p>4. El fortalecimiento del tripartismo y del diálogo social.</p>	<p>Un requisito previo para lograr un tripartismo y un diálogo social eficaces es la existencia de unos mandantes tripartitos que sean autónomos y representativos.</p> <p>El diálogo social es un instrumento importante para lograr unas relaciones laborales armónicas, definir los términos y condiciones del empleo, mejorar los resultados empresariales, abordar las cuestiones ligada a la productividad, configurar el entorno laboral, mejorar la satisfacción en el trabajo, instaurar un entorno laboral seguro y, de este modo, progresar hacia el logro del Trabajo Decente</p>

Fuente: (Lanari, 2005)

2.7. ¿Por qué Trabajo Decente?

Finalmente, es la aceptación por los mandantes de la OIT, y los países pertenecientes a dicha Organización, del concepto de Trabajo Decente, como una manera de darle solución a los problemas de carácter laboral, lo que realmente mantiene vigente la idea de que se puedan dar las circunstancias ideales para reivindicar el papel del trabajo en la sociedad,

En las palabras del ex Director General, Juan Somavia (2000), se refleja el ideal que representa la promoción del Trabajo Decente:

En la OIT creemos que la prueba elemental de la economía global será su capacidad de obtener un Trabajo Decente para todos. Esa será la prueba decisiva para la globalización. Si puede organizarse para obtener un Trabajo Decente para todos, habrá demostrado merecer la pena. Se trata de la aspiración más profunda de la gente de todas las sociedades, desarrolladas y en desarrollo. Se trata del modo en que los hombres y mujeres ordinarios expresan sus necesidades y juzgan una parte importante de la calidad de sus vidas.

Ustedes saben mucho mejor que otros que si se sale a la calle o al campo y se pregunta a la gente qué es lo que quiere, de entre las nuevas incertidumbres que la globalización ha traído aparejadas, la respuesta es trabajo. Trabajo para poder satisfacer las necesidades de sus familias en cuanto a la seguridad y a la salud, para poder educar a sus hijos y para ofrecerles la seguridad de los ingresos después de la jubilación, un trabajo en el que se los trate decentemente y en el que se respeten sus derechos fundamentales. De eso es de lo que trata el Trabajo Decente. Y está a punto de llegar a todo el mundo.

Probablemente Walter Reuther lo expresó mejor: no se puede construir una economía de automóvil con salarios de bicicleta. Mi opinión es que no se puede construir una economía basada en los conocimientos si se ignoran los derechos de los trabajadores. Este es un simple mensaje fuerte. El Trabajo Decente se basa en la creación de los principios y los derechos fundamentales. La OIT constituye una

organización basada en los valores. El mecanismo para pasar a la acción es el diálogo social. Somos parte de los interlocutores sociales y la movilización del poder del tripartismo es nuestra única contribución al sistema multilateral. Nuestros objetivos consisten en conseguir más y mejores puestos de trabajo para todas las mujeres y hombres así como una protección social efectiva.

Bajo una correcta orientación económica, se pueden generar oportunidades para que exista un crecimiento sostenido de los países, asegurando así Trabajo Decente, y para ello, los programas que promuevan condiciones óptimas de empleo deberán ser operados e implementados dentro del sistema productivo que se acople a las condiciones particulares de cada país. Para el caso venezolano, el tejido económico que prepondera es el de las pequeñas y medianas empresas, por lo que se dará a continuación sustento teórico de su conceptualización y las características más relevantes.

3. PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (PYME)

3.1 Conceptualización de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME)

“La categoría de las micro, pequeñas y medianas empresas (Pymes) está compuesta por empresas con menos de 250 empleados y con una cifra de negocios anual de menos de 50 millones de euros o con un balance anual que no excede los 43 millones de euros”. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2003)

Las pequeñas y medianas empresa (Pymes) venezolanas son uno de los factores fundamentales del aparato productivo nacional; aproximadamente para el año 2006, empleaban a más del 40% de la población activa (CONINDUSTRIA, 2006).

En suelo venezolano hay cierta disonancia con el uso de la terminología de PYMI (Pequeña y Mediana Industria) y PYME (Pequeña y Mediana Empresa), esto como resultado de la vasta actividad industrial que predomina en el país. Actualmente, el concepto, sin embargo, es aceptado tanto como por empleadores y trabajadores por igual, el acuñado por el Gobierno, en su Decreto de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria.

No existe una definición universal en relación a las Pymes, debido a que son variados los diferentes criterios utilizados por cada país a la hora de definir dicho concepto. Específicamente para el caso de nuestro estudio, nos apalancaremos en el Artículo 3° del Decreto de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (2001), que señala:

- **Pequeña Industria:** La unidad de explotación económica realizada por una persona jurídica que efectúe actividades de producción de bienes industriales y de servicios conexos, comprendidas en los siguientes parámetros:
 - Planta de trabajadores con un promedio anual no menor de 11 trabajadores, ni mayor a 50 trabajadores.
 - Ventas anuales entre 9001 unidades tributarias y 100.000 unidades tributarias.

- **Mediana Industria:** La unidad de explotación económica realizada por una persona jurídica que efectúe actividades de producción de bienes industriales y de servicios conexos, comprendida en los siguientes parámetros:
 - Planta de trabajadores con un promedio anual no menor a 51 trabajadores, ni mayor a 100.
 - Ventas anuales entre 100.001 unidades tributarias y 250.000.

3.2. Aportes

La PYME es fundamental para el proceso productivo en nuestro país, y su aporte lo podemos ver en los siguientes aspectos, acorde a Álvarez (1983):

- Representa la dimensión óptima para la producción de algunos bienes y servicios.

- Representa una dimensión adecuada cuando las condiciones del país no permitan la concentración industrial ni la producción a gran escala.

- Permite desarrollar regiones atrasadas del país cuando no existe la infraestructura requerida para la operación de unidades industriales de gran magnitud.
- Incorpora a la economía factores de producción que, en el mejor de los casos, serán subutilizados: pequeños capitales, recursos naturales de modesta magnitud, iniciativa y experiencia de ciertas personas.
- Es una fuente generadora de empleo y un instrumento de capacitación de mano de obra especializada; de cuadros medios y de dirección.

3.3. Características de una PYME

La revista Debates IESA (1999) hace mención a algunas características que tienen las Pymes en Venezuela:

- Su principal debilidad es el mercadeo. El empresario a cargo de una PYME desconoce dónde están, qué quieren, cuáles son sus clientes y por qué le compran.
- No tienen en la mayoría de los casos sistemas de administración eficientes ni estrategias de planificación financiera o fiscal, lo que representa un obstáculo en el acceso a los créditos bancarios.
- Tienen poca capacidad para contratar o entrenar personal calificado, pues no puede ofrecer las mismas remuneraciones y beneficios que las empresas más grandes.

3.4. Principales Necesidades

En cuanto a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas se pueden identificar básicamente cuatro (Zevallos, 2003):

- **Financiamiento:** "Un problema recurrente para las empresas es el del acceso al capital. Este problema deriva de fallas en el mercado de capitales, como el escaso financiamiento de capital de riesgo, los excesivos trámites, las altas tasas y los plazos restringidos" (Zevallos, 2003)
- **Tecnología e información:** En esta área, los problemas principales son la ausencia de tecnología apropiada, costos accesibles, y por otro lado, el poco acceso a la tecnología existente, tanto en la actualización de equipos o maquinaria, diseño de productos y aspectos similares, como en la gestión y capacitación gerencial. Además, la falta de sistemas de información eficaces (sobre proveedores, compradores y otros) también restringe el desarrollo competitivo de las firmas. (Zevallos, 2003)
- **Comercialización y comercio exterior:** Los problemas que las aquejan son claramente el acceso a la información y los servicios, y algunas disposiciones y/o trámites que obstaculizan el comercio, entre otros. En cuanto a los mercados, la presencia del sector informal como competencia desleal para las empresas formales también constituye una limitación (y, en algunos casos, hasta un incentivo para "informalizar" algunas actividades). Obviamente, las posibilidades de acceso a mercados externos que tienen las Pymes dependen de sus condiciones endógenas (como la calidad de su producto, el precio y la oportunidad de acceder a esos mercados). Sin embargo, la calidad de la infraestructura de transportes y comunicaciones, así como la presencia de una infraestructura de apoyo logístico y de información que facilite la tarea del exportador, son ventajas competitivas en las que el sector público y el privado pueden colaborar y que permitirán a las Pymes exportadoras entrar a nuevos mercados. (Zevallos, 2003)
- **Recursos humanos:** En este tema se mezclan dos importantes aspectos: La visión del empresario sobre las cargas sociales que representa el trabajador para la empresa y la eficacia de los instrumentos de capacitación laboral. Al tema de la calificación laboral debemos incorporar el de la calificación empresarial. Las cargas sociales que existen en muchos países tienen un peso relativo muy variable. El proceso de

flexibilización laboral se ha dado en América Latina ya sea a través del marco legal (cambios en las leyes), ya sea de facto, mediante mecanismos informales de contratación. El Estado debe buscar en este caso un equilibrio entre el fomento de la competitividad empresarial y la necesaria protección del trabajador. Sobre ese segundo punto, en casi todos los países de la red FUNDES hay programas de capacitación, públicos y/o privados. Sin embargo, cabe preguntarse cuán amplia es su difusión, cuál es su utilidad y cuál es su relación calidad- precio. (Zevallos, 2003)

3.5. Instituciones venezolanas vinculadas a la pequeña y mediana empresa

Cámaras que agrupan Pymes:

- Federación de artesanos, pequeños y medianos industriales de Venezuela (FEDEINDUSTRIA)
- Cámaras regionales de industria y comercio (CONSECOMERCIO)
- Fondos regionales de industria y comercio
- Otras asociaciones empresariales sectoriales

Entes financieros del estado:

- Fondo de crédito industrial (FONCREI)
- Corporación de desarrollo de la pequeña y mediana industria (CORPOINDUSTRIA)
- Sociedades nacional de garantías recíprocas para la pequeña y mediana industria (SOGAMPY)

- Fondo Nacional de Garantías Recíprocas para la Pequeña y mediana empresa (FONPYME)
- Banco de la gente emprendedora (BANGENTE/BANCO DEL CARIBE)
- Banco de la Mujer
- Banco del Pueblo

Entes del estado:

- Instituto Nacional de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria
INAPYMI

Para efectos del presente trabajo de investigación, se delimitará el estudio a sólo aquellas Pymes:

- adscritas a Venezuela Competitiva,
- que cumplan con las premisas de la metodología del éxito de dicho organismo, y
- que hayan sido adjudicadas con el Premio a la Excelencia de Venezuela Competitiva.

3.6. Calidad y condiciones del empleo generado por las Pymes

Este tipo de sistema productivo es el motor que sustenta en suelo venezolano la economía, y adicionalmente se explica por el hecho de que “las pequeñas empresas son hoy las más grandes contribuyentes a la creación de empleos, en cuanto a número y calidad, puesto que pueden proveer un Trabajo Decente a millones de trabajadores que laboran en malas condiciones y atrapados en pobreza”. (OIT, 1998)

En este orden de ideas, Berrios y Pilgrim, de la unidad de pequeñas empresas de la OIT (2013), hacen un análisis más extendido de lo expresado anteriormente:

Estudios recientes² muestran que efectivamente es así en los países desarrollados y llegan a una conclusión similar para las economías emergentes, donde las pequeñas empresas tienden a crecer más rápido que las grandes.

No obstante, estamos lejos de comprender por completo la manera de operar de las PYME en las economías en desarrollo y de bajos ingresos. No existen datos de algunas áreas clave como las micro-empresas y las empresas de la economía informal, así como sobre la calidad de los empleos creados en las PYME.

Son necesarias medidas específicas para la PYME, no porque sean pequeñas sino porque son un motor esencial de la economía real y el semillero de futuras grandes empresas. En un contexto comercial en rápida transformación, las empresas más pequeñas son y serán actores esenciales para forjar la difícil realidad de los mercados laborales en el mundo.

Por otro lado, desde otra perspectiva, autores como Vergara (2001) afirman que por ahora, a nivel general, “las Pymes cumplen con los lineamientos mínimos del trabajo en cuanto a sueldo, prestaciones sociales y ambiente de trabajo, por considerarse vulnerables a demandas y juicios por parte del Estado y de los particulares”.

Igualmente, de aquí se rescata que la PYME puede ofrecer a sus asalariados una estabilidad en cuanto a empleo, por los altos costos de reposición de mano de obra que resultarían para el empresario, quien prefería mantener a un trabajador, aun cuando no lo considerase altamente efectivo, antes que asumir el despido injustificado y su correspondiente costo.

Bajo este panorama, es entonces que en nuestro país se ha venido impulsando un modelo de crecimiento económico basado en la promoción y apoyo de las Pymes, como

² El estudio, "*Is Small Still Beautiful? Literature Review of Recent Empirical Evidence on the Contribution of SMEs to Employment Creation*" (¿Lo pequeño sigue siendo hermoso? Revisión bibliográfica de los datos empíricos sobre la contribución de las PYME a la creación de empleo), analiza alrededor de 50 estudios de investigación y concluye que las PYME proporcionan dos terceras partes de todos los empleos formales en los países en desarrollo de África, Asia y América Latina, y el 80 por ciento en los países de bajos ingresos, sobre todo en África Subsahariana. (Berrios & Pilgrim, 2013)

máximas generadoras de empleo. Para ello, no solo se cuenta con la participación del Estado, sino que la visión abarca también a organismos prestos a potenciar la economía venezolana y promover así el desarrollo sustentable. Entran a la palestra entes comprometidos con garantizar mejores condiciones en la calidad de vida de los venezolanos, con el único propósito de proyectar un mejor futuro a quienes hacen vida en el territorio nacional; empresas como Venezuela Competitiva surgen como incubadoras de una idea exitosa, para que estas germinen y resulten en empresas consolidadas.

4. VENEZUELA COMPETITIVA

4.1 ¿Qué es Venezuela Competitiva?

Es una organización sin fines de lucro, creada en 1993, que cuenta con la participación de los sectores público y privado, la cual fue constituida bajo la premisa de que la competitividad de un país es un impulsor fundamental de su estabilidad, bienestar social y calidad de vida sostenible.

Para la Organización, su trabajo es identificar, documentar y divulgar las claves del éxito de quienes hacen posible la excelencia. Nos esforzamos por unir esas experiencias para que tomen forma de movimiento, y difundir la pasión por el ‘bien hacer’ al estilo venezolano. (Venezuela Competitiva, 2013)

Toda esta idealización se desarrolla mediante pilares de contenido que generan una cultura de excelencia (Venezuela Competitiva, 2013):

- Competitividad sobre el tapete: campaña sostenida de divulgación del ‘bien hacer’ al estilo venezolano que ha colocado la competitividad en la agenda y temario de personas, organizaciones e instituciones clave.
- Ver el país posible: detección, documentación y reconocimiento de casos de excelencia, a escala nacional e internacional.

- Conexión: una efectiva red de organizaciones públicas y privadas exitosas trabajando, fortaleciendo y modelando la cultura de la excelencia en Venezuela.
- Vitrina del éxito nacional: estímulo a la capacidad competitiva y emprendedora de los venezolanos, a través del Premio a la Excelencia con el que reconocemos sus probados valores y éxito.
- Creando sobre bases sólidas: metodología consolidada para la evaluación de organizaciones de alto desempeño, adecuada a las características del entorno nacional y reconocida internacionalmente por su efectividad e innovación.

4.2. Visión y Misión

Para Venezuela Competitiva, su visión es ser una organización social sólida y autosostenible , reconocida como la principal referencia en el desarrollo de programas para el estímulo de la capacidad competitiva y emprendedora del país. (Venezuela Competitiva, 2013)

Su misión es estimular la capacidad competitiva y emprendedora del país a través de la identificación, documentación y divulgación de las claves de éxito de personas y organizaciones para, en alianza con los sectores público y privado, generar una cultura de excelencia que contribuya al desarrollo sustentable de Venezuela. (Venezuela Competitiva, 2013).

Ahora bien, ¿cómo es entonces que se materializa toda esta propuesta?, se da cabida dentro de la Organización, la idea de definir éxito venezolano, un proyecto que concentra de manera protagónica el esfuerzo y aporte de Venezuela Competitiva al desarrollo de la competitividad en Venezuela. Constituye un escenario único para la participación de aquellos venezolanos de cualquier sector que deseen presentar sus experiencias para ser examinadas desde la perspectiva de la excelencia de su ejecución, competitividad y éxito en el logro de sus metas y aporte al colectivo.

Estos casos, constituyen un compendio de experiencias exitosas, venezolanas, narradas por sus propios protagonistas y documentadas por un equipo de especialistas de Venezuela Competitiva. Esas historias remiten a la otra Venezuela, los riesgos asumidos, las dificultades encontradas, los pros y los contras de cada empresa seleccionada por sus logros.

4.3. Programa: Casos Exitosos de Venezuela Competitiva³

Una vez al año, desde 1994, se desarrolla esta actividad pionera y única en el reconocimiento al quehacer competitivo de las personas y organizaciones nacionales, y se alimenta el tejido de una red de venezolanos con actitud y vocación por la excelencia, que a la vez difunde sus claves de éxito hacia el país.

Este proyecto abarca: (i) la realización de una convocatoria nacional a postulaciones de casos de éxito, (ii) una evaluación mediante la aplicación de una metodología acuñada por Venezuela Competitiva, la cual ha sido probada y reconocida nacional e internacionalmente por su efectividad, (iii) documentación de las experiencias ganadoras y desarrollo de casos de estudio, (iv) desarrollo de instrumentos divulgativos de esos casos como libros y micro-videos, y (v) realización de un gran evento nacional conocido como Encuentro Anual de la Competitividad en Venezuela, en el cual se entrega el Premio a la Excelencia a los casos ganadores y se da al público asistente la oportunidad de compartir directamente con los protagonistas de cada uno de ellos.

El Premio a la Excelencia es un reconocimiento que otorga Venezuela Competitiva a aquellas organizaciones 100% venezolanas, de todos los sectores y regiones, con más de 5 años de vida, que tengan éxitos demostrables en su quehacer, se hayan postulado para ser evaluadas y opten a este premio.

El objeto del Premio a la Excelencia es reconocer la labor de aquellas organizaciones venezolanas destacadas en su gestión, cuyos logros concretos se puedan traducir en motivos de inspiración, aprendizaje y modelaje de la excelencia, para así

³ Metodología extraída de Venezuela Competitiva (2013). <http://venezuelacompetitiva.com/la-esquina-del-exito/que-es-el-premio-a-la-excelencia/>

contribuir con la difusión del éxito venezolano ante el país, y estimular el desempeño exitoso en el marco de los valores de la excelencia, la cooperación, el logro y el aporte responsable a su colectivo inmediato y al entorno nacional.

El premio consiste en identificar sus claves de éxito, documentar las lecciones aprendidas en la Colección de libros y videos del bien hacer venezolano, reunir a sus protagonistas en el Encuentro Anual de la Competitividad en Venezuela donde intercambian con los asistentes sus testimonios y aprendizajes, y con todo ello, distinguirlos y promoverlos públicamente como Casos Exitosos para que con su ejemplo contribuyan al modelaje de la excelencia y el fortalecimiento de las capacidades competitivas de las personas y organizaciones en el país.

Cada organización seleccionada por Venezuela Competitiva como Caso Exitoso se hace acreedora del Sello a la Excelencia, que la valida como experiencia reconocida y documentada por nosotros como ejemplo de ‘bien hacer’ al estilo venezolano.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

EL TIPO DE ESTUDIO

La investigación, que es descriptiva tipo exploratorio, busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea susceptible de análisis (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006)

Para alcanzar los objetivos de esta investigación se utilizó el diseño no experimental transaccional o transversal de campo, ya que los datos se recabaron directamente en la muestra de estudio. La variable no fue objeto de manipulación y se realizó una sola medición en el tiempo.

Por otra parte, la investigación es de tipo descriptiva exploratoria, ya que la misma “tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o más variables y proporcionar su descripción” (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006)

POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Se entiende como población o universo de estudio a la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos, que se desea investigar, y de la cual se estudiará una fracción, que se pretende que reúna las mismas características y en igual proporción (Balestrini, 1998). La muestra de la presente investigación se limita en primer nivel a las pequeñas y medianas empresas (Pymes) que se encuentran afiliadas a la Organización No Gubernamental: Venezuela Competitiva, que hayan sido galardonadas con el Premio a la Excelencia de dicha institución. Para esto se utilizó un listado suministrado por Venezuela Competitiva, en el cual se mostraron la totalidad de Pymes apoyadas y consolidadas, y mediante un tipo de muestreo no probabilístico intencional se decidieron elegir las empresas.

Este tipo de muestreo “permite seleccionar los casos característicos de la población limitando la muestra. Se utiliza en situaciones en las que la población es muy variable y consecuentemente la muestra es muy pequeña” (Avila, 2006)

A continuación se enuncian las Pymes participantes:

Tabla 2. Empresas participantes.

Nº	Empresas	Sector	Premio a la Excelencia
1	Akanan Travel Adventure	Turismo y Ambiente	2008
2	Bliss Cosmetics	Estética y Belleza	1996
3	Caribe Náutica	Industria	1997
4	Churromanía	Alimentos	2006
5	CINESA	Comunicaciones	2008
6	DBAccess	Tecnología	2011
7	Dr. Cartucho	Empresas y Exportaciones	2011
8	Gente C.A.	Manufactura	1995
9	Productos Alimenticios Kelly's, S.A.	Alimentos y Agroindustria	2005

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Para la recolección de la información, se utilizó un instrumento, el cual fue modificado y tomado como referencia de una tesis de grado anterior.⁴ Dicho instrumento ha sido validado previamente, el mismo se creó con el propósito de que fuese contestado por los trabajadores de cada Pyme participante. El instrumento cuenta, en prácticamente su totalidad, con preguntas cerradas, para evitar apreciaciones personales.

Adicionalmente, se llevaron a cabo entrevistas, donde participó el director o persona clave de Recursos Humanos de cada empresa, para tener la percepción por parte de los empleadores sobre el tema de estudio, y así tener una idea mucho más cohesionada.

⁴ Aproximación para la medición del Trabajo Decente en franquicias de comida rápida en el Distrito Capital. Tesis realizada por: Antonio Juan Aponte Tortolero.

MÉTODO O TÉCNICA ESTADÍSTICA DE ANÁLISIS

Una vez recolectada la información, se procedió a la clasificación de acuerdo a cada una de las dimensiones e indicadores definidos en la operacionalización de las variables.

Este proceso se llevó a cabo mediante la utilización de una hoja de cálculo del Programa Excel y el programa estadístico Dyane.

Posteriormente, para el análisis de los datos, se utilizó la estadística inferencial, la cual según María B. Spagni (2008), “tiene como función generalizar los resultados de la muestra para estimar las características de la población. No obstante, el conjunto de datos muestrales puede describirse o analizarse de la misma forma que una población.”

Tabla 3. Operacionalización de la variable Trabajo Decente

<i>Definición de la variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Trabajo Decente	Seguridad de Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de formación • Modalidad de formación • Financiamiento de la formación
	Seguridad de Empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia y tipo de contrato • Jornada • Antigüedad • Promoción y/o ascenso
	Seguridad en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de equipos de protección. • Ocurrencia de accidentes laborales y enfermedades profesionales. • Existencia de personal de mantenimiento • Existencia de comités de seguridad y salud. • Orden en el puesto de trabajo • Existencia de equipos médicos.
	Seguridad Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad de oportunidades • Mejoramiento de su situación profesional y salarial
	Seguridad de Ingreso	<ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia • Puntualidad • Acceso a créditos
	Seguridad de Representación	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia del sindicato • Existencia de contratación colectiva

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

El trabajo decente a un nivel micro:

Es aquel que proporciona los trabajadores un grado adecuado de las siguientes seguridades socioeconómicas básicas: seguridad en el empleo, seguridad de ingresos, seguridad e higiene en el trabajo, seguridad de representación, seguridad formación y seguridad social.

- **Seguridad de Formación:** grado en que el trabajador tiene garantizada la formación profesional por parte de la empresa. Esta se mide a través de los siguientes indicadores
 - A. Oportunidad de formación: si los trabajadores reciben o no alguna preparación al iniciar la relación laboral; al producirse cambios en las condiciones laborales, esto es tecnológicas o normas, procedimientos, maquinaria.
 - B. Modalidad de la formación: se refiere a si la formación se da en
 - El lugar de trabajo; es decir sobre la marcha
 - Si lo recibe en aula con instructor o
 - Si se utiliza las dos modalidades
 - C. Financiamiento de la formación: en este caso se trata de determinar si la empresa financia todos los costos, parte de los costos o no financian la formación profesional de sus trabajadores.
- **Seguridad en el Empleo:** se trata de determinar en qué grado existen ciertas condiciones legales contractuales o subjetivas que den garantías de estabilidad de los trabajadores en su empleo actual
 - Existencia y tipo contrato: conocer si hay o no contrato de trabajo entre las partes y que tipos de contrato de trabajo se establecen.

