



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA
NORMA SA 8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA
MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y GENERAR
VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN LA
EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.**

Autores:

Linares, Leonela
Ramírez, Elizabeth
Sánchez, María Carolina

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA
NORMA SA 8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA
MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y GENERAR
VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN LA
EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.**

Tutor:
Rita Jordán

Autores:
Linares, Leonela
Ramírez, Elizabeth
Sánchez, María Carolina

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA
NORMA SA 8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA
MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y GENERAR
VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN LA
EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.**

Tutor:
Rita Jordán

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por. **Rita Jordán**
C.I. 14.379.571

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA SA 8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y GENERAR VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN LA EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.”, presentado por: **Linares, Leonela**, C.I. 20.515.655 **Ramírez, Elizabeth**, C.I. 16.185.507 y **Sánchez, María Carolina** C.I. 15.736.037 para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Coordinador

Miembro Principal

Miembro Principal

Suplente

Campus Bárbula, Noviembre de 2011

DEDICATORIA

Quiero empezar dedicando este trabajo primeramente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y por su infinita bondad y amor.

También se lo dedico a mis padres, porque me dieron la vida, por su amor incondicional y su apoyo... sin ellos a mi lado, nada de esto sería posible; son los mejores padres que Dios me pudo haber dado y estoy sumamente agradecida por eso... todo este éxito es de ustedes, ¡Los amo!...

A mi novio, por ser tan amoroso y apoyarme incondicionalmente... por estar siempre a mi lado, amarme y respetarme en todo momento.

A mi abuelo, que desde el cielo me esta cuidando y guiando en cada paso que doy; y, por supuesto a mi abuelita por su bondad eterna y tanto amor.

A mis hermanos, en especial a mi hermano Leonel por ser el ser más especial de mi vida, por darme el amor mas puro y sincero que pueda existir, ese amor que me da ganas de ser mejor cada día sólo por el.

A mis familiares, por brindarme su apoyo y creer siempre en mí, y a todas aquellas personas y amistades que estuvieron siempre a mi lado a lo largo de este camino.

Leonela Linares

DEDICATORIA

Dedico este humilde trabajo en primer lugar a Dios, quien me dio la fe la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo de grado. También, a mi esposo, Jury Centeno, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante. Su cariño, comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el grado son evidencia de su gran amor incondicional. ¡Gracias mi amor, te amo!, sin ti no hubiese podido hacer realidad este sueño, agradezco siempre a Dios por tenerte a mi lado.

A mi adorado hijo Yuri centeno, quien fue mi mayor motor impulsor para el logro de mis metas, superándome cada día más, para brindarle un mejor futuro; para que sea un hombre de bien ¡Gracias, mi bebe hermoso por existir en mi vida y brindarme tantas alegrías! Eres lo mas grande que tengo en el mundo ¡Te amo!

A mi madre, Sadid Ramirez quien me enseñó desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas y me formó en un hogar lleno de valores, teniendo siempre un camino bien fijado, motivándome a seguir adelante y llenándome de bendiciones. Mi triunfo es el tuyo, ¡Te quiero mucho, madre!

A los que nunca dudaron que lograría este triunfo; mi hermano Juan Carlos y mi cuñada Flor, mi hermano Igor y mi cuñada Mariangel, y mi hermana Nair Marzana que siempre estará en mi corazón y quien desde el cielo se que estará orgullosa de mi. A todos mis sobrinitos, que por ser niños siempre les dan ese toque de alegría a nuestras vidas: Marialis, Igor David, Nair de Jesus, Samuel, Danielita, Los Trillizos, Yohanito y Eilin, ¡Los quiero mucho a todos!

Elizabeth Ramírez

DEDICATORIA

A mi Princesita: La luz de mis días, mi motivo para ser mejor cada día, llagaste en el momento preciso a mi vida para llenarme de felicidad, gracias por tu presencia mi muñequita preciosa, te dedico esta meta tan anhelada para mí porque eres lo más importante que tengo en la vida y mi fuerza para vivir ¡Te amo mi gorda!

Papá y Mamá: A ustedes por darme la oportunidad de vivir, por enseñarme tan buenos valores, por darme la familia más maravillosa que se puede tener en la vida, por estar siempre a mi lado, por apoyarme siempre, por darme fuerzas cuando la he necesitado y por celebrar todos mis logros. ¡Gracias mami, gracias papi a ustedes debo lo que soy!

Mi esposo: Tu apoyo incondicional me ha dado la fuerza necesaria para lograr esta meta, gracias mi amor, por estar en los momentos difíciles, por ser tan especial, por llenar mi vida de alegrías, por estar siempre a mi lado dándome animo y sobre todo por enseñarme tantas cosas de la vida.

Mis Hermanos: Son los seres más maravillosos que tengo como hermanos, todos los días le doy gracias a Dios por darme la bendición de poderlos tener y poder compartir con personas tan valiosas como ustedes, gracias por estar siempre a mi lado y apoyarme.

Mis sobrinos: Mis niños adorados, los quiero mucho, son mi orgullo y mi felicidad, esas caritas tan hermosas me llenan de alegría, los extraño cada vez que no los veo, son mi inspiración para lograr las cosas.

María Carolina Sánchez

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo, le agradezco a Dios por haberme dado la vida y por darme tantas bendiciones, por estar a mi lado en todo momento y permitirme lograr esta meta.

A mis padres, les doy gracias por ser los seres mas maravillosos, por darme todo el amor y una formación que me ha permitido ser quien soy y lograr esta meta, les doy miles de gracias por su apoyo incondicional y todo el esfuerzo que han hecho para darme siempre lo mejor, ¡Gracias por tener fe en mí!... ¡Los amo eternamente!

Le agradezco inmensamente a mi novio por tanto amor y apoyo, por estar siempre a mi lado en los buenos y malos momentos y ser la persona con quien siempre podía contar, por demostrarme que el amor sincero si existe y por hacer todos mis días especiales... ¡Te amo!

A mi abuelo, que desde el cielo me cuida y guía en cada paso que doy, a mi abuelita por su amor puro y ejemplo de mujer solidaria y bondadosa.

A mis Hermanos, en especial a Leonel por ser un ser ESPECIAL ¡con todas sus letras!, un ser lleno del amor mas puro libre de maldad, gracias a el aprendí a aceptar a todas las personas sin importar su condición, ¡Te amo!

A mi tutora, Profesora Rita Jordán por todo el apoyo brindado en la elaboración del trabajo; igualmente, a mis familiares y amigos por todo su cariño, por apoyarme siempre y por creer en mí.

Leonela Linares

AGRADECIMIENTOS

Antes que a todos, quiero agradecer a Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesité y bendecirme con la posibilidad de caminar a su lado durante toda mi vida.

Agradezco a la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, por permitirme ser parte de tan prestigiosa institución y formarme en ella; capacitándome, para ser un profesional de la Contaduría Pública en Venezuela, sintiéndome altamente orgullosa de ello.

También quiero agradecer a la directiva y empleados de la empresa Transporte Digimsa, C.A., quienes tuvieron la deferencia de abrirme sus puertas, para esta investigación.

Quiero darles las gracias a todos los profesores que hicieron de mí un buen Contador Público y una mejor persona; en particular, a mi profesora guía y tutora, la Licenciada Rita Jordán, quien me orientó y especialmente por sus consejos durante el tiempo que duró el desarrollo de esta tesis, ¡Vamos que se puede!.

No puedo dejar de agradecer a la profesora Rosmary Di Pietro y al profesor Carlos Pérez, por sus consejos y ayuda desinteresada.

Por último quiero agradecer a mi madre y Licenciada en R.I. Sadid Ramírez por su asesoría y consejos en el desarrollo de nuestro trabajo de grado.

Elizabeth Ramírez

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Gracias Diosito, por la oportunidad que me distes de estar en este mundo, todo lo que soy te lo debo a ti porque tú eres grande y todo lo puedes, gracias por ponerme en el camino una vida llena de amor, por la familia que me distes, por las personas maravillosas que he encontrado a lo largo de mi vida y por darme fuerza y valentía de lograr mis metas.

A la Universidad de Carabobo: Agradezco que hayan valorado mis conocimientos y permitirme formarme como profesional en ese recinto universitario tan prestigioso al que todos queremos ingresar para obtener los conocimientos necesarios para salir al campo laboral, gracias por esa lucha constante de formarnos y prepararnos a pesar de las dificultades.

A mis compañeras de tesis: Gracias Elizabeth, gracias Leonela por permitirme formar parte de este equipo y por lograr esta meta en común, gracias por aceptarme como compañera y amiga.

A nuestra tutora: gracias profesora Rita Jordán, por toda la colaboración prestada en la elaboración de nuestro trabajo de grado y por dedicarnos parte de su valioso tiempo.

A los profesores: Gracias por transmitirme sus conocimientos y dar lo mejor de ustedes para que aprendamos y seamos buenos profesionales, por estar allí con pie de lucha a pesar de tantos inconvenientes, y gracias aquellos profesores que además de enseñarnos fueron nuestros amigos y a los que nos entendieron cuando tuvimos algún problema.

María Carolina Sánchez



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA SA
8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS
PRODUCTIVOS Y GENERAR VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O
SERVICIOS EN LA EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.**

Autoras: Leonela Linares, Elizabeth Ramírez y María C. Sánchez

Tutora: Rita Jordán

Fecha: Noviembre, 2011

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo proponer un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios en la empresa Transporte Digimsa, C.A. Por ende centró su atención en su la situación actual de la empresa, en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores. En cuanto al aspecto metodológico, el estudio se enmarcó en un diseño no experimental, ex post facto bajo la modalidad de un proyecto factible, el tipo de investigación fue de campo, ya que permitió el acopio de datos directamente de la realidad donde acontecen los hechos, de igual manera su nivel fue descriptivo. Como instrumento de recolección de información se utilizaron dos cuestionarios, el primero estuvo dirigido a una muestra de 50 trabajadores que desempeñan funciones como almacenistas, chóferes, asistentes, montacarguistas, recepcionista, ayudantes y mensajero y, el otro fue aplicado al Contador y a los 4 sujetos que conforman el Departamento de Recursos Humanos. El modelo propuesto abarcó el mejoramiento de las condiciones físicas del entorno, uso del marketing interno, adecuación de políticas salariales, dotación de equipos de seguridad industrial, implantación de sistemas de organización e integración de Recursos Humanos, mejoramiento de los sistemas de comunicación interna, evaluación de riesgos laborales, implantación de beneficios extensibles a familiares, planificación de actividades de recreación, evaluación de la cultura empresarial y el balance profesional.

Palabras Clave: Gestión Empresarial, Norma SA 8000, Mejora de los procesos productivos.



**CARABOBO's UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES
SCHOOL OF COMMERCIAL ADMINISTRATION
And PUBLIC ACCOUNTANCY
CAMPUS BÁRBULA**



**MODEL OF BUSINESS MANAGEMENT BASED ON THE NORM SA 8000
LIKE TOOL THAT ALLOWS TO IMPROVE THE PRODUCTIVE
PROCESSES AND TO GENERATE VALUE ADDED TO THE PRODUCTS
AND / OR SERVICES IN THE COMPANY TRANSPORTS DIGIMSA, C.A.**

Authoresses: Leonela Linares, Elizabeth Ramirez and Maria C. Sanchez

Tutor: Rita Jordán

It dates: November, 2011

ABSTRACT

The present project of investigation there had as aim propose a Model of Business management based on the Norm SA 8000 as a tool that allows to improve the productive processes and to generate added value to the products and / or services in the company Transport Digimsa, C.A. For ende centred his attention on his current situation of the company, as for the working conditions of his workers. As for the methodological aspect, the study placed in a not experimental design, ex-post fact under the modality of a feasible project, the type of investigation was of field, since it allowed the collection of information directly of the reality where the facts happen, of equal way his level was descriptive. Since instrument of compilation of information there were in use two questionnaires, the first one it was directed a sample of 50 workers that receptionist, assistants and messenger recover functions like warehousemen, chauffeurs, assistants, montacarguistas, and, other one was applied to the Book-keeper and to 4 subjects that shape the Department of Human Resources. The proposed model included the improvement of the physical conditions of the environment, use of the internal marketing, adequacy of pay policies, endowment of equipments of industrial safety, system implantation of organization and integration of Human Resources, improvement of the systems of communication hospitalizes, evaluation of labor risks, implantation of extensible benefits to relatives, planning of activities of recreation, evaluation of the enterprise culture and the professional balance sheet.

Key words: Business management, Norm SA 8000, Improves of the productive processes.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Campus Bárbula

CARTA DE POSTULACIÓN TUTORIAL

Fecha Emisión: ___/___/___2011___

Prof. (a): RITA JORDÁN
 Presente.-

Después de haber analizado en detalle las distintas líneas de investigación enmarcadas en el Catálogo de la Oferta Investigativa; nos es grato comunicarle que el equipo conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Linares Leonela	20.515.655	0414- 3491071	leonela_stephanie@hotmail.com	AC	CR
Ramírez Elizabeth	16.185.507	0414- 4828392	eliblue60@hotmail.com	AC	CR
Sánchez María Carolina	15.736.037	0412- 6930044	dica702@hotmail.com	AC	CR

Lo hemos seleccionado(a) como tutor(a) de contenido para que nos conduzca, en virtud de su formación y experiencia en el área, en el proceso de investigación integral que debemos de emprender para lograr una apropiada formación profesional, la cual se reflejará en el desarrollo y ejecución de nuestro Proyecto y Trabajo de Grado.

Este equipo, igualmente, ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante a la cual usted está adscrito.

Área: Estudios Organizacionales y Gerenciales

Línea: Sociedad y Empresa

Interrogante: Clima Organizacional

Estamos seguros que con su orientación se fortalecerá la línea de investigación en la cual usted constituye un representante activo.

En conformidad con la Postulación Tutorial:

 C.I. 14.379.571
 Telf.
 E-mail:

Período: 1S/2011



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Rita Jordán

Título del Proyecto: MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA SA 8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y GENERAR VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN LA EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA	
El Problema					
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-			Tutor:	
				Est./Invest.	
				Est./Invest.	
	2.-				Tutor:
					Est./Invest.
					Est./Invest.
	3.-				Tutor:
					Est./Invest.
					Est./Invest.
	4.-				Tutor:
					Est./Invest.
					Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 7005

Período Lectivo: 2S/2011

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Rita Jordán

Título del Proyecto: MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA SA 8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y GENERAR VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN LA EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 7005

Período Lectivo: 2S/2011

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Rita Jordán

Título del Proyecto: MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA SA 8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y GENERAR VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN LA EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 7005

Período Lectivo: 2S/2011

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Rita Jordán

Título del Proyecto: MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA SA 8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y GENERAR VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN LA EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 7005

Período Lectivo: 2S/2011

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: _____ **Tutor:** Rita Jordán

Título del Proyecto: MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA SA 8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y GENERAR VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN LA EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatorias	v
Agradecimientos	viii
Resumen	xi
Carta de Postulación Tutorial	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xiv
Índice de Cuadros	xxi
Índice de Gráficos	xxii
Índice de Figuras	xxiii
Introducción	24
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	26
Planteamiento del Problema	26
Formulación del Problema	30
Objetivos de la Investigación	31
Objetivo General	31
Objetivos Específicos	31
Justificación e Importancia de la Investigación	32
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	35
Antecedentes	35
Bases Teóricas	39
Bases Legales	61
Definición de Términos Básicos	67
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	70
Diseño de Investigación	70
Tipo de la Investigación	72
Nivel del Estudio	73
Población y Muestra	74
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	75
Validez y Confiabilidad	77
Técnicas de Análisis de la Información	83
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	85
Presentación de los Resultados	85

CAPITULO V	
PROPUESTA	142
Descripción de la Propuesta	142
Conclusiones	198
Recomendaciones	202
Referencias Bibliográficas	205
Anexos	208

ÍNDICE DE CUADROS/ TABLAS

CUADRO No.	Pág.
1. Cuadro Técnico Metodológico	80
2. Confiabilidad de la encuesta aplicada al personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.	225
3. Confiabilidad de la encuesta aplicada al Dpto. de Recursos Humanos y el Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.	226
TABLA No.	
1. Iluminación	87
2. Temperatura	88
3. Condiciones de infraestructura	89
4. Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales	90
5. Programas de capacitación de salud ocupacional, seguridad industrial-laboral	92
6. Uso de uniformes.	93
7. Comité de seguridad y salud.	94
8. Pólizas de salud	96
9. Condiciones de higiene.	97
10. Integridad Mental	98
11. Estrés laboral	99
12. Clima laboral	100
13. Estabilidad en el empleo	101
14. Relaciones inter departamentales	102
15. Equidad y justicia	103
16. Necesidades satisfechas	104
17. Salarios.	105
18. Incentivos económicos.	106
19. Incentivos no económicos	107
20. Tipos de contratos	108
21. Asignación de cargos	109
22. Formación y desarrollo de talentos	110
23. Horario de trabajo	111
24. Participación en la toma de decisiones	112
25. Perfil de Capacidad Interna (PCI): Debilidades y Fortalezas del Medio Interno	114
26. Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio Externo (POAM)	116
27. Matriz de Impactos	118
28. Matriz DOFA	120
29. Escala para valoración de los resultados	122
30. Ficha de política salarial	156
31. Ficha para comprobar diferencias salariales	157