- Jornada Laboral: número de horas trabajadas semanalmente, horario (fijo o variable) y trabajo en fines de semana y feriados.
- Promoción y/o ascenso: si durante el tiempo de antigüedad en la empresa, ha sido promovido, ascendido o le han incrementado sus responsabilidades
- **Seguridad en el Trabajo e Higiene:** el grado en que existen condiciones o prácticas de índole preventiva y/o de protección para minimizar los riesgos de accidentes y enfermedades laborales
- **Seguridad Profesional:** cuando en el establecimiento hay igualdad de oportunidades laborales, hay tratos personales que se puedan considerar no discriminatorios o denigrantes; así como se practican aumentos y promociones sin discriminación.
- **Seguridad de Ingresos:** mide la suficiencia salarial con base al salario devengado y los complementos salariales que percibe el trabajador, también la puntualidad en el pago por parte de la empresa.
- **Seguridad de Representación:** hace referencia a la evidencia de la existencia de mecanismos que garanticen la representación de los trabajadores ante los patronos. En este caso se determinará si existe sindicatos y contrato colectivo.

FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Es importante recalcar que el estudio resultó viable, ya que no se presentó ningún inconveniente al momento de utilizar los recursos requeridos para la investigación.

En primer lugar, los recursos tecnológicos demandados por la investigación comprendieron la utilización de herramientas informáticas relacionadas a Microsoft Office (Word, Excel), así como el uso del programa estadístico Dyane, para un análisis más especializado de las encuestas y el manejo de fuentes de información consultadas mediante la Web.

En segundo lugar, la disponibilidad de recursos financieros fue proporcional al tiempo que se tuvo marcado para la realización del proyecto, lo que infiere que no hubo un desembolso económico fuera de los parámetros estrictamente necesarios.

En tercer lugar, con relación al recurso humano, se contó, a lo largo del camino, con diversos colaboradores, quienes otorgaron herramientas y conocimientos clave, y a su vez, proporcionaron información y ayuda sobre el tema que nos atañe, para que así este proyecto se pudiera llevar a cabo.

Para finalizar, es importante resaltar que se tomó en cuenta que indudablemente se presentarían algunos inconvenientes en el desarrollo de la investigación debido a la complejidad de delimitar y tener un acceso completo al mundo de las Pymes, por lo que fue realmente importante contar con la colaboración activa en todo momento de Venezuela Competitiva, ya que este medio fungió como enlace para contactar a las Pymes participantes del estudio, aplicarles el instrumento y llevar a cabo la entrevista a cada contacto clave de las Organizaciones en cuestión.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

En el análisis de resultados se respetó en todo momento el anonimato de las empresas participantes y de los sujetos que fueron encuestados, a fin de que no se vean afectados sus intereses. Esto logra garantizar una mayor confiabilidad de las respuestas analizadas.

De igual forma, es prudente señalar que este trabajo cuenta con una serie de referencias bibliográficas, lo cual demuestra que ha sido respetado el derecho de autor a lo largo del estudio.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

HALLAZGOS

Originariamente, el propósito de esta tesis de grado procura el análisis transversal de Pymes exitosas y consolidadas en suelo venezolano para determinar la existencia o no de la concepción del Trabajo Decente, pero hemos descubierto, como hallazgo, la existencia de una Ley que, promulgada desde el 26 de Julio de 2005, propone de carácter obligatorio establecer condiciones mínimas de salud y seguridad dentro las empresas que operan en el país, para así regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, con el fin de crear buenas condiciones de trabajo; nace entonces la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcymat) como variable interviniente en este estudio.

En su contenido, la Lopcymat expresa:

Cualquier organización, sea esta una sociedad civil mercantil o de cualquier otra naturaleza está en la obligación de cumplir con lo establecido en la Lopcymat y su Reglamento, por cuanto lo que da origen a la obligación es la relación de dependencia laboral que exista entre uno o varios trabajadores con su patrono.

Cabe destacar que toda empresa o subcontratista, especialmente del área de la construcción, que aspire a negociar con el Estado, deberá cumplir con los extremos de todas las normativas vigentes relativas a las condiciones y medio ambiente del trabajo.

Adicionalmente, en sus artículos 53, 54, 55 y 56 (Ver Anexo C) habla sobre los derechos y deberes que deben cumplirse tanto para los trabajadores como para los empleadores en las empresas.

El impacto que tiene la Lopcymat dentro de nuestro estudio, es que esta ha obligado al empleador al cumplimiento de dos variables que comprende la Organización Internacional del Trabajo para la concepción del Trabajo Decente, una es la Seguridad en el

Trabajo y la siguiente es el tema de Protección Social. Es por esto, que el análisis de nuestros resultados está permeado en este sentido, contempla e incluye la idea de que la noción de Trabajo Decente se cumple de manera parcial en Venezuela tanto que existe una Ley que promueve la defensa de condiciones óptimas en el empleo para los trabajadores y trabajadoras en relación a temas de seguridad laboral y salud ocupacional.

Otro hallazgo ha sido el caso del retiro como variable de estudio, en esta tesis de grado, del fenómeno del emprendimiento, ya que cuando asistimos a Venezuela Competitiva para plantear el caso y seleccionar la muestra, nos encontramos con que el tema de emprendimiento, si bien es importante y de actualidad, tiene que ver con un elemento de naturaleza previa del desarrollo del empleo, y que el verdadero empleo se apuntala a partir justamente de la concepción de consolidación de la empresa. Es por esto que para hallar la generación o no de Trabajo Decente en Pymes, había que apalancarse en aquellas empresas que contaran con un tiempo determinado en el mercado venezolano y que garantizaran condiciones de estabilidad, cuestión que nos llevó a seleccionar aquellas galardonadas con el Premio a la Excelencia y hacer el cambio de enfoque en nuestro estudio.

Consideramos entonces que la variable de emprendimiento no es relevante en el marco de este proyecto, porque no es representativo para un emprendedor en sí enfocarse en la calidad del trabajo que este está generando para terceros, porque para él el verdadero propósito está en arrancar e ir paulatinamente creciendo para ir consolidándose en el mercado laboral.

Ahora bien, el análisis de resultados se realizó a través de cinco tipos de consideraciones:

- 1) Análisis de la tabulación simple
- 2) Análisis de tabulación cruzada
- 3) Análisis de datos basado en frecuencias relativas
 - Flujograma para la toma de decisiones relacionadas con el trabajo decente basado en análisis de resultados.
 - Determinación índice global (Trabajo Decente).

- 4) Breve resumen, explicación de la metodología (índice global) y resultados obtenidos.
- 5) Transcripción de entrevistas. (Ver Anexo D)

Esta sección muestra el análisis de los resultados obtenidos de la investigación mediante los cuales se da respuesta a cada uno de los objetivos específicos que fueron planteados. La información analizada se muestra a través de una serie de gráficos y tablas, los cuales permiten observar de manera más amena los resultados obtenidos. Adicionalmente, es importante señalar que el análisis de los descriptores que se muestran a continuación contaron la tutoría del Doctor Evaristo Diz, PhD en Estadística Actuarial.

Para el vaciado de la data se utilizó Microsoft Excel, y Dyane para la tabulación y producción de datos sistematizados y gráficas.

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA: TABULACIÓN SIMPLE

SEXO.

Los datos recabados ponen de evidencia que la muestra cuenta con un mayor porcentaje de mujeres que de hombres. La diferencia es de 12 puntos porcentuales entre Mujeres (56%) y Hombres (44%). Con relación a este resultado, se puede decir que la muestra arroja que las Pymes consultadas, cuentan con mayor personal femenino que masculino.

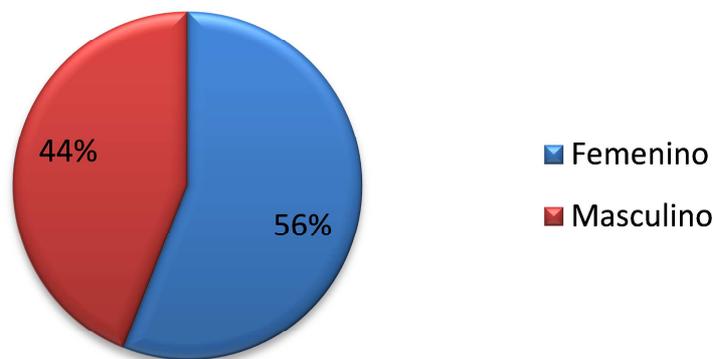


Gráfico 1. Tabulación Simple: Sexo.

Tabla 4. Tabulación Simple: Sexo.

SEXO			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Femenino	28	56,00
2	Masculino	22	44,00
Total frecuencias		50	100,00

NIVEL DE INSTRUCCIÓN ALCANZADO.

Este gráfico muestra que el 84% de las personas encuestadas dentro de las diferentes Pymes, tienen un nivel educativo entre medio y alto, ya que en su mayoría, son personas que han cursado estudios de TSU y Pregrado. Mientras, un 16% posee solo el título de bachiller. Lo expresado anteriormente denota que dentro de las organizaciones encuestadas, que han sido reconocidas con el premio a la excelencia, efectivamente dentro de su política incorporan personas con preparación educativa, como parte estratégica del desarrollo de la misma, que a partir del talento de su personal, crece como institución y se consolida en el mercado.

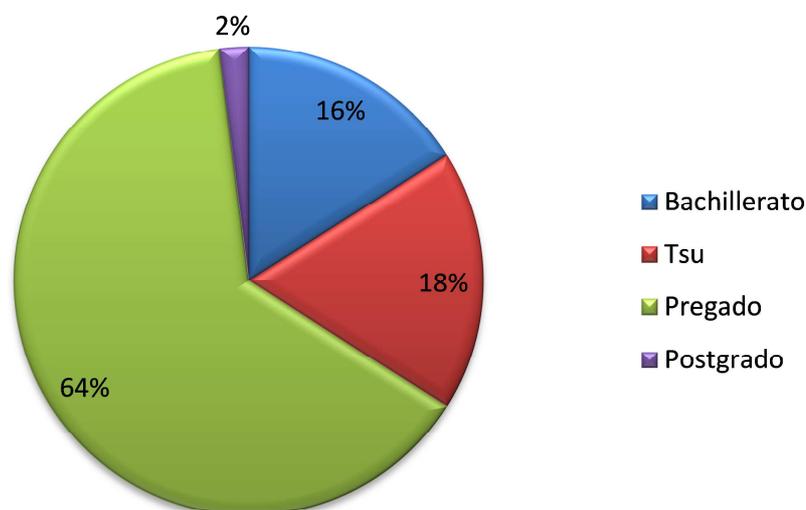


Gráfico 2. Tabulación Simple: Nivel de Instrucción Alcanzado.

Tabla 5. Tabulación Simple: Nivel de Instrucción Alcanzado.

Nivel de instrucción alcanzado		Frecuencia	%
Código	Significado		
2	Bachillerato	8	16,00
3	TSU	9	18,00
4	Pregrado	32	64,00
5	Postgrado	1	2,00
Total frecuencias		50	100,00

En este apartado se presentan los resultados, para cada uno de los ítems e indicadores contemplados en el presente estudio. A continuación, los resultados obtenidos por los trabajadores de cada una de las Pymes involucradas, con el propósito de exponer su percepción.

SEGURIDADES BÁSICAS

- **Oportunidad de Formación**

Pareciera ser importante por parte de la organización o empresa proporcionar algún tipo de inducción o adiestramiento al momento de ingresar a la organización, ya que en muchos casos resulta indispensable dar una preparación previa, para que los trabajadores puedan desempeñar su trabajo de forma óptima. Esto puede ser reflejado en la siguiente gráfica, donde un 80% tuvo una preparación previa, contra un 20%, equivalente a solo 10 personas del total de la población encuestada.

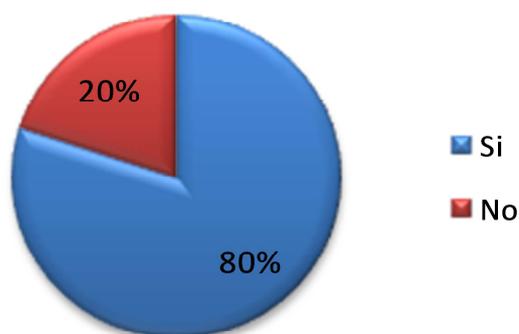


Gráfico 3. Tabulación Simple: Oportunidad de Formación.

Tabla 6. Tabulación Simple: Oportunidad de Formación.

Su empresa actual ¿le ha proporcionado a usted, información y/o adiestramiento para realizar su trabajo?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	40	80,00
2	No	10	20,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Financiamiento de la formación**

La preocupación por parte de los empleadores en formar a su personal, resulta notoriamente importante, ya que no solo proporcionan el conocimiento básico para desempeñar el trabajo de forma óptima, sino que a su vez, en un 80% de los casos encuestados, corren con todos los gastos del adiestramiento o formación realizada. Hay que tomar en consideración que es una iniciativa de vocación pura por parte del empleador, el cual no tiene la obligación de ir más allá y otorgarle otro tipo de conocimiento al empleado, ya que esto le representaría un costo, el cual posiblemente no pueda ser retribuido; como se verá reflejado más adelante, para el caso de las Pymes, el servicio promedio de los trabajadores es de dos años o más, lo cual puede traer como consecuencia que el empleador se sienta motivado a financiar dicha formación, por la seguridad de saber que esta persona se mantendrá creciendo dentro de la empresa.

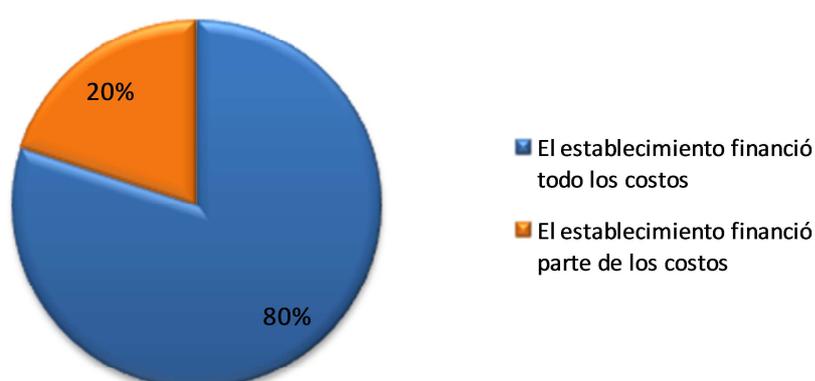


Gráfico 4. Tabulación Simple: Financiamiento de la formación.

Tabla 7. Tabulación Simple: Financiamiento de la formación.

Cuando recibió el adiestramiento.			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	El establecimiento financió todos los costos	40	80,00
3	No contesto	10	20,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Para desempeñar su trabajo requiere**

Sorprende gratamente, que para una pequeña y mediana empresa, el 74% del personal encuestado para desempeñar su trabajo requiera una formación, ya sea profesional o universitaria, ya que habla grosso modo de las necesidades que una empresa consolidada requiere para justamente apalancarse en el mercado: personas con preparación y que estén capacitadas para afrontar las exigencias del cargo que ocupen. No obstante, hay empresas, por la naturaleza del trabajo que demandan en los puestos, que no les apremia el hecho de necesitar un personal capacitado, por lo que hay un 26%, a efectos de nuestros resultados, que no requieren de un conocimiento especial para laborar dentro de la organización en la que se encuentre.

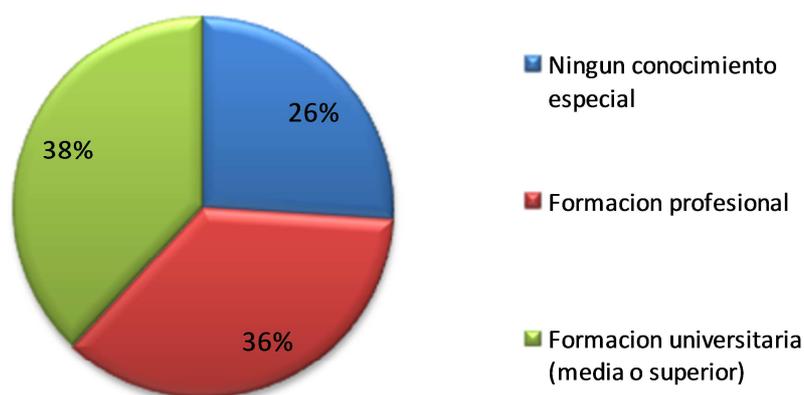


Gráfico 5. Tabulación Simple: Para desempeñar su trabajo requiere.

Tabla8. Tabulación Simple: Para desempeñar su trabajo requiere.

Para desempeñar su puesto de trabajo requiere			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Ningún conocimiento especial, solo Práctica en el puesto	13	26,00
2	Conocimiento a nivel de formación profesional	18	36,00
3	Conocimiento a nivel de formación universitaria	19	38,00
Total frecuencias		50	100,00

SEGURIDAD EN EL EMPLEO

- **Antigüedad en el empleo**

La antigüedad en el empleo se utiliza como una referencia para apreciar, en forma general, la estabilidad de los trabajadores. En este sentido, una de las preguntas busca determinar la antigüedad promedio de los trabajadores. En la encuesta correspondiente a Pymes, se encontró que un 80% tiene dos años o más dentro de la organización donde labora, y un 16%, que se pueden agrupar entre uno y dos años, por lo cual se puede intuir la poca existencia de rotación de personal. Esto puede dar una primera indicación en torno a que existe cierta estabilidad laboral en las Pymes encuestadas.

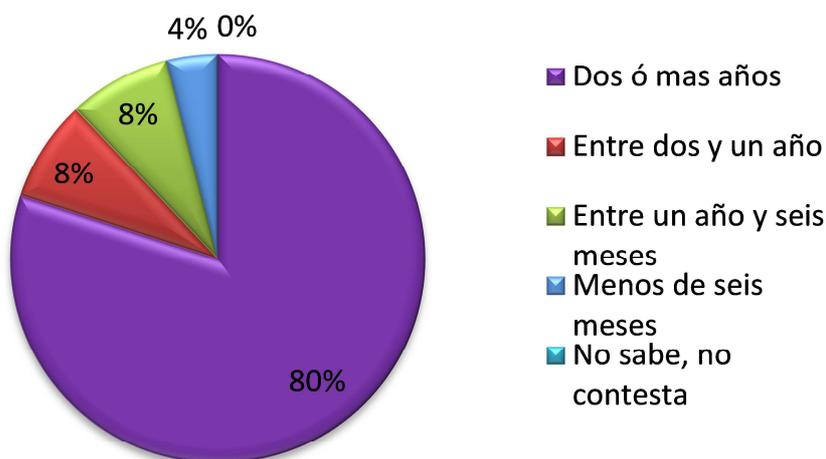


Gráfico 6. Tabulación Simple: Antigüedad en el empleo.

Tabla 9. Tabulación Simple: Antigüedad en el empleo..

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta PYME?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Dos ó más años	40	80,00
2	Entre dos y un año	4	8,00
3	Entre un año y seis meses	4	8,00
4	Menos de seis meses	2	4,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Tipo de contrato**

En lo referente a la contratación, se obtuvo: un 54% del personal está a contrato por tiempo indeterminado y apenas el 38% por tiempo determinado. Este resultado refleja una armonía ligada con el anterior descriptor, permitiendo explicar así que dentro de una PYME, el tema de la estabilidad laboral para con el empleado es muy valorado.

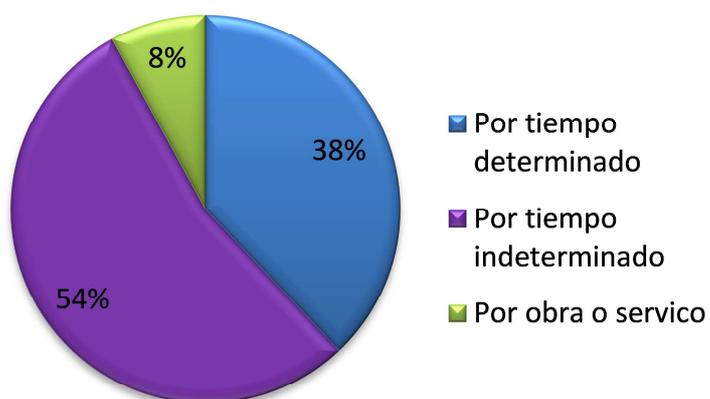


Gráfico 7. Tabulación Simple: Tipo de contrato.

Tabla 10. Tabulación Simple: Tipo de contrato.

Seguridad de Empleo: ¿Tipo de contrato?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Por tiempo determinado	19	38,00
2	Por tiempo indeterminado	27	54,00
3	Por obra determinada	4	8,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Promoción y ascenso**

Por los resultados obtenidos, podemos inferir que las empresas participantes reconocen la constancia, el esfuerzo y dedicación de cada uno de sus empleados, que dan un aporte integral a la organización y la hacen desarrollarse y consolidarse en el mercado. 36 personas, en representación porcentual de un 72%, confirman la idea que el esfuerzo si tiene su recompensa, permitiéndoles ya sea ascender a posiciones más retadoras, o por otro lado, verse beneficiados con mayores responsabilidades en la toma de decisiones dentro de su departamento. Un 28% (14 personas), aún no han percibido reconocimiento alguno por sus prestaciones dentro del sitio de trabajo donde laboran.

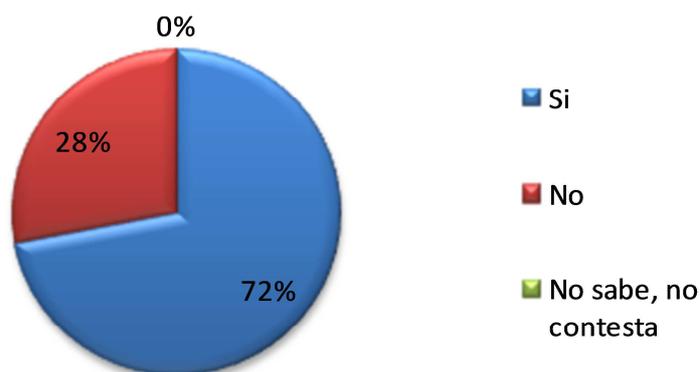


Gráfico 8. Tabulación Simple: Promoción y ascenso

Tabla 11. Tabulación Simple: Promoción y ascenso

Durante el tiempo que tiene trabajando, ¿ha recibido algún reconocimiento mediante un ascenso o aumento de sus responsabilidades?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	36	72,00
2	No	14	28,00
Total frecuencias		50	100,00

SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

- **Existencia de delegado de prevención**

Al preguntar en el instrumento si tenían o no delegado de prevención de riesgos laborales, se obtuvo que sí existe esta figura en un 58% de los casos, lo que lleva a expresar el impacto que ha tenido la Lopcymat en este rubro en específico de seguridad laboral. El 42% restante, remarca que no existe o desconoce de la existencia de la figura del delegado de prevención en su trabajo.

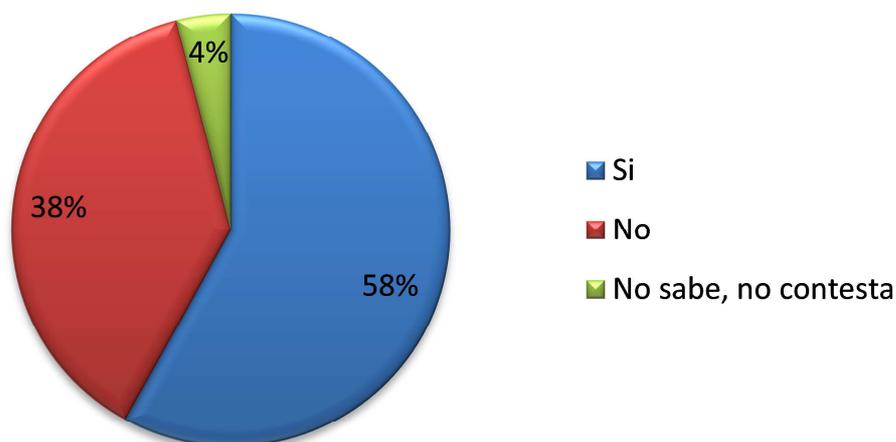


Gráfico 9. Tabulación Simple: Existencia de delegado de prevención.

Tabla 12. Tabulación Simple: Existencia de delegado de prevención

En su establecimiento o centro de trabajo ¿hay algún Delegado de Prevención de riesgos laborales?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	29	58,00
2	No	19	38,00
3	No contesta	2	4,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Existencia de un comité de seguridad y salud.**

A partir de este descriptor, se denota que más de la mitad de las personas (58%) dentro de las Pymes encuestadas, están al tanto de que en su lugar de trabajo existe la presencia de un comité de seguridad que regule temas de seguridad y salud laboral. Todo esto alineado en función de lo que está redactado en la Lopcymat, que establece de carácter obligatorio la presencia de esta figura en los espacios de trabajo. Los resultados que arrojan la respuesta de “no” o “no sabe” (un 42%), se podría inferir es porque no están al tanto de la presencia de este comité, lo que lleva a considerar que esto posiblemente sea una oportunidad de mejora por parte del patrono, de promover en el lugar de trabajo, que sus empleados conozcan estas medidas en sí relativamente nuevas, ya que vienen junto con la implementación de la Lopcymat.