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	pp.
1. Iluminación	86
2. Temperatura	88
3. Condiciones de infraestructura	89
4. Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales	90
5. Programas de capacitación de salud ocupacional, seguridad industrial-laboral	91
6. Uso de uniformes.	93
7. Comité de seguridad y salud.	94
8. Pólizas de salud	95
9. Condiciones de higiene.	96
10. Integridad Mental	98
11. Estrés laboral	99
12. Clima laboral	100
13. Estabilidad en el empleo	101
14. Relaciones inter departamentales	102
15. Equidad y justicia	103
16. Necesidades satisfechas	104
17. Salarios.	105
18. Incentivos económicos.	106
19. Incentivos no económicos	107
20. Tipos de contratos	108
21. Asignación de cargos	109
22. Formación y desarrollo de talentos	110
23. Horario de trabajo	111
24. Participación en la toma de decisiones	112
25. Indicadores de trabajo infantil	123
26. Indicadores de trabajos forzados	125
27. Indicador de salud y seguridad en el trabajo	126
28. Indicador de libertad de asociación y derecho de negociación Colectiva	128
29. Indicadores de discriminación	130
30. Indicadores de medidas disciplinarias	132
31. Indicadores de horario de trabajo	134
32. Indicadores de remuneración	136
33. Indicadores de sistemas de gestión	138
34. Estructura organizativa de Transporte Digimsa, C.A.	144

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA No.	pp.
1. Modelo de encuesta para medir el clima organizacional	151
2. Cuestionario para conocer las necesidades de los trabajadores.	155
3. Evaluación de condiciones de salud y seguridad en el trabajo	158
4. Formato de sugerencias para optimizar la seguridad laboral	160
5. Modelo información para solicitud de personal	179
6. Formato para la evaluación del desempeño	182
7. Formato para detectar necesidades de capacitación	184
8. Ficha de actualización de datos para la dotación de uniformes y equipos de seguridad industrial	189
9. Formato de encuesta para la planificación de actividades Recreativas	193
10. Lista de chequeo para evaluar los aspectos presentes en la empresa	194
11. Formato de encuesta para evaluar la cultura empresarial	195
12. Entrevista para gestionar el balance profesional	197

INTRODUCCIÓN

Actualmente, es innegable que el comportamiento de las organizaciones se encuentra experimentando un cambio considerable; en donde, no sólo se presta atención a los temas vinculados con la satisfacción del cliente, la calidad del producto y la gestión financiera, sino que además para poder proyectar una imagen eficiente y sólida, se debe tener en cuenta la gestión de los asuntos clave para el desarrollo sostenible como el medio ambiente y las acciones sociales, tanto a nivel interno como externo.

En ese contexto, cada vez se suman más organizaciones a la voluntad de contribuir con el desarrollo de la sociedad para reducir las disparidades sociales, lo cual ha dado lugar a un deseo de conocimiento acerca de lo que puede hacer por esta causa. En este punto, el tema de la responsabilidad social corporativa, se puede iniciar mediante la aplicación de una norma SA 8000 en las empresas; ya que, la misma enfatiza en la manera de administrar y conducir a una organización hacia la adopción de principios basados en los Derechos Humanos, los Derechos del Niño y las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Por lo tanto, la norma SA 8000 se enmarca como una herramienta para implementar un sistema de gestión de responsabilidad social en cualquier organización que desee contar con un sistema que le permita mantener buenas relaciones entre los empleados y la cadena de suministro; dichas relaciones se deben basar en los requisitos de la legislación vigente y marcar la relación capital-trabajo. Lo que demuestra, que se trata de una herramienta de análisis de buenos socios de negocios, así como el mantenimiento de estos, a través de las acciones de mejora continua y acciones correctivas.

Por lo expuesto en los párrafos precedentes, el objetivo general de este trabajo fue proponer un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios de la empresa Transporte Digimsa, C.A. Para lo cual, se desarrolló un trabajo de investigación bajo la modalidad de proyecto factible, con apoyo en una investigación de campo, que se estructuró en cinco capítulos a saber:

Capítulo I. El Problema: Referido al planteamiento de la situación observada, el objetivo general y los específicos y la justificación de la investigación. Capítulo II. Marco Teórico Referencial: Inició con la exposición de los antecedentes de la investigación, continuando con los basamentos teóricos y finalmente la definición de términos básicos. Capítulo III. Marco Metodológico: En él, se estableció el diseño, tipo y nivel de la investigación; la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información la validez y confiabilidad, las técnicas de análisis de la información, y los procedimientos para el desarrollo de los objetivos. Capítulo IV, Análisis y Presentación de los Resultados: Es la sección donde se describió y analizó la información obtenida, mediante la recolección de datos. Capítulo V: Propuesta: Describe el Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 para la empresa estudiada. Para finalizar, se presentan las conclusiones sobre los resultados de cada objetivo de la investigación, y las recomendaciones para aquellas organizaciones que decidan adoptar las estrategias propuestas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Tomando en cuenta que, el concepto de empresa ha ido evolucionado y que actualmente la misma no es concebida solamente como una unidad de producción y rentabilidad económica sino que, su conceptualización encierra a un conglomerado humano que reproduce las características de la sociedad a la cual pertenece y de los individuos que la conforman; el recurso humano se ha convertido en un activo básico para las mismas. De allí que, en la gestión empresarial, el personal se deba considerar como parte fundamental para su funcionamiento, porque son ellos quienes diseñan la organización, las funciones y los procesos; dirigen las actuaciones y toman las decisiones; establecen los objetivos, estrategias y acciones; investigan, crean, diseñan, producen y prestan los servicios.

Por lo cual, es innegable que el factor humano constituye el activo más importante de una organización; ya que, a diferencia de los recursos materiales o financieros, el recurso humano o capital intelectual de la empresa puede multiplicarse en un clima de trabajo favorable, aportando capacidades y soluciones de gran valor; generando valor añadido a los productos y servicios, en un contexto mundial altamente competitivo y globalizado

Por lo anteriormente expuesto, es posible entender que las organizaciones deben asumir responsabilidades que vayan más allá de la

búsqueda de la productividad y el incremento de la rentabilidad, ampliando su espectro a responsabilidades de orden social tanto con sus miembros como con los actores implicados. Esta concepción de empresa, originó una de las herramientas que mayor dinamismo ha propiciado, modificando la gestión empresarial en los últimos años, sobre todo por las implicaciones que tienen tanto de tipo económico, social y laboral. Esta herramienta es la Norma SA 8000 (Social Accountability 8000), un estándar internacionalmente reconocido para sistemas de gestión de responsabilidad social; creada por Social Accountability International (SAI: 1997), que es una organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo, la implementación y el control de normas de responsabilidad social verificables.

El grupo que dio inicio a esta norma fue CEPAA (Consejo de la Agencia para la Prioridad Económica), que es una organización fundada en 1997 en Estados Unidos y dedicada a mejorar el ambiente de trabajo y evitar la explotación laboral. De tal manera que, esta norma socio-laboral, fue creada con la finalidad de asegurar condiciones de trabajo decentes, para que los empleadores tengan bien documentado sus políticas y los resultados o eficacia de ellas, utilizando un sistema de acciones correctivas y preventivas; que garantice a los clientes que sus productos son elaborados bajo condiciones de trabajo humanitaria. La misma está basada en los principios de los derechos humanos y cita varias normas internacionales que incluyen: La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (1989) y once de las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (1946).

Importa destacar, que esta norma es auditable (medible) y certificable, y de manera similar a una norma ISO, busca la prevención en lugar de la corrección; por lo que, su esquema de certificación se fundamenta en la serie

de normas ISO 9001 (requisitos para sistemas de gestión de la calidad) y la ISO 14001 (requisitos para sistemas de gestión ambiental), las cuales permiten uniformar la información que el público recibirá, y además plantea mecanismos de certificación que dan fe pública, de que lo que la empresa expresa en dichos informes, es verificado efectivamente por terceros. Actualmente, su alcance es de tal naturaleza que esta siendo exigida en los mercados internacionales como condición de exportación de sus productos; a fin de que puedan garantizar que sus procesos productivos se dan bajo condiciones de trabajo digno, con todo lo que esta afirmación supone, esta es una exigencia del consumidor a nivel internacional.

Así según datos aportados en el portal SAAS (Social Accountability Accreditation Services: 2009), al 30 de diciembre del 2008 a nivel mundial se concretaron 1874 certificaciones, las cuales involucran a más de 1 millón de trabajadores en 66 países; entre las certificaciones SA 8000 por país, se encuentran: Italia con 846, India con 320, China con 235, Brasil con 102, Argentina con 6, Bolivia con 4, Colombia con 3, Costa Rica con 3, y, finalmente Venezuela con 1 certificación; entre otros, la cual fue otorgada a la Minera Loma de Níquel C.A., con sede en Autopista Regional Del Centro, KM54, Vía Tiara, Estado Miranda.

Es importante mencionar que según Gallego (2003), en el año 2000, la empresa Multinacional Avon de Venezuela, de quien la Industria Antonella “es proveedora de ropa, le solicita que se certifique en la Norma SA 8000 como condición para mantener su relación comercial” (p.54). Por lo tanto, la empresa Antonella, debió obtener la certificación en SA 8000, inicialmente como asesoría y posteriormente aceptar la verificación por parte de los auditores acreditados por la SAI; a fin de permitirle asegurar a sus clientes que los bienes que produce se dan en ambientes de trabajo socialmente

responsables.

Lo anterior, proporciona una visión de la relevancia que tiene desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables; para mejorar la imagen de una organización, alcanzar la confianza y lealtad de los clientes, motivar al recurso humano, elevar la productividad y generar valor añadido. En ese contexto, la empresa “Trasporte Digimsa, C.A.”, se dedica al transporte de carga pesada y se encuentra ubicada en Yagua Estado Carabobo. Esta compañía inició sus actividades en el año 2007 y, aún cuando sólo cuenta con tres años en el mercado, ha logrado alcanzar una pequeña, pero destacada cartera de clientes, entre ellos: Heinz, Alfonso Ribas, Polar, Owens Illinois, Anayanci, Kimberly, Distribuidor LGT, Nestlé, Clover y Unilever.

No obstante, según datos suministrados por la empresa, se pudo conocer que a pesar de que su estructura organizativa, se encuentra conformada por un Presidente, Director General, Gerente de Compra, Gerente de Operaciones, Gerente Contable, Dpto. de Recursos Humanos, Gerente de almacenes externos y un total de 100 trabajadores, distribuidos entre almacenistas, chóferes, asistentes, montacarguistas, recepcionista, ayudantes y mensajero; existen altos niveles de rotación de personal.

Según manifestaciones de un elevado grupo de trabajadores, entre los elementos que inciden en este problema figuran que, en la compañía se experimenta la presencia de factores de riesgo, inseguridad personal e insatisfacción, lo cual es producto de la falta de condiciones adecuadas en los puestos de trabajo. A ello, añadieron que en ocasiones sus tareas son realizadas en condiciones de gran demanda psicológica tales como: exceso en la cantidad de asignaciones que les impide trabajar a ritmo sosegado,

deficiencias en las relaciones con los mandos superiores y en el trato dado. También indicaron que, se presentan bajos niveles de satisfacción con el salario percibido, no existen manuales o guías para la asignación de responsabilidades, escasa formación y actualización de conocimientos y, solo ocasionalmente, se toma en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones.

En consonancia con la situación anteriormente descrita, es menester para la organización en estudio, la adopción de un modelo de gestión empresarial que le permita cumplir con su rol de Responsabilidad Social con los miembros de la organización.

Formulación del Problema

En el marco de los antecedentes del problema y las evidencias que conducen a su formulación, la presente investigación se planteó la siguiente interrogante: ¿Cómo mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios de la empresa Transporte Digimsa, C.A.?

De esta interrogante, se desprendieron otras preguntas, las cuales orientaron la definición de los objetivos específicos de la investigación:

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que actualmente presenta la empresa Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores?

¿De qué manera la Norma Social Accountability 8000 puede contribuir para que se desarrolle, mantenga y apliquen prácticas socialmente

responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.?

¿Cómo mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios en la empresa Transporte Digimsa, C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A., en el área laboral a través de la aplicación del análisis DOFA.

Determinar los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Estructurar un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Justificación e importancia de la Investigación

El Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000, es una herramienta que utiliza un enfoque de medición y auditoría, convirtiendo los procesos productivos de la empresa, en términos cuantitativos, permitiéndole a la organización tener la habilidad para movilizar y explotar sus activos intangibles, a través de la creación de indicadores medibles para realizar un seguimiento y evaluación constante de la Responsabilidad Social interna.

Por otra parte, cualquier institución puede implantar el Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como herramienta para generar valor añadido; lo que se constituye en uno de los parámetros que determinan el grado de universalidad de la investigación. Partiendo de estos criterios, se consideró que esta metodología es un producto financiero que genera valor agregado a las organizaciones y contribuye con el desarrollo de sus empleados, la comunidad y su entorno.

Entre los efectos favorables que se pueden obtener a través de la adopción de esta metodología en la empresa Transporte Digimsa, C.A., se pueden mencionar los siguientes:

La aplicación de esta norma permite a las empresas demostrar su compromiso con la Responsabilidad Social, toda vez que mejora su imagen y liderazgo; ya que, en una sociedad que demanda modelos a seguir, quien se convierta en una organización socialmente responsable, figurará efectivamente como modelo de comportamiento, con valores que aumentan su credibilidad, la reputación de su marca; aspectos que ineludiblemente dan cuenta del liderazgo de la empresa. Asimismo, el comportamiento

responsable hacia el público interno y externo, genera valor añadido a la empresa, incrementando su productividad, reduciendo el riesgo de demandas, mejorando la retención de clientes e incrementando mayores y mejores posibilidades de operar.

Cómo fue señalado en párrafos precedentes, los inversores de hoy ven más allá de los tradicionales índices financieros para determinar el valor de una empresa; por lo que actualmente, existen indicadores de desempeño en el área social que son tomados en cuenta por las organizaciones a la hora de realizar una inversión. Importa destacar, que si bien hasta el momento han sido las grandes organizaciones las que más se han interesado en el tema, en un futuro no lejano, todas las empresas deberán tener un comportamiento socialmente responsable, y la Norma SA 8000 resultará indispensable para demostrarlo ante el público.

Por otra parte, el Contador Público, en su rol de asesor de la alta dirección de las organizaciones, responsable de la evaluación y monitoreo permanente de los sistemas de control interno y agente clave para la identificación y gestión de los principales riesgos de negocios que puedan impactar de manera negativa en la consecución de los objetivos estratégicos, debe participar activamente en el diseño e implementación de las iniciativas de Responsabilidad Social en la entidad donde ejerce sus funciones.

De igual manera, el profesional de la Contaduría Pública, debe estar en capacidad de prestar sus servicios en cuanto a la elaboración de información financiera y no financiera necesaria para la toma de decisiones, elaborar sistemas de información contables y realizar auditorías; razón por la cual, desde el punto de vista de la Contaduría pública esta investigación quedó plenamente justificada.

Por otro lado, esta investigación aportó conocimientos a las investigadoras, en cuanto a la aplicación de la Responsabilidad Social en el área de recursos humanos, lo que será de gran utilidad en su ámbito laboral. Además, la presente investigación se caracterizó por ser un tópico de actualidad, ya que, en estos últimos años el estado venezolano viene exigiendo el cumplimiento de la Responsabilidad Social en las organizaciones, por lo que su conocimiento y aplicación son de vital importancia para el profesional de la Contaduría Pública. Aparte, este tema estuvo relacionado con la línea de Sociedad y Empresa (Ética y Responsabilidad Social) adscrita al catálogo de oferta investigativa de la Universidad de Carabobo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

La revisión de trabajos preliminares que, de una manera u otra, se relacionaron con los tópicos desarrollados en éste estudio, representaron los antecedentes que sirvieron como punto de referencia para aclarar algunos conceptos y dar relevancia a los aspectos tratados, al respecto en el Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL: 2006) se indica que el marco teórico:

Comprende una revisión de los trabajos previos realizados sobre el problema en estudio y (o) de la realidad contextual en la que se ubica, puede comprender aspectos teóricos, conceptuales, legales, situacionales de la realidad objeto de la investigación u otros según convenga al caso (p.34).

En consonancia con lo expuesto en el párrafo anterior, en este capítulo se expusieron los antecedentes, las bases teóricas, bases legales, el cuadro técnico metodológico y la definición de términos básicos congruentes con la presente investigación.

Antecedentes de la Investigación

A nivel Nacional

Con la finalidad de desarrollar un estudio viable para la empresa Transporte Digimsa, C.A., fue preciso indagar en investigaciones anteriores, enmarcadas dentro del contexto de la Norma SA 8000; por lo que cabe

mencionar las siguientes investigaciones:

García V. y Mandolfo M. (2007), desarrollaron una investigación titulada *“Enfoques vinculados al desarrollo de dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela”*, para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad Católica Andrés Bello. Su objetivo estuvo centrado en el análisis de los diferentes enfoques vinculados al desarrollo de la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela para el período 2000-2005. A través de los resultados obtenidos, la investigación concluye señalando que se evidenció insuficiencia en la adhesión al Pacto Global; así como la poca atención y práctica de los lineamientos y normativas que han promulgado otras referencias internacionales; entre las cuales se cita la norma SA 800, por lo que indican la necesidad de trabajar para lograr su divulgación efectiva, principalmente las Cámaras Empresariales y las Organizaciones de Desarrollo Social, de manera que se logren mejoras en las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en toda su extensión.

El trabajo llevado a cabo por García y Mandolfo, guardó relación con esta investigación, debido a que permitió establecer cómo el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial influye en el entorno laboral (dimensión interna), dichos factores están relacionados directamente con los conflictos laborales que se vienen presentando en la empresa Transporte Digimsa, C.A., por lo tanto sirvió como apoyo en cuanto a la metodología empleada y la elaboración del Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 de la presente.

De igual manera, Gamarro L. (2008), realizó una investigación titulada *“Evaluación del Cumplimiento de la Ley de Prevención, Condiciones y Medio*

Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) en las Empresas del Sector Construcción del Municipio Valera, Estado Trujillo”; para optar al título de Especialista en Contaduría, Mención: Auditoría; en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. El objetivo principal de la investigación radicó en evaluar el cumplimiento de la Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) en las empresas del sector construcción del Municipio Valera, estado Trujillo. Los resultados obtenidos, permitieron determinar que un considerable grupo de empresarios del sector construcción del Municipio Valera no cuenta con suficiente información sobre la Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT); situación que incide negativamente en la empresa, ya que ello ocasiona el incumplimiento de sus deberes y obligaciones para con sus trabajadores, atentando contra la salud y seguridad de los mismos.

Entre los elementos que cubre la norma SA 8000, se encuentra la salud y seguridad en las condiciones de trabajo; es por ello que el trabajo realizado Gamarro, sirvió como marco de referencia en cuanto a las bases legales para esta investigación, ya que el estudio analiza los aspectos inherentes a la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo, de las empresas.

Antecedentes a nivel Internacional

Cerdas A. (2006) realizó un trabajo que llevó por título *“Calidad de Vida Laboral en Espejos el Mundo: La Intervención de Trabajo Social Empresarial acorde a la Norma SA-8000 de Responsabilidad Social”* en Costa Rica, Universidad de Costa Rica, cuyo objetivo consistió en elaborar una estrategia de intervención de Trabajo Social Empresarial que promueva la calidad de vida laboral del personal de Espejos el Mundo acorde a los requerimientos de la norma SA-8000. Entre las conclusiones, la

investigación indica que la Norma Social Accountability SA-8000 es un puente importante para el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa y la calidad de vida laboral; así como, un recurso de apoyo para la intervención del Trabajo Social en el ámbito empresarial, en donde este último cumple su función de identificar y atender problemas y necesidades de la empresa y del personal, desde una perspectiva integral que considere los aspectos económicos, psicológicos, y sociales. Es por ello que, se proponen dos acciones de Trabajo Social para la empresa: el cumplimiento de la aplicación de la norma SA-8000 y la promoción de la calidad de vida laboral del personal de la empresa enfocado a la prevención de problemas sociolaborales y la atención de necesidades del personal.

Esta investigación guardó semejanza con la presente, debido a que el objeto de estudio lo constituyeron las condiciones sociolaborales de la empresa Espejos el Mundo y su relación con los estándares que atiende la norma SA-8000, los cuales una vez definidos permitieron la construcción de la propuesta de intervención para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en la citada empresa; por lo tanto, sirvió como apoyo para la elaboración del Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000, se mejoren los procesos productivos en la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Finalmente, Morales R. (2006), llevó a cabo un trabajo titulado *“Determinación del Grado de Aplicación de la Norma SA8000 de Responsabilidad Social en la Industria de Cosméticos en Guatemala”*, en Guatemala, Universidad de San Carlos Guatemala. El objetivo general consistió en determinar mediante la investigación y estudio de campo el grado de aplicación de la norma SA 8000 en la industria de cosméticos en Guatemala. El estudio concluye señalando, que en la industria de cosméticos

en Guatemala, existe desconocimiento de la norma SA 8000 de responsabilidad social, y por lo tanto poca aplicación como tal. Asimismo, indica que por lo general, los presupuestos para el desarrollo, la salud y la seguridad de los trabajadores son relativamente bajos en las empresas estudiadas.

El trabajo presentado por Morales se relacionó con la presente investigación, debido a que destaca la importancia de implementar la normativa SA 8000 de responsabilidad social; ya que ello proporciona un instrumento de verificación y garantía de que una empresa funciona bajo un comportamiento socialmente responsable, sin que necesariamente la organización se certifique.

Bases Teóricas

A objeto de sustentar documentalmente la presente investigación, se desarrolló de manera teórica las variables existentes en el tema planteado, las cuales se refirieron a la gestión empresarial, la Norma SA 8000 y a la mejora de los procesos productivos.

Gestión Empresarial

En la actualidad, las empresas tienen que hacer frente a los desafíos de una sociedad que se encuentra en constante cambios y que además, es altamente competitiva; lo cual exige nuevos modelos de organización y liderazgo. Es por ello que, sus directivos deben poseer una nueva visión de gestión empresarial, partiendo de la valoración del conocimiento como activo insustituible dentro de las organizaciones y en consecuencia dedicar sus mejores esfuerzos al desarrollo del capital intelectual que no es otro que las

personas que allí trabajan.

En ese orden de ideas, para Chiavenato (2007a: 304), quienes dirigen las organizaciones deben contar con “órganos de investigación y desarrollo”, en función de elevar los niveles de satisfacción de sus trabajadores para que exista una reciprocidad; es decir, que “la organización espera que las personas realicen sus tareas y les ofrece incentivos y/o recompensas, mientras las personas ofrecen sus actividades y trabajo esperando obtener ciertas satisfacciones personales”. En tal sentido, se trata de mantener un equilibrio organizacional; cuyos postulados, según Chiavenato (2007a) son:

- a. La organización es un sistema de conductas sociales interrelacionadas de varias personas, que son los participantes de la organización.
- b. Cada participante y cada grupo de participantes recibe incentivos (recompensas) a cambio de los cuales hace contribuciones a la organización.
- c. El participante solamente mantendrá su participación en la organización mientras los incentivos (recompensas) que se ofrecen sean iguales o mayores (en términos de los valores que representan para el participante) que las contribuciones que le son exigidas.
- d. Las contribuciones de los participantes constituyen la fuente de la cual la organización se alimenta por los incentivos que ofrece a los participantes.
- e. En donde: la organización será solvente y continuará existiendo solamente mientras las contribuciones sean suficientes para proporcionar incentivos en cantidad suficiente para inducir a los participantes a la prestación de contribuciones (304).

Por otra parte, Chiavenato (2007b), plantea un sistema de administración de recursos humanos integrado por cinco subsistemas, los cuales se mencionan a continuación y, se detallan posteriormente.

- Subsistema de integración de recursos humanos que contiene el reclutamiento de personal y la selección de personal (p: 126).
- Subsistema de organización de recursos humanos que abarca el diseño de puestos, la descripción y análisis de puestos y la evaluación del desempeño.
- Subsistema de retención de los recursos humanos, que contiene las áreas de administración de sueldos y salarios, los planes de prestaciones sociales, la calidad de vida en el trabajo y las relaciones con las personas (p: 203).
- Subsistema de desarrollo de recursos humanos integrado por capacitación y desarrollo de personal y desarrollo organizacional (P: 345).
- Subsistema de auditoría de recursos humanos, que contiene lo relacionado con sistemas de información de recursos humanos y ética y responsabilidad social P: 356).

Subsistema de integración de recursos humanos

Según Chiavenato (2007b: 126), los recursos humanos tienen como función “suministrar las personas adecuadas a las organizaciones”. Dicho en otras palabras, son los encargados de investigar los mercados, así como de reclutar y seleccionar el personal e integrarlos a las tareas organizacionales; por lo tanto, abastece a la organización de los talentos humanos necesarios para su funcionamiento.

En cuanto al reclutamiento de personal, Chiavenato (2007b: 132 - 145), señala que ésta se realiza “a partir de un diagnóstico de necesidades de personal que necesita la organización para su desenvolvimiento tanto actual como futuro”; así como también, de las “disponibilidades del mercado laboral”. El reclutamiento, implica una selección de técnicas adecuadas que se inicia con una invitación a través de medios de comunicación social u otros mecanismos.

Seguidamente, se procede a la fase de selección del personal; la cual consiste en el proceso de “escoger las personas previamente reclutadas, para que realicen un trabajo determinado dentro de la organización”; dicho proceso de selección busca garantizar la eficiencia y eficacia en cada puesto de trabajo. Cabe señalar que, para el precitado autor, los criterios de selección de personal son determinantes a la hora de escoger las mejores alternativas en beneficio de la organización; razón por la cual, actualmente se da mayor importancia al nivel competitivo de los aspirantes a un puesto de trabajo.

En ese sentido, para la empresa Transporte Digimsa, C.A., es imperante realizar una investigación interna que determine con anticipación necesidades de personal a corto plazo. Además, se debe realizar una evaluación del conocimiento, habilidades y demás indicadores que le permita seleccionar a la persona idónea para el puesto; ya que, si el personal contratado no reúne las cualidades que la empresa requiere, se produce una desmotivación en los demás empleados, lo cual afecta el clima organizacional y en consecuencia disminuye los niveles productivos de la misma.

Subsistema de organización de recursos humanos

El proceso de la organización de recursos humanos contempla la socialización organizacional, el diseño, descripción y análisis de puestos y la evaluación del desempeño. El concepto de puesto, de acuerdo con Chiavenato (2007b:203) “se integra de todas la actividades que desempeña una persona, que pueden ser contenidas en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la organización”. En consecuencia, el diseño de un puesto implica una relación de “supraordinación y

subordinación”, ya que en una organización existen niveles jerárquicos y cada puesto posee funciones, atribuciones y métodos de trabajo específicos.

Una vez diseñado el puesto, se deben describir y analizar cuáles serán las responsabilidades a su cargo; ya que, para el precitado autor la descripción se refiere a “un listado de tareas o funciones asignadas a un puesto específico dentro de la estructura de la organización” (p.206). Mientras que, el análisis de puestos “determina los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para los postulantes”. Por ende, en este proceso se asigna un valor cuantitativo o cualitativo a cada uno de los factores de análisis.

En lo referente a la evaluación del desempeño, para Chiavenato (2007b:212) “constituye un proceso sistemático de valoración del comportamiento de una persona en un determinado puesto o función y durante un período determinado de tiempo”. Importa destacar, que para este autor, la evaluación del desempeño, reúne un conjunto de características a saber: Es un procedimiento continuo y sistemático que afecta a toda la organización, e involucra a todos los miembros, implica la expresión de juicios de valor (cuantitativos y cualitativos), tiene un sustento histórico y una óptica prospectiva, su finalidad es el desarrollo armónico de la organización.

De acuerdo a lo expuesto en el subsistema de organización de recursos humanos, si en la empresa Transporte Digimsa, C.A., no existe un diseño, descripción y análisis de puestos, no puede evaluarse el desempeño de los empleados, porque no existe una base o unos parámetros que ayuden a determinar si un empleado está ejecutando correctamente sus funciones.

Subsistema de retención de los recursos humanos

En consonancia con Chiavenato (2007b:345), en el área de recursos humanos, “la organización debe estar atenta no solo a la captación y empleo del mejor recurso humano, sino también a la retención de este”. En consecuencia, para lograr su objetivo, las organizaciones deben prestar especial atención a aspectos como remuneración salarial, prestaciones sociales, higiene y seguridad en el trabajo.

Para Chiavenato (2007b:346), El sistema de retribución o de administración de salario se puede definir como “el conjunto de normas y procedimientos tendiente a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización”. Al revisar el material de este autor, se tiene que si una organización no posee una administración de recursos humanos que proteja a sus empleados, entonces no se interesa en tener políticas salariales adecuadas; de ahí que la rotación de personal sea muy alta, sobre todo porque no existen investigaciones a lo interno de la organización que propicie la creación e implementación de estructuras de premios, incentivos o bonificaciones y fomenten el reconocimiento a los empleados por su excelente desempeño. Otro aspecto de este subsistema, es la preocupación porque los trabajadores tengan una excelente relación con sus compañeros de trabajo; por lo cual el gerente debe tener la capacidad de fomentar la unión entre el personal de la organización, propiciando un ambiente positivo que eleve los niveles de productividad.

En resumida cuenta, según Chiavenato (2007b 348-350) los procesos para el desarrollo del personal presentan las siguientes tendencias: Fuerte enfoque en agregar valor a las personas y a la organización, participación activa de los gerentes y sus equipos, intensa vinculación con la actividad de

la empresa, perfeccionamiento personal para mejorar la calidad de vida, continua preparación de la empresa y de las personas para el futuro, búsqueda incesante de la excelencia, importancia en las técnicas grupales y solidarias, utilización de mecanismos de motivación y de realización personal, compartir la información en lugar de utilizar controles externos y finalmente una permanente fuente de retroalimentación.

De ahí, que la empresa Transporte Digimsa, C.A., deba mantener a su personal motivado, valorado y de ser posible, con remuneraciones por encima del mercado, potencializando su capacidad haciendo uso de premios, incentivos o bonificaciones, en función de obtener mayor productividad. Además, ello incrementa las posibilidades para seguir siendo competitiva en el mercado y la supervivencia ante las eventualidades que pudieran presentarse.

Subsistema de desarrollo de recursos humanos

Este subsistema incluye las actividades de capacitación, desarrollo de personal y desarrollo organizacional, y representan la inversión que la organización hace en su personal. Para Chiavenato (2007b: 356), todas las organizaciones que quieren sobrevivir y ser competitivas “invierten cada vez mayores recursos económicos en la capacitación, actualización e innovación de su personal”.

Este proceso de mejoramiento, parte de la detección de necesidades de capacitación, para luego diseñar, ejecutar y evaluar programas de mejoramiento; por lo cual, la capacitación ocasional está siendo sustituida por programas de educación continua o de formación profesional desarrollada desde las organizaciones en convenio con instituciones

educativas especializadas y de tercero o cuarto nivel. Por esto, se consideró importante que exista un área en Transporte Digimsa, C.A., que fomente el desarrollo individual en los empleados a nivel organizacional, para que la organización sea más competitiva dentro de su mercado.

Subsistema de auditoría de recursos humanos

Desde la óptica de Chiavenato 2007b: 361- 370), en toda organización, es imperante la revisión periódica de sus estrategias y objetivos. Es precisamente, el área de recursos humanos quien debe revisar que las distintas áreas que integran la organización asuman su debida responsabilidad con respecto al personal; para lo cual, se crea la auditoría de recursos humanos, cuyo objetivo es el de asegurarse de que en la organización trabaje con eficiencia; ya que, exige a las partes cumplir con los procedimientos.

Por otra parte, añade que, cuando una organización no cuenta con una auditoría de recursos humanos, los empleados se ven desprotegidos y vulnerables en cuanto a sus derechos, oportunidades de desarrollo y posibilidades de una mejor forma de vida. Por lo tanto, en donde no hay controles, cada persona trabaja a su gusto y en su momento, lo que significa que los empleados no son productivos en su totalidad.

En ese sentido, en Transporte Digimsa, C.A., se deben realizar auditorías a los recursos humanos, porque una organización que no cumple con los controles de su productividad, puede que sea competitiva, pero no por mucho tiempo y, el fenómeno de la globalización exige una cuota mayor de compromiso.

Condiciones Laborales

Las condiciones laborales, se pueden definir como el conjunto de factores inmersos en la organización y desarrollo del trabajo; ello incluye los aspectos psicosociales presentes en una situación laboral y que pueden afectar a la salud, la vida personal y social del trabajador. De esta manera, el desempeño de los trabajadores dentro de una organización está condicionado al conjunto de impresiones subjetivas que éstos tengan con respecto al ambiente en el cual realiza sus funciones laborales, es decir, a los aspectos informales de la organización.

En ese contexto, la percepción del clima organizacional, determina gran parte del éxito de una empresa. El clima organizacional, es definido por Hall (1999:85), como “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone es una fuerza que influye en la conducta del empleado”. Del mismo modo, Rodríguez (2005), expresa que el concepto de clima organizacional:

... se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo (p. 161)

Por otra parte, estudiosos en el tema coinciden en que el clima organizacional está integrado por los componentes del ambiente de trabajo. Así, desde un amplio punto de vista Chiavenato (2007a: 27), señala que el “ambiente es todo lo que existe alrededor de la organización”. Además, distingue dos estratos: “... el ambiente en general (macro ambiente) y el ambiente laboral o ambiente de trabajo (micro ambiente).”