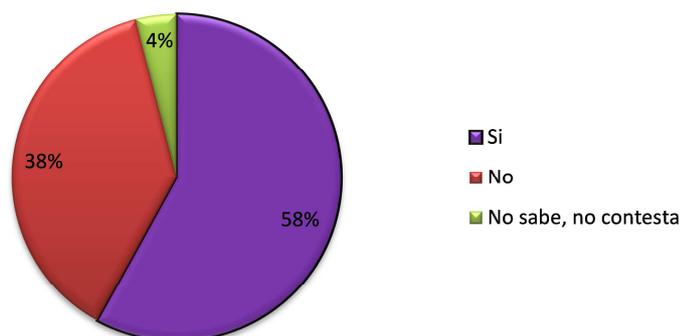


Gráfico 10. Tabulación Simple: Existencia de un comité de seguridad y salud.

Tabla 13. Tabulación Simple: Existencia de un comité de seguridad y salud.

En su establecimiento o centro de trabajo, ¿hay un comité de seguridad y salud laboral?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	29	58,00
2	No	19	38,00
3	No contesta	2	4,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Utilización de equipos de protección**

De acuerdo con la pregunta relacionada con la obligatoriedad del uso de equipos de protección, los trabajadores manifestaron, en un 74%, que en las empresas no es obligatorio ningún tipo de equipos de esa índole, contra un 24%, que usa algún equipo de protección individual ya sea por higiene, por manipulación de alimentos o por seguridad.

En este caso, la razón por la cual la utilización de equipos no es general, es que para efectos de este estudio se tomaron empresas disímiles, que no necesariamente requieren el uso de algún equipo de seguridad por parte de sus empleados. Estos equipos si son requeridos en dos empresas relacionadas con industria y agroindustria (Caribe Náutica y Alimentos Kelly's), el resto de las Pymes encuestadas no lo requieren ya que en su mayoría los niveles de riesgo relacionados con el trabajo son mínimos, lo que trae como consecuencia que el porcentaje de accidentes relacionados al trabajo sean bajos.

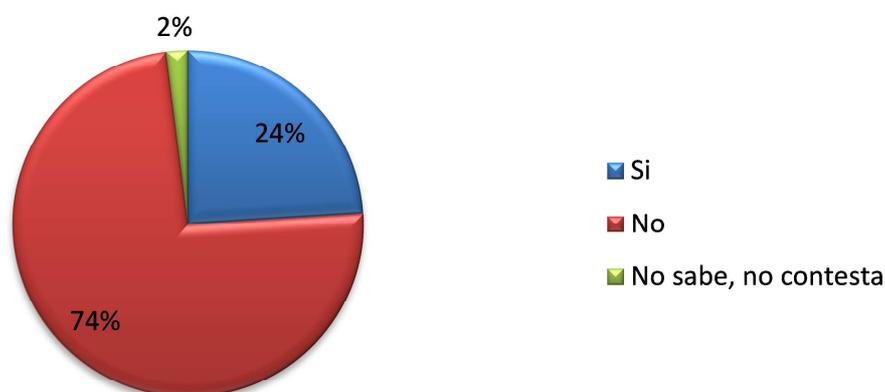


Gráfico 11. Tabulación Simple: Utilización de equipos de protección.

Tabla 14. Tabulación Simple: Utilización de equipos de protección

En su trabajo, ¿es obligatorio el uso de algún equipo de protección individual?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	12	24,00
2	No	37	74,00
3	No contesta	1	2,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Consulta al médico por un problema, molestia o enfermedad.**

Referidos a este resultado, se denota que una muestra de la población, específicamente el 44%, no ha tenido que asistir a consulta médica en alusión a algún problema de salud. Por el contrario, al menos una vez o más de una vez, ha sido la opción marcada por el 54% de la población, caso que indica que, por descripciones inclusive de la muestra en función de su edad, han tenido que asistir al médico, no necesariamente por razones de índole laboral.

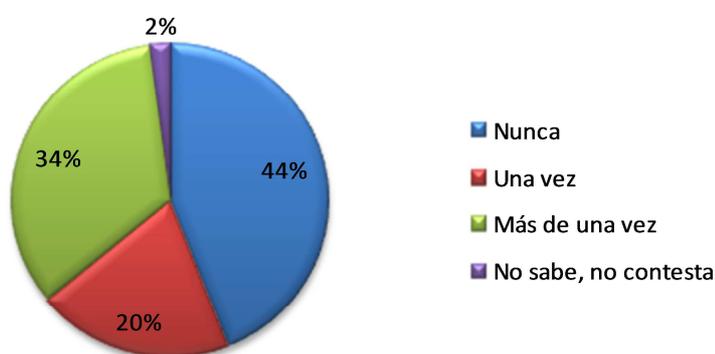


Gráfico 12. Tabulación Simple: Consulta al médico por un problema.

Tabla 15. Tabulación Simple: Consulta al médico por un problema.

Durante el último año, ¿Cuántas veces tuvo que consultar un médico por un problema, molestia o enfermedad?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Nunca	22	44,00
2	Una vez	10	20,00
3	Más de una vez	17	34,00
4	No, contesta	1	2,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Consultas médicas que estuvieron relacionadas con problemas de salud derivados de su trabajo**

Observando el descriptor de las visitas médicas que tuvieron algún tipo de relación con problemas de salud derivados o a consecuencia del trabajo realizado, se mantuvo un patrón de respuestas similar que la anterior pregunta, en donde, las visitas médicas están distribuidas de la siguiente manera: durante el último año, un 38% nunca tuvo una visita médica, el 44% no sabe o no contesta, y solamente estas visitas médicas, con el 18 %, están relacionadas directamente con el trabajo.

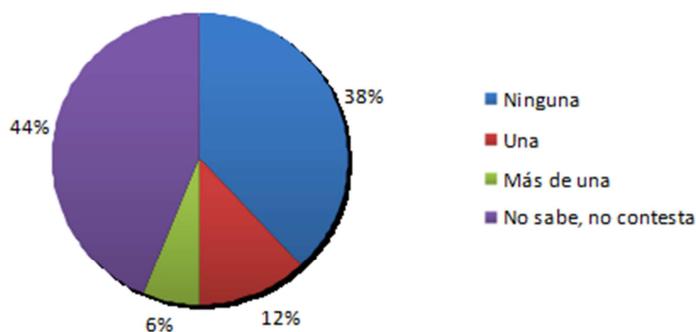


Gráfico 13. Tabulación Simple: Consultas médicas relacionadas al trabajo.

Tabla 16. Tabulación Simple: Consultas médicas relacionadas al trabajo

¿Cuántas de estas consultas médicas considera usted que estuvieron relacionadas con problemas de salud derivados de su trabajo?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Ninguna	19	38,00
2	Una	6	12,00
3	Más de una	3	6,00
4	No, contesta	22	44,00
Total frecuencias		50	100,00

SEGURIDAD PROFESIONAL

- **Discriminación por cuestiones laborales**

Este punto se explicará de manera descriptiva, ya que se obtuvieron una gran cantidad de resultados absolutos, los cuales gráficamente no aportarían ningún resultado relevante a la investigación. Es por ello que solo se tomarán para el análisis aquellos en los cuales se haya obtenido alguna diferencia significativa, de las seis (6) preguntas relacionadas con algún tipo de discriminación, bien sea por edad, nacionalidad, sexual, raza o etnia, minusvalía, u otra razón desconocida. Cabe destacar que los resultados absolutos reflejaron que los encuestados no sufrieron ningún tipo de discriminación.

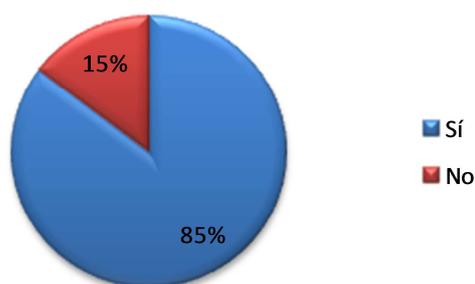


Gráfico 14. Tabulación Simple: Discriminación por cuestiones laborales.

Tabla 17. Tabulación Simple: Discriminación por cuestiones laborales.

En los últimos doce meses en que usted ha estado en el trabajo ¿cree usted que ha sido objeto de discriminación por edad?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	2	4,00
2	No	47	94,00
3	No, contesta	1	2,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Reconocimiento por ascenso y aumento de responsabilidades**

Por los resultados obtenidos, podemos inferir que las empresas participantes reconocen la constancia, el esfuerzo y dedicación de cada uno de sus empleados, que dan un aporte integral a la organización y la hacen desarrollarse y consolidarse en el mercado. 36 personas, en representación porcentual de un 72%, confirman la idea que el esfuerzo si tiene su recompensa, permitiéndoles ya sea ascender a posiciones más retadoras, o por otro lado, verse beneficiados con mayores responsabilidades en la toma de decisiones dentro de su departamento. Un 28% (14 personas), aún no han percibido reconocimiento alguno por sus prestaciones dentro del sitio de trabajo donde laboran.

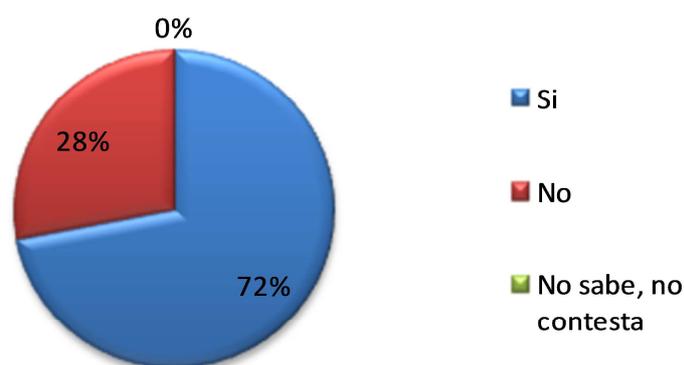


Gráfico 15. Tabulación Simple: Reconocimiento por ascenso y aumento de responsabilidades.

Tabla 18. Tabulación Simple: Reconocimiento por ascenso y aumento de responsabilidades.

Durante el tiempo que tiene trabajando, ¿ha recibido algún reconocimiento mediante un ascenso o aumento de sus responsabilidades?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	36	72,00
2	No	14	28,00
Total frecuencias		50	100,00

SEGURIDAD DE INGRESOS

- **Retribución salarial**

En primera instancia, cabe destacar que el pago, para las 9 empresas encuestadas, es puntual, convenido en los días estipulados por ley, a modo quincenal. Por otro lado, en relación a la suficiencia de lo que devenga cada colaborador, la percepción es distinta, inclusive para los empleadores de estas empresas, que aducen que en donde existen más oportunidades de mejoras es justamente en salarios que estén más acordes a la realidad económica que se enfrenta el país. Volviendo al análisis de este descriptor, un 54%, en la figura de 27 personas encuestadas, siente que la retribución recibida en la empresa llena sus expectativas salariales, es decir, consideran que lo que ganan en metálico les permite tener una cierta estabilidad financiera. En este orden de ideas, está en desacuerdo el restante 46%, ya que creen que sus beneficios no están a la altura de las circunstancias que afligen al país, no les alcanza para sus necesidades, o no lo saben a ciencia cierta.

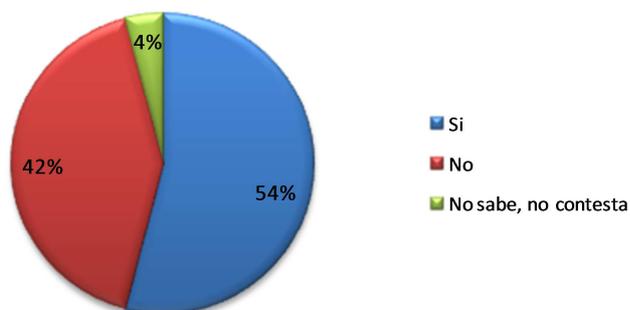


Gráfico 16. Tabulación Simple: Retribución salarial.

Tabla 19. Tabulación Simple: Retribución salarial.

¿Siente que la retribución recibida en la empresa, llena sus expectativas salariales?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	27	54,00
2	No	21	42,00
3	No, contesta	2	4,00
Total frecuencias		50	100,00

- **Facilidades de crédito**

En este punto podemos apreciar que en su gran mayoría las empresas participantes otorgan créditos. Con este resultado y con toda la información recabada podemos decir que el personal que actualmente labora en cada una de las Pymes, trabaja bajo un nivel de confianza entre el empleado y empleador alta; esta respuesta tiene consistencia con lo percibido en relación a los años de servicio y las condiciones laborales percibida por el trabajador, que en su mayoría son descritas como buenas.

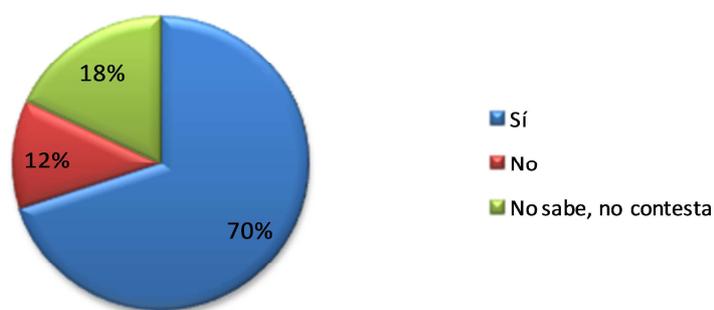


Gráfico 17. Tabulación Simple: Facilidades de crédito

Tabla 20. Tabulación Simple: Facilidades de crédito

¿La empresa da facilidades para el otorgamiento de créditos, así necesitarlo el colaborador?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	35	70,00
2	No	6	12,00
3	No, contesta	9	18,00
Total frecuencias		50	100,00

SEGURIDAD DE REPRESENTACIÓN

Para evaluar la seguridad de representación, se realizó una única pregunta, la cual era si existía la figura de un sindicato. Se logró evidenciar, como el 88% de los trabajadores respondió no estar inscrito ni que existiera la figura de una organización sindical, frente a un 12% que si contaba con afiliación sindical (caso particular de la industria Alimentos Kelly's)

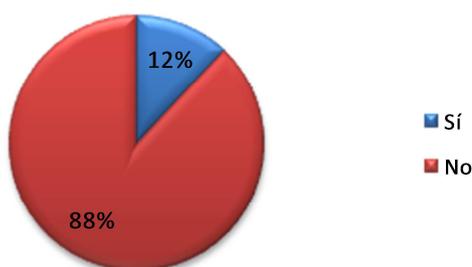


Gráfico 18. Tabulación Simple: Seguridad de Representación.

Tabla 21. Tabulación Simple: Seguridad de Representación.

¿Existe sindicato o usted es miembro de alguna organización sindical?			
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	6	12,00
2	No	44	88,00

ÁRBOL DEL ANÁLISIS DE DATOS BASADO EN FRECUENCIAS RELATIVAS DE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES

Seguridad de Formación

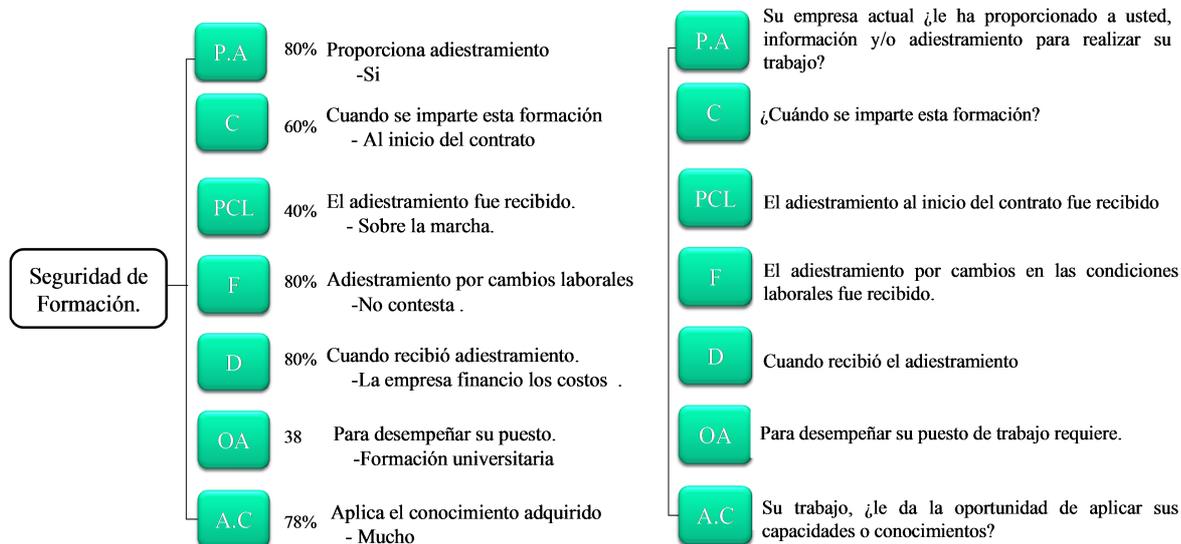


Gráfico 19. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Formación.

Seguridad de Empleo

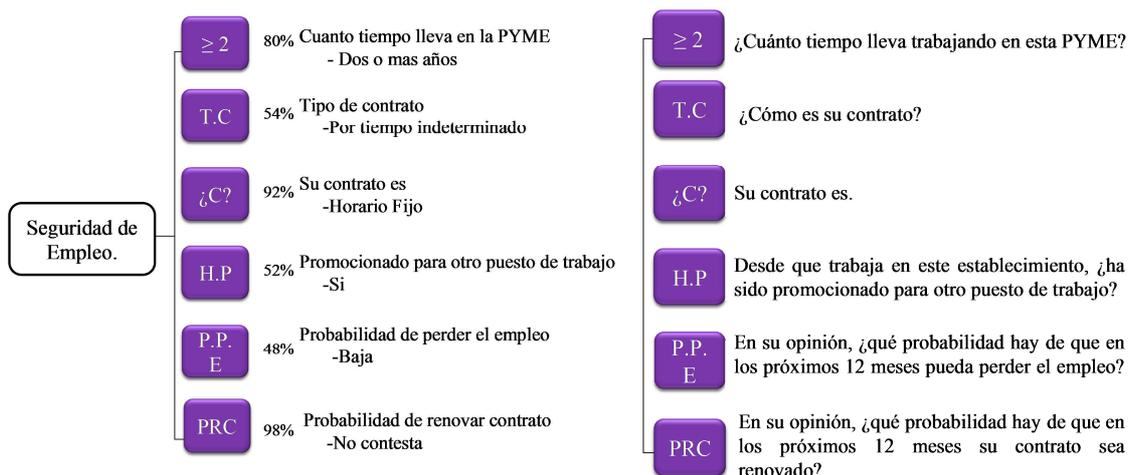


Gráfico 20. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Empleo.

Seguridad de Trabajo

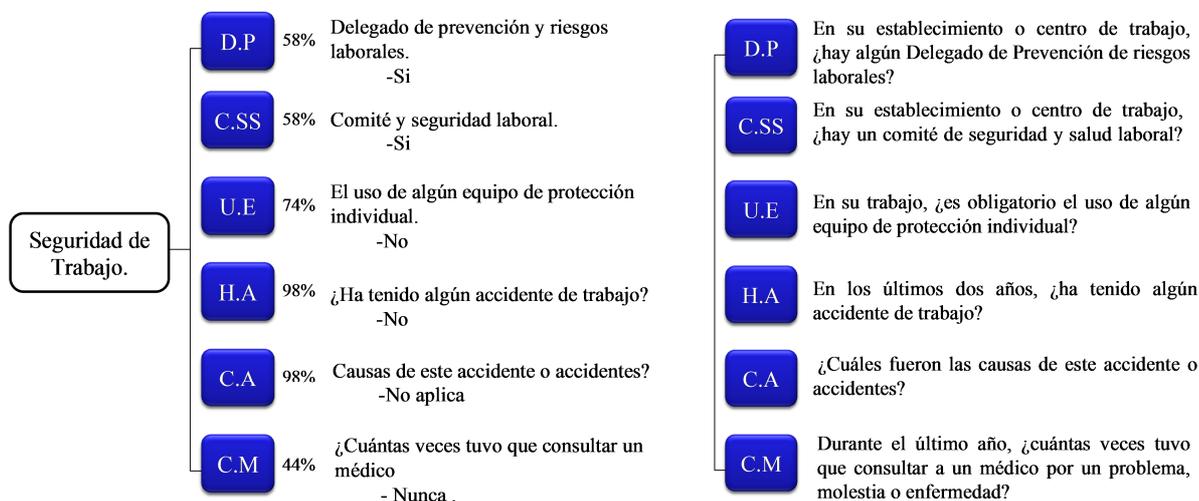


Gráfico 21. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Trabajo.

Seguridad Profesional

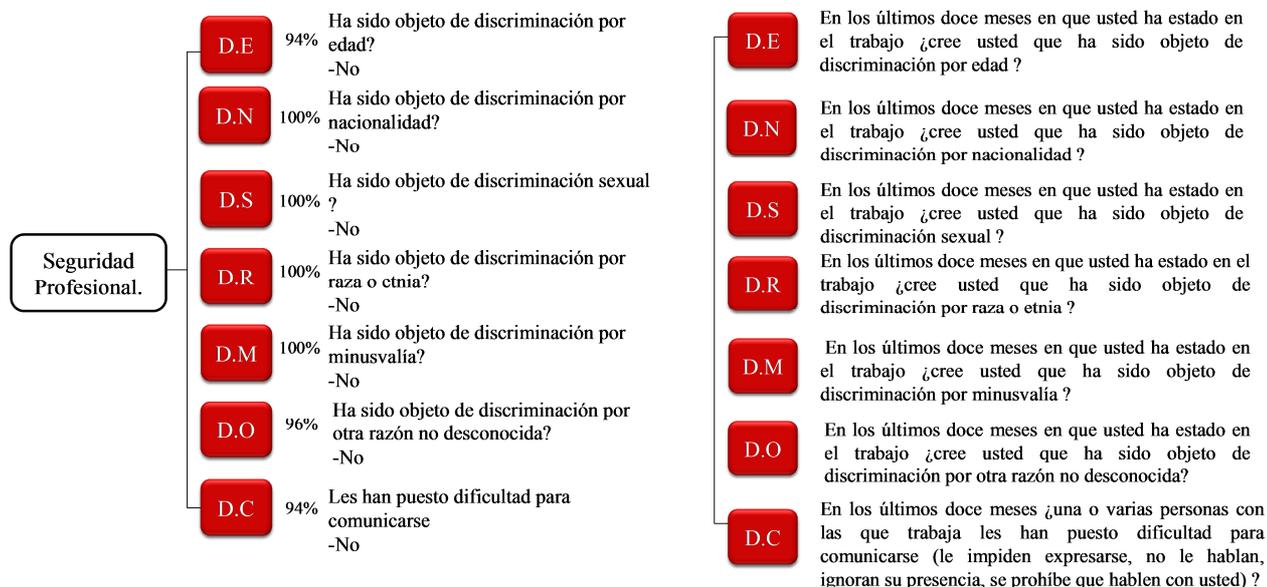


Gráfico 22. Árbol de análisis de datos para Seguridad Profesional (I)

Seguridad Profesional

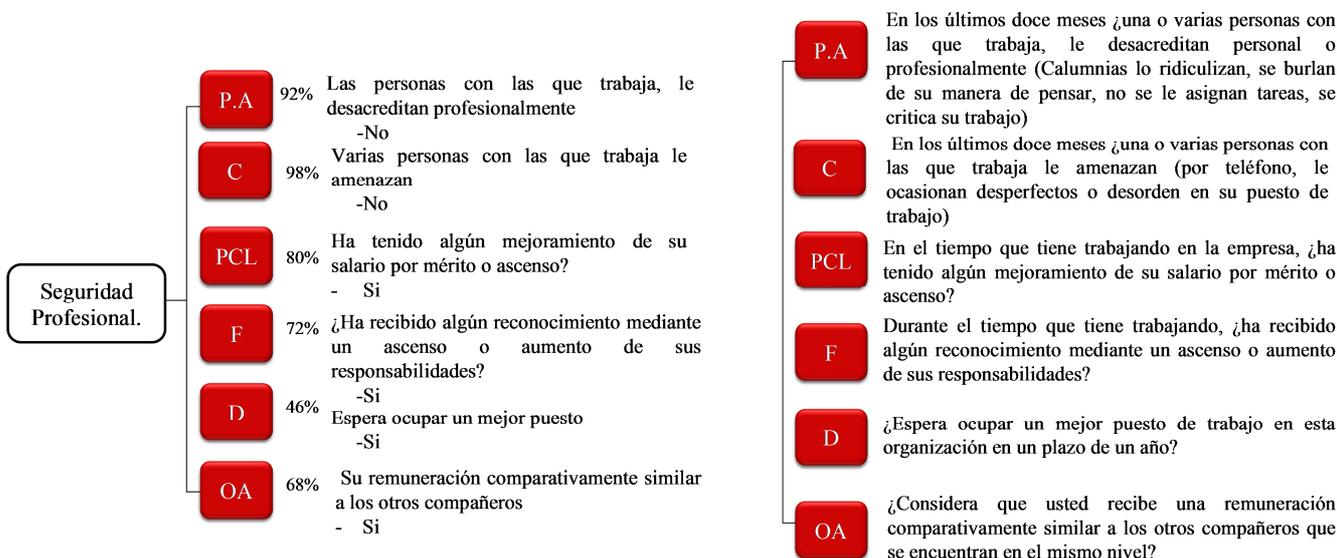


Gráfico 23. Árbol de análisis de datos para Seguridad Profesional (II)

Seguridad de Ingreso

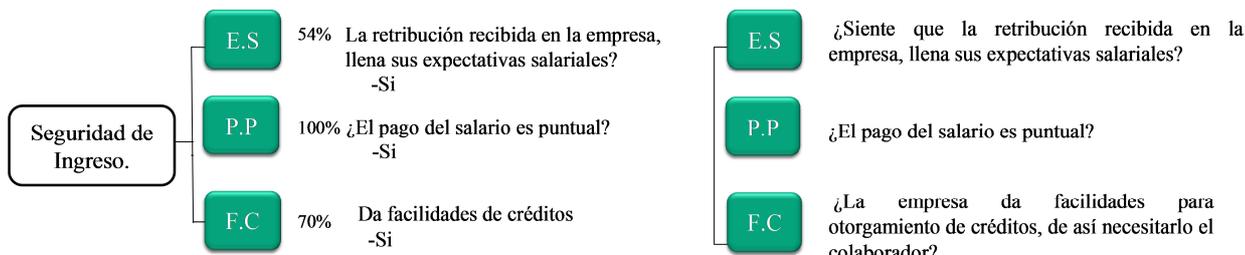


Gráfico 24. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Ingreso.