Con respecto al macro ambiente, establece que se encuentra conformado desde su perspectiva por los factores: económicos, tecnológicos, sociales, políticos, culturales, demográficos, entre otros, los cuales provocan acciones y reacciones que traen como consecuencia situaciones que afectan a las organizaciones, creando condiciones mas o menos favorables. Mientras que, el micro ambiente lo considera como aquel en donde las organizaciones crean el nicho de operaciones y establecen su dominio.

El caso que ocupó la presente investigación, estuvo referido al ambiente laboral o ambiente de trabajo; por lo tanto, se enfocó en el medio interno o clima organizacional. Es ese sentido, afirma Rodríguez (2005), que:

... el clima de una organización es entendido habitualmente como medio interno, vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa (p.160).

Adicionalmente, Rodríguez (2005), expone que las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos son las que a continuación se reseñan:

- a) Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, las condiciones de ruido, calor, contaminación, las instalaciones, maquinarias, etc.
- b) Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, el estilo de dirección etc.
- c) Variables del ambiente social, tales como el compañerismo, comunicaciones, etc.
- d) Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas etc.
- e) Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, la satisfacción laboral, etc. (p: 160).

Debido a que todas las variables anteriormente mencionadas, configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma, fueron consideradas en el diagnóstico de la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A. Por otra parte, se tomaron en cuenta los diferentes aspectos que desde la perspectiva de Rodríguez (2005:19-20), caracterizan el clima organizacional; los cuales se describen a continuación:

- El clima hace referencia a la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización; por lo que las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con las condiciones laborales.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. A criterio del autor, esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Señala que una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.

- Es generador de un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Enfatiza que un buen clima trae como consecuencia una mejor disposición de los individuos para la participación activa y eficiente en el desempeño de sus tareas; mientras que, en caso de existir un clima malo, se hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

- El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de

los miembros de la organización con la misma. Expone que, una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

- El clima organizacional afecta los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, señala que un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y, sin darse cuenta, contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

- El clima organizacional, es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, las políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, entre otros. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.

Expone como ejemplo, que un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización; transformándose en un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se refuerzan mutuamente en una escalada difícil de romper, por cuanto para hacerlo sería

necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección - clima organizacional parecería requerir.

- Expresa que el ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral y que algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. Indica, que una organización que tenga elevados índices de ausentismo o una en que sus miembros están insatisfechos es, con seguridad, una organización con un clima laboral desmejorado. Por lo tanto, la forma de atacar estos problemas puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configuran el clima organizacional.

- En estrecha conexión con lo anterior, expone que es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional siempre es posible, pero ello requiere que se susciten cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración. En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notorios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectistas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los efectos de las medidas adoptadas.

Menciona como ejemplo, que si en una organización el clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto será olvidado si no se llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones,

instalaciones físicas, relaciones laborales u otras, provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que el inicial, debido a que los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud desesperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente clima organizacional.

Norma SA 8000

En el año 1997, se aprobó la norma SA 8000 (Social Accontability) la cual fue acogida internacionalmente y tiene como propósito garantizarle a los clientes de las empresas que se certifiquen en ella, que los productos son elaborados bajo condiciones laborales humanitarias; por lo cual, esta certificación se viene constituyendo cada vez más, en un requisito para que las organizaciones puedan participar en los mercados internacionales.

Desde la óptica de Méndez (2002: 3), esta norma se fundamenta en principios de derechos humanos e incluye la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos del Niño, La Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de toda forma de Discriminación contra la mujer y 11 de las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Los requerimientos de Responsabilidad Social, dispuestos en la norma son:

Capitulo I. Trabajo Infantil. La compañía no utilizará, ni apoyará el uso de trabajo infantil. Según lo expresa la SA 8000 (2001):

La compañía establecerá, documentará, mantendrá y comunicará de modo eficaz a todo su personal a las partes interesadas, la política y los procedimientos para la remediación de los niños que se encuentren trabajando en situaciones encuadradas dentro de la definición de trabajo infantil y proporcionará la ayuda necesaria para permitir que dichos niños tengan acceso a la enseñanza y permanezcan escolarizados mientras sean niños (...) (p.4).

Asimismo, establece que en casos de darse el trabajo (si la normatividad del país lo ha reglamentado) que no trabaje durante el horario escolar y que la combinación de horas de trabajo, estudio y transporte no debe superar las diez horas diarias. Por otra parte, los niños o jóvenes no deberán estar expuestos dentro o fuera del lugar de trabajo a condiciones peligrosas, inseguras o insalubres.

También indica que el trabajo infantil forma parte de un tejido socio-económico, que los expone a la prostitución y a las drogas; por lo que será responsabilidad también de las compañías educar en este sentido a las familias de su personal, a los proveedores a fin de minimizar esta práctica común en muchos países, dadas sus condiciones socioeconómicas.

Capítulo II. Trabajos Forzados. La norma SA 8000 (2001: p.5) establece que la compañía no utilizará, ni auspiciará el uso de trabajos forzados, ni exigirá a su personal que deje bajo su custodia “depósitos” o documentos de identidad, al comenzar la relación laboral con la compañía.

Capítulo III. Salud y Seguridad en el Trabajo. Este capítulo, se enfoca en lo referente a la prevención, condiciones y medio ambiente laboral, así la SA 8000 establece que:

La compañía, teniendo en cuenta el conocimiento general existente sobre los riesgos en su industria, en general, así como sobre cualquier otro riesgo específico a su actividad, establecerá un entorno laboral seguro y saludable, y tomará medidas adecuadas para prevenir accidentes y lesiones ocasionadas durante la actividad laboral o asociadas a ella, mediante la limitación, hasta donde sea razonablemente práctico, de las causas de riesgo (p.5)

De igual manera, señala que la compañía nombrará a un representante de la administración para velar por la salud y seguridad del personal, quien se responsabilizará de la aplicación de las disposiciones establecidas, capacitará al personal sobre el cuidado de la salud y la prevención de accidentes. Aunado a ello, el criterio 3.5., de la citada norma reza: “La compañía mantendrá, para uso de todos sus empleados, baños higiénicos, garantizando el acceso a agua potable y, cuando sea apropiado, la existencia de instalaciones en adecuadas condiciones sanitarias para el almacén de alimentos” (p.5).

Capítulo IV. Libertad de Asociación y Derecho de Negociación Colectiva. El criterio 4.1, establece que “La compañía respetará el derecho de sus empleados a formar sindicatos, y a ser miembros del sindicato de su elección, así como a negociar colectivamente” (p. 5).

Además, enfatiza que en aquellos casos en que la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva estén restringidos por la ley local, la compañía deberá facilitar los instrumentos paralelos para que todo el personal pueda asociarse libremente, y negociar colectivamente, como es el caso de grupos sociales, deportivos, reuniones para presentar inquietudes a la administración. Por último, exige que la compañía garantice que los representantes del personal no sean discriminados, y que dichos

representantes tengan acceso a los trabajadores en el lugar de trabajo.

Capitulo V. Discriminación. La compañía no podrá efectuar ni auspiciar ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, genero, orientación sexual, participación sindical, afiliación política, o edad al contratar, remunerar entrenar promocionar, despedir o jubilar al personal. Tampoco interferirá en el ejercicio de sus derechos a observar sus prácticas religiosas o en las necesidades de satisfacer sus necesidades que vengán determinadas por su raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación política o sindical. De igual manera, no consentirá comportamientos, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico que sea desde el punto de vista sexual coercitivo, amenazador, abusivo o explotador.

Capitulo VI. Medidas Disciplinarias. Establece que la compañía no utilizará ni apoyará el uso de castigos corporales, coerción mental y física ni abuso verbal, no permitirá multas, ni amenazas de despido ni daño personal y hace énfasis en que la compañía debe procurar que los estándares de producción sean acordes con la capacidad del empleado.

Capitulo VII. Horario de Trabajo. Indica que la jornada laboral normal será como la defina la ley de cada país, pero que no debe exceder de 48 horas semanales. Además, se otorgará al personal un día libre por cada periodo de 7 días laborados y todo trabajo que implique horas extras será reembolsado con paga adicional superior a la de las horas normales, pero en ningún caso deberá superar 12 horas por empleado por semana; salvo en el caso que la compañía sea parte de un contrato colectivo negociado libremente con las organizaciones laborales (como definido por la OIT) y que estas representen una porción significativa de su fuerza laboral, puede requerir horas extras

laborales, según el acuerdo, para cumplir con la demanda empresarial de corto plazo.

Capítulo VIII. Remuneración. Determina que la compañía garantizará que los salarios pagados por una semana de trabajo normal cumplan siempre como mínimo las normas legales o las reglas mínimas establecidas por cada industria respectiva, de modo que sean suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal y para ofrecer cierta capacidad de gasto discrecional. De igual manera, la administración de las compañías debe garantizar que no se hagan deducciones por razones disciplinarias y, que la composición salarial y los beneficios se detallen claramente y en forma habitual a los trabajadores, el pago debe ser realizado justo y a tiempo. También establece que la administración de la compañía debe garantizar que no se lleven a cabo prácticas de contratación irregular, o falsificación de los programas de aprendizajes dirigidos a evitar el cumplimiento de las obligaciones legales relativas a los derechos laborales y a la seguridad social.

Capítulo IX. Sistemas de Gestión. Su propósito consiste en definir procedimientos para una efectiva gestión que garantice su implementación y auditoría. Con respecto a las políticas que rigen la organización, estas deberán definir lo concerniente a la responsabilidad social que debe cumplir. Incluirá también el compromiso de acatar no solo la legislación nacional sino cualquier otro derecho aplicable y de respetar los instrumentos internacionales establecido por esta. Como parte del equipo responsable para implementar la norma, deberá existir una representación de los trabajadores, los cuales se elegirán democráticamente. En caso de existir un Sindicato, el representante para la implementación de norma puede ser del mismo; además la compañía debe contar con un representante de la alta

gerencia de salud y seguridad. En cuanto a las funciones del representante de los trabajadores, la misma será la de comunicar a la alta dirección los hechos que atenten contra los principios de la norma.

En lo que respecta a la planeación, aplicación y divulgación de la norma; es necesario que la compañía defina roles y responsabilidades dentro de la estructura que permitan el cumplimiento de los estándares, garantizando que los requerimientos de la misma sean divulgados, comprendidos y aplicados por todo el personal, para lo cual se dará amplia información, comunicación, entrenamiento a todo el personal incluyendo a los ejecutivos, la alta dirección, los supervisores, los empleados y el personal operativo, de contrato tanto a termino indefinido como temporal.

Se deberá hacer seguimiento y monitoreo a las actividades y resultados de su aplicación. Además, la empresa debe demostrar que sus proveedores también cumplen con los mismos estándares de calidad; es decir que en sus procesos productivos y/o de servicios no ejecutan acciones que violen los derechos establecidos por la norma (discriminación, contratación o explotación de menores de edad, pagos de salarios inadecuados, entre otros).

En este aspecto, le corresponde a la compañía establecer un plan de acción a largo plazo y un acompañamiento a los proveedores, ya que no se puede forzar al cumplimiento los mismos estándares en forma inmediata. Por otra parte, será responsabilidad de la compañía divulgar a todas las partes interesadas e ir creando conciencia sobre la necesidad de generar una cultura de trabajo diferente. Para finalizar, la compañía garantizará las condiciones necesarias para realizar el proceso de auditoria, facilitando información, entregando registros u otros documentos inherentes a la

misma.

El análisis de la norma internacional SA 8000 (Social Accountability 8000: 2001), fue un elemento fundamental para este estudio; puesto que esta norma desarrolló estándares para certificar el desempeño de las compañías las áreas de: Trabajo infantil, trabajo forzoso, salud y seguridad, libertad de asociación, prácticas de disciplina, discriminación, horas de trabajo, compensación y administración; todo ello en función de conducir a las organizaciones en el cumplimiento de su Responsabilidad Social.

Mejora de los procesos productivos

Según Mercado (2001: 17), Fayol, mejor conocido como el padre de la teoría administrativa moderna y del proceso administrativo; creador e impulsador de la división de las áreas funcionales para las empresas, creía que la administración se podía enseñar y se interesó en mejorar la calidad de los procesos administrativos. Para alcanzar dicha mejora, Fayol propuso 14 principios básicos a fin de orientar el quehacer administrativo, los cuales son enumerados por Mercado (2001:17-18):

- *División del trabajo*: También llamado principio de la especialización, propugna el uso efectivo de los recursos humanos en una organización.

- *Autoridad y responsabilidad*: Principio de orden que muestra la paridad indisoluble, existente entre el puesto y la autoridad, así como en la persona y la responsabilidad.

- *Disciplina*: Se refiere a la obediencia, la asiduidad, la actividad, la conducta, los signos exteriores de respeto; manifestando acuerdo con las convenciones establecidas entre la empresa y sus agentes.

- *Unidad de mando*: Es el principio de comunicación utilizado para establecer vínculos claros de instrucciones y quienes deben cumplirla. Establece que un agente no debe recibir órdenes más que de un solo jefe; ya que la dualidad de mando puede traer el descontento, la contrariedad y la confusión en el trabajo.

- *Unidad de dirección*: Señala la conveniencia de tener un solo jefe para cada conjunto de operaciones que tiendan al mismo objeto.

- *Subordinación del interés individual al interés general*: Principio de prioridades que persigue la conciliación entre los intereses particulares de las personas o departamentos de una empresa y el interés institucional. En pocas palabras, dentro de una empresa el interés de un agente, o grupo de agentes, no debe prevalecer contra el interés de la empresa.

- *Remuneración*: Consiste en el principio de reciprocidad, su propósito radica en buscar la optimización en la satisfacción del recurso humano, para que estos respondan en la satisfacción en los resultados de la empresa. En consecuencia, todos los modos de retribución que pueden mejorar el valor y la vida del personal, y estimular el celo de los agentes de todas las categorías, deben ser objeto de una continua atención de parte de los jefes.

- *Centralización*: Principio de delegación que propugna por analizar el grado en que debe delegarse o no, la autoridad conferida a un puesto en la empresa a fin de obtener los mejores resultados finales.

- *Línea de autoridad o jerarquía*: Principio que muestra la línea ascendente o descendente de jefes, a la cual deben ceñirse los subordinados para comunicarse con ellos.

- *Orden*: Principio de equilibrio que menciona la distribución de cosas y personas en una empresa. De manera que, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. El orden busca evitar las pérdidas de materias y las pérdidas de tiempo; la limpieza es un corolario de orden.

- *Equidad o justicia*: Persigue el logro de la lealtad de los recursos humanos de la empresa a través de un trato justo por parte de sus superiores. Exige mucha sensatez, experiencia y bondad.

- *Estabilidad en el trabajo*: Principio de seguridad que señala que un agente necesita tiempo para iniciarse en una función nueva y para lograr realizarla de manera eficiente, admitiendo que goce de las aptitudes necesarias. La inestabilidad es a la vez causa y consecuencia de la mala marcha de un negocio; está es también una cuestión de medida.

- *Iniciativa*: Principio de creatividad que le permite a los subordinados utilizar sus conocimientos, habilidades y experiencia en beneficios propios y de la empresa. Por lo tanto, es preciso fomentar y desarrollar en un alto grado la libertad de proponer y de ejecutar es una iniciativa.

- *Espíritu de trabajo en grupo*: Principio de la involucración, que persigue la integración del equipo de trabajo, haciendo énfasis en la comunicación como el medio más adecuado para lograrlo.

El cumplimiento de los principios expuestos en este aparte, fueron analizados en la empresa Transporte Digimsa, C.A.; ya que su implementación no sólo puede mejorar los procesos internos; aunado a ello, mejorará el clima laboral y por ende los procesos productivos; de allí que las autoras consideraron relevante el abordaje de la temática.

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Inmerso en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se encuentra el Artículo 46, que establece que las personas tienen derecho a que se les proteja contra cualquier tipo de acción que ponga en riesgo su integridad física, psíquica y moral. Así se evidencia en la siguiente cita:

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte de agentes del Estado, tiene derecho a la rehabilitación.
2. Toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.
3. Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o a exámenes médicos o de laboratorio, excepto cuando se encontrare en peligro su vida o por otras circunstancias que determine la ley.
4. Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley.

De la misma manera, el Artículo 89, establece que:

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado establecen los siguientes principios: 1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias; y 2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos; sólo es posible la transacción y

convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

Mediante este artículo, el estado protege los derechos laborales que tiene toda persona dentro de una organización, garantizándole los beneficios y condiciones de trabajo que ésta requiera para que puedan realizar sus tareas de una mejor manera y así mantener relaciones laborales adecuadas.

Por otra parte, destaca el Artículo 95 donde se otorga el derecho a los trabajadores para constituir libremente las organizaciones sindicales que estimen convenientes para la mejor defensa de sus derechos e intereses y a que la ley los protege de despidos durante el ejercicio de sus funciones.