Seguridad de Representación



Gráfico 25. Árbol de análisis de datos para Seguridad de Representación.

SISTEMA DE PONDERACIÓN PARA DETERMINAR EL ÍNDICE GLOBAL

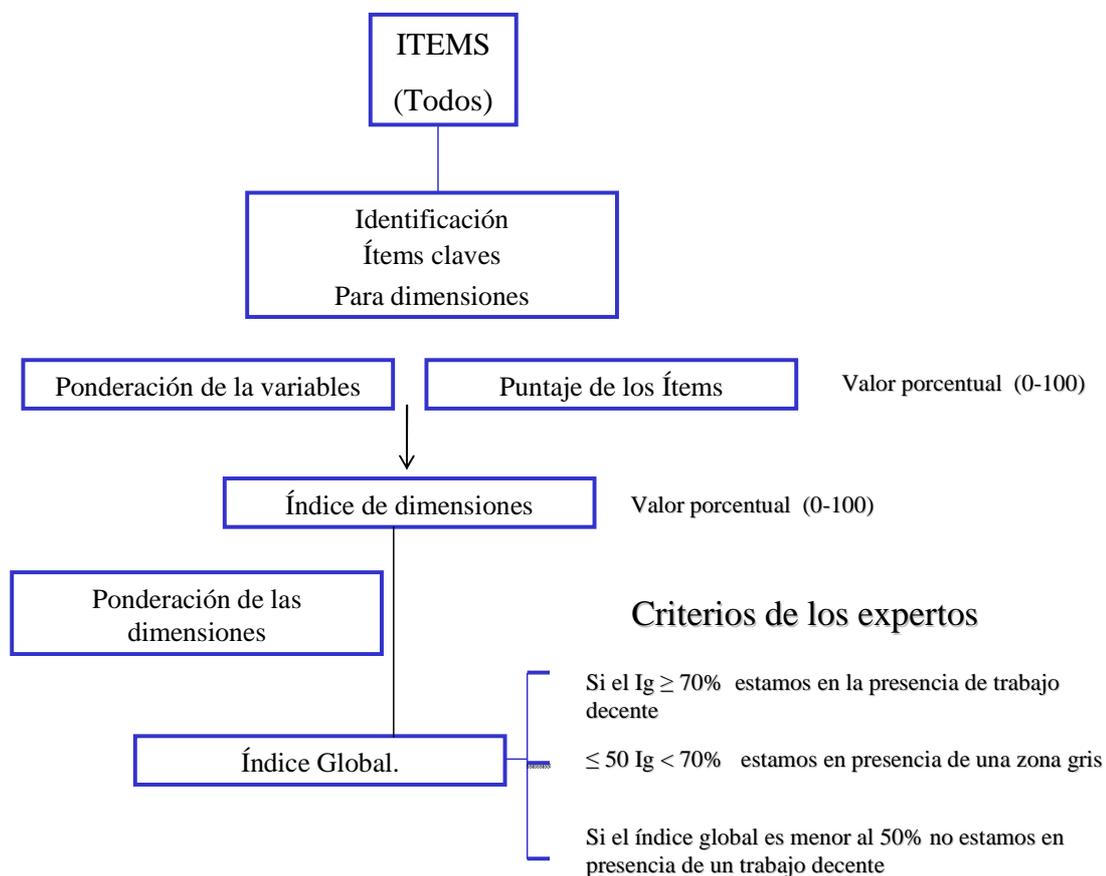


Gráfico 26. Flujograma para la toma de decisiones relacionadas con el Trabajo Decente.

Fórmulas utilizadas para el cálculo de cada indicador y dimensión.

$$I_g = \sum I_v * P_d$$

$$I_v = \sum V_v * P_v$$

$$I_g = \sum \sum V_v * P_v * P_d$$

Tabla 22. Criterio para la toma de decisiones, con base a las dimensiones del estudio. (I)

Dimensiones	Criterios	Preguntas claves	%	Resultados
Seguridad de Trabajo.	• Utilización de equipos de protección	• En su trabajo, ¿es obligatorio el uso de algún equipo de protección individual?	74%	75%
	• Existencia de comités de seguridad y salud	• En su establecimiento o centro de trabajo, ¿hay un comité de seguridad y salud laboral?	58%	
	• Existencia de accidente de trabajo.	• En los últimos dos años, ¿ha tenido algún accidente de trabajo?	98%	
	• Condiciones de seguridad laboral.	• Usted siente que las condiciones de seguridad laboral en esta empresa son:	76%	
	• Charla informativa	• Durante el tiempo que lleva laborando aquí, ¿ha recibido algún tipo de información (charla, curso, material didáctico, etc.) sobre riesgos (accidentes y enfermedades) laborales?	72%	

Tabla 23. Criterio para la toma de decisiones, con base a las dimensiones del estudio. (II)

Dimensiones	Criterios	Preguntas claves	%	Resultados
Seguridad de Formación.	• Proporciona adiestramiento \geq Aplica el conocimiento adquirido La empresa financia los costos.	• Su empresa actual ¿le ha proporcionado a usted, información y/o adiestramiento para realizar su trabajo?	80%	79%
		• Su trabajo, ¿le da la oportunidad de aplicar sus capacidades o conocimientos?	78%	
		• Cuando recibió el adiestramiento	80%	
Seguridad de Empleo.	• Antigüedad • Promoción o ascenso en la organización. • Estabilidad Laboral	• Cuanto tiempo lleva en la PYME.	80%	59.20%
		• Desde que trabaja en este establecimiento, ¿ha sido promocionado para otro puesto de trabajo?.	52%	
		• En su opinión, ¿qué probabilidad hay de que en los próximos 12 meses pueda perder el empleo?	48%	

Tabla 24. Criterio para la toma de decisiones, con base a las dimensiones del estudio. (III)

Dimensiones	Criterios	Preguntas claves	%	Resultados
Seguridad Profesional.	• Mejoramiento de su situación profesional.	Durante el tiempo que tiene trabajando, ¿ha recibido algún reconocimiento mediante un ascenso o aumento de sus responsabilidades?	72%	76%
	• Mejoramiento de su situación salarial.	En el tiempo que tiene trabajando en la empresa, ¿ha tenido algún mejoramiento de su salario por mérito o ascenso?	80%	
Seguridad de ingreso.	• Suficiencia.	• ¿Siente que la retribución recibida en la empresa, llena sus expectativas salariales? • ¿El pago del salario es puntual?	54%	75%
	• Puntualidad en el pago	• ¿La empresa da facilidades para otorgamiento de créditos, de así necesitarlo el colaborador?	100%	
	• Acceso a créditos		70%	
Seguridad de Representación.	• Existencia del sindicato	¿Existe sindicato o es usted miembro de alguna organización sindical?	88%	80%

Para hacer el análisis de los resultados, se utilizó la técnica de árboles de decisión, destacando los resultados más relevantes de cada una de las dimensiones para aquellas variables inversas. Lo anterior se logró al identificar por y para cada una de las dimensiones, las variables subyacentes de cada una de las preguntas que conforman una dimensión. A continuación se muestra el número de variables para cada dimensión:

Tabla 25. Número de variables para cada dimensión.

<i>Dimensión</i>	<i># de Preguntas</i>	<i># Variables Seleccionadas</i>
Formación	7	3
Empleo	6	3
Trabajo	6	5
Profesional	13	2
Ingreso	3	2
Representación	1	1

Adicionalmente, se realizó un análisis de las tabulaciones bidimensionales cruzando Sexo con cada una de las dimensiones a estudiar, y Nivel de Instrucción Alcanzado, igualmente con cada una de las dimensiones de los datos. Se obtuvo lo siguiente: se puede decir que no hay independencia, es decir, todas las respuestas Chi Cuadrado no son significativas al 5%, lo cual indica que existe una dependencia fuerte entre las respuestas que se dieron por género. Es por ello que a efectos de este estudio solo se tomarán en consideración aquellos cruces que sean significativos para este estudio. Y aquellas preguntas que sí tuvieron la condición del 5%, no resultarán significativas a efectos de este estudio, ya que no aportan ningún otro hallazgo diferente al anteriormente mencionado. Es por ello que estos resultados serán representados en los anexos, como un aporte adicional de esta investigación. (Ver Anexo I)

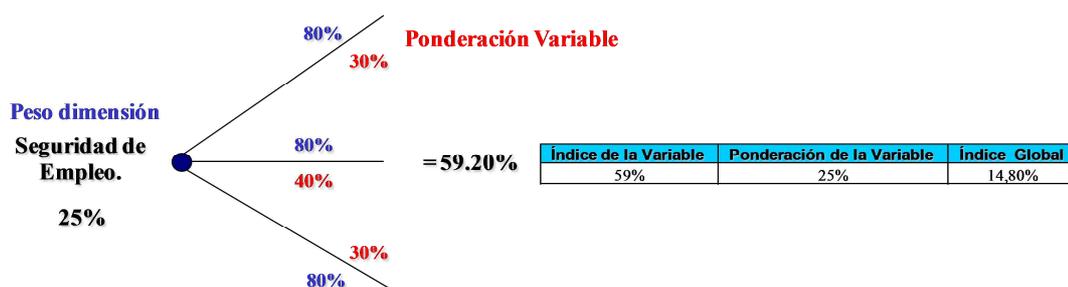


Gráfico 27. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Seguridad de Empleo.

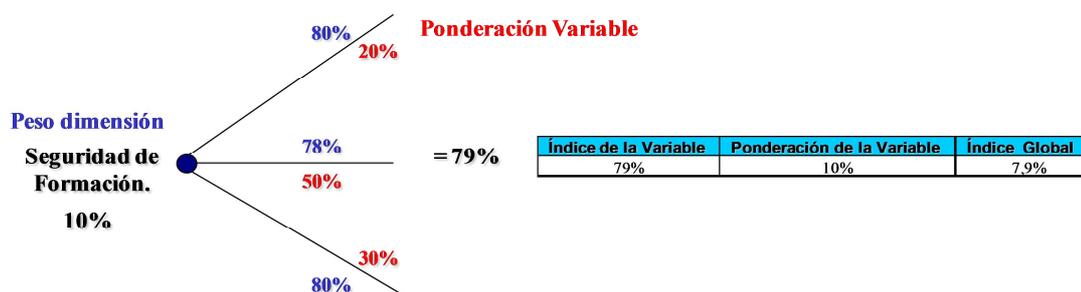


Gráfico 28. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Seguridad de Formación.

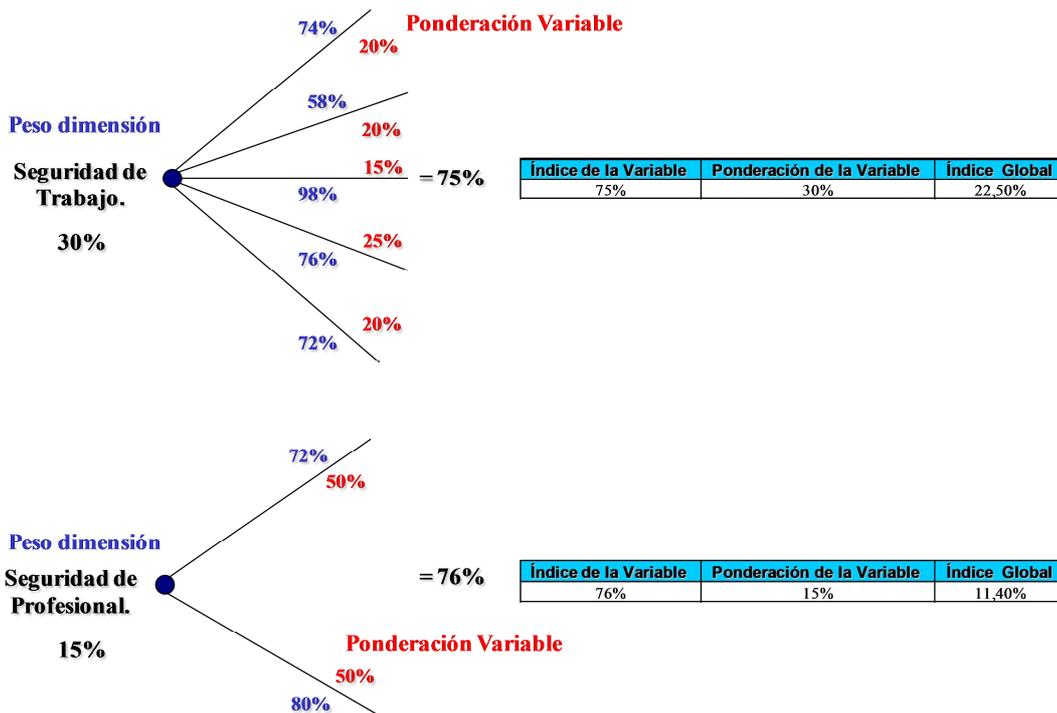


Gráfico 29. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Seguridad de Trabajo y Profesional.

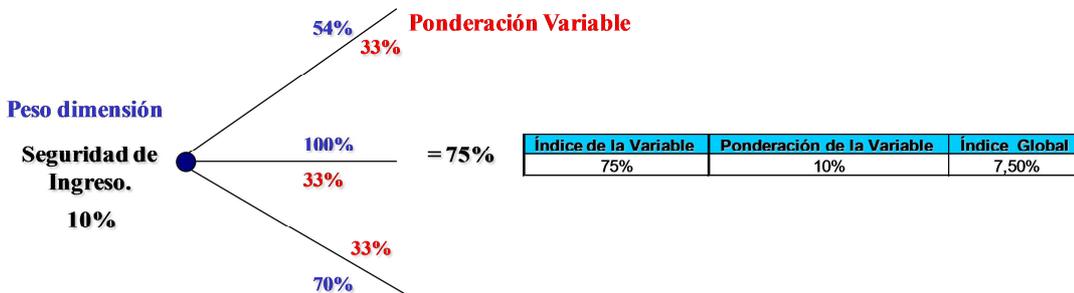


Gráfico 30. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Seguridad de Ingreso.



Gráfico 31. Árbol para la toma de decisiones por Dimensión: Seguridad de Representación.

Ponderación total del índice global 72,10%

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El estudio realizado se ha propuesto determinar si hay conocimiento de la noción de Trabajo Decente establecida por la Organización Internacional del Trabajo en Pymes venezolanas consolidadas y exitosas, reconocidas en el marco del Programa de empresas exitosas de Venezuela Competitiva. Queda en evidencia que es factible el hecho de poder conceptualizar lo que para la OIT es Trabajo Decente, en función de las dimensiones operacionalizadas, y mediante el contacto directo con los actores sociales que se dan cita dentro del sistema productivo económico nacional, es decir, percibiendo lo que piensan los trabajadores y los empleadores.

Los resultados obtenidos permiten adelantar que en las Pymes consolidadas, ganadoras del premio a la excelencia de Venezuela Competitiva, existen condiciones que nos invitan a pensar en la existencia de un Trabajo Decente o empleo de calidad. En términos generales, las empresas cumplen con los parámetros establecidos dentro del marco de la legislación laboral venezolana, donde se busca el garantizar condiciones mínimas aceptables en el puesto de trabajo.

Hay particularidades suscitadas en este estudio, ya que al ser empresas consolidadas en el mercado, y con una metodología de trabajo exitosa, cuentan con personal profesional capacitado para cualquier requerimiento o exigencia del mercado, proporcionan estabilidad laboral, promueven la formación integral, entre otras variables. Desde este punto de vista, en principio se podría inferir de la existencia de Trabajo Decente, pero para llegar hasta ese punto, se han visto cada una de estas organizaciones, en palabras de sus empleadores, más allá de sus estrategias para materializar el éxito, en la obligación de cumplir una serie de normativas que de alguna manera exigen el cumplimiento cabal de estas condiciones, por lo que se da el escenario de que lo legal induce a la promulgación de buenas gestiones. Es por esto que la incorporación de la Lopcymat a este estudio ha consolidado el análisis, ya que esta aboga a que exista un empleo óptimo.

Para concretar, dando respuesta a la interrogante planteada por el estudio, sí generan condiciones de Trabajo Decente las Pymes seleccionadas para el análisis, mas estas no

tienen noción de lo que significa el concepto. Muchas de ellas trabajan en pro de ofrecer buenas condiciones laborales, pero solo por el hecho de cerciorarse de cumplir con el mínimo exigido por ley. Efectivamente, existen muchas oportunidades de mejora, pero por fenómenos como la inflación o la inamovilidad laboral, el camino a recorrer para ser cada día mejor se les hace más cuesta arriba. No obstante, cada una de estas organizaciones da un valor añadido, que es el hecho de ofrecer estabilidad social al empleado, situación plenamente valorada por quienes hacen vida en la organización.

Cabe destacar, que todo este análisis se desprende del índice global recabado en el estudio, que está por el orden del 72.10%, basado en la metodología planteada, con lo cual podemos afirmar que las empresas ofrecen un Trabajo Decente razonable, a efectos de un índice razonable.

El próximo reto trae como consecuencia el hecho de fortalecer la noción del concepto acuñado por la Organización Internacional del Trabajo, ya que efectivamente, en sí, el mismo es un indicador totalmente determinante de la manera en que vivimos el presente y nuestra perspectiva de futuro, es ir más allá y reconocer que el Trabajo debe plantearse en condiciones de equidad y calidad.

El estudio recomienda que dentro del país, específicamente en el sector productivo de las pequeñas y medianas empresas, exista una noción más clara de lo que es un empleo de calidad, y se procure su promoción, en aras de un desarrollo sustentable y continuo.

En otro orden de ideas, en consonancia con la recomendación dada, para el estudio de próximas investigaciones sería interesante saber como otras organizaciones del mismo rubro se comportarían en función del índice planteado, puesto que en nuestro caso se obtuvo un resultado basado en la muestra específica de las Pymes exitosas pertenecientes a Venezuela Competitiva. Como un todo, otros tipos de estudio pudieran discriminar, vía segmentación, qué empresas exhiben comportamientos de índices globales en pro del Trabajo Decente.

Otras recomendaciones a considerar, serían:

- Apalancarse, tanto los empresarios, empleados y el Estado, en los diferentes estudios que viene desarrollando actualmente la Organización Internacional del Trabajo con respecto al tema de Trabajo Decente, para que exista una alineación en función de este indicador y desarrollar políticas en pro de la generación de empleos de calidad, sin esto amedrentar la capacidad económica de quien cree la promoción de nuevos empleos en la región.
- Tomar este estudio y replicarlo en otras muestras de análisis, para ir mejorando la noción que tienen los actores laborales en función del concepto de lo que es Trabajo Decente.
- Finalmente, fomentar la mayor participación de Organizaciones No Gubernamentales como Venezuela Competitiva en el mundo laboral, para que exista una potencial germinación de la idea de emprender por parte de profesionales y que puedan crear una empresa, para más adelante procurar mantenerla estable en el mercado, ya que así directamente existirán mayores índices de empleabilidad en el país.

BIBLIOGRAFÍA

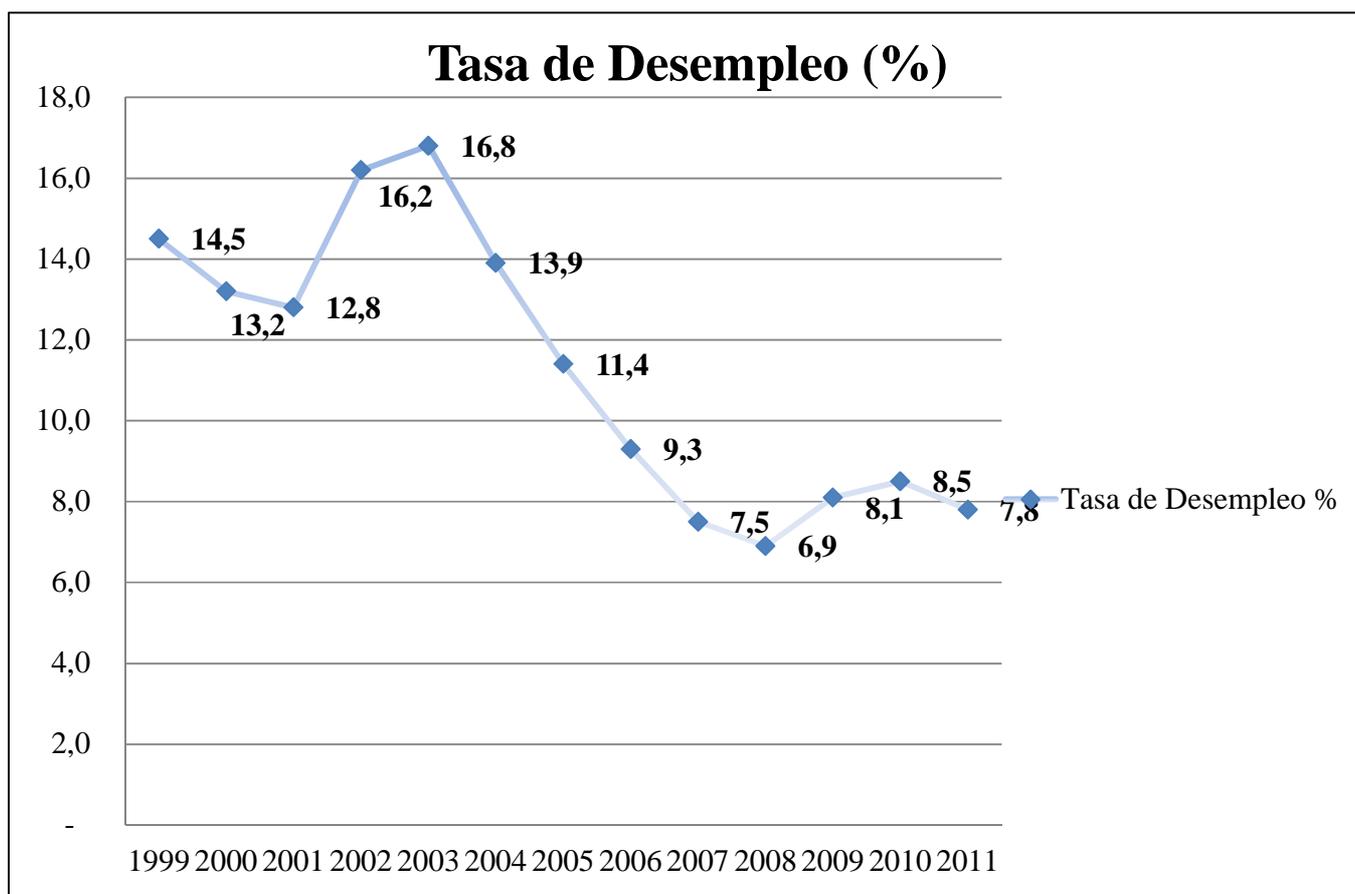
- Alvarez, R. (1983). *Pequeña y Mediana Industria en Venezuela*. Caracas: Ediciones Paral.
- Avila, B. (2006). *EUMED*. Recuperado el 10 de Julio de 2013, de Introducción a la metodología de la investigación: www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Balestrini, M. (1998). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados: Servicios Editorial.
- Berrios, M., & Pilgrim, M. (26 de Julio de 2013). *PYME y creación de empleos, Unidad de pequeñas empresas de la OIT*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2013, de ¿Lo bueno sigue viniendo en frascos pequeños?: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_218265/lang--es/index.htm
- Castells, M. (1997). Economía Informacional, globalización y nueva división internacional del trabajo. En M. Castells, *La Era de la Información: Economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2003). *Recomendación de la Comisión de 6 de Mayo de 2003 sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas*. Bruselas: Espacio Económico Europeo.
- CONINDUSTRIA. (2006). *CONINDUSTRIA*. Recuperado el 11 de Febrero de 2013, de CONINDUSTRIA: Lineamientos para el desarrollo productivo del país.
- Díaz, Y., & Piña, E. (2013). *PYMES EN LA ACTUALIDAD: LO QUE DEBE CONOCER EL GERENTE DE INVERSIONES FRENTE A LA REGULACIÓN JURÍDICA DEL SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2013, de <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/1688/3495>
- Espinoza, M. (2003). *Trabajo Social y Protección Social*. Santiago, Chile: Oficina Internacional del Trabajo.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, C. (2006). *La Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