Artículo 95. Los trabajadores y las trabajadoras, sin distinción alguna y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a constituir libremente las organizaciones sindicales que estimen convenientes para la mejor defensa de sus derechos e intereses, así como a afiliarse o no a ellas, de conformidad con la Ley. Estas organizaciones no están sujetas a intervención, suspensión o disolución administrativa. Los trabajadores y trabajadoras están protegidos y protegidas contra todo acto de discriminación o de injerencia contrario al ejercicio de este derecho. Los promotores o promotoras y los o las integrantes de las directivas de las organizaciones sindicales gozarán de inamovilidad laboral durante el tiempo y en las condiciones que se requieran para el ejercicio de sus funciones.

Para el ejercicio de la democracia sindical, los estatutos y reglamentos de las organizaciones sindicales establecerán la alternabilidad de los y las integrantes de las directivas y representantes mediante el sufragio universal, directo y secreto. Los y las integrantes de las directivas y representantes sindicales que abusen de los beneficios derivados de la libertad sindical para su lucro o interés personal, serán sancionados o sancionadas de conformidad con la ley. Los y las integrantes de las directivas de las organizaciones sindicales estarán obligados u obligadas a hacer declaración jurada de bienes.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)

Esta novedosa Ley, fue creada con el fin de garantizar a los trabajadores, condiciones de seguridad, salud, bienestar y un medio ambiente de trabajo propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales. De esta manera, en el Artículo 1, se define el objeto de esta ley:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
3. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
4. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa.
5. Normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de la responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.
6. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.

El Artículo citado reflexiona sobre los derechos, deberes y obligaciones que debe existir en la contratación de trabajadores y empresas, en cuanto a

las condiciones de seguridad, salud y bienestar en el ambiente de trabajo. Asimismo, el Artículo 40, numeral 3; garantiza la salud física y mental de los trabajadores y determina lo siguiente:

Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.

Por otra parte, el Artículo 46, señala que en todo centro de trabajo, debe constituirse un Comité de Seguridad y Salud Laboral, el cual está destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo. Adicionalmente, establece que dicho comité, se debe conformar por los delegados o delegadas de prevención, de una parte y por el empleador o empleadora, o sus representantes en número igual al de los delegados o delegadas de prevención, de la otra. Entre tanto, el Artículo 48, menciona cuáles son las facultades del Comité de Seguridad y Salud Laboral, especificando:

1. Aprobar el proyecto de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa y la vigilancia de su cumplimiento para someterlo a la consideración del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.
2. Vigilar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y conocer directamente la situación relativa a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales y la promoción de la seguridad y salud, así como la ejecución de los programas de la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, y la existencia y condiciones de la infraestructura de las áreas destinadas para esos fines, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
3. Supervisar los servicios de salud en el trabajo de la empresa, centro de trabajo o explotación.
4. Prestar asistencia y asesoramiento al empleador o empleadora

y a los trabajadores y trabajadoras.

5. Conocer cuantos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.

6. Denunciar las condiciones inseguras y el incumplimiento de los acuerdos que se logren en su seno en relación a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

7. Conocer y analizar los daños producidos a la salud, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas.

8. Conocer y aprobar la memoria y programación anual del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Ley Orgánica del Trabajo (1997)

A continuación, se exponen algunos Artículos de la Ley Orgánica del Trabajo y que guardaron estrecha relación con el estudio.

En ese contexto, los Artículos 24 y 26, hacen referencia en primer lugar al derecho al trabajo y en segundo término, a la prohibición de discriminación de cualquier índole, por parte de las empresas contratantes. Textualmente, los mencionados Artículos determinan que:

Artículo 24. Toda persona tiene derecho al trabajo. El Estado procurará que toda persona apta pueda encontrar colocación que le proporcione una subsistencia digna y decorosa.

Artículo 26. Se prohíbe toda discriminación en las condiciones de trabajo basada en edad, sexo, raza, estado civil, credo religioso, filiación política o condición social. Los infractores serán penados de conformidad con las leyes. No se considerarán discriminatorias las disposiciones especiales dictadas para proteger la maternidad y la familia, ni las encaminadas a la protección de menores, ancianos y minusválidos.

De la misma manera, cabe citar los siguientes Artículos:

Artículo 129. El salario se estipulará libremente, pero en ningún caso podrá ser menor que el fijado como mínimo por la autoridad competente y conforme a lo prescrito por la Ley.

Artículo 130. Para fijar el importe del salario en cada clase de trabajo, se tendrá en cuenta la cantidad y calidad del servicio, así como la necesidad de permitir al trabajador y a su familia una existencia humana y digna.

Estos Artículos, se refieren específicamente a las funciones del patrono con el trabajador, el respeto al salario mínimo. Asimismo, se establece que la calidad del trabajo y el tiempo dedicado al mismo, debe tomarse en cuenta al momento de fijar el salario. Mientras tanto, el Artículo 185, determina que:

Artículo 185. El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

- a. Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal.
- b. Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita.
- c. Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes.
- d. Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

El Artículo anteriormente expuesto, hace alusión a las condiciones en que deberá ejecutarse un trabajo, dejando claramente establecidas cuales deben ser los principales aspectos en los cuales la empresa debe ofrecer óptimas condiciones, incluyendo el espacio físico, las condiciones del ambiente laboral y su salud tanto física como mental.

Finalmente, destacan los siguientes Artículos, los cuales señalan que los empleadores deben cumplir con las condiciones de higiene para la

ejecución de las funciones de los trabajadores, incluyendo la seguridad y el medio ambiente del trabajo.

Artículo 236. El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Artículo 246. Las condiciones de higiene, seguridad en el trabajo y la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo se regirá además por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica que rige la materia.

Definición de Términos Básicos

Capital Humano: Concepción sobre el factor trabajo considerado éste como una aportación más de capital (además de los clásicos físico y financiero) a las empresas debido a la existencia de un stock de conocimientos y habilidades que las personas trasladan a través de su actividad a las organizaciones.

Conciliación Trabajo-Familia: Conjunto de iniciativas que adoptan las organizaciones, adicionales a las que establece la ley, destinadas a crear condiciones para que trabajadores y trabajadoras cumplan en forma óptima con las responsabilidades familiares y laborales, y como resultado de estas medidas se logre una relación más armónica entre la vida familiar, la vida laboral y la equidad entre hombres y mujeres.

Clima Organizacional: Elemento intangible, presente en el interior de las organizaciones que afecta al modo de relacionarse entre si que tienen los

trabajadores y de estos con la dirección y la empresa en su conjunto.

Discriminación: Acción de dar un trato de inferioridad a una persona, grupo o colectivo por motivos externos a los mismos. Por lo tanto, hace referencia a las actuaciones diferentes, pero arbitrarias injustas y no razonables aplicadas por una situación sobrevenida y con carácter sistemático, fruto de prejuicios de tipo social y cultural sobre personas o grupos de personas.

Derechos humanos: Se basan en el reconocimiento de que la dignidad intrínseca y la igualdad de los derechos de todos los miembros de la familia humana, constituyen el fundamento de la libertad, la justicia y la paz en el mundo.

Estrés Laboral: Situación de tensión psicológica y anímica derivada de un exceso de dedicación o producida por una falta de adaptación por parte del trabajador a un situación constante sentida como agresiva y condicionante.

Ética: Disciplina que estudia los comportamientos, causas y efectos relacionados con el deber ser.

Higiene y Seguridad Industrial: Rama organizacional, que se ocupa de las normas, procedimientos y estrategias, destinadas a preservar la integridad física de los trabajadores.

Indicadores: Parámetros, unidades de medida, índices de comportamiento, cuantificables y expresados en unidades monetarias, físicas o relacionales que explicitan, consideradas individualmente o en su conjunto, características mensurables respecto de un accionar relacionado con lo social.

Norma: Conjunto de procedimientos, prácticas, métodos y especificaciones

aceptadas ampliamente y que regulan una actividad.

Niño: Según la Convención de la OIT, se refiere a toda persona menor de 15 años de edad, a menos que la legislación local estipule una edad superior para el trabajo o para la enseñanza obligatoria, en cuyo caso, ésta última edad será la aplicable.

SA 8000: Conjunto de normas de adopción voluntaria, aplicable a organizaciones o negocios cualquiera sea su tamaño o actividad referidos a trabajo infantil, salud y seguridad laboral, libertad de asociación, convenios colectivos, trabajo forzado, discriminación, prácticas disciplinarias y compensación por la labor realizada.

Seguimiento: Proceso de recopilación periódica de información, en base a parámetros cuantitativos, para controlar y evaluar los resultados y compararlos con determinados criterios esperados, generando acciones correctivas o ratificadoras.

Trabajo forzado: Todo trabajo o servicio exigido a cualquier persona bajo la amenaza de algún tipo de castigo, penalidad o maltrato físico, económico, psicológico o de otra índole.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En consonancia con Arias (2006:110), la metodología “incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”. De tal manera que, en el presente capítulo se puntualizó el tipo nivel y diseño de la investigación, las unidades de análisis, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, las técnicas para el análisis de la información y la descripción de los procedimientos empleados en el estudio.

Diseño de la Investigación

Antes de señalar el diseño de este estudio, se consideró pertinente citar a Palella y Martins (2006:95), quienes indican que este aspecto se refiere “(...) a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultades o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos, se clasifican en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico”.

Por lo tanto, en el caso que ocupó la investigación planteada, cuyo objetivo central estuvo referido a la propuesta de un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios en la empresa Transporte Digimsa, C.A., se aplicó un diseño no experimental, ex post facto o post facto; el cual en opinión de Arias

(2006:33) “buscan establecer las causas que produjeron un hecho, lógicamente, después de que han ocurrido. Por lo tanto, no existe manipulación de la causa o variable independiente”.

Asimismo, Balestrini (2002:131) afirma que dentro de los diseños no experimentales se ubican “los estudios exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, los causales y los proyectos factibles”. Por lo tanto, se pudo determinar que este estudio se encontró enmarcado en un proyecto factible, puesto que propone la formulación de un modelo en aras a la resolución de un problema. Al respecto, Balestrini (2002) expone lo siguiente:

Este tipo de estudios prospectivos en el caso de las Ciencias Sociales, sustentados en un modelo operativo, de una unidad de acción, están orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad: organizacional, social, económica, educativa, etc. En este sentido la delimitación de la propuesta final, pasa inicialmente por la realización de un diagnóstico de la situación existente y la determinación de las necesidades del hecho estudiado, para formular el modelo operativo en función de las demandas de la realidad abordada (p.8).

En ese sentido, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores a través de la aplicación del análisis DOFA; seguidamente se determinaron los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la mencionada empresa; y, finalmente se estructuró un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000; partiendo de las demandas de la realidad abordada.

Por otra parte, se emplearon datos secundarios para la elaboración del marco teórico a fin de dar relevancia a los datos proporcionados por el trabajo de campo; por lo tanto, el diseño de la investigación también fue bibliográfico; porque para Balestrini (2002:132), “los datos se obtienen a partir de la aplicación de técnicas documentales, en los informes de otras investigaciones donde se recolectaron esos datos; y/o a través de las diversas fuentes documentales”.

Tipo de la Investigación

En opinión de Palella y Martins (2006:97). “El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios”.

De acuerdo con la anterior definición y, en correspondencia con los objetivos propuestos se pudo concluir que, este estudio se apoyó en una investigación de campo, porque en opinión de Arias (Ob.cit.):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes (p.31).

De manera que, este tipo de investigación requiere que el investigador se encuentre inmerso dentro de los escenarios donde ocurre la acción. En ese orden de ideas, a objeto de conocer las situaciones estudiadas, se utilizarán los postulados de una investigación de campo; ya que, éstos permitieron examinar las condiciones en que ocurren los hechos y obtener la

información referida, directamente de la realidad donde se generó; es decir, en la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Nivel del Estudio

De acuerdo con lo expuesto por Palella y Martins (2006:101). “El nivel de investigación, tal como lo plantea Arias (1997), se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (p.47). El tipo de investigación a realizar determina los niveles que es preciso desarrollar”. En ese sentido, el estudio propuesto se adecuó a los propósitos de una investigación descriptiva; porque en opinión de Arias (2006):

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de esta investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24)

Asimismo, para Palella y Martins (2006:102) “el propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos”.

Debido a que, el nivel descriptivo consiste en la caracterización de un hecho y describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada, se concluyó que la presente investigación fue de nivel descriptivo ya que, se aplicaron estudios observacionales directos y se analizaron conjuntamente con una interpretación y evaluación, los problemas que presentó la empresa Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus

trabajadores; aplicando técnicas y métodos de recolección de datos que permitieron obtener resultados para su posterior análisis.

Población y Muestra

El propósito de toda investigación, es el estudio de un conjunto de elementos, objetos, individuos e incluso de documentos. A este conjunto se le conoce como población; la cual, en opinión de Arias (2006:81) “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. Asimismo, añade que “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). En cuanto a la población accesible también denominada población muestreada, el autor la define como “la porción finita de la población objetivo a la que realmente se tiene acceso y de la cual se extrae una muestra representativa. El tamaño de la población accesible depende del tiempo y de los recursos del investigador” (p.82).

En correspondencia con lo expuesto en el párrafo precedente, la población de esta investigación se encontró delimitada por el problema y los objetivos planteados; es decir, se requirió trabajar con dos poblaciones; porque, en primer lugar, se diagnosticó la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores; por lo tanto, la primera población estuvo conformada por los 100 trabajadores que desempeñan funciones como almacenistas, chóferes, asistentes, montacarguistas, recepcionista, ayudantes y mensajero; de los cuales se extrajo una muestra representativa, puesto que los recursos y el tiempo fueron limitados y no permitieron el acceso a su totalidad.

Mientras que en el segundo objetivo, el cual consistió en determinar los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.; se hizo necesario trabajar con las personas que aportaran la información pertinente en cuanto a los indicadores de la mencionada norma; en ese sentido, la población estuvo integrada por el Contador y las cuatro personas que conforman el Departamento de Recursos Humanos; es decir, por la totalidad de la población.

Retomando el tema de la población correspondiente al logro del primer objetivo; y, tomando en cuenta que en el caso de los trabajadores la población es finita, pero el número de sujetos que la integran es de 100 elementos, se decidió trabajar con el 50% de la misma; es decir, con 50 trabajadores. Dicho criterio, obedeció a lo expuesto por Jacobs y Razavich (1989); citados por Arias (2006:86), quienes recomiendan “usar una muestra tan grande como sea posible, por cuanto una muestra de gran tamaño tiene mayores posibilidades de ser representativa de la población”. Una vez definido el tamaño de la muestra, se consideró que el muestreo para la selección de sujetos correspondió al procedimiento de tipo probabilístico; ya que, cada elemento que integró población tuvo igual oportunidad de ser seleccionado y de acuerdo con Arias (2006:83) este tipo de muestreo “es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Este aspecto, conforma uno de los ejes principales de una investigación; ya que de ella se desprende la información que va a ser analizada para la divulgación de los resultados obtenidos. En ese sentido,

Balestrini (2002) afirma, que:

La definición de los métodos, instrumentos y técnicas de recolección de información que se incorporarán a lo largo del proceso de información, en función del problema y de las interrogantes planteadas; así como, de los objetivos que han sido definidos se constituye en un importante aspecto a desarrollar dentro del marco metodológico (p.145).

Por lo tanto, en cuanto a la técnica, se utilizó la encuesta ya que, desde el punto de vista de Arias (2006:72) “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos o en relación con un tema en particular”. Mientras tanto, Balestrini, (2002:155) sostiene que la misma, “facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado”.

Por su parte Palella y Martins (2006:137) se refieren al instrumento de recolección de datos como: “El recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, mediante una serie de ítemes que no son otra cosa que los indicadores expresados en forma de pregunta”. Del mismo modo, Arias (2006:74) define el cuestionario como “la modalidad de la encuesta que realiza de manera escrita mediante un instrumento en un formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. Dicho instrumento debe ser llenado por el encuestado, sin la intervención del encuestador, por lo que se le conoce como cuestionario autoadministrado.

En consonancia con lo expuesto previamente, para recopilar la información fueron diseñados dos cuestionarios de preguntas cerradas. El

primer cuestionario, estuvo conformado por veinticuatro (24) ítems policotómicos y fue aplicado al personal que labora en la empresa; cuya población estuvo conformada 100 elementos; pero, al delimitarla se redujo a un total de 50 sujetos, lo cual conforma el 50% de la población.

El segundo cuestionario estuvo integrado por un total de treinta (30) ítems en forma de afirmaciones con opciones de respuestas de selección múltiple y se aplicó a la segunda población; la cual estuvo integrada por el personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos y al Contador; es decir a cinco personas las cuales se constituyen en el 100% de la población.

Validez y Confiabilidad

Todo instrumento de recolección de datos debe resumir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes (Ver Cuadro Técnico Metodológico, Pág. 80). Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir.