- IESA. (1999). Esplendores y miserias de las Pymes venezolanas. *Revista DEBATES-IESA*.
- Instituto Internacional de Estudios Laborales. (2006). *Material Pedagógico sobre el Trabajo Decente*. Ginebra.
- Lanari, M. E. (2005). Trabajo decente: significados y alcances del concepto. Indicadores propuestos para su medición.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (26 de Julio de 2005). Gaceta Oficial Número 38.236 . Caracas, Venezuela.
- Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria. (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No. 37.583. *Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria*. Caracas, Venezuela.
- Oficina de País de la OIT para la Argentina. (Noviembre de 2011). El Trabajo Decente: la concepción de la OIT y su adopción en Argentina. Buenos Aires, Argentina.
- Oficina de País de la OIT para la Argentina. (2012). *Explora Trabajo Decente, Programa Multimedial de Capacitación Docente: “Construir Futuro con Trabajo Decente”*. Buenos Aires.
- Oficina Internacional del Trabajo. (1999). MEMORIA DEL DIRECTOR GENERAL: TRABAJO DECENTE. *CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 87.a reunión*. Ginebra, Suiza.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2006). Cambios en el Mundo del Trabajo. *Conferencia Internacional del Trabajo, 95 reunión 2006*. Ginebra, Suiza.
- OIT. (1998). Organización Internacional del Trabajo, Informe anual. *132 Conferencias del Organismo*. Ginebra, Suiza.
- OIT. (2012). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 20 de Agosto de 2012, de El Programa del Trabajo Decente: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang--es/index.htm>

- Organización de las Naciones Unidas. (2012). *Naciones Unidas*. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de Declaración Universal de Derechos Humanos: www.un.org/es/documents/udhr/
- Rodgers, G. (2002). El trabajo decente como una meta para la economía global. *Boletín Cinterfor, No. 153*.
- Somavía, J. (2000). *Memoria del Director General: Trabajo Decente*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Somavia, J. (04 de Abril de 2000). *OIT*. Recuperado el 10 de Agosto de 2013, de Discurso del Sr. Juan Somavia Director General de la OIT al 17.º Congreso Mundial de la CIOSL: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/dgo/speeches/somavia/2000/durban.htm>
- Spagni, M. B. (2008). Probabilidad. En M. B. Spagni, *Estadística Básica*. Santa Fe: Ediciones UNL.
- Tambone, D. (22 de Septiembre de 2011). Cuaderno de Apuntes No. 6. *El Modelo Clásico, Versión Preliminar*. Caracas, Venezuela.
- Venezuela Competitiva. (2013). *Venezuela Competitiva*. Recuperado el 27 de Julio de 2013, de Venezuela Competitiva: <http://venezuelacompetitiva.com>
- Vergara, M. (2001). *Microempresas y Microempresarios: una visión total*. Venezuela: Editores Vadell Hermanos.
- Zevallos, E. (2003). Micros, pequeña y mediana empresa en América Latina. *Revista de la CEPAL, Vol. 79, 53-70*.
- Zúñiga, G. (2011). La precariedad del empleo en Venezuela: una clave para la superación de la pobreza. Caracas: Publicaciones UCAB.

ANEXOS

ANEXO A. TASA DE DESEMPLEO EN VENEZUELA PARA EL PERÍODO 1999-2011. FUENTE EXTRAÍDA DEL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA (BCV) Y DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (INE).



ANEXO B. DECRETO N° 9.322 DE INAMOVILIDAD LABORAL, EN GACETA OFICIAL N° 40.079**Decreto N° 9.322, 27 de diciembre de 2012****HUGO CHAVEZ FRIAS Presidente de la República**

Con el supremo compromiso y voluntad de lograr la mayor eficacia política y calidad revolucionaria en la construcción del socialismo y el engrandecimiento del País, basado en principios humanistas y en las condiciones morales y éticas Bolivarianas, por mandato del pueblo, en ejercicio de las atribuciones que le confieren los numerales 1, 11 y 24 del artículo 236 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en concordancia con lo previsto en los artículos 87, 88 y 89 ejusdem; 1°, 10 y 94 de la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, en Consejo de Ministros.

NICOLAS MADURO MOROS Vicepresidente Ejecutivo de la República

Por delegación del Presidente de la República Hugo Chávez Frías, según Decreto N° 9.315 de fecha 09 de diciembre de 2012, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.077 de fecha 21 de diciembre de 2012.

CONSIDERANDO

Que el artículo 2° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, debidamente suscrito y ratificado por la República, impone a los Estados partes la obligación general de adoptar medidas adecuadas, de carácter positivo, dirigidas a garantizar a todas las personas el derecho humano al trabajo,

CONSIDERANDO

Que la Declaración Universal de Derechos Humanos dispone que toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad, e igualmente establece que toda persona tiene derecho al trabajo y a la protección contra el desempleo,

CONSIDERANDO

Que el gobierno nacional ha impulsado un sostenido proceso de diálogo social, destinado a consolidar el aparato productivo nacional, el fortalecimiento del mercado interno, la diversificación de la economía, la protección de la capacidad de consumo de la población, así como la preservación y generación de empleos estables y de calidad,

CONSIDERANDO

Que es deber del Estado proteger el trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y trabajadoras creadores de la riqueza socialmente producida, y que, en este sentido, deben ser adoptadas las medidas que sean consideradas necesarias para preservar el empleo, de conformidad con el espíritu, propósito y razón de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, debiendo ofrecer a los trabajadores y trabajadoras las garantías requeridas para que no sean objeto de despidos, traslados o desmejoras en sus condiciones de trabajo,

CONSIDERANDO

Que el Ejecutivo Nacional ha venido sosteniendo contacto directo con los actores sociales del sector laboral, los cuales han manifestado las medidas necesarias que deben tomarse para garantizar el derecho al trabajo y la protección contra el desempleo;

CONSIDERANDO

Que el proceso de desarrollo pleno de los contenidos de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores requiere del mayor clima de estabilidad laboral y de garantía de derechos para los trabajadores y trabajadoras.

DECRETA

Artículo 1°. Se establece la inamovilidad laboral a favor de los trabajadores y trabajadoras del sector privado y del sector público regidos por la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores; entre el primero (1°) de enero de dos mil trece (2013) y el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil trece (2013), ambas fechas inclusive, a fin de proteger el derecho al trabajo como proceso fundamental que permite la promoción de la prosperidad, el bienestar del pueblo y la construcción de una sociedad justa y amante de la paz.

Artículo 2°. Los trabajadores y trabajadoras amparados por el presente Decreto no podrán ser despedidos, despedidas, desmejorados, desmejoradas, trasladados o trasladadas sin justa causa calificada previamente por el Inspector del Trabajo de la jurisdicción, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 422 de la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores.

Artículo 3°. En caso que el trabajador o la trabajadora protegido o protegida por este Decreto sea despedido, despedida, desmejorado o desmejorada sin justa causa, trasladado o trasladada sin su consentimiento, podrá denunciar el hecho dentro de los treinta (30) días continuos siguientes ante el Inspector o Inspectora del Trabajo de la jurisdicción, y solicitar el reenganche y el pago de salarios caídos, así como los demás beneficios dejados de percibir, o la restitución de la situación jurídica infringida, según el procedimiento establecido en el artículo 425 de la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores.

El presente Decreto no excluye la posibilidad de convenios o acuerdos entre patronos o patronas, por una parte, y trabajadores y trabajadoras, por la otra, para lograr la reducción de personal o la modificación de condiciones de trabajo, mediante el procedimiento de negociación colectiva voluntaria establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 4°. Los Inspectores e Inspectoras del Trabajo tramitarán, con preferencia a cualquier otro asunto, los procedimientos derivados de la inamovilidad laboral consagrada en el presente Decreto, y procederán con la mayor eficiencia y eficacia en salvaguarda y protección de los derechos laborales.

Artículo 5°. Gozarán de la protección prevista en este Decreto, independientemente del salario que devenguen:

- a) Los trabajadores y las trabajadoras a tiempo indeterminado a partir de un (1) mes al servicio de un patrono o patrona;
- b) Los trabajadores y las trabajadoras contratados y contratadas por tiempo determinado mientras no haya vencido el término establecido en el contrato;
- c) Los trabajadores y las trabajadoras contratados y contratadas para una obra determinada mientras no haya concluido la totalidad o parte de la misma que constituya su obligación.

Quedan exceptuados del presente Decreto los trabajadores y trabajadoras que ejerzan cargos de dirección y los trabajadores y trabajadoras de temporada u ocasionales.

La estabilidad de los funcionarios y funcionarias públicos se regirá por las normas de protección contenidas en la Ley del Estatuto de la Función Pública.

Artículo 6°. Al patrono o patrona que obstaculice o desacate la orden de reenganche y restitución de la situación jurídica infringida de un trabajador o trabajadora protegido por la inamovilidad laboral, se le impondrán las medidas y sanciones previstas en la Ley. Los Tribunales del Trabajo no darán curso a recursos administrativos de nulidad, hasta tanto se cumpla la orden de reenganche y la restitución de la situación jurídica infringida, conforme lo establece la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores.

Artículo 7°. El presente Decreto entrará en vigencia a partir del primero (1°) de enero de dos mil trece (2013).

Artículo 8°. El Ministro o Ministra del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social queda encargado o encargada de la ejecución del presente Decreto.
Dado en Caracas a los veintisiete días del mes de diciembre de dos mil doce. Años 202° de la Independencia, 153° de la Federación y 13° de la Revolución Bolivariana.

Ejecútese, (L.S.)

NICOLAS MADURO MOROS

ANEXO C. ARTÍCULOS 53, 54, 55 Y 56 DE LA LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (LOPCYMAT).

TÍTULO IV

DE LOS DERECHOS Y DEBERES

Capítulo I

Derechos y Deberes de los Trabajadores y Trabajadoras

Artículo 53

Derechos de los Trabajadores y las Trabajadoras

Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.
2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.
3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.
4. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas. Cuando lo anterior no sea posible, a ser provisto de los implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajo presentes en su puesto de trabajo y a las labores desempeñadas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y las convenciones colectivas.

5. Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo. El trabajador o trabajadora comunicará al delegado o delegada de prevención y al supervisor inmediato de la situación planteada. Se reanudará la actividad cuando el Comité de Seguridad y Salud Laboral lo determine. En estos casos no se suspenderá la relación de trabajo y el empleador o empleadora continuará cancelando el salario correspondiente y computará el tiempo que dure la interrupción a la antigüedad del trabajador o de la trabajadora.
6. Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el supervisor inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; y a recibir oportuna respuesta.
7. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.
8. Acompañar a los funcionarios o funcionarias de inspección cuando éstos realicen su labor inspectora en las empresas, establecimientos o explotaciones.
9. Ser reubicados de sus puestos de trabajo o a la adecuación de sus tareas por razones de salud, rehabilitación o reinserción laboral.
10. Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros.
11. La confidencialidad de los datos personales de salud. En tales casos, éstos sólo podrán comunicarse previa autorización del trabajador o de la trabajadora, debidamente informados; limitado dicho conocimiento al personal médico y a las autoridades sanitarias correspondientes.
12. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.
14. Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y demás normas que regulen la materia.
15. La defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.
16. La privacidad de su correspondencia y comunicaciones y al libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.

17. Recibir oportunamente las prestaciones e indemnizaciones contempladas en esta Ley.
18. Ser afiliados o afiliadas por sus empleadores o empleadoras al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo creado por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
19. Exigir a sus empleadores o empleadoras el pago oportuno de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
20. Denunciar ante la Tesorería de Seguridad Social la no afiliación al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los retardos en el pago de las cotizaciones que debe efectuar el empleador o la empleadora y de los cuales el trabajador o la trabajadora tenga conocimiento.

Artículo 54

Deberes de los Trabajadores y las Trabajadoras

Son deberes de los trabajadores y trabajadoras:

1. Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora.
2. Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los sistemas de control a que se refiere esta disposición no correspondiesen a las condiciones inseguras que se pretende controlar.
3. Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las instrucciones recibidas dando cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los equipos de protección personal suministrados no corresponden al objetivo de proteger contra las condiciones inseguras a las que está expuesto.
4. Hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones de servicio social.
5. Respetar y hacer respetar los avisos, carteleros de seguridad e higiene y demás indicaciones de advertencias que se fijaren en diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de seguridad y salud en el trabajo.

6. Mantener las condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo.
7. Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo.
8. Cumplir con las normas e instrucciones del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa.
9. Informar de inmediato, cuando tuvieren conocimiento de la existencia de una condición insegura capaz de causar daño a la salud o la vida, propia o de terceros, a las personas involucradas, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y a su inmediato superior, absteniéndose de realizar la tarea hasta tanto no se dictamine sobre la conveniencia o no de su ejecución.
10. Participar activamente en forma directa o a través de la elección de representantes, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral y demás organismos que se crearen con los mismos fines.
11. Participar activamente en los programas de recreación, uso del tiempo libre, descanso y turismo social.
12. Cuando se desempeñen como supervisores o supervisoras, capataces, caporales, jefes o jefas de grupos o cuadrillas y, en general, cuando en forma permanente u ocasional actúen como cabeza de grupo, plantilla o línea de producción, vigilar la observancia de las prácticas de seguridad y salud por el personal bajo su dirección.
13. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o en todo caso en que el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas.
14. En general, abstenerse de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
15. Acatar las pautas impartidas por las supervisoras o supervisores inmediatos a fin de cumplir con las normativas de prevención y condiciones de seguridad manteniendo la armonía y respeto en el trabajo.

Los deberes que esta Ley establece a los trabajadores y trabajadoras y la atribución de funciones en materia de seguridad y salud laborales, complementarán las acciones del empleador o de la empleadora, sin que por ello eximan a éste del cumplimiento de su deber de prevención y seguridad.

Capítulo II

Derechos y Deberes de los Empleadores y Empleadoras

Artículo 55

Derechos de los Empleadores y Empleadoras

Los empleadores y empleadoras tienen derecho a:

1. Exigir de sus trabajadores y trabajadoras el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad y ergonomía, y de las políticas de prevención y participar en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social que mejoren su calidad de vida, salud y productividad.
2. Participar activamente en los Comités de Seguridad y Salud Laboral.
3. Participar en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, empresa y establecimiento en el área de seguridad y salud en el trabajo.
4. Solicitar y recibir asesoría del Comité de Seguridad y Salud Laboral de su centro de trabajo, del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y demás órganos competentes.
5. Participar de manera individual o colectiva en las actividades tendentes a mejorar la calidad de la prestación de los servicios del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
6. Recibir información y capacitación en materia de salud, higiene, seguridad, bienestar en el trabajo, recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, por parte de los organismos competentes.
7. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo instalados en la empresa o puesto de trabajo.
8. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el uso adecuado y de forma correcta, y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal suministrados para preservar la salud.
9. Exigir a los trabajadores y trabajadoras hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones del centro de trabajo.
10. Exigir a los trabajadores y trabajadoras el respeto y acatamiento de los avisos, las carteleras y advertencias que se fijaren en los diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de salud, higiene y seguridad.
11. Proponer ante el Comité de Seguridad y Salud Laboral las amonestaciones a los trabajadores y trabajadoras que incumplan con los deberes establecidos en el artículo 54 de la presente Ley.
12. Recibir pronta y adecuada respuesta en relación a sus solicitudes ante los organismos competentes.
13. Recibir, en los lapsos previstos por esta Ley y su Reglamento, los reembolsos de los pagos realizados a los trabajadores y trabajadoras en caso de prestaciones diarias por discapacidad temporal.

14. Garantizar que sus trabajadores y trabajadoras reciban oportunamente las prestaciones de atención médica garantizadas en el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, por el Sistema Público Nacional de Salud.
15. Lograr que el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo se subrogue a las obligaciones derivadas de la responsabilidad objetiva del empleador o de la empleadora ante la ocurrencia de un accidente o enfermedad ocupacional cuando no hubiese negligencia o dolo por parte del empleador o de la empleadora.
16. Ser reclasificados de manera oportuna y adecuada en relación a las categorías de riesgo establecidas en la clasificación de las empresas a los efectos de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
17. Denunciar ante la Superintendencia de Seguridad Social irregularidades relativas al registro y otorgamiento de las prestaciones del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
18. Denunciar ante las autoridades competentes y recibir pronta y oportuna respuesta por cualquier violación a las normativas legales y reglamentarias vigentes sobre condiciones y medio ambiente de trabajo, ambiente general, condiciones para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, que afecte el ambiente de trabajo de su empresa, por parte de las empresas aledañas o de los organismos públicos o privados.
19. Exigir a sus trabajadores y trabajadoras que se abstengan de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
20. Ejercer la defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.

Artículo 56

Deberes de los Empleadores y las Empleadoras

Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieron, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas. A tales efectos deberán:

1. Organizar el trabajo de conformidad con los avances tecnológicos que permitan su ejecución en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y trabajadoras, a sus hábitos y creencias culturales y a su dignidad como personas humanas.
2. Consultar a los trabajadores y trabajadoras y a sus organizaciones, y al Comité de Seguridad y Salud Laboral, antes de que se ejecuten, las medidas que prevean cambios en la organización del trabajo que puedan afectar a un grupo o la totalidad de los trabajadores y trabajadoras o decisiones importantes de seguridad e higiene y medio ambiente de trabajo.

3. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones inseguras o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o una modificación del puesto de trabajo e instruirlos y capacitarlos respecto a la promoción de la salud y la seguridad, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales así como también en lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección.
4. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones inseguras a las que están expuestos los primeros, por la acción de agentes físicos, químicos, biológicos, meteorológicos o a condiciones disergonómicas o psicosociales que puedan causar daño a la salud, de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.
5. Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor.
6. Informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y al Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores de los programas desarrollados para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, del estado de la infraestructura para la ejecución de los mismos, del impacto en la calidad de vida, salud y productividad, así como las dificultades en la incorporación y participación activa de los trabajadores y trabajadoras en ellos.
7. Elaborar, con la participación de los trabajadores y trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, las políticas y compromisos y los reglamentos internos relacionados con la materia así como planificar y organizar la producción de acuerdo a esos programas, políticas, compromisos y reglamentos.
8. Tomar las medidas adecuadas para evitar cualquier forma de acoso sexual y establecer una política destinada a erradicar el mismo de los lugares de trabajo.
9. Abstenerse de toda discriminación contra los aspirantes a obtener trabajo o contra los trabajadores y trabajadoras y, dentro de los requerimientos de la actividad productiva, respetar la libertad de conciencia y expresión de los trabajadores y trabajadoras.
10. Tomar todas las medidas adecuadas para asegurar la privacidad de la correspondencia y comunicaciones de los trabajadores y trabajadoras y el libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.
11. Notificar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, con carácter obligatorio, las enfermedades ocupacionales, los accidentes de trabajo y cualesquiera otras condiciones patológicas que ocurrieren dentro del ámbito laboral previsto por esta Ley y su Reglamento y llevar un registro de los mismos.

12. Llevar un registro actualizado de las condiciones de prevención, seguridad y salud laborales, así como de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social de acuerdo a los criterios establecidos por los sistemas de información del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad

Laborales.

13. En caso de actividades que por su peligrosidad sean consideradas por el Reglamento como susceptibles de controles especiales por los daños que pudiera causar a los trabajadores y trabajadoras o al ambiente, informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales las condiciones inseguras y las medidas desarrolladas para controlarlas de acuerdo a los criterios que éste establezca.

14. Documentar las políticas y principios adoptados en materia de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y en la normativa que lo desarrolle.

15. Organizar y mantener los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo previstos en esta Ley

ANEXO D. TRANSCRIPCIONES PARCIALES DE CADA ENTREVISTA HECHA, A LOS ACTORES CLAVES DENTRO DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO.

Entrevista No. 1:

Milton Dávila, Dueño de Dr. Cartucho. Esta entrevista se efectuó el lunes 12 de Agosto, Dentro de la Torre EXA, Las Mercedes, a las 7:00am.

Bueno perfecto, nosotros somos estudiantes de la UCAB, cursantes del último año de RRII. Nuestro propósito aquí es empezar ya a hacer la parte formal, analítica, de nuestra tesis de grado

¿Y de qué es tu tesis?

Nuestra tesis de grado trata de índices de trabajo decente en PYMES exitosas, consolidadas, en el área metropolitana de caracas

¿Y cómo llegan a Venezuela Competitiva?

Llegamos a Venezuela Competitiva primero como tratando de ver una empresa la cual nos apalancara para con las PYMES, que era pues nuestro objeto de estudio. Nosotros quisimos buscar ese apoyo desde nuestra escuela de ciencias sociales, se nos hizo el comentario de que antes de que ustedes fueran a campo, antes de que decidan cuál es su población, vayan a Venezuela Competitiva. Allí bueno, se nos atendió muy bien...

Te atendió Dunia

Sí, nos atendió Dunia directamente, se nos hizo como una pequeña inducción, una pequeña preparación, para más o menos nosotros ir indagando e ir buscando aquellas PYMES la cuales para nosotros a efectos de nuestro estudio fuesen válidas, cuando bueno nació entonces de allí la intención de hacer una serie de entrevistas en definitiva a diez (10) personas clave, que son personas pertenecientes a las PYMES las cuales nosotros vamos a estudiar, nuestra población es de 10 empresas. Bien, ¿Qué tratamos de medir nosotros con respecto a nuestro estudio, nuestra tesis de grado que pretende buscar? Condiciones de empleo, condiciones que promuevan el empleo, condiciones que aseguren el empleo de las personas que están dentro de la organización y todos aquellos parámetros que ha definido

OIT, que es la Organización Internacional del Trabajo, así nosotros procuramos es tropicalizar esos indicadores de OIT a nivel venezolano, ya que los indicadores de la organización son bastante macro.

O investigar qué es lo que nosotros tropicalizamos sin saber, básicamente son esos indicadores...

Exactamente, entonces en sí bueno, nace tal día como hoy para efecto de nuestro estudio entonces, que es lo que más o menos buscamos.

Ok, ¿esta es la primera?

Esta es la primera, correcto, sí, nuestro propósito es por lo menos esta semana es cubrir cinco (5), la próxima semana cubrir las otras cinco (5) y ya hacer el análisis objetivo de toda la información para después tener nuestro proyecto ya hecho, ya construido y bueno una vez que hagamos la defensa de la tesis, nuestro propósito como añadido, como valor agregado sería pues expresar los resultados que arrojen las encuestas y las entrevistas para las empresas participantes, ese sería el valor agregado, claro salvaguardando el tema de confidencialidad para que bueno no existan allí...

Son empresas disimiles...

Sí

Osea, totalmente diferentes

Correcto, con la particularidad de que todas son PYMES consolidadas eh bueno, validadas por Venezuela Competitiva como tal

¿Todas premio a la excelencia?

Si, correcto

Sí, eso es importante. Ajá cuéntame, arranquemos entonces

Perfecto, entonces me gustaría conocer más a fondo lo que es Dr. Cartucho, como nace y bueno le cedo entonces la palabra

Dr. Cartucho nace hace diez (10) años, en medio de una crisis institucional y constitucional y que no ha dejado de suceder, nace a partir de un momento donde hubo paro petrolero, hubo paro general, pensábamos nosotros que había paro general, pero era falso, eh, luego de ese paro en el dos mil tres (2003), yo ya venía del sector petrolero, yo creo que es mejor que agarres el telefonito y grabes...

Si, ya está...

Verdad que me dijiste que ibas a grabar, y bueno después del paro petrolero, no, antes del paro petrolero, yo había renunciado a la industria petrolera, no soy ex PDVSA, la gente piensa porque renuncie a la industria petrolera que soy PDVSA, lo asumen de esa manera, no yo trabajaba para Slumber, en una transnacional, decido renunciar y abro un cyber, esas tienditas con computadoras, hace años cuando no existía banda ancha, y me di cuenta de que existía una necesidad de los consumidores que visitaban del cyber que era el de recarga de cartuchos, yo era el que atendía el cyber y nos pusimos a recargar cartuchos y yo me di cuenta, nos percatamos, bueno me percate yo que había otra necesidad aparte de recargar era que la recarga fuera inmediata, en menos de cinco (5) minutos, en ese momento que la persona trae el cartucho, que la mayoría de las empresas en aquel tiempo y todavía sucede se llevan el cartucho para la parte trasera y tú no sabes si cambian el cartucho, cuanta tinta le surten, una cantidad de cuestiones que el cliente se ve afectado y no lo sabe. Y cuando le das el valor agregado de que le surtes la tinta en frente de él y le haces todo el proceso de recarga en frente de él, el cliente dice ah ok, ahí ve que hay un beneficio distinto y ni siquiera se dan cuenta del beneficio, pero se dan cuenta de que ahí el servicio es mejor. Entonces comencé a cargar cartuchos de esa manera en esa tienda y después surge la idea de buscar la forma de masificar el tema, entonces mi hermana que trabajaba en aquel tiempo para Chevron Texaco, se llamaba Texaco y ahora es Chevron nada más, tenían la bomba de las Mercedes, entrando por el puente Veracruz, esa bomba que ahorita es PDV, antes era Texaco, ahí yo le comenté si era posible que me diera un espacio para yo colocar un puestico de recarga de cartucho, porque yo necesitaba en entrar en un mercado fuerte para probar realmente el esquema, y colocamos un carrito, así como un carrito de chicha que nos diera la posibilidad de probar el esquema, el esquema funcionó, en unos seis (6) meses ya teníamos cuatro (4) franquiciados, después seis (6), siete (7), ahorita tenemos un promedio que oscila entre cuarenta (40) y cincuenta (50), porque es un mercado donde

entran franquiciados y salen, hay unos que les funciona el negocio, otros que no les funciona, en ese tiempo yo era el operador de recarga, el operador de recarga es la persona que esta como sirviendo la chicha por decirlo de alguna manera, estaba recargando, ahí inmediatamente me percaté que tenía que contratar a alguien que me sirviera de operador de recarga y ese mismo operador de recarga sirviera de entrenador para otras personas que iban llegando y por allí comenzó la rueda. Conseguí una muchacha, que todavía tengo contacto con ella, trabaja en el Centro Médico Docente la Trinidad, y ella comenzó como operadora de recarga que pues siguió como entrenadora, después como supervisora y debajo de ella pues se fue formando como una pirámide y comenzamos a crecer, después fuimos premio nacional de la franquicia, luego en la cámara nacional de franquicias, en el dos mil siete (2007) premio al gerente de la revista Gerente, después Venezuela Competitiva, después premio al gerente el año pasado y bueno Dr. Cartucho no deja de figurar porque el recall de la marca es muy importante. En estos días estaba conversando con el propietario de Recárgate, que es otra empresa de recargas, Recárgate.com.ve, somos amigos, y estábamos hablando con él, me fui a su oficina a conversar y él decía que el recall de mi marca era excelentemente bueno, que esa marca iba a perdurar en el tiempo y que evidentemente lo que sucediera, la marca Dr. Cartucho era muy buena, porque para decirles un secreto, un secreto a voces, yo siempre lo digo pero nunca nadie se acuerda, cuando yo tenía mi tienda, mi cyber, la primera persona que se me acerca a venderme tintas es el actual dueño de Recárgate, entonces ellos me llevaban tinta y me la hacían llegar, mira cómpranos estas tintas y yo recargaba con esas tintas. Una vez cuando yo conversaba así como converso con ustedes, y siempre he tenido una facilidad para el verbo, él me comenta, mira yo tengo un proyecto, a mí me gustaría buscar una forma de masificar este negocio, pero para masificarlo hay que crear negocios, ojo, yo no sabía nada, yo no sabía que en un futuro cercano, en cuatro (4) años iba a ser vicepresidente de la Cámara de Comercio de Franquicias, yo no sabía nada, yo era un muchacho que estaba, un muchacho ya viejo antiguo mayor que ustedes, tenía treinta (30) en aquél tiempo y sentado en un counter, en una tiendita en Baruta, yo no sabía hasta donde iba a llegar, y me comencé a reunir con él para crear el proyecto y yo le dije, eso se tiene que llamar así como Dr. Cartucho, esa fue mi idea, un grupo dijo, si bueno está bien, pero él tenía otros planes, y los planes de él era que yo iba a ser un empleado, ok, yo era un muchacho y él era un poquito mayor que yo, me llevaba unos cuatro (4) años, pero, ojo con respeto, yo tengo ya mi negocio y no voy a

salir de mi negocio para ser tu empleado, yo quiero ser parte de esto, no no no, no está pensado que seas parte de esto, eh, vas a ser mi empleado, y yo le dije, no sigo, agarre mi nombre, que él sabe que fui yo quien lo puso sobre la mesa, me fui y arranqué. Al año arranca Recárgate, en sus con sus lineamientos en paralelo, pero nunca dejamos de ser compañeros de armas, y si a mí me falta tinta el me da, si a él la falta otra cosa el busca por otro lado, osea, tanto así que fui esta semana pasada a su oficina a conversar de nuestras marcas para ver qué podemos hacer, que podemos lograr con nuestras marcas, pero eso no lo sabe la gente, entonces nacimos juntos, nos separamos, probablemente sigamos juntos en el futuro muy cercano, porque las alianzas están hechas para eso, para hacerse fuertes, estamos en el mismo negocio, entonces bueno luego de eso, tenemos diez (10) años, nacimos en el dos mil tres (2003), el dieciséis (16) de Abril firmamos el acta de registro de la compañía, el diecisiete (17) de Junio comenzó la operación en el dos mil tres (2003) de la primera estación de recarga, antes se llamaban estaciones de recarga, ahora los llamamos tiendas, y bueno en día de hoy tenemos tiendas en el Sambil, por todo el territorio nacional, no me preguntes donde hay tiendas, no lo sé, no es mi trabajo, yo dirijo la empresa y las tiendas se van vendiendo y todo está estandarizado aguas abajo y se van vendiendo y se van colocando, yo me ocupo de que haya la mercancía para que los productos drenen a través de la cadena de comercialización por lo que no sé dónde hay, ustedes se meten en la página de Dr. Cartucho y ven todo el listado, por cierto la página más bonita del mundo...

Es muy dinámica, señala la flecha, va bajando.

Eso me lo dijo el propietario de Recárgate, wow, que página, esa página es impresionante. Yo me he fajado más que todo en hacer marca, subordinando incluso las ganancias de la empresa, recárgate es una empresa más sólida que nosotros, mucho más sólida, bastante más sólida, pero el recall de marca de nosotros es más fuerte, entonces esa es la alianza que queremos hacer, buscar la manera de hacer, la gente piensa que Dr. Cartucho es más grande, no, Recárgate es más grande, pero no le ha sabido vender a la gente la marca y hacer recall de marca, nosotros sí, a punta de un muy buen sitio web, a punta de una relación con los franquiciados fuerte, y así vamos.

Cómo nace, o en qué momento, Dr. Cartucho puede ser considerada una PYME consolidada exitosa, cómo germinó esa idea, como fue la maduración de Dr. Cartucho.

Mira yo creo que Dr. Cartucho se puede considerar, muy buena tu pregunta, consolidada a partir del quinto año, cuarto año, antes de eso no, porque te lo voy a poner así, yo creo que hay un punto de inflexión bien importante en Dr. Cartucho que lo hace ser una PYME consolidada, nosotros éramos una compañía que compraba en Venezuela, le comprábamos en Venezuela a gente que importaba productos de recarga de cartuchos, en aquel tiempo había mucha exportación y nosotros llegábamos a empresas que tenían tinta, nosotros éramos sencillamente unos re compradores de distribuidores, unos re distribuidores, ellos traían de China, nosotros le comprábamos aquí en Bolívars, porque de alguna forma pensábamos que era un negocio más sencillo, nosotros facturamos en Bolívars, compramos en Bolívars y todo queda tranquilo, pero llego un momento en que los precios de esa gente comenzaron a subir muchísimo y aguas abajo hacia nuestra disponibilidad de producción todo se hacía más caro, y nos conseguimos con el punto de inflexión de tener nuestros propios productos. Si ustedes entran en la sede web, ni siquiera Recárgate tiene y eso que es empresa más fuerte que la de nosotros, nosotros tenemos productos Dr. Cartucho, pero eso no produce en Venezuela sino en China, dijimos, vamos a dar el gran salto. Cuando pensamos en la estrategia, la primera estrategia era sentarnos en la oficina del chino a ver si esos chinos existen, y nos fuimos a China, bueno realmente fui yo quien tuvo que viajar allá, después a cada rato hay que estar yendo, pero ese viaje fue muy emblemático porque había que sentarse con el chino para saber hasta donde realmente podían llegar ellos y de cómo podríamos ver qué podíamos hacer. En primera instancia trajimos mercancía del chino con nombre de los productos de China, y después dije, mira chino estos productos son buenos pero yo quiero que tengan la marca de nosotros, entonces comenzamos a fabricar nuestra propia caja y ahora existe en Venezuela productos Dr. Cartucho, fabricado por una fábrica en alianza con una fábrica en China y yo creo que ese fue el punto de inflexión donde nosotros comenzamos a mapear la marca, y donde realmente Dr. Cartucho comenzó a consolidarse como una PYME exitosa, y que todo el mundo sabe que Dr. Cartucho no puede desaparecer, uno por más que sea tiene que tratar de que funcione porque la marca es lo más importante y ya existe, y cualquiera que quiera un negocio y debe crear una marca, pues añora lo que Dr. Cartucho tiene, porque no es solamente comprar, si tu compras y vendes a partir de un recall de marca donde el mismo consumidor se da cuenta de que ese es el producto que yo quiero, pues obviamente tiene un

camino, un largo trecho abonado, que es lo que estoy conversando con Recárgate para hacer alianzas, una posible alianza.

Vamos a entrar en detalle de Dr. Cartucho con el caso de su personal, nace la necesidad obviamente por crecimiento de que se contase con personas, con personal con digamos, subordinados, para que el propio negocio fuera creciendo a para que la gestión del recurso de la marca fuera promocionado por el personal, me gustaría saber qué cualidades o que requisitos para a entrar a la PYME desde un principio fueron solicitados por su persona.

¿Para que los empleados entraran a trabajar con nosotros?

Correcto

Una cosa son los empleados y otra son los franquiciados, mira yo lo que solicito en las personas que trabajan conmigo, este no es el único proyecto que yo tengo, yo tengo otros proyectos y tengo otros empleados por otro lado, por lo tal resulta bastante fastidioso, porque se los digo honestamente, es una molestia de acuerdo a los lineamientos de las leyes venezolanas, es un problema, si algún día ustedes van a ser independientes traten de buscar un algo, una idea que les evite la idea de contratar gente, es muy fastidioso. Pero volviendo a la pregunta, lo que más uno pide en los empleados es lealtad, efectividad e inteligencia. Cómo se mide eso, primero la lealtad es que no anden por ahí buscando más trabajo, porque el hecho de que un empleado esté buscando trabajo te implica un re trabajo para buscar al mismo empleado, la lealtad no es un valor que va de un solo lado, es un valor que se fomenta del otro lado. Entonces nosotros fomentamos la lealtad de una manera propiciando digamos el cariño sobre la marca, propiciando la posibilidad de que hayan beneficios que en otras partes no existen, por ejemplo, nuestro gerente, a él se le da un salario que probablemente no es el salario más adecuado, pero él se compró un carro, y la empresa automáticamente le paga el seguro, entonces son cuestiones que son valiosas, donde te consigues tu una empresa que te paga el seguro del carro, no lo consigues, entonces lo que hacemos es compensar un salario bastante desequilibrado porque la situación del país está bastante fuerte, y entonces tú le das el seguro, después tú le dices, yo te quiero dar el mismo seguro que tienen los directores, que es un seguro full todo, entonces un gerente te dice, wow, yo tengo este seguro, con lo cual puedo hacer muchas cosas, y a parte tengo seguro de carro, estoy tranquilo, no invierto de mi propio dinero para esto, y para la empresa es

algo financiado y obtienes lealtad. En otro caso, por ejemplo en el caso de la muchacha que vende franquicias, se le habló claramente, bueno mira, tú vas a obtener un salario muy básico, bastante básico, creo que lo que gana son cuatro mil (4000) Bolívares mensuales, pero te voy a dar este porcentaje alto sobre cada una de las franquicias que vendas, y no vas a salir a la calle, entonces ella me preguntó que por qué no iba a salir a la calle si va a ser una vendedora, porque nosotros tenemos una cultura de búsqueda de prospectos para la franquicia muy moderna, a través del sitio web, la gente accede, los llevas derecho a que dejen los datos, porque si te pones eso tiene un camino delineado, a que dejes los datos y automáticamente tú no tienes que salir a buscar a nadie, entonces la muchacha está trabajando, ganándose sus comisiones, un salario muy bueno con comisiones, vende franquicias, y está motivada porque es un trabajo sencillo para un vendedor. Sin embargo la muchacha en estos días me dijo que está haciendo otra cosa, ¿Cómo así?, bueno que coloco en estos días en el periódico del Estado Bolívar, que sabe que no tenemos franquicias allá, un anuncio chiquito y consiguió dos franquiciados, entonces la cosa comienza a evolucionar, ya hay ideas, hay una cantidad de cosas. Por otro lado está el perfil de la administradora, te estoy nombrando los tres (3) cargos más emblemáticos, los demás son cargos abajo, el perfil de la administradora que es la mano derecha del gerente, somos muy poquitos, y el caso de ella es muy particular, ella ha crecido dentro de Dr. Cartucho, ella se ha creado su propia carrera en Dr. Cartucho, ella se conoce todo como funciona Dr. Cartucho y se le ha ido subiendo el salario paulatinamente, ella se da cuenta, ella es la administradora, a la única que se le sube es a ella, entonces lo que se le hace es contemplar para la de ventas comisiones, para ver si se sube o no, o se baja el salario, porque es la que vende, otro al gerente se le mantiene un salario regular pero se le dan beneficios y a ella se le sube el salario, son como diferentes estrategias para cada uno, pero en todos tenemos un valor único que es la lealtad, si ellos no son leales, por ejemplo yo soy de las personas cuando estoy en la oficina y las veo muy bonitas, les digo vengan acá que debo hablar con cada una de ustedes, y ¿tú estás buscando trabajo?, no no no me decía, pero quiero que sepan que me fije que están muy lindas, entonces automáticamente ya ellas saben que me estoy fijando, ellas saben que se ven bien, pero también saben que estoy cuidando a mi gente, porque a los empleados le gustan que los cuiden, no hay persona que no le guste que estén pendientes, coye que sentirse importantes, y se te dicen que están buscando empleo, a mí no me gustaría que te vayas, yo quiero buscar la manera de que tú siempre consigas lo

que necesitas, entonces los empleados se empiezan a compenetrar muchísimo, es más que todo psicología destructiva, osea, es una cuestión donde tu buscas con una empatía sentimental buscas que los empleados se queden contigo, y de hecho, yo tengo un planteamiento de los que siempre han estado allí buscar la manera de premiarlos con un tipo de participación dentro de la empresa, entonces estamos buscando la manera de ver cómo hacemos, no vaya a ser que esos empleados que han sido leales durante cinco (5), seis (6) años, después que le des una participación se vayan, entonces no es la idea, pero yo quiero de alguna forma premiarlos a ellos porque vamos a estar claros lo que es Dr. Cartucho para mí, Milton Dávila, se está acabando, yo voy a ceder el testigo, voy a seguir siendo propietario, voy a ceder el testigo a otras personas que puedan porque yo ya estoy en otras cosas.

Vamos al punto de que hablamos, si bien es cierto de que la empatía, hacer ver la importancia del sentido de pertenencia que debe tener la persona para con la organización, la organización retribuye más allá de beneficios en metálico, ¿también beneficios en temas de formación profesional?

Si se ofrece, pero tú sabes qué, ellos no lo toman, hay algo que te deja bien delante de los empleados y es ofrecerles formación, pero ellos no toman la formación porque la formación va ligada a un compromiso, entonces por ejemplo si yo te digo a ti, ¿Cuál es que es tu nombre?

Alejandro

Alejandro, ¿y el tuyo?

Yenssi

Yenssi... Imagínate que yo te llevo a ti, Alejandro vas a estar en mi compañía y te voy a pagar el MBA en el IESA, postúlate a ver si llegas, llegas tú y te postulas y sales, ok, el negocio es este, yo te voy a pagar el MBA pero te tienes que quedar luego del MBA, por lo menos cuatro (4) años conmigo a juro, para que el resultado de tu trabajo pague de alguna manera la inversión de lo que yo te di. Eso les da miedo, a todos los empleados les da terror eso, entonces yo quedo bien porque estoy ofreciendo estudios, yo quedo santo inmaculado, pero ellos son los que por su falta de valentía no aceptan, entonces eso lo hacemos mucho

los empresarios, tu ofreces estudios a cambio de tiempo, el que quiera comprometerse con la empresa pues lo hace, ellos son leales, pero el compromiso con la lealtad no van de la mano, la lealtad es un valor puntual, porque tú lo ejerces un día tras otro, el compromiso lo ejerces durante años, o durante un tiempo predeterminado, yo estoy comprometido quedarme aquí durante un tiempo pero la lealtad es otra cosa, la lealtad es la que soporta ese compromiso. Entonces, ellos pueden ser leales pero no se comprometen, entonces yo si estimo que tienen otro futuro, que están buscando otras posibilidades, pero yo cumplo con el sagrado deber, por ejemplo yo le dije a mis gerentes, que a mí me gustaría que hicieran un MBA en el IESA, no pero eso es muy caro me dicen, pero se busca la manera pero quiero que te quedes. Probablemente ni siquiera tienen la intención de estudiar y yo lo estoy viendo por otro lado, pero yo tampoco me pongo a investigar. A la administradora le dije que me gustaría que hiciera el PAG, el programa avanzado de gerencia del IESA... Lo que nosotros hacemos para formalizar una oferta importante para los empleados se queden con nosotros, para que estén contentos, es de alguna forma ofrecerles pero con contraprestaciones, son muy importantes, es decir, si ellos no se comprometen no obtienen, pero no es culpa mía, es culpa de ellos, entonces yo como promotor del trabajo, como patrono, no quedo mal, quedo bastante bien porque yo realmente estoy ofreciendo y los que no están aceptando son ellos, entonces esas son metodologías interesantes para que una PYME para mantenerse con personal leal, y se mantienen, por lo menos tres (3) de las personas que llevan ahí uno lleva casi seis años (6), la otra lleva cinco (5) años y la otra va para tres (3), osea, son personas longevas dentro de la compañía, una compañía de diez (10) años.

Es bastante, ya que la tendencia en PYMES es que se dé el caso de personal muy rotativo...

Si, la rotación es alta, aunque te voy a ser claro también, la situación económica país no nos ayuda, porque la gente no quiere arrancar en otro sitio, de repente salirse para luego quedar desempleado, porque aquí dicen que no hay desempleo y es verdad, todos están trabajando, pero mucha gente está trabajando informalmente, es decir, con sus propios negocitos, yo podría decir que yo soy un trabajador informal, lo que pasa es que yo hice mi empresa, pero en algún momento yo fui informal, fui solo, estuve solo, pero hay mucha gente en Venezuela que le cuesta dar ese salto, porque es muy fastidioso pagar impuestos, estar pendiente de todas las cosas que te pide el gobierno, es muy fastidioso ser correcto, en este

país es fastidioso ser correcto, es más fácil ser incorrecto, las reglas se hicieron para fastidiarlo a uno, pero los que nos formalizamos tenemos que ir detrás de ella y hacer cumplir las leyes, eso es un criterio bien interesante porque cuando nosotros arrancamos Dr. Cartucho, mi socio decía que no pagáramos IVA, que tratáramos de evadir el IVA y el ISLR, imagínense, mi socio para aquella época, ya no es mi socio, le pague su parte y me quedé con la empresa. Después la historia me dio la razón a medida que pasaba el tiempo y tú te vas metiendo burocráticamente en más organismos del estado y pues algún organismo te pide algo del otro, entonces imagínate que hubiéramos comenzado por no pagar las cosas, yo pienso que eso fue un beneficio por haberlo hecho bien, poder tener las otras cosas, pero yo no lo hice por un tema ético, un tema moral. Es una sugerencia que yo les doy a estudiantes, sobretodo en casos de emprendimiento, que nunca pierdan la oportunidad de ir correctamente con todas las leyes del estado, siempre una ley te tapa a otra, yo lo veo como una oportunidad...

¿Ver las oportunidades en las leyes?

Para mí es una oportunidad, porque como todo el mundo entra por un carril y todos deben de llegar derechitos desde el principio y otros que después se tardan en llegar y el gobierno dice que los que están derechitos salió esto, te dan la oportunidad y lo hiciste desde el principio, obedecer las leyes es una oportunidad.

Reconocería entonces como iniciativa que gracias a las leyes, las empresas están más solventes y más cómodas para con los subordinados y colaboradores que formen parte de la familia de la empresa o lo ve como una obligación.

Es una obligación beneficiosa para los empleados, sobre todo esta nueva ley del trabajo es una ley que no beneficia a las empresas pero en lo absoluto, es una ley que maltrata a las empresas y beneficia a los empleados, pero nosotros los empleadores tenemos que buscarle la vuelta, buscamos la manera de que los trabajadores trabajen con más lealtad, ese es el tema, porque si no te agarra cariño con cualquier tema que te resbales vas a terminar en un juicio. Yo creo que hay que fomentar el compromiso sobre cualquier ley, digamos apoyar la ley lo suficiente y respetarla...

Quitando a un lado tema ley, ¿la organización ha procurado la promoción de lo que es la buena gestión?, tema de seguridad en el empleo, arraigándose como iniciativa de la empresa para con los empleados.

No, no lo hemos planteado, pero es que eso no está fuera de la ley, dentro de la LOPCYMAT eso está, hay muy pocas cosas en la que nosotros los empleadores podemos innovar, cuando me ponen eso me quitan todo mi esquema de motivación. Pero el tema de la salud no lo hemos hecho, más allá de su seguro.

A su consideración, ¿los aumentos de salarios deben ser por méritos o por antigüedad?

Estas son dos cosas que se solapan, normalmente para eso se utilizan bandas, tu puedes tener un programador junior, pero los hay fase A, fase B y fase C, y el fase C tiene más antigüedad que el de fase A, entonces un programador que entro ahorita está en la fase A, y el otro está en fase C y ya a punto con la banda colindando con programador senior, por decirlo de alguna manera, cuando ya estás en la fase C no te puedo subir más el salario, sino que tienes que pasar a la banda inferior de senior. Yo no lo vería por mérito ni por antigüedad, sino que eso es una escalara dentro de una escala de valoración, uno tiene que tratar a los empleados de una manera mecanizada, con un esquema de valoración y unas escalas muy bien definidas, pero el problema que tenemos con este tipo de escalas y que haya diferentes bandas de salario, es que la nueva ley del trabajo en el art. 106 dice que toda persona que tiene, que hace lo mismo con un cargo y está en el mismo cargo, tiene el derecho al mismo salario, es decir, que si tu entraste hace diez (10) años como programador y tiene un salario A, y el otro entró hace cinco (5) años y tiene un salario B, y yo acabo de entrar y tengo un salario C, puedo ir al ministerio del trabajo y decir que yo quiero tener el mismo salario de ellos, el artículo lo dice así, entonces eso nos pone a nosotros los empleadores a crear programador, sub programador y programador de sótano, debes crear diferentes cargos, creces también con cargos, la ley te lleva a hacer eso, la ley ha cambiado la manera en cómo pensar en hacer PYMES.

Es decir que desembocas en planes de carrera y no achatas la estructura

Desembocas a juro, la ley te obliga a hacer planes de carrera...

... Nos quedaría por restar dos (2) preguntas, una sería que ¿la retribución que reciben los empleados llena las expectativas reales de lo que es el contexto venezolano, o cree que hay oportunidades de mejora?

Claro, hay oportunidades de mejora en todos lados, siempre alguien puede dar algo mucho mejor que lo que yo estoy ofreciendo, siempre, además está el tema de valentía del empleado, él no es valiente, el empleado está en un trabajo que tiene su quince (15) y su último y que trata de mantenerlo lo más posible. Si hay oportunidades, pero para los valientes, para los que deciden ir a sus entrevistas de trabajo y después que te aceptan decir, preferí lo que no es cómodo por algo que no sé. Fuera de mi compañía también hay oportunidades, si hay, lo que pasa es que cuando te digo que hay, no es que haya muchos empleos, sino que la persona debe ser valiente en conseguirlos, no hay muchos empleos, pero si hay una rotación interesante en el mercado venezolano, aquí todo el mundo está haciendo algo, aquí no hay desempleo. Gente parada sin hacer nada como existe en los países industrializados no hay porque aquí en Venezuela somos desorganizados y desindustrializados, nada está escrito y cualquiera puede hacer lo que le dé su gana, hay un clima de total anarquía con las leyes.

Sí, es una paradoja en definitiva porque tienes muchas leyes para muchas cosas pero a la vez no tienes una estructura que justifique esas leyes, ese es el detalle.

Todo es un invento a cada rato, te das cuentas que las leyes son obsoletas para la futura estructura que vas a tener... las empresas se hacen a partir de sus empleados, no un registro mercantil, sin empleados Dr. Cartucho no existe...

La última pregunta, ¿qué opinión le merece que los subordinados se sindicalicen?