Validez

En el presente estudio, se determinó la validez de los instrumentos de recolección de información a través del juicio de expertos en el área (ver Págs. 216- 222), quienes revisaron y recomendaron los ajustes que consideraron pertinentes, a objeto de garantizar la validez de contenido, criterio y de constructo; ya que de acuerdo a los planteamientos de Palella y

Martins (2006):

En la mayoría de los casos se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de experto, que consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento (s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas. (p.173).

Según el criterio de los precitados autores, lo anterior se realiza para que los expertos revisen el contenido, la redacción y la pertinencia de cada reactivo, y hagan las recomendaciones para que el investigador efectúe las debidas correcciones, en los casos que lo consideren necesarios.

Confiabilidad

Con respecto a la confiabilidad, Palella y Martins (Ob.cit.) la definen como:

La ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida, es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de desviación producida por los errores causales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetibilidad (si se repite, siempre da el mismo resultado) (p.176).

En consecuencia, la confiabilidad es el indicador del grado de consistencia, exactitud y estabilidad de los resultados alcanzados al aplicar el instrumento y puede verificarse de diversas maneras, entre las cuales destacan el test-retest, formas equivalentes, división por mitades y el análisis de homogeneidad de los ítems mediante el coeficiente Kuder – Richardson o Coeficiente KR y el Alfa Cronbach.

El criterio de confiabilidad que se utilizó en esta investigación, se basó en el coeficiente de Alfa Cronbach, el cual según Palella y Martins (2006:180) “es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert”. (Ver resultados en Anexo C Págs. 224-225)

Este coeficiente mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems de una escala se correlacionan entre si; su valor oscila entre 0 y 1, donde 0 es ausencia total de consistencia y 1 significa una consistencia perfecta.

Su formula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

α = Valor del coeficiente Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, resultado de confiabilidad que puede ser expresado en %.

K = numero de ítems.

S_i = Suma de varianza de los puntajes de cada ítems.

S_T = Varianza al cuadrado de los puntajes totales.

De esta manera la fórmula queda así:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Cuadro 1 Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Proponer un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios en la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
1.- Diagnosticar la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores a través del análisis DOFA.	Condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Transporte Digimsa, C.A.	Conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza.	1. Condiciones físicas 2. Condiciones de seguridad 3. Condiciones psicológicas 4. Condiciones sociológicas 5. Condiciones organizativas.	1. Iluminación 2. Temperatura 3. Condiciones de infraestructura 4. Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales. 5. Programas de capacitación de salud ocupacional, seguridad industrial-laboral 6. Uso de uniformes 7. Comité de seguridad y salud. 8. pólizas de salud 9. Condiciones de higiene. 10. Integridad Mental 11. Estrés laboral 12. Clima laboral 13. Estabilidad en el empleo 14. Relaciones inter departamentales 15. Equidad y justicia 16. Necesidades satisfechas 17. Salarios. 18. Incentivos económicos. 19. Incentivos no económicos. 20. Tipos de contratos 21. Asignación de cargos 22.- Formación y desarrollo de talentos 23. Horario de trabajo 24 Participación en la toma de decisiones	Personal que labora en la empresa.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Continuación...

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
<p>2.- Determinar los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.</p>	<p>Indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.</p>	<p>Sistema de medición que sirve de base para evaluar el cumplimiento de la Norma Social Accountability 8000 y la responsabilidad social de la organización</p>	<p>1. Trabajo Infantil</p> <p>2. Trabajos Forzados.</p> <p>3. Salud y Seguridad en el Trabajo.</p> <p>4. Libertad de Asociación y Derecho de Negociación Colectiva</p> <p>5. Discriminación</p> <p>6. Medidas Disciplinarias</p>	<p>1. Apoyo a la erradicación del trabajo infantil</p> <p>2. Acceso a la escolaridad de los menores de edad.</p> <p>3. Horarios de trabajo.</p> <p>4. Condiciones del lugar de trabajo</p> <p>5. Erradicación de todas las formas de trabajo forzado</p> <p>6. Condiciones dignas y seguras</p> <p>7. Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.</p> <p>8. Programas de capacitación de salud ocupacional, seguridad industrial-laboral</p> <p>9. Uso de uniformes</p> <p>10. Comité de seguridad y salud.</p> <p>11. Pólizas de salud</p> <p>12. Condiciones de higiene.</p> <p>13. Formación o afiliación de sindicato</p> <p>14. Existencia y contenidos de acuerdos empresa-trabajadores</p> <p>15. Manejo de conflictos.</p> <p>16. Igualdad de oportunidades y de trato</p> <p>17. Comportamiento de discriminación en el empleo.</p> <p>18. Existencia de coerción mental</p> <p>19. Abuso verbal</p> <p>20. Amenazas al personal.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa en estudio</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Continuación...

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
2.- Determinar los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.	Indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.		7. Horario de Trabajo 8. Remuneración 9. Sistemas de Gestión	21. Jornada laboral 22. Días libres 23. Pago de horas extras 24. Conformidad con salario devengado 25. Cobertura de las necesidades básicas del personal 26. Acatamiento de la legislación vigente. 27. Representante de los trabajadores 28. Definición de roles y responsabilidades. 29. Divulgación de roles y responsabilidades. 30. Seguimiento y monitoreo a las actividades y resultados de su aplicación.	Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa en estudio.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
3.- Estructurar un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios de la empresa Transporte Digimsa, C.A.	Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios de la empresa Transporte Digimsa, C.A.	Guía, para orientar la gestión empresarial bajo los lineamientos y directrices de la Norma SA 8000	Norma SA 8000	1. Mejoramiento de las condiciones físicas del entorno 2. Utilización del marketing interno. 3. Adecuación de políticas salariales 4. Evaluación de riesgos laborales 5. Implantación de beneficios extensibles a familiares 6. Dotación de equipos y uniformes de seguridad 7. Mejoramiento de los sistemas de comunicación interna 8. Actividades de recreación 9. valuación de cultura empresarial 10. Balance profesional	Triangulación de resultados.	Propuesta de un Modelo de Gestión Empresarial

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Técnicas de Análisis de la Información

Una vez recolectados los datos mediante la aplicación de la encuesta y obtenida la información, se procedió a realizar un análisis descriptivo a las respuestas emitidas a cada ítem. Al respecto, Balestrini (2002) señala:

Generalmente, en el informe de investigación se incorporan las dos formas de presentación de los datos: la representación escrita y la gráfica. Para lo cual, se recomienda que cuando se incorpora una determinada técnica gráfica, inmediatamente después de su presentación, se debe incorporar un texto expositivo donde se describa el hecho o la variable aludida en la misma (p. 181).

En ese contexto, se describieron los datos los cuales fueron concentrados en tablas y se representaron por medio de gráficos. Posteriormente, se efectuó un análisis descriptivo de las respuestas emitidas en cada ítem, para establecer comparaciones entre los aspectos teóricos y la práctica; es decir, entre lo que es y lo que debe ser.

Procedimientos

Los procedimientos no son más que los pasos a seguir para lograr los objetivos planteados en el estudio, bajo un esquema sistematizado que permita el procesamiento de los datos de forma ordenada. Bajo estas premisas, la investigación se estructuró en una secuencia de fases, en las que se desarrollaron de manera ordenada las actividades y datos a recolectar, para finalmente proponer una alternativa de solución. A continuación se presentan cada una de ellas:

Fase I. Diagnostico de la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores a

través del análisis DOFA. Para el cumplimiento de esta fase, en primer lugar las investigadoras llevaron a cabo visitas de campo en la empresa caso de estudio, para acercarse al problema. Posteriormente, se efectuó una encuesta a los trabajadores, con la finalidad de indagar la situación actual referente a las condiciones laborales, creando una base de datos que sirvió de soporte para evidenciar sus fortalezas y debilidades y de esta manera, contar con las evidencias necesarias para el análisis DOFA.

Fase II: Determinación de los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A. En esta fase se aplicó una encuesta al Contador y al Departamento de Recursos Humanos, a objeto de establecer los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa objeto de estudio. Los datos obtenidos, fueron tabulados en frecuencia y porcentaje y se acompañaron de un breve análisis, toda vez que se establecieron relaciones entre los resultados y los supuestos de las bases teóricas presentadas en el marco teórico.

Fase III: Estructura de un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios en la empresa Transporte Digimsa, C.A. La propuesta del Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 se realizó tomando en cuenta aspectos, tales como: Condiciones físicas, de seguridad, psicológicas sociológicas y organizativas; así como los indicadores inherentes a la Norma SA 8000 y la aplicación de prácticas socialmente responsables.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez culminada la etapa de recolección de información, se introdujeron algunos criterios al grupo de datos para procesarlos como parte del proceso de investigación, a fin de extraer conclusiones en correspondencia con la problemática planteada. Este procesamiento de datos se realizó de manera manual y, en este sentido, se ajustó un conjunto de actividades relacionadas entre si, las cuales permitieron organizar la información a través de este procedimiento.

En ese orden de ideas, primeramente, se agruparon los datos derivados de cada uno de los ítems de los cuestionarios, con la finalidad de codificarlos y transformarlos en símbolos numéricos, para que pudiesen ser contados y tabulados; ya que la codificación tiene con propósito, asignar a cada una de las respuestas números correlativos, que faciliten su tabulación. Por otra parte, la tabulación se relaciona con los procedimientos técnicos del análisis estadístico de los datos. De tal manera que, se diseñaron plantillas con los códigos previamente establecidos por las investigadoras, en donde se ubicó la información recogida, atendiendo al ítem analizado, a partir de determinados símbolos convencionales.

Seguidamente, y a objeto de dar cumplimiento al primer objetivo, el cual consistió en diagnosticar la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores a través del análisis DOFA, se presentan los resultados del cuestionario en escala de Likert , conformado por veinticuatro (24) afirmaciones en forma de ítems y cinco alternativas de respuestas en donde: El 5 = DS

(Definitivamente si), 4 = PS (Probablemente si), 3 = I (indeciso), 2= PN (Probablemente no) y 1= DN (Definitivamente no), el cual aplicado a una muestra de 50 trabajadores.

Una vez que se presenten los resultados, se procederá a realizar un análisis DOFA, el cual consiste en diagnosticar y evaluar de manera sistemática, cuales son las fortalezas y debilidades presentadas en el medio interno; y las oportunidades y amenazas presentadas en el medio externo, con el fin de determinar su nivel de impacto en el problema. Seguidamente, se establecen comparaciones para determinar las condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, lo cual dará paso a la formulación de estrategias FA, FO, DA y DO.

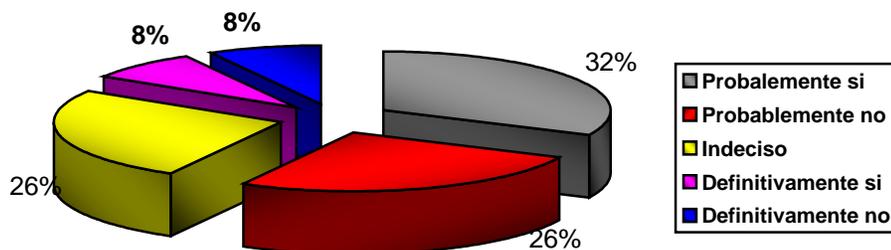
4.1. Análisis y presentación del cuestionario aplicado al personal de la empresa Transporte DIGIMSA, C.A.

Ítem 1. La iluminación en mi área de trabajo es adecuada en intensidad, distribución y resplandor.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones físicas

Gráfico 1. Iluminación



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 1. Iluminación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	8%
Probablemente si	16	32%
Indeciso	13	26%
Probablemente no	13	26%
Definitivamente no	4	8%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

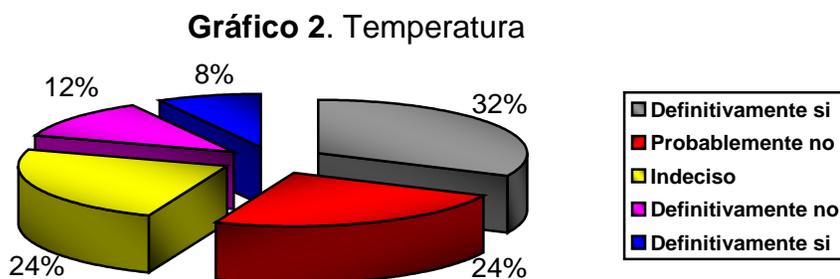
El gráfico y tabla 1, permiten vislumbrar que el 40 por ciento de los trabajadores opinan que la iluminación en su área de trabajo es adecuada tanto en intensidad, como en distribución y resplandor. Un 26 por ciento estuvo indeciso y el restante 34 por ciento, opinó que no. Estos resultados muestran una fortaleza, puesto que Rodríguez (2005) afirma que entre las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos dentro de una organización, se encuentra la iluminación.

Por otra parte, el hecho de laborar en un ambiente con una iluminación adecuada, facilita la realización de trabajos que exijan esfuerzo visual o de mantenimiento de la atención, evitando fatiga y errores, mientras que una mala iluminación, repercute en la salud y el bienestar psicológico de los trabajadores, porque al forzar la visión devienen dolores de cabeza, fatiga visual y tensión, entre otros, por lo que se puede inferir que una buena iluminación favorece el clima organizacional.

Ítem 2. La temperatura del ambiente de trabajo me permite desarrollar mis funciones cómodamente.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones físicas



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 2. Temperatura

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	8%
Probablemente si	16	32%
Indeciso	12	24%
Probablemente no	12	24%
Definitivamente no	6	12%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

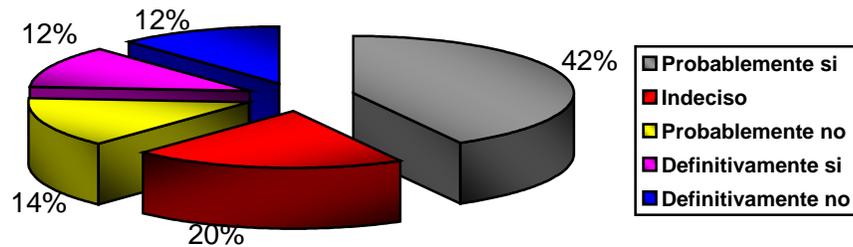
Como se puede apreciar en la tabla 2, el 40 por ciento de los trabajadores encuestados perciben que la temperatura del ambiente de trabajo le permite desarrollar sus funciones. En tanto, un 24 por ciento estuvo indeciso y, el restante 36 por ciento, destacó que no. Al igual que en el anterior ítem, se evidencia una fortaleza, porque para Rodríguez (2005), el calor o temperatura se encuentra entre las variables del ambiente físico que permiten un buen comportamiento de los trabajadores.

Ítem 3. Las oficinas y demás áreas de trabajo, están bien ubicadas y en buenas condiciones.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones físicas

Gráfico 3. Condiciones de infraestructura



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 3. Condiciones de infraestructura

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	12%
Probablemente si	21	42%
Indeciso	10	20%
Probablemente no	7	14%
Definitivamente no	6	12%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

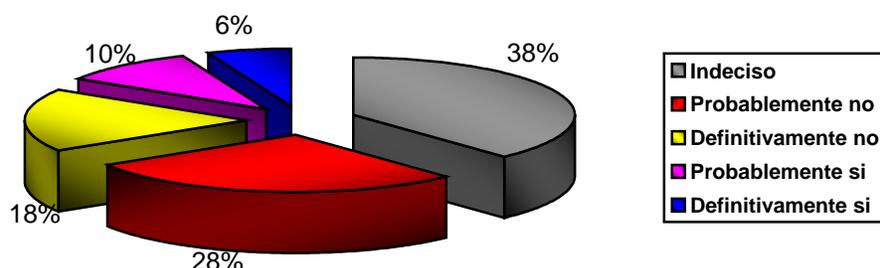
En los resultados del ítem 3, se observa que para el 54 por ciento de los trabajadores las oficinas y demás áreas de trabajo, están bien ubicadas y en buenas condiciones; un 20 por ciento señaló que está indeciso y el último 26 por ciento no. En ese orden de ideas, se pone de manifiesto una fortaleza debido a que las instalaciones, se encuentran dentro de las variables del ambiente físico y estructural, que desde la óptica de Rodríguez (2005), son consideradas relevantes para el desarrollo de un buen clima laboral.

Ítem 4. En la empresa se tiene en cuenta nuestras capacidades profesionales en materia de seguridad y salud en el momento de encomendarnos las tareas.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones de seguridad

Gráfico 4. Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 4. Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	6%
Probablemente si	5	10%
Indeciso	19	38%
Probablemente no	14	28%
Definitivamente no	9	18%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

Con respecto a si en la empresa se tiene en cuenta las capacidades profesionales en materia de seguridad y salud en el momento de encomendarles las tareas a los trabajadores; el 38 por ciento se mostró indeciso, el 46 por ciento expresó que no y, sólo un 16 por ciento indicó que

si, lo que sin lugar a dudas vislumbra un debilidad para la organización.