Estoy totalmente de acuerdo, soy muy en pro de todo lo que es organización, tú no obtienes respuesta si no fomentaste una acción. Los sindicatos son realmente importantes, pero los empleadores deben entender que todo lo que ellos sufren a su alrededor son por causales de inactividad o de acción directa y toda la culpa la tienen ellos. Todos los problemas sindicales son ocasionados por el patrono, por no hacer acciones políticas, gerenciales o sociales correctas...

Entrevista No. 2:

Herelys Leiva, Abogado de Caribe Náutica. Esta entrevista se efectuó el martes 13 de Agosto, Dentro de las Instalaciones de Caribe Náutica, En Palo Verde, a las 9:00am.

Es una empresa exportadora de botes inflables, y actualmente de nuestra producción va ligada al mercado internacional...

¿Y en qué momento Caribe Náutica se consolida en el mercado, es una empresa fuerte?

Eso sucede en el dos mil (2000), para ver cómo se podía ser competitivo, y una de las cosas fue trabajar con una materia prima destacada, por su alta durabilidad y vimos que el mercado lo acopló y nos hizo competitivos.

Incremento salarial ¿por mérito o antigüedad?

La filosofía viene por desempeño y versatilidad, aquí existen planes de carrera. Lo que es el proceso para la gente va desde pruebas escritas al dominio del proceso productivo, pero cada departamento tiene sus particularidades y dos (2) veces al año cada colaborador pide para que se le haga la prueba y ver si puede aplicar para promover e ir subiendo en la pirámide. Uno de los valores que se busca es que puedan coordinar luego en un futuro. Ascendes a medida que vas avanzado en la empresa...

Entrevista No. 3:

Thania Ching, Gerente de RRHH de Gente C.A. Esta entrevista se efectuó el martes 13 de Agosto, Dentro de las instalaciones de Gente, en Boleíta, a las 3:10pm.

Primero que nada me llamo mucho el tema de la tesis, una palabra específica que ustedes usan allí...

Trabajo Decente

Decente. Te voy a ser muy honesta, de entrada no me gustó, no me gustó el nombre, pero bueno, pregunté al gerente genera si había algún nexo con Venezuela Competitiva, me dijo que si, y le dije a la Sra. Alicia que los íbamos a recibir

Vale

Creo que a él también le llamó como mucho la atención eso de Trabajo Decente, no entendimos, como no nos explicaron, entonces sí sé que en el correo decían que querían hacer algo con los empleados, pero honestamente yo no he visto a nadie y ni tengo a nadie previsto para eso porque obviamente no sé de qué se trata, entonces si quieres conversamos primero y entiendo más cuál es el tema de la tesis

Aterrizamos la idea

Y vemos que es lo que ustedes llaman decente, osea, hoy en día cualquier palabrita que usen a nivel de Recursos Humanos puede chocar mucho, es muy sensible. Y como esa palabra me llamó mucho la atención, bueno quería ver lo que ellos querían indagar y vamos a ver si se puede pasar o no la encuesta.

Bueno, primero que nada Trabajo Decente viene acuñado como una terminología dada por la OIT, que es la Organización Internacional del Trabajo, aproximadamente desde el año dos mil (2000) surge esta denominación. Aquí digamos el tema de tropicalizar el concepto está en aras de que sensibilice a lo que es una población dentro de una empresa porque eso puede tener cierta disonancia con el hecho de que, mira, yo estoy trabajando, pero qué es eso de decente, como bien comentaba. Nosotros queríamos verlo como empleos de calidad, es una terminología un poco más suave, que permite al empleado y también al empleador verlo de una manera más cómoda.

Pero el tema de la tesis queda como Trabajo Decente, yo te digo sinceramente, después de que leí el título, cuando lo medio digerí, me suena mucho más al tema de, digamos la explotación de las maquilas, la explotación de los trabajadores en india, en estos países que las grandes marcas los contratan por miserias, subcontratan a toda esa gente para hacer sus productos, me sonó fue por allí.

Suele pasar, bueno, no solo las medidas de Trabajo Decente se estiman en términos de bonificaciones en metálico, engloban una serie de indicadores como lo son Seguridad Ocupacional, Promoción del Empleo, lo que tiene que ver con el tema de Diálogo Social, el cómo la persona se siente a nivel balance vida/ trabajo dentro de la empresa y todo esto forma como una lista para ir indagando y haciendo checks, y ver bueno, ¿se cumplen con estas condiciones?, la persona que está acá ¿no se siente cómodo con su puesto de trabajo?, ¿está aquí en términos de necesidad o de que quiere desarrollarse aquí profesionalmente en

la organización, quiere crecer junto con la empresa? Todos estos indicadores en definitiva nos arrojan el resultado de que si se puede considerar Trabajo Decente o no. Esto se ve desde una visión trescientos sesenta (360), donde participan tres actores fundamentales, el empleador, el empleado y el gobierno...

... ¿No sé si tienes preguntas que vayas a hacer?

... Con parte del personal, si bien es cierto que estas personas devengan un salario, ¿se les ofrece formación profesional?

En el área de Ingeniería, que es nuestro centro de talentos, hay cursos muy puntuales donde las personas tienen que asistir a esos entrenamientos, pero la formación de los ingenieros más nuevos pasa por la educación con los ingenieros más antiguos, lo que les transmiten...

... Con el tema de leyes, cómo lo percibe la organización ¿Cómo obligación o cómo oportunidad?

Si me lo preguntas a mí, en blanco y negro, es una obligación, mi jefe siempre dice que esta empresa siempre ha tenido el horizonte de que tú debes darle a la gente cosas que le ayuden a llevar su vida mejor, es decir, tu vienes a trabajar y lo que está obligada la empresa es a pagarte tu sueldo y lo que está establecido en la ley, utilidades, vacaciones y bono vacacional, y con eso estarías cumpliendo. Esta empresa, sin que eso esté escrito, desde antes por orientación de los dueños, siempre se orientó a tratar al personal y de darle cosas a la gente a que te eleve la calidad de vida, y que te ayude a sentir que tú vas progresando junto con la empresa, y eso no está escrito en ningún lado, no es obligado, entonces muchas veces lo que mi jefe dice es que si lo que está en las leyes sirviera para algo y se ejecutaran, chévere, pero lo triste es lo que te dije antes, que la empresa debe pagar y los beneficios para la gente no se ve. Hay muy poca oportunidad de mejora en este sentido.

¿La Organización procura buenas gestiones en seguridad ocupacional o se rige por lo que marca la ley, y hasta allí llega la iniciativa para con los empleados?

Es muy limitada la acción que tiene la empresa para con este punto, y la empresa puede hacer muchas más cosas, es básicamente procurar que no te ocurra ningún accidente ni adquieras ninguna enfermedad ocupacional mientras estés en tu puesto de trabajo. Tal como te dije incluso al principio, lo que es la LOPCYMAT, te hace cumplir con una serie

de requisitos a través de todos sus artículos, si tú le aplicas esos requisitos a una empresa como la de nosotros, el nivel donde estamos nosotros o cualquiera de estas PYMES que ustedes habrán visitado, creo que la respuesta que te van a dar es que esto es tan costoso que no se puede cumplir con todo, por más que quieras, ni que fueras el más bondadoso de todos los empresarios, pero es extremadamente costoso y no te lo aguanta una estructura PYME. Entonces, en ese sentido si quieres que te responda enmarcado en la ley, nosotros cumplimos con el mínimo que nos exigen, nosotros desde antes trabajamos mucho con la gente para evitar accidentes ocupacionales y lo seguimos haciendo, pero en ese sentido de la LOPCYMAT honestamente nos regimos con los mínimos indispensables que tenemos que tener, y nosotros por otro tipo de mecanismos cubrimos lo que es que la gente se sienta bien, se sienta a gusto, que se sienta tomada en cuenta, que tenga participación, que eso no lo hace una LOPCYMAT.

En términos de retribución, ¿Usted cree que éstas llenan las expectativas de sus empleados?, lo que me lleva a plantear una sub pregunta, ¿el aumento salarial viene dado por mérito o por antigüedad?

Por ninguna de las dos, el punto con la remuneración es el siguiente, siempre sentirás que nunca es suficiente lo que te pagan, siempre sentirás que la empresa pudiera darte más, que es algo creo yo que es humano y natural, en líneas generales el trabajador siempre ha creído que las empresas pueden darle más, y siempre vas a escuchar que en la empresa tal dan tal cosa, en la otra empresa pagan más y así, y muchas veces al trabajador le cuesta, creo que es una mala costumbre, que no valora lo que tiene en su empleo, verte hacia adentro y dejar de compararte con los demás, no siempre vas a estar satisfecho porque la parte fea nadie te la dice. Qué ha hecho GENTE, tratar de que la remuneración salarial vaya acompañada de una satisfacción para la gente, que no nos quedemos desfasados en el mercado y que sea atractivo dentro de lo que nosotros podamos ofrecer, que una persona quiera trabajar aquí. Hoy en día una PYME es más estable, te ofrece empleo, hasta más que otras, una transnacional para hacer reducción de personal no lo piensan ni por un segundo, y tienes la inestabilidad allí encima, a nosotros nos cuesta muchísima plata negociar con un trabajador para sacarlo, así que no es nuestra política. Qué te puedo decir a nivel de beneficios, esta empresa ha hecho que existan bonos por objetivos para todos los empleados, dos bonificaciones al año, donde se evalúan los objetivos y si cumples hay pago. Hacemos dos

revisiones de sueldo al año, no cualquier PYME te hace eso, menos con el tema país. Tenemos HCM, como trabajador tiene derecho a una póliza completa, además tenemos un plan de ahorro, es como una especie de fidecomiso y puedes retirar parte de ese dinero para uso en lo que necesites. Le preguntas a la gente y te dirán que no están satisfechos, pero me parece a mí tratando de ser objetiva, que la empresa ofrece bastantes extras que no ofrece cualquier PYME.

Por último, restaría preguntar, ¿Qué opinión le merece que los trabajadores se sindicalicen?

Yo no he visto en este país que haya una empresa que se haya beneficiado por tener un sindicato, al contrario, mucho menos en estas épocas, te pudiera hablar de otros tiempos, si, ellos lograban cosas valiosas para los trabajadores. Tristemente se sabe que los sindicatos negocian a su favor, es decir, a nivel de arriba, yo te mantengo las cosas tranquilas pero tú me das esto. Pero bueno, lograron unas reivindicaciones importantes, pero vuelvo y te digo, las grandes empresas son las que pueden hacer grandes contratos colectivos a nivel de sindicato, las compañías pequeñas que le montas un sindicato lo que hace es fundirlas, porque el sindicato lo que quiere es el ancho para ellos y lo angosto del otro lado. Hoy siento que los sindicatos son nada más que luchas políticas, tienen destruido todo el parque industrial del país.

Entrevista No. 4:

Andreina Lozada, Gerente de RRHH de Churromanía. Esta entrevista se efectuó el miércoles 14 de Agosto, Dentro de las instalaciones de Churromanía, en Chuao, a las 2:20pm.

Vamos a hablar de la entrevista propiamente, son preguntas clave, verlo como un conversatorio, me gustaría empezar conociendo un poco acerca de la empresa, lo que hoy en día es Churromanía

Nace de una necesidad del momento, el dueño vio la oportunidad, en un puesto comercial en Puerto la Cruz, de montar un negocio de churros. La oportunidad estaba allí, y desde ese pequeño local montaron su negocio, y fue un éxito. En cuestión de un año creció y ando, tenemos setenta y tres (73) tiendas e incluso nos extendimos a Estados Unidos, con veinticinco (25) tiendas.

¿Cuál consideran que fue el punto de inflexión donde maduró la organización?

Creo que fue cuando en todo momento se pensó que esta idea sería exitosa, un norte muy claro, en tener claro sus objetivos y que le apostaron al éxito.

Nace la necesidad de que la empresa crezca a nivel de gestión de talento, ¿qué cualidades son necesarias para las personas que quieran trabajar para la empresa?

El compromiso, aunque eso se aprende con el tiempo. Es la disposición de la persona, su actitud, el comprometerse, el ser innovador, buscar nuevas alternativas, considero que es lo más importante. Ser responsable, el personal nuestro, el noventa por ciento (90%) de nuestros trabajadores tiene desde que se inició la franquicia, el personal más nuevo tiene como alrededor de dos (2) años, todo el personal creció con la compañía, aquí estamos.

Beneficios más allá de metálico, ¿se ofrece formación profesional?

Siempre tratamos de que la persona crezca junto con la empresa, esa formación tiene que existir

Ve las leyes Churromanía como ¿oportunidad u obligación?

Es un tema de eficiencia, porque si fueran unas leyes que se cumplieran podría funcionar. El problema es muchas cosas de las leyes no son muy convenientes, porque no han sido concebidas de manera eficiente, de una manera que realmente que funcione tanto para el empleado como para el empleador, tiene una cantidad de desventajas que todos conocemos, para ambos lados, que no la hace eficaz.

Procura la promoción de buenas gestiones en seguridad del empleo u opta por lo mínimo de ley

Lo más mínimo, es un tema importante, el personal es el activo más valioso de la empresa, tenemos que resguardarlo y cuidarlo

Incremento salarial ¿por mérito o antigüedad?

Ambas, el mérito es muy importante, es el incentivo más importante. Pero la antigüedad también, porque es un valor que pesa.

¿La remuneración cumple las expectativas de los empleados?

La realidad país es un tema muy difícil, porque nos afecta, pero claro que sí, en la medida de lo posible, es un tema que nos preocupa y debemos ocuparnos de que así sea, que los empleados tengan estabilidad.

¿Qué opinión le merece que los empleados se sindicalicen?

Tienen sus buenas ideas, pero las decisiones que se toman se desvirtúan. Lamentablemente se ha convertido en un tema álgido en el país, un tema grave donde nos vemos afectados todos, porque hay problemas con plantas y perjudica a toda la cadena de producción. Nunca le he visto beneficios, nunca se han logrado grandes cosas con los sindicatos.

Entrevista No. 5:

Eliseo Ramírez, Gerente de Producción de Alimentos Kelly's. Esta entrevista se efectuó el jueves 15 de Agosto, Dentro de las instalaciones de Productos Kelly's, En San Antonio de los Altos, a las 9:50am.

Las preguntas son bastante específicas, en primera instancia, nosotros conocemos un tanto la empresa por lo que investigamos, pero si me gustaría saber cómo surgió esta iniciativa, y cuál fue el punto de inflexión en el que Alimentos Kelly's se consolidó en el mercado.

La historia la tienes en la página web, surge como necesidad de dos egresados de la USB, allí ellos decidieron buscar como sustentar sus ingresos, arrancando con repollo. Y lo cierto es que entre el ir y venir de las cosas, de llevar y traer repollo, consiguieron un señor que les dijo que la gente de McDonald's buscaba a alguien que le preparara las ensaladas, ellos ya tenían una pequeña estructura aquí, ofrecieron sus servicios y entonces una cosa trajo a la otra y surge entonces como empresa Kelly's. El punto de inflexión yo creo es cuando la gente aprendió a comer vegetales, el solo abrir la bolsa y echar su aderezo, creo que eso hizo que el producto se consolidara...

Si bien es cierto que crece la compañía, también tiene que crecer el personal, en términos que necesitan capacitación técnica, ¿Qué cualidades necesitan estos para trabajar en la empresa?

Podrás ser costurero, podrás ser alguien que solamente tuvo sexto grado y pasaste por bachillerato, de repente TSU, pero qué sucede, es política de la empresa ver más allá de eso. Puedes tener un ingeniero muy bueno, pero si no tiene disposición ni actitud no sirve... ¿Cómo progresas en Kelly's? aquí tenemos bachilleres, pero que han crecido con la empresa, se formaron con la empresa. Hoy en día pueden ser jefe en la organización, pero es porque llevan más de veinte (20) años con la organización, la persona ha aprendido. Esta empresa es para aprender, a la gente se le da la oportunidad de salir de las líneas de producción y no ha querido, se sienten muy bien y son felices, todos los días limpiando vegetales, con el mayor gusto y disposición, haciendo todos los días lo mismo. Hay gente en nuestro país que es así, y es bueno, no hay porque llevarlos a un terreno fuera de eso, no te van a funcionar, lo que hay es que cuidarlos. Eso tiene Kelly's, lo que haces, lo haces bien desde siempre. Esa persona aprendió a tener una cultura de trabajo, y encima aprendió a administrarse, algunas personas tienen hijos que son profesionales, pero ellos siguen allí, y es porque les gusta, se sienten útiles...

Apalancándonos con el tema de leyes, Kelly's las ve como ¿una oportunidad o una obligación?

Ninguna de las dos, Kelly's es una empresa que tiene veinte nueve años (29), y de esos, quince (15) años sigue manteniendo misma nómina y sigue creciendo. Sencillamente nos hemos acoplado al marco de juego que establece el mercado, si hay una nueva legislación, nos ajustamos a eso, y así logramos sobrevivir en el transcurso del tiempo. No lo vemos como obligación porque al final sería un choque para la empresa, y como oportunidad tampoco porque la oportunidad de crecimiento te la da es el mercado...

¿Kelly's procura seguridad ocupacional más allá de lo establecido en las leyes?

En ese ramo no, disponemos solo lo que establece la ley, decirte que hemos hecho algo más allá, no, no lo hemos visto, si hay algo que no esté en la ley no hay problema, lo implementamos.

Incremento salarial ¿por mérito o antigüedad?

En esos dos aspectos, tenemos contrato colectivo, el sindicato está alineado con sus trabajadores y con lo que representa el trabajo en esta empresa. Los mismos trabajadores

han escogido a sus compañeros de trabajo para que se sienten hablar con nosotros para buscar mejoras en materia salarial, beneficios económicos, todo eso. Recientemente firmamos el contrato y justamente hay una cláusula que habla de antigüedad, porque hay una fidelidad y hay que premiarlo de alguna manera. Siendo empleado, se hace anualmente una revisión salarial, para ver si por mérito se le incrementa el sueldo.

¿La remuneración cumple las expectativas de los empleados?

Siempre hay oportunidades de mejorar, pero la única referencia que te puedo dar en lo que puedo entender en tu pregunta es, con la visita que nos hacen los clientes, tú mismo te darás cuenta que hay un ambiente súper agradable, que da gusto trabajar acá, uno siente que es así. Hay una política de puertas abiertas, nos metemos con la gente. Toda la persona que entra, pasa una semana en el área de producción, para que conozca lo que hacemos, es política de la empresa...

¿Qué opinión le merece que los empleados se sindicalicen?

En ese tema, en cuanto a sindicalización, Kelly's está de acuerdo. Que pasa, los trabajadores tienen que tener representación, porque a medida que van creciendo las empresas, el sindicato ayuda a crecer a la gente, y nosotros crecemos con ellos. Ellos van a demandar cosas, y harán que la empresa se mantenga. No es como se entiende hoy en día a los sindicatos, están hacia una tendencia política, y sin entrar en razonamiento... creemos que debemos ser pluralistas, ellos van a ver cosas que nosotros como empresarios no vemos, y ellos van a ser ojos de sus trabajadores, es cuestión de conversar y de buscar un equilibrio, entendemos que la empresa es un medio para subsistir, todos trabajamos en función de apoyarnos unos con otros. La empresa va en esta dirección.

Entrevista No. 6:

Pedro García, Gerente de Operaciones de DBAccess. Esta entrevista se efectuó el lunes 19 de Agosto, Dentro de las Instalaciones de DBAccess, en Sabana Grande, a las 11:50am.

Nos gustaría conocer un poco de DBAccess, ¿Cómo nace la empresa, cómo se llegó a crear?

Nace en el ochenta y ocho (88'), el presidente es egresado de la USB, y en los veinticinco (25) años de historia, tenemos oficinas en otros países, tenemos certificaciones que solamente contamos nosotros a nivel venezolano...

¿Qué marca el momento cuando la PYME se consolida en el mercado?

Diría que ocho (8) años luego que surge la empresa, por el boom de la web, estamos muy bien posicionados por ofrecer servicios tecnológicos de calidad...

Para DBAccess, el tema ley es ¿una oportunidad o una obligación?

Qué persigue la ley desde el punto laboral, proteger derechos del empleado, la ley percibe un marco regulatorio de un mínimo de cosas que deberían ocurrir. Hay algo que está por encima de la ley, bien, la ley está para cumplirla y nosotros la cumplimos, pero hay algo que está más allá de las leyes, cosas como las relaciones de confianza, la filosofía de hacer las cosas bien, hay valores más fuertes. Tú puedes cumplir la ley y no pasa nada, DBAccess no ha tenido demandas laborales por buenas prácticas, porque se trata de tener relaciones de confianza. Nosotros el tema de liderazgo lo trabajamos mucho. Cumplir la ley solamente te deja vacío, nosotros cumplimos un poco por encima de la ley, hemos tenido el reconocimiento de Great Place to Work...

¿DBAccess procura seguridad ocupacional más allá de lo establecido en las leyes?

Para serte sincero, la ley no nos hizo cambiar el día a día, más allá que estamos obligados a crear comités de salud y llenar un papelito con la ruta de cómo me vengo al trabajo. Tienen que existir relaciones entre líder y su equipo sólidas, que haya camaradería y confianza. Nuestra preocupación viene de allí... Desde el punto de vista práctico, las leyes no cambiaron las relaciones de trabajo.

Incremento salarial ¿por mérito o antigüedad?

Totalmente mérito, nosotros tenemos un modelo de crecimiento, un conjunto de competencias básicas, luego competencias técnicas, de negocios y gerencial, luego arriba hay otro lote. Muchos roles luego se despliegan en estos bloques, donde cada rol te apunta a fortalecer varios conjuntos... típicamente el crecimiento ocurre que pasaste de un bloque a otro, unas personas suben muy rápido, otras quizás no lo harán nunca, porque o no cumplen

con los requisitos o no están preparados. La decisión de promoción es por parte del equipo, no es asumida por el Gerente. Si hay una persona interna que cumple, es mejor que quien viene de afuera.

¿La remuneración cumple las expectativas de los empleados?

Oportunidades de mejora hay siempre, el tema de Great Place to Work es algo en lo que trabajamos bastante, par de años nos medimos allí, a nivel nacional quedamos de quinto lugar y entramos entre las primeras veinticinco (25) de América Latina, ellos miden liderazgo, camaradería, y eso siempre ha estado en DBAccess, hay confianza con los líderes y la gente crece, las relaciones son sanas, pero oportunidades de mejora siempre habrá...

Entrevista No. 7:

Ana Bermúdez, Co-fundadora de Bliss Cosmetics. Esta entrevista se efectuó el miércoles 21 de agosto, Dentro de las instalaciones de Bliss Cosmetics, en Sabana Grande, a las 10:30am.

¿Cómo empezó la empresa, cuáles fueron sus orígenes?

El origen es una tesis de grado de la UCV, de Farmacia, en la especialidad de Cosmetología. Mi hermana, la menor de la familia, decide hacer una línea de cosméticos para damas y caballeros, y lo innovador era un labial de larga duración... Escogimos Bliss, porque representa alegría... Esta empresa es un día a día, constancia, no hay negocio fácil...

¿Qué cualidades necesita la fuerza de ventas para trabajar en la empresa?

Comprometidas, que crean en el producto, todas nuestras trabajadoras son mujeres, y todas usamos la marca. Hay algo más allá del producto, ellas creen y tienen pasión por lo que hacen...

Las leyes: ¿una oportunidad o una obligación?

La Lopcymat tiene ventajas para el trabajador, pero si lo ves en PYME, te ahoga, mucha gente incluso no puede ser contratada, porque ¿y si no resulta? Cómo hacemos luego con el

retiro, hay inamovilidad, creo que lo que más ahorca es la Lopcymat, porque te frena para crecer, por lo menos para nosotros...

¿Bliss procura seguridad ocupacional más allá de lo establecido en las leyes?

No, nosotros tenemos sobre todo es la conservación, porque hay que saber cuidar el producto.

Incremento salarial ¿por mérito o antigüedad?

Creo que es de todo, ellas tienen incremento porque si aumentan las ventas, aumentan sus ganancias. Nosotros no vendemos a tiendas y garantizamos que cada zona de cada vendedora se respete... Todas tienen casi veinte (20) años aquí, y ninguna se ha ido... En diciembre se les dan bonos y siempre estamos pendientes de ellas.

Entrevista No. 8:

Lorena Mass, Gerente de RRHH de CINESA. Esta entrevista se efectuó el jueves 22 de Agosto, Dentro de las instalaciones de CINESA, en Los Palos Grandes, a las 10:30am.

Me gustaría conocer en sí la empresa, como se llegó a crear CINESA.

CINESA tiene en el mercado cincuenta y cinco (55) años, es una empresa familiar fundada por Ernesto Oteiza. Se ha mantenido y se ha acoplado a las exigencias del mundo global. Trabajamos con la cadena de Cines Unidos, y es una empresa estable en lo que cabe. Nuestro centro son documentales, publicidad y nos enfocamos en ello. Siempre ha sido una PYME consolidada, pero se ha ajustado a los requerimientos que exigen la actualidad y las tecnologías. La empresa ha logrado surgir y se ha mantenido en el tiempo que tiene. Estamos adaptados en función de calidad, equipos modernos y hemos ido ajustándonos a lo que nos exige el mundo de la publicidad.