Tal aseveración, obedece a que el aspecto de seguridad y salud debe ser considerado como de alta prioridad en cualquier organización; porque tal como lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el Artículo 89, el trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado.

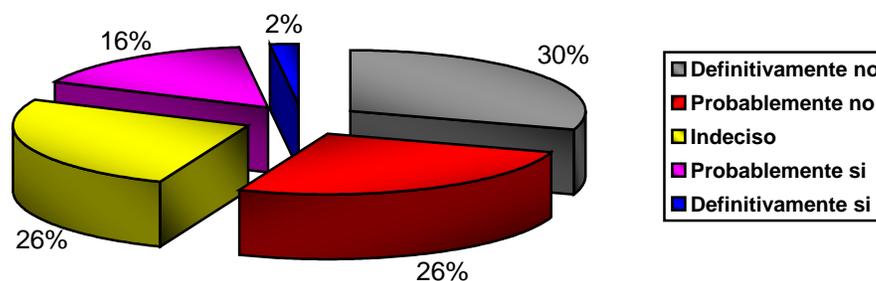
Del mismo modo, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), Artículo 1, numeral 5, expresa que su objeto es regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.

Ítem 5. Se capacita, entrena y forma a los trabajadores sobre los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, así como de los medios y las medidas a adoptar para su prevención.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones de seguridad

Gráfico 5. Programas de capacitación de salud ocupacional, seguridad industrial-laboral



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 5. Programas de capacitación de salud ocupacional, seguridad industrial-laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	8	16%
Indeciso	13	26%
Probablemente no	13	26%
Definitivamente no	15	30%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

Según apreciaciones del gráfico y tabla 5, el 30 por ciento de los encuestados manifestó que no está de acuerdo con que en la empresa se capacita, entrena y forma a los trabajadores sobre los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, así como de los medios y las medidas a adoptar para su prevención; mientras que, un 26 por ciento estuvo indeciso; y, el 18 por ciento restante si.

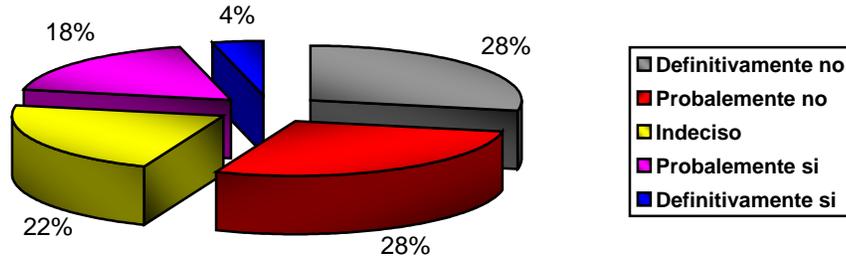
Estos resultados puntualizan una debilidad; ya que, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), promulga en el Artículo 58, que el empleador (a) o la empresa contratante, según el caso, debe adoptar las medidas necesarias para garantizar que, con carácter previo al inicio de su labor, los trabajadores y trabajadoras reciban información y capacitación adecuadas acerca de las condiciones inseguras de trabajo a las que vayan a estar expuestos así como los medios o medidas para prevenirlas; lo cual según apreciaciones de los empleados, no ocurre en la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Ítem 6. En los casos requeridos, se le proporciona uniformes de seguridad industrial al trabajador.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones de seguridad

Gráfico 6. Uso de uniformes



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 6. Uso de uniformes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	4%
Probablemente si	9	18%
Indeciso	11	22%
Probablemente no	14	28%
Definitivamente no	14	28%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

La tabla 6, pone en evidencia una debilidad para la empresa Transporte Digimsa, C.A.; ya que el 56 por ciento de los trabajadores indicó que no se le proporciona uniformes de seguridad industrial al trabajador en los casos requeridos; el 22 por ciento se mostró indeciso y, el 22 por ciento restante señaló que si. Al respecto, el Artículo 56 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), establece que los empleadores deben adoptar las medidas necesarias para garantizar a los

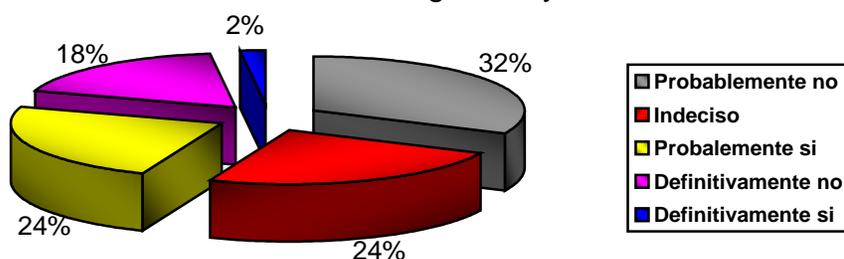
trabajadores condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo.

Ítem 7. Contamos con un comité de seguridad y salud, que realiza inspecciones de seguridad y dicta charlas a los trabajadores nuevos y a los contratistas que tengan que hacer trabajos en el interior de las instalaciones.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones de seguridad

Gráfico 7. Comité de seguridad y salud.



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 7. Comité de seguridad y salud.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	12	24%
Indeciso	12	24%
Probablemente no	16	32%
Definitivamente no	9	18%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

De acuerdo con los datos suministrados por el gráfico y tabla 7, el 40 por ciento de la población encuestada opina que no cuentan con un comité de seguridad y salud, que realiza inspecciones de seguridad y dicta charlas a

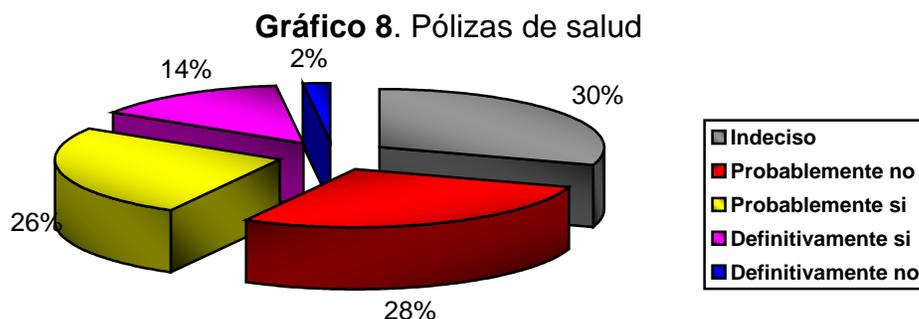
los trabajadores nuevos y a los contratistas que tengan que hacer trabajos en el interior de las instalaciones; otro 26 por ciento señaló que si; y, el último 24 por ciento se mostró indeciso. Por lo tanto, se puede inferir que se presenta una debilidad para la organización; por que la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), en su Artículo 46, señala que en todo centro de trabajo, debe constituirse un Comité de Seguridad y Salud Laboral, el cual estará destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Dicho comité, estará conformado por los delegados o delegadas de prevención, de una parte y por el empleador o empleadora, o sus representantes en número igual al de los delegados o delegadas de prevención, de la otra. Además, debe registrarse y presentar informes periódicos de sus actividades ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

Ítem 8. Tenemos pólizas de salud para reconocimientos médicos.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones de seguridad



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 8. Pólizas de salud

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	14%
Probablemente si	13	26%
Indeciso	15	30%
Probablemente no	14	28%
Definitivamente no	1	2%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

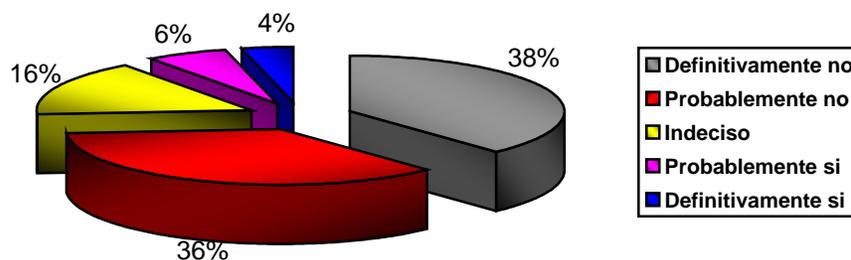
Según vislumbran los resultados, el 40 por ciento de los encuestados indicó que la organización cuenta con pólizas de salud para reconocimientos médicos, otro un 30 por ciento señaló que no; y el otro 30 por ciento que si; lo cual denota una fortaleza; porque contar con pólizas de salud se constituye en una de las variables que según Rodríguez (2005), generan satisfacción entre los trabajadores y afectan su desempeño.

Ítem 9. Se promueven campañas periódicas de higiene y ergonomía para mantener vivo el interés por la prevención.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones de seguridad

Gráfico 9. Condiciones de higiene.



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 9. Condiciones de higiene.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	4%
Probablemente si	3	6%
Indeciso	8	16%
Probablemente no	18	36%
Definitivamente no	19	38%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

De acuerdo con los resultados presentados en el gráfico y tabla 9, para el 74 por ciento de los empleados, no se promueven campañas periódicas de higiene y ergonomía para mantener vivo el interés por la prevención; un 16 por ciento se encuentra indeciso; y, el restante 10 por ciento opinó que si se realizan.

Lo anteriormente señalado determina una debilidad, debido a que las organizaciones deben promover campañas de higiene y ergonomía; ello está establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), Artículo 56 numeral 7, que indica que entre los deberes de los empleadores (as), destacan la elaboración, con la participación de los trabajadores y trabajadoras, del 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 la planificación y organización de la producción de acuerdo a esos programas, políticas, compromisos y reglamentos.

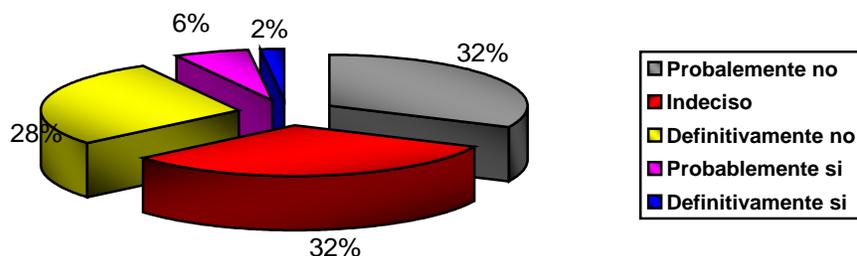
Ítem 10. Cuando pienso en mi trabajo y en el esfuerzo realizado, considero

que es adecuado a mis capacidades

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones psicológicas

Gráfico 10. Integridad Mental



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 10. Integridad Mental

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	3	6%
Indeciso	16	32%
Probablemente no	16	32%
Definitivamente no	14	28%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

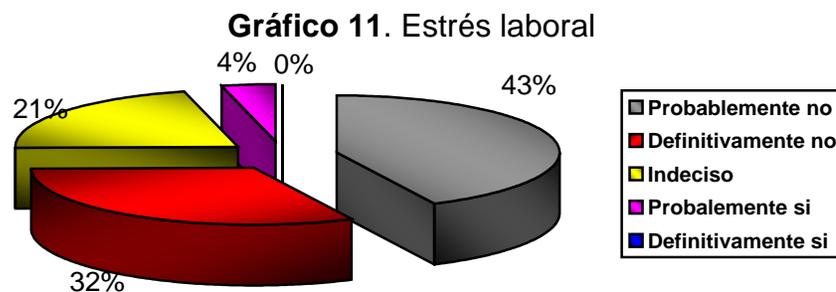
Tal como se demuestra en los resultados del ítem 10, el 60 por ciento de los trabajadores cuando piensa en su trabajo y en el esfuerzo realizado, considera que no es adecuado a sus capacidades, otro 32 por ciento estuvo indeciso; y el otro 8 por ciento, piensa que si es adecuado. Es de hacer notar, que de acuerdo con Chiavenato (2007b), la fase de selección del personal consiste en el proceso de escoger las personas para que realicen un trabajo determinado dentro de la organización, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia en cada puesto de trabajo; por lo tanto, existe una debilidad en

cuanto a la selección de cargos y las capacidades de los trabajadores, que podría disminuir el nivel productivo de empresa.

Ítem 11. La cantidad de tareas que realizo, me permiten trabajar a un ritmo sosegado

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones psicológicas



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 11. Estrés laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	0	0%
Probablemente si	2	4%
Indeciso	11	21%
Probablemente no	22	43%
Definitivamente no	15	32%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

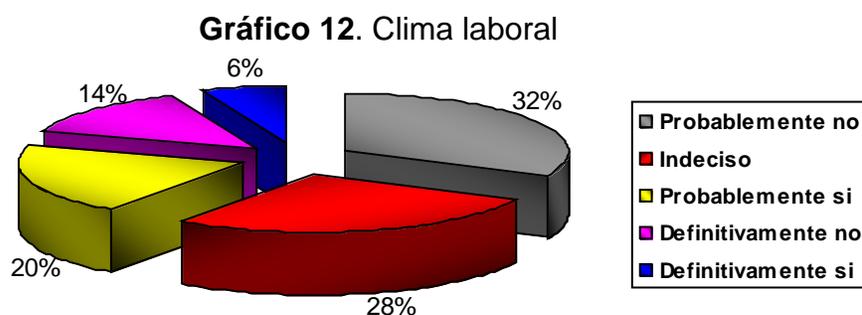
Según se aprecia, el 75 por ciento de los encuestados coincidieron en que la cantidad de tareas que realizan no le permiten trabajar a un ritmo sosegado, otro 21 por ciento estuvo indeciso y el otro 4 por ciento aseveró que si. Conviene señalar, que Rodríguez (2005) afirma que el estrés es una

de las variables propias del comportamiento organizacional; de que puede llegar a afectar la salud física y mental del trabajador, incidiendo negativamente en su rendimiento.

Ítem 12. El ambiente laboral es propicio para desarrollar mis tareas.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones psicológicas



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 12. Clima laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	6%
Probablemente si	10	20%
Indeciso	14	28%
Probablemente no	16	32%
Definitivamente no	7	14%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

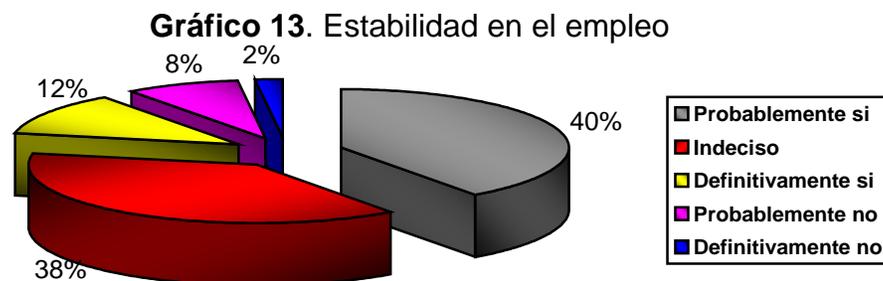
Los resultados, revelan que el 46 por ciento de los encuestados perciben que el ambiente laboral no es propicio para desarrollar sus tareas; un 28 por ciento se mostró indeciso y el restante 26 por ciento cree que si lo es; por lo que se evidencia una debilidad en el clima laboral. Al respecto

Rodríguez (2005), señala que un mal clima laboral puede ocasionar ausentismo y rotación excesiva.

Ítem 13. Siento tranquilidad porque considero que mis condiciones laborales son estables.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones psicológicas



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 13. Estabilidad en el empleo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	12%
Probablemente si	20	40%
Indeciso	19	38%
Probablemente no	4	8%
Definitivamente no	1	2%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

De acuerdo con los resultados del ítem 13, el 52 por ciento de los trabajadores indicó que siente tranquilidad porque considera que sus condiciones laborales son estables; mientras que un 38 por ciento estuvo indeciso, y sólo un 10 por ciento señaló que no lo son; lo cual se traduce en

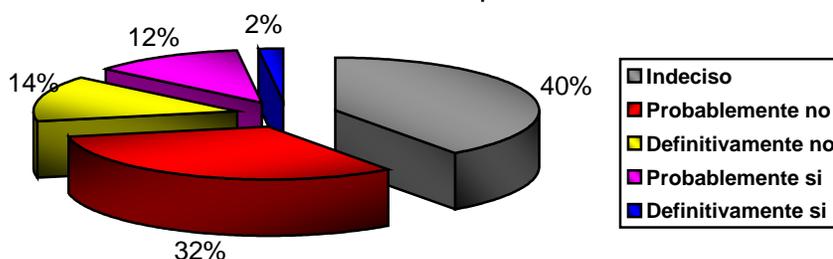
una fortaleza, puesto que tal como expresa Mercado (2001), la estabilidad en el trabajo es un principio de seguridad y la inestabilidad es causa y consecuencia de la mala marcha de un negocio.

Ítem 14. Siempre recibo apoyo de mis superiores y mis compañeros de trabajo.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones psicológicas

Gráfico 14. Relaciones inter departamentales



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 14. Relaciones inter departamentales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	6	12%
Indeciso	20	40%
Probablemente no	16	32%
Definitivamente no	7	14%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

En cuanto a si los trabajadores siempre reciben apoyo de sus superiores y compañeros de trabajo, el 46 por ciento piensa que no, otro 40 por ciento de ellos señaló que está indeciso; y, el otro 14 por ciento si. Sin

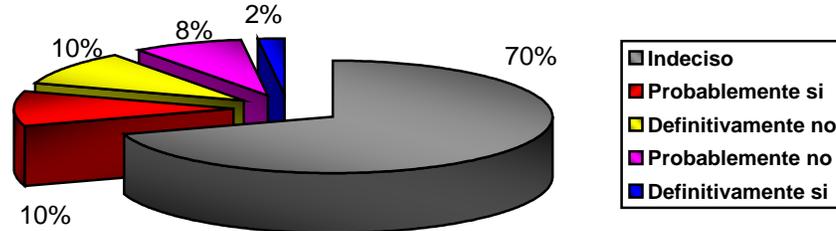
lugar a dudas se manifiesta una debilidad, debido a que al referirse al espíritu de trabajo en grupo, Mercado (2001), establece que este principio persigue la integración del equipo de trabajo, haciendo énfasis en la comunicación como el medio más adecuado para lograrlo.

Ítem 15. Recibo un justo reconocimiento por el trabajo y esfuerzo que realizo.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones psicológicas

Gráfico 15. Equidad y justicia



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 15. Equidad y justicia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	5	10%
Indeciso	35	70%
Probablemente no	4	8%
Definitivamente no	5	10%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

Los datos arrojados en el ítem 15, denotan una debilidad porque el 70 por ciento de los encuestados se encuentra indeciso con respecto a si recibe un justo reconocimiento por el trabajo y esfuerzo que realiza, un 18 por ciento

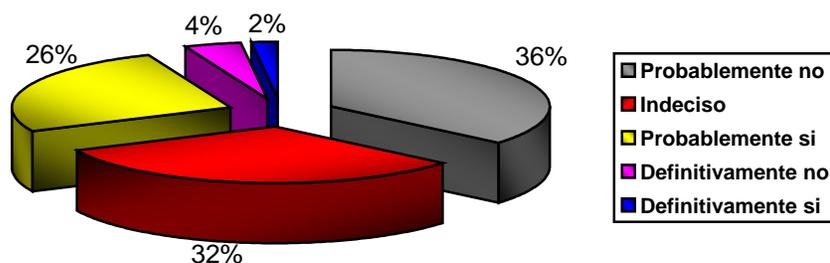
siente que no; y, el otro 12 por ciento si. Según Mercado (2001), la lealtad de los trabajadores se logra a través de un trato equitativo y justo por parte de sus superiores.

Ítem 16. Mis condiciones laborales me permiten satisfacer mis necesidades.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones sociológicas

Gráfico 16. Necesidades satisfechas



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 16. Necesidades satisfechas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	13	26%
Indeciso	16	32%
Probablemente no	18	36%
Definitivamente no	2	4%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

Conforme al gráfico y tabla 16, se deduce una debilidad porque el 40 por ciento de la población señaló que sus condiciones laborales no le permiten satisfacer sus necesidades; entre tanto, el 32 por ciento estuvo indeciso; y, el 28 por ciento señaló que si; y, tal como afirma Rodríguez

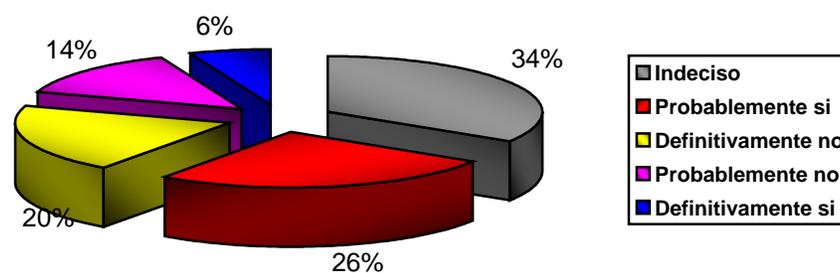
(2005), la insatisfacción laboral puede desencadenar en ausentismo y rotación excesiva.

Ítem 17. El salario neto que percibo es justo y adecuado.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones sociológicas

Gráfico 17. Salarios.



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 17. Salarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	6%
Probablemente si	13	26%
Indeciso	17	34%
Probablemente no	7	14%
Definitivamente no	10	20%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

Según manifestaciones de un 34 por ciento de los encuestados, el salario neto que perciben no es justo y adecuado, otro 34 por ciento se encuentra indeciso el otro 32 por ciento si; lo cual se constituye en una debilidad ya que, para Chiavenato (2007b), se deben establecer o mantener

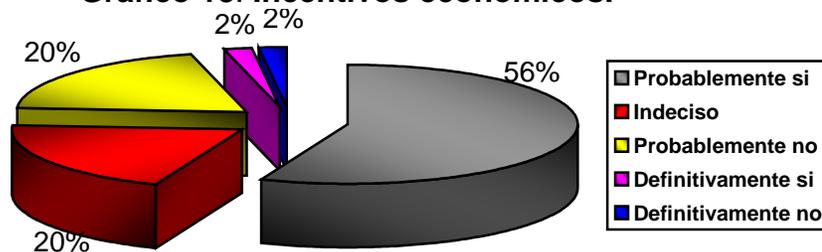
estructuras de salarios equitativas y justas para evitar la rotación de personal.

Ítem 18. La empresa otorga incentivos económicos que me motivan a permanecer en ella.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones sociológicas

Gráfico 18. Incentivos económicos.



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 18. Incentivos económicos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	28	56%
Indeciso	10	20%
Probablemente no	10	20%
Definitivamente no	1	2%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

De acuerdo con el gráfico y tabla 18, se determina una fortaleza porque el 58 por ciento de los trabajadores coinciden en que la empresa otorga incentivos económicos que lo motivan a permanecer en ella; mientras que, otro 20 por ciento estuvo indeciso; y, el otro 22 por ciento señaló que no; y, en palabras de Mercado (2001), la gerencia debe hacer uso de todos los

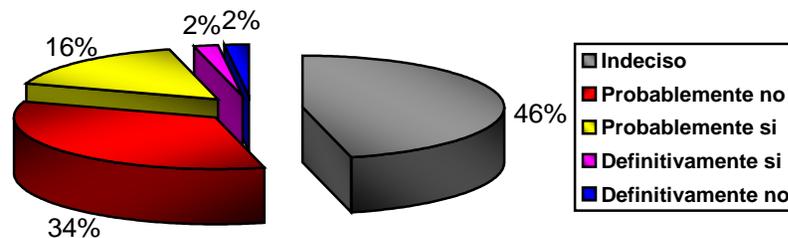
modos de retribución mejoren el valor y vida del personal, para estimular al trabajador.

Ítem 19. Contamos con un sistema de incentivos no económicos (programa de reconocimiento de méritos) en donde se toma en cuenta el nivel y esfuerzo que realizamos.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones sociológicas

Gráfico 19. Incentivos no económicos.



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 19. Incentivos no económicos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	8	16%
Indeciso	23	46%
Probablemente no	17	34%
Definitivamente no	1	2%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

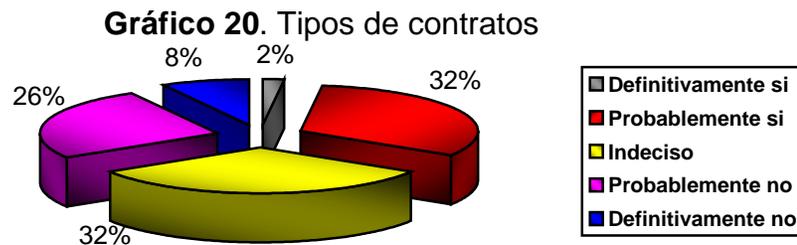
Según puede apreciarse, el 46 por ciento de los encuestados estuvo indeciso en relación a si cuentan con un sistema de incentivos no económicos en donde se tome en cuenta el nivel y esfuerzo que realizan, el

36 por ciento indicó que no; y, el último 18 por ciento que si; por lo tanto, se evidencia una debilidad; porque Chiavenato (2007b), indica que se debe reconocer a los empleados por su desempeño.

Ítem 20. Estoy satisfecho con mi contrato de trabajo porque es estable y me permite tener una relación laboral de carácter indefinida.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones sociológicas



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 20. Tipos de contratos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	16	32%
Indeciso	16	32%
Probablemente no	13	26%
Definitivamente no	4	8%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

En consonancia con los resultados del ítem 20, se determina una debilidad; puesto que, un 34 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con el contrato de trabajo porque es estable y le permite tener una relación laboral de carácter indefinida; otro 34 por ciento siente que si; y el

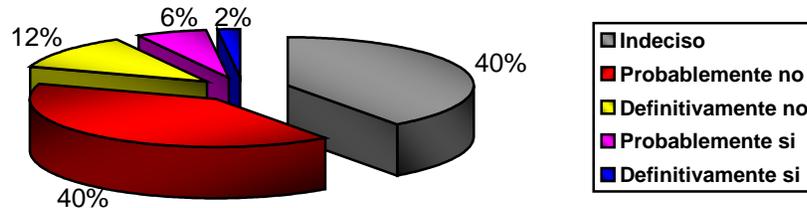
otro 32 se mostró indeciso. En ese sentido, Rodríguez (2005), expone que el clima organizacional, es afectado por variables estructurales como los sistemas de contratación.

Ítem 21. La organización cuenta con una guía que le permite uniformizar y armonizar la asignación de cargos.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones sociológicas

Gráfico 21. Asignación de cargos



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 21. Asignación de cargos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2%
Probablemente si	3	6%
Indeciso	20	40%
Probablemente no	20	40%
Definitivamente no	6	12%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

Según los resultados del ítem 21, se observa una debilidad porque, el 40 por ciento de los encuestados opinó que la organización no cuenta con una guía que le permite uniformizar y armonizar la asignación de cargos; otro 40 por ciento estuvo indeciso y, el 8 por ciento restante señaló que si cuenta

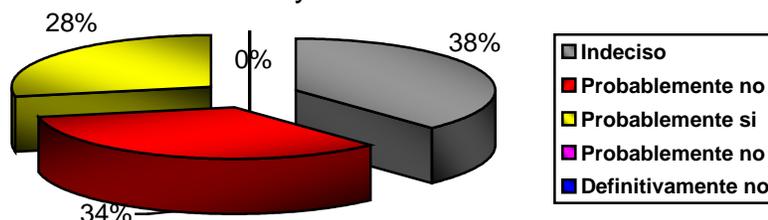
con dicha guía. De acuerdo con Mercado (2001), se deben establecer vínculos claros de instrucciones y quienes deben cumplirla.

Ítem 22. Contamos con programas de formación en donde se nos prepara para ocupar nuevos puestos en un futuro.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones organizativas

Gráfico 22. Formación y desarrollo de talentos



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 22. Formación y desarrollo de talentos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	0	0%
Probablemente si	14	28%
Indeciso	19	38%
Probablemente no	17	34%
Definitivamente no	0	0%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

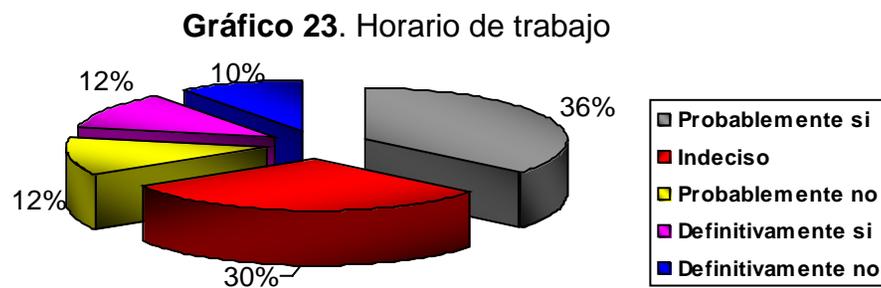
En correspondencia con los resultados del ítem 22, el 38 por ciento de los trabajadores estuvo indeciso con relación a contar con programas de formación en donde se les prepare para ocupar nuevos puestos en un futuro; un 34 por ciento indicó que no cuentan y el otro 28 por ciento expresó que si;

por ende, se establece una debilidad ya que para Chiavenato (2007b) las empresas sobrevivan y sean competitivas deben invertir recursos económicos en la capacitación, actualización e innovación de su personal.

Ítem 23. El horario de trabajo me permite conciliar mi vida personal y laboral.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones organizativas



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 23. Horario de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	12%
Probablemente si	18	36%
Indeciso	15	30%
Probablemente no	6	12%
Definitivamente no	5	10%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

Conforme a lo expuesto en la tabla 23, se determina una fortaleza, porque para el 48 por ciento de los trabajadores el horario de trabajo le permite conciliar su vida personal y laboral; un 30 estuvo indeciso; y, el último 22 por ciento enfatizó que no. Vale destacar, que la Ley Orgánica del Trabajo

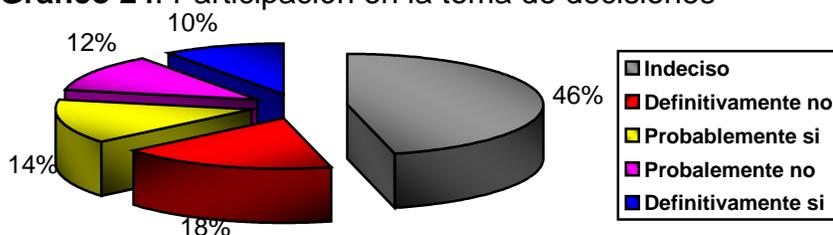
(1997), Artículo 185, señala que el trabajo se debe prestar en condiciones que le dejen al trabajador tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual.

Ítem 24. A la hora de tomar decisiones en la organización, me permiten participar en la planificación para un adecuado desarrollo.

Dimensión: Condiciones laborales de los trabajadores.

Indicador: Condiciones organizativas

Gráfico 24. Participación en la toma de decisiones



Fuente: Personal de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Tabla 24. Participación en la toma de decisiones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	10%
Probablemente si	7	14%
Indeciso	23	46%
Probablemente no	6	12%
Definitivamente no	9	18%
Totales	50	100%

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Análisis

Según manifiestan los encuestados, el 46 por ciento de ellos está indeciso de si le permiten participar en la planificación para un adecuado desarrollo en la organización, un 30 por ciento expresó que no; y, el otro 24

por ciento expuso que si.

Importa destacar, que de acuerdo con Chiavenato (2007b) entre las tendencias de los procesos para el desarrollo del personal destacan la participación activa de los gerentes y sus equipos, la búsqueda incesante de la excelencia, la importancia en las técnicas grupales y solidarias, el compartir la información en lugar de utilizar controles externos y finalmente una permanente fuente de retroalimentación; por lo tanto, se observa una debilidad en el sistema de desarrollo que viene implantando la empresa Transporte Digimsa, C.A.

4.2. Diagnóstico de la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores a través del análisis DOFA.

Una vez analizada y cotejada la información, se procedió a elaborar el perfil de capacidad interna (PCI), donde se muestran las debilidades y fortalezas presentes en las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Transporte Digimsa, C.A.; así mismo, se determinó el nivel de impacto que cada uno de los aspectos tiene en el problema; para lo cual, se tomó en cuenta el porcentaje y frecuencia marcada en cada alternativa de respuesta.

En ese orden de ideas, se establecieron tres niveles de impactos, donde las puntuaciones que alcanzaron un rango de 50 por ciento o más se consideraron de alto impacto; los que oscilaron entre 30 y 49 medio y los que estuvieron por debajo de 30 por ciento, se consideraron de bajo impacto.

Tabla 25. Perfil de Capacidad Interna (PCI): Debilidades y Fortalezas del

Medio Interno

FACTORES INTERNOS IMPACTOS	FORTALEZAS			DEBILIDADES		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1. Adecuada iluminación.		■				
2. Buena temperatura ambiental.		■				
3. Buena ubicación y condiciones de las áreas de trabajo.	■					
4. Pólizas de salud para reconocimientos médicos		■				
5. Condiciones laborales estables	■					
6. Se otorgan incentivos económicos	■					
7. Conciliación entre la vida personal y laboral.	■					
1. No se tiene en cuenta las capacidades profesionales en materia de seguridad y salud al momento de encomendar las tareas				■		
2. Falta de capacitación sobre los riesgos del puesto de trabajo y las medidas de prevención.				■		
3. No se proporcionan uniformes de seguridad industrial.				■		
4. Inexistencia del comité de seguridad y salud.				■		
5. No se promueven campañas periódicas de higiene y ergonomía.				■		
6. El trabajo y esfuerzo realizado no se adecua a las capacidades del trabajador.				■		
7. Excesiva cantidad de tareas.				■		
8. El ambiente laboral es poco propicio.					■	
9. Mediano apoyo en inter departamental					■	
10. Poco sentido de justicia y equidad por el trabajo realizado.						■
11. Fallas en las condiciones laborales.					■	
12. Mediana satisfacción con el salario.					■	
13. Poco reconocimiento de méritos.					■	
14. Mediana estabilidad en el contrato de trabajo.					■	
15. Inexistencia de guías para la asignación