Si bien es cierto que crece la compañía, también tiene que crecer el personal, en términos que necesitan capacitación técnica, ¿Qué cualidades necesitan estos para trabajar en la empresa?

Con respecto a requisitos, como RRHH, el perfil académico se debe ajustar a lo que necesitamos. Sin embargo, yo particularmente, me habla la calidad humana, porque el

ambiente laboral debe ser óptimo, todos somos importantes, debe existir un buen engranaje...

El tema leyes, ¿una oportunidad o una obligación?

Esta difícil, no lo veo como obligación, quizás en cierto sentido porque debemos mantener feliz al trabajador, pero hay leyes que complican a la empresa, siempre dentro del margen de la empresa nosotros mejoramos las condiciones de los empleados. Es complicado acoplarse a todas las exigencias de la ley. Esto es una oportunidad para que nosotros mejoremos con la empresa, para cumplir con el Estado y cumplir con nosotros mismos.

¿CINESA procura seguridad ocupacional más allá de lo establecido en las leyes?

Si, aunque no estábamos tan montados en eso como ahora. Existe una parte emocional, y la empresa siempre ha estado pendiente de eso, viendo los parámetros exigentes que marca la ley actual. Nosotros brindamos HCM global para el empleado y la familia. Consideramos y estamos estables con la idea que el trabajador este contento. Lo más arriesgado es la gente de Producción, tratamos que su seguridad esté al cien por ciento (100%), porque son gente que salen a la calle...

Incremento salarial ¿por mérito o antigüedad?

Ambas, porque aquí hay personal de quince (15) años, siempre se considera al personal constante y leal. Es una combinación porque si apoyo a la empresa a mí se me reconoce, y a parte por una cuestión de mejora por condiciones país, se les mejora las condiciones salariales. Procuramos que sea en las dos facetas, para que los sueldos sean justos y se reconozcan como reconocimiento a su lealtad.

¿La remuneración cumple las expectativas de los empleados?

En términos generales, cubrimos las necesidades básicas, pero si hay oportunidad de mejora, ya que buscamos cada día de ser mejores. Tratamos de llegar a esa mejora, indudablemente.

¿Qué opinión le merece que los empleados se sindicalicen?

No es una mala opinión, sin embargo el sindicato es muy mal visto, el conflicto es de años. Pero si los empleados se sienten cómodos con eso, hay que respetarlo. Yo como representante del patrono y si ellos quieren su representante sindical que abogue por sus derechos y sus mejoras, no lo veo tampoco mal, porque cada uno tiene su derecho de dar su opinión. Y si todo se puede conversar, que hablando se entiende la gente, creo que la solución va.

Entrevista No. 9:

Juan Carlos Ramírez, Fundador de Akanan. Esta entrevista se efectuó el jueves 22 de Agosto, Dentro de las instalaciones de Akanan, En Chacao, a las 3:30pm.

Akanan se fundó hace veintidós (22), la idea surge después de un viaje a Canaima, se me ocurrió el sueño donde mostráramos un paisaje venezolano y lo exportáramos hacia el mundo, la fauna, la flora, la gente. Registré la empresa y poco a poco crecimos, compramos este local y en Septiembre cumpliremos aniversario. Hace diez (10) años se estabilizó la empresa, ofrecemos ecoturismo, y mira vimos un negocio maravilloso.

¿Qué cualidades necesitan estos para trabajar en la empresa?

Honradez, compromiso, estructura, idiomas, vocación al servicio...

Incremento salarial ¿por mérito o antigüedad?

Hay bonos cuando se logran las metas de ventas, beneficios alimenticios, seguro de vida. Y bueno por antigüedad, ofrecemos las utilidades.

Hablando de tema leyes, ¿una oportunidad o una obligación?

Es un freno totalmente. Mi opinión personal es que el deber ser, lo legal, la estructura, todos debemos educarnos en que las empresas generen bienestar a la sociedad. Cosa que la economía informal no lo hace, porque las personas se lucran ellos mismos. Es difícil montar un negocio cuando toda la estructura pareciera estar en contra del empresario...

ANEXO E. CARTA DE SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS PARTICIPANTES, ELABORADA POR VENEZUELA COMPETITIVA

Estimado Colaborador

Estos jóvenes son estudiantes del 5° año de Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello, y pertenecen a nuestro *Programa Triple A: Acompañamiento, Asesoría y Asistencia*. Se encuentran finalizando la fase de investigación de su tesis titulada: “**Descriptorios de Trabajo Decente en PYMES Consolidadas Venezolanas**” con la cual pretenden, partiendo de una serie de conceptos e investigaciones sobre el Trabajo Decente, el fenómeno del emprendimiento empresarial consolidado y la Pequeña y Mediana Industria (PYMI), determinar el índice de trabajo decente existente en una muestra representativa de PYMES venezolanas ganadoras del Premio a la Excelencia de Venezuela Competitiva.

En este sentido, han establecido indicadores para la elaboración de un instrumento que le permita establecer los niveles de trabajo decente que se encuentren en estas Pyme’s que son Casos Exitosos. Una vez recabada la información, ellos procederán al análisis de los datos para describir este trabajo y llegar a conclusiones pertinentes sobre los niveles de trabajo decente existentes en esta muestra, las cuales buscarían ayudar a investigaciones venideras que hagan referencia al tema.

De manera específica, el apoyo que les estamos solicitando para estos jóvenes tesistas consiste en ofrecerles un espacio de entre 30 y 45 minutos de su tiempo para que ellos les hagan una entrevista sobre la orientación y estrategias de gestión del trabajo de su equipo humano que manejan allí. Luego de ello, los muchachos necesitarían pasar un instrumento (que se completa en aproximadamente 15 o 20 minutos) a una muestra de sus empleados que ustedes seleccionen, la cual debería ser de aproximadamente 3% del total de empleados que tengan en planta. Los instrumentos los aplicarían los mismos tesistas a los empleados y constituirán el soporte para el análisis de datos clave requeridos para llegar a las conclusiones correspondientes. Por supuesto que ustedes podrán ver el instrumento antes de que lo pasen.

Tanto el tutor de la tesis, Prof. Víctor Maldonado, director de la Cámara de Comercio de Caracas, como yo, en mi condición de tutor externo, estaremos monitoreando el resultado de la investigación de estos futuros relacionistas industriales. Por supuesto que los resultados y conclusiones a que lleguen con este estudio, serán compartidas con ustedes por estos jóvenes tesistas, con la idea de que, ojalá, puedan resultar de valor para ustedes en su gestión. En la tesis los resultados se presentarán de manera agregada y sin vincularlos directamente con las empresas, sino con la muestra general como resultados

homogeneizados a efectos académicos. De igual modo, te reiteramos que los resultados no tendrán otro uso que ese, estrictamente académico.

La fecha de entrega y defensa de la tesis es el próximo 27 de septiembre, por lo cual es de enorme valor para nosotros el apoyo extraordinario que les dan recibéndolos en tan corto lapso de espera.

Al final de este correo les acopio los datos de identificación de los jóvenes y los de la Sra. Alicia Rodríguez, nuestra coordinadora de publicaciones y asistencia al público, quien será el enlace con ustedes en la coordinación de la visita de estos muchachos.

No me queda más que reiterarte nuestro agradecimiento por tu disposición a apoyar el desempeño de estos estudiantes y contribuir generosamente a alimentar su investigación. Eso es, indudablemente, muy coherente con la condición de empresarios comprometidos con el país que diagnosticamos en ustedes cuando les otorgamos el Premio a la Excelencia. Nos enorgullece contar con casos como ustedes en nuestra red de organizaciones exitosas.

Saludos cordiales,

Dunia De Barnola

Tesistas

Yenssi Yusmeiri Felizzolas Roa	Alejandro Jonathan Duque Porras	<u>Publicaciones VC:</u>
C.I 19.499.662	C.I 20.491.827	Sra. Alicia Rodríguez
5to año	5to año	publicaciones@venezuelacompetitiva.com
Universidad Católica Andrés Bello	Universidad Católica Andrés Bello	Tlf. +58-212-2398505
Relaciones Industriales (sin mención)	Relaciones Industriales (sin mención)	+58-416-7037164

ANEXO F. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

 Universidad Católica ANDRÉS BELLO	
Instrumento: Trabajo decente en las PYMES Venezolanas Consolidadas	N°

Datos Personales

Sexo: F ___ M ___

Estado civil: Casado(a) ___ Soltero (a) ___ Divorciado(a) ___ Viudo(a) ___ Concubinato ___

Hijos: Sí ___ No ___ Cuántos: ___

Edad: ___

Nivel de instrucción alcanzado: Primaria ___ Bachillerato ___ TSU ___ Pregrado ___

Estudia actualmente: Sí ___ No ___

Instrumento para los trabajadores

- **SEGURIDAD DE FORMACIÓN**

P1. Su empresa actual ¿le ha proporcionado a usted, información y/o adiestramiento para realizar su trabajo?
 Sí ___ (Pasar a P2)
 No ___ (Pasar a P6)

P2. ¿Cuándo se imparte esta formación?
 Al inicio del contrato ___ (Pasar a la P3)
 Al producirse un cambio en las funciones, incorporar nuevas tecnologías, producirse o haber cambios en los equipos de trabajo ___ (Pasar a la P4)
 Para la promoción y ascenso dentro de la empresa ___
 NS o NC: ___

P3. El adiestramiento al inicio del contrato fue recibido:
 En el puesto de trabajo sobre la marcha ___
 Fuera del puesto, en un aula con un instructor ___
 Ambas modalidades ___
 NS o NC ___

P4. El adiestramiento por cambios en las condiciones laborales fue recibido:
 En el puesto de trabajo sobre la marcha ___
 Fuera del puesto, en un aula con un instructor ___
 Ambas modalidades ___

P5. Cuando recibió el adiestramiento
 El establecimiento financió todos los costos ___
 El establecimiento financió parte los costos ___

P6. Para desempeñar su puesto de trabajo requiere.
 Ningún conocimiento especial, solo práctica en el puesto ___
 Conocimiento a nivel de Formación Profesional ___
 Conocimiento a nivel de Formación universitaria (media o superior) ___
 NS o NC ___

P7. Su trabajo, ¿le da la oportunidad de aplicar sus capacidades o conocimientos?

Mucho ___

Regular ___

Poco ___

Nada ___

NS o NC ___

- **SEGURIDAD DE EMPLEO**

P8. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta PYME?

Dos o más años ___

Entre dos y un año ___

Entre un año y seis meses ___

Menos de seis meses ___

NS o NC ___

P9. ¿Cómo es su contrato?

Por tiempo determinado ___

Por tiempo indeterminado ___

Por obra o servicio ___

NS o NC ___

P10. Su contrato es:

Horario fijo ___

Horario variable ___

P11. ¿Cuántas horas trabaja en la semana? ___

P12. Desde que trabaja en este establecimiento, ¿ha sido promocionado para otro puesto de trabajo?

Sí ___

No, pero espero promocionar ___

No, ni espero promocionar ___

NS o NC ___

P13. En su opinión, ¿qué probabilidad hay de que en los próximos 12 meses pueda perder el empleo?

Ninguna ___

Baja ___

Alta ___

NS o NC ___

P14. En su opinión, ¿qué probabilidad hay de que en los próximos 12 meses su contrato sea renovado?

Ninguna ___

Baja ___

Alta ___

NS o NC ___

- **SEGURIDAD DE TRABAJO**

P15. En su establecimiento o centro de trabajo, ¿hay algún Delegado de Prevención de riesgos laborales?

Sí ___

No ___

NS o NC ___

P16. En su establecimiento o centro de trabajo, ¿hay un comité de seguridad y salud laboral?

Sí ___

No ___

NS o NC ___

P17. En su trabajo, ¿es obligatorio el uso de algún equipo de protección individual?

Sí ___

No ___

NS o NC ___

P18. En los últimos dos años, ¿ha tenido algún accidente de trabajo?

Sí ___

No ___ (Pasar a la P20)

NS o NC ___

P19. ¿Cuáles fueron las causas de este accidente o accidentes?

El lugar de trabajo está en malas condiciones ___

Los accesos al lugar del trabajo están en malas condiciones ___

La maquinaria no está suficientemente protegida ___

El área de trabajo o superficie es insegura ___

Las instalaciones son viejas ___

Hay que sacar la producción por encima de todo ___

Por falta de medios o herramientas adecuadas ___

El trabajo obliga a realizar operaciones peligrosas ___

Por esfuerzos o posturas forzadas ___

Falta o inadecuación de equipos de protección individual ___

Por cansancio o fatiga ___

Por exceso de confianza o costumbre ___

El puesto de trabajo está mal diseñado ___

Se trabaja sin la formación suficiente ___

El ritmo de trabajo es elevado ___

Falta de espacio ___

Falta de experiencia en el trabajo ___

NC ___

P20. Durante el último año, ¿cuántas veces tuvo que consultar a un médico por un problema, molestia o enfermedad?

Se entiende por "Consulta médica" cualquier visita a un médico para diagnóstico, examen, tratamiento o consejo. Sin embargo, no se considera consulta médica los exámenes colectivos (reconocimiento laborales periódicos), las visitas para realizar exclusivamente pruebas diagnósticas (radiografías, análisis), las revisiones, la tramitación de bajas, expedición de recetas o elaboración de informes.

Nunca ___ (Pasar a la P23)

Una vez ___

Más de una vez ___

NS o NC ___

P21. ¿Cuántas de estas consultas médicas considera usted que estuvieron relacionadas con problemas de salud derivados de su trabajo?

Ninguna ___

Una ___

Más de una ___

NS o NC ___

P22. Indique cuál es el tipo de problema de salud específico: _____

P23. Durante el tiempo que lleva laborando aquí, ¿ha recibido algún tipo de información (charla, curso, material didáctico, etc.) sobre riesgos (accidentes y enfermedades) laborales?

Sí ___

No ___ (Pasar a la P25)

NS o NC ___

P24. Esta formación se realizó:

En el puesto de trabajo ___

A distancia ___

En un aula o similar ___

NS o NC ___

P25. Usted siente que las condiciones de seguridad laboral en esta empresa son:

Malas ___

Regulares ___

Buenas ___

NS o NC ___

• **SEGURIDAD PROFESIONAL**

P26. En los últimos doce meses en que usted ha estado en el trabajo, ¿cree usted que ha sido objeto de discriminación para cuestiones de permisos, ascensos, aumentos salariales o reclamos por alguno de estos factores?

	SI	NO	NS o NC
a) Discriminación por edad			
b) Discriminación por Nacionalidad			
c) Discriminación sexual			
d) Discriminación por raza o etnia			
e) Discriminación por minusvalía			
f) Discriminación por otra razón no señalada			

P27. En los últimos doce meses, ¿una o varias personas con las que trabaja ha tenido hacia usted alguna de las siguientes conductas?

	Si, diariamente.	Si, al menos una vez a la semana.	Si, algunas veces al mes	NO	NC
a. Le pone dificultades para comunicarse (le impiden expresarse, no le hablan, ignoran su presencia, se prohíbe que hablen con usted)					
b. Le desacreditan personal o profesionalmente (Calumnias lo ridiculizan, se burlan de su vida o manera de pensar, no se le asignan tareas, se critica el trabajo delante de terceros)					
c. Le amenazan (amenazas orales, escritas, por teléfono, le ocasionan desperfectos o desorden en su puesto de trabajo)					

P28. En el tiempo que tiene trabajando en la empresa, ¿ha tenido algún mejoramiento de su salario por mérito o ascenso?

Sí ___

No ___

NS o NC ___

P29. Durante el tiempo que tiene trabajando, ¿ha recibido algún reconocimiento mediante un ascenso o aumento de sus responsabilidades?

Sí ___

No ___

NS o NC ___

P30. ¿Espera ocupar un mejor puesto de trabajo en esta organización en un plazo de un año?

Sí ___

No ___

NS o NC ___

P31. ¿Recibe su pago con puntualidad?

Sí, siempre ___

Sí, la mayoría de las veces ___

No, a veces se retrasa ___

No, siempre se retrasa ___

NS o NC: ___

P32. ¿Considera que usted que recibe una remuneración comparativamente similar a los otros compañeros que se encuentran en el mismo nivel?

Sí ___

No ___

NS o NC ___

- **SEGURIDAD DE INGRESOS**

P33. ¿Siente que la retribución recibida en la empresa, llena sus expectativas salariales?

Si: ___

No: ___

NS o NC: ___

P34. ¿El pago del salario es puntual?

Si: ___

No: ___

NS o NC: ___

P35. ¿La empresa da facilidades para otorgamiento de créditos, de así necesitarlo el colaborador?

Si: ___

No: ___

NS o NC: ___

- **SEGURIDAD DE REPRESENTACIÓN**

P36. ¿Existe sindicato o es usted miembro de alguna organización sindical?

Si: ___

No: ___

NS o NC: ___

ANEXO G. CARTA DE CERTIFICACIÓN DE ENTREVISTAS Y ENCUESTAS HECHAS, ELABORADA POR VENEZUELA COMPETITIVA



Caracas, 28 de agosto de 2013

Señores
Directiva de la Escuela de Relaciones Industriales
Universidad Católica Andrés Bello
Presentes.-

Estimados señores,

Por medio de la presente les saludo en oportunidad de certificar que los bachilleres *Yenssi Yusmeiri Felizzolas Roa* y *Alejandro Jonathan Duque Porras*, titulares de las cédulas de identidad N° V.-19.499.662 y V.-20.491.827 respectivamente, acudieron a nosotros con el objeto de plantearnos una propuesta de tesis de grado titulada **“Descriptor de Trabajo Decente para las Pymes Consolidadas Venezolanas”**, con la cual pretendían determinar el índice de trabajo decente existente en una muestra representativa de Pyme’s venezolanas ganadoras del *Premio a la Excelencia* de Venezuela Competitiva.

En ese contexto, se nos solicitó soporte teórico en relación con los criterios metodológicos existentes para la selección que hace nuestra institución de los ‘casos exitosos’, la validación de nociones internacionales sobre la caracterización del ‘trabajo decente’ y apoyo para lograr acceso a una muestra representativa de las Pyme’s que, a lo largo de los 18 años de trayectoria del *Premio a la Excelencia*, han resultado ganadoras de esa distinción.

Del total de 205 casos exitosos ganadores del referido Premio y documentados por Venezuela Competitiva, 87 son empresas que entran en la categoría de pyme’s seleccionada por los bachilleres para su trabajo de grado. Siendo así, se estableció acceder a 10% de ellas para construir una muestra representativa de 9 empresas/casos exitosos, en las cuales realizar una entrevista y pasar instrumentos que permitieran obtener data relevante sobre los indicadores de ‘trabajo decente’ establecido por los tesisistas.

Las empresas seleccionadas fueron:

- | | |
|---|--|
| 1. Akanan Travel & Adventure– Caso Exitoso 2008 | 2. Bliss Cosméticos, CA– Caso Exitoso 1996 |
| 3. Caribe Náutica, CA – Caso Exitoso 1997 | 4. Cinesa – Caso Exitoso 2008 |
| 5. Corporación Churromanía, CA– Caso Exitoso 2006 | 6. DBAccess, CA – Caso Exitoso 2010 |
| 7. Dr. Cartucho, CA– Caso Exitoso 2010 | 8. Gente, CA – Caso Exitoso 1994 |
| 9. Pdtos.Alimenticios Kelly’s, CA – Caso Exitoso 2005 | |

En cada una de estas empresas, los jóvenes fueron puestos en contacto por nosotros con las personas encargadas de la gestión del capital humano, a las cuales entrevistaron, y de la mano de ellos pasaron los instrumentos diseñados por ellos a una muestra representativa de los empleados de las empresas (para un total de 50). De esta forma, se completó con ellos una fase de apoyo al desarrollo de su metodología de investigación en el marco de nuestro *Programa Triple A: Acompañamiento, Asesoría y Asistencia*.

Dejamos constancia, además, de la responsabilidad, decencia y cumplimiento de estos bachilleres quienes mostraron compromiso, voluntad de trabajo y una actitud acorde con la actividad en desarrollo y con el nombre de las instituciones que representaban.

Quedo a sus órdenes para cualquier información adicional que requieran, y les saludo,

Cordialmente

Dunja de Barnola D.
Directora ejecutiva

**ANEXO H. CARTA GENÉRICA DE AGRADECIMIENTO DE LOS TESISISTAS
PARA CON LAS EMPRESAS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO**



Caracas 02 de septiembre de 2013

Señores,

EMPRESA PARTICIPANTE.

Presentes.-

Estimado Colaborador,

Por medio de la presente nosotros, los bachilleres Yenssi Yusmeiri Felizzolas Roa y Alejandro Jonathan Duque Porras, titulares de las cédulas de identidad N° V.-19.499.662 y V.- 20.491.827 respectivamente, le manifestamos agradecimiento por el tiempo y la atención que nos brindara durante el día _____, en la entrevista por nuestro proyecto de tesis titulado “**Descriptor de Trabajo Decente en PYMES Consolidadas Venezolanas**”. Estimamos que haya podido disponer parte de su tiempo para escuchar acerca de nuestro proyecto y ofrecernos su valioso input y apoyo, que consideramos de gran valor.

A su vez, le recordamos que una vez concluida la investigación, procederemos a contactar con su organización nuevamente para proporcionarles como valor añadido, aquellos resultados que arroje el análisis y diversas recomendaciones para que su metodología de trabajo continúe en la senda del camino de la excelencia.

Quedamos a sus órdenes para cualquier información adicional que requieran,

Sin más que agregar, reiteramos nuestra más sincera gratitud,

Saludos cordiales,

Yenssi Felizzolas y Alejandro Duque

ANEXO I. CHI CUADRADOS

Sexo y Seguridad de formación

Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N°3	Pregunta N°4	Pregunta N°4	Pregunta N°6	Pregunta N°7
p = 0,6691	p =0,9217	p =0,7781	p =0,8353	p =0,9127	p=0,5340	p=0,9374

Sexo y Seguridad de empleo

Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N°3	Pregunta N°4	Pregunta N°4	Pregunta N°6
p = 0,2526	p =0,2934	p =0,0646	p =0,0157	p =0,1015	0,8490

Sexo y Seguridad de Trabajo

Pregunt a N° 1	Pregunt a N° 2	Pregunt a N°3	Pregunt a N°4	Pregunt a N°5	Pregunt a N°6	Pregunt a N°7	Pregunt a N°8	Pregunt a N° 9	Pregunt a N°10
p =0,1416	p =0,1416	p =0,0057	p =0,5224	p =1,000	p= 0,5797	p= 0,3758	p= 0,0046	p= 0,0128	p= 0,9209

Sexo y Seguridad Profesional

Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N°3	Pregunta N°4	Pregunta N°5	Pregunta N°6	Pregunta N°7
p = 0.2854	p =1,000	p =1,000	p =1,000	p =1,000	p= 0,4411	p = 0,5827

Pregunta N° 8	Pregunta N° 9	Pregunta N°10	Pregunta N°11	Pregunta N°12	Pregunta N°13
p =0,9589	p =0,9382	p =0,0533	p =0,0307	p =0,5552	p =0,3085

Sexo Seguridad de Ingresos

Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N°3
p = 0.9790	p =1,000	p =0,2211

Sexo Seguridad de Representación

Pregunta N° 1
p =0,4912

Instrucción y Seguridad De Formación

Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N°3	Pregunta N°4	Pregunta N°4	Pregunta N°6	Pregunta N°7
p = 0,8309	p =0,9481	p =0,7415	p =0,8544	p =0,9931	p=0,2291	p=0,9915

Instrucción y Seguridad De Empleo

Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N°3	Pregunta N°4	Pregunta N°4	Pregunta N°6
p=0,9758	p=0,0068	p=0,0034	p=0,6568	p=0,8051	p=1,000

Instrucción y Seguridad de Trabajo

Pregunta a N° 1	Pregunta a N° 2	Pregunta a N°3	Pregunta a N°4	Pregunta a N°5	Pregunta a N°6	Pregunta a N°7	Pregunta a N°8	Pregunta a N° 9	Pregunta a N°10
p= 0,6939	p= 0,6939	p= 0,0715	p= 0,9998	p= 1,000	p= 0,9993	p= 0,8919	p= 0,6493	p= 0,0026	p= 0,9920

Instrucción y Seguridad Profesional

Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N°3	Pregunta N°4	Pregunta N°5	Pregunta N°6	Pregunta N°7
p = 0,9867	p =1,000	p =1,000	p = 1,000	p = 1,000	p = 1,000	p = 0,9907

Pregunta N° 8	Pregunta N° 9	Pregunta N°10	Pregunta N°11	Pregunta N°12	Pregunta N°13
p =1,000	p = 0,000	p =0,8558	p =0,9902	p =0,9374	p =0,9768

Instrucción y Seguridad de Ingresos

Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Pregunta N°3
p = 0.9004	p =1,000	p =0,9602

Instrucción y Seguridad de Representación

Pregunta N° 1
p =0,9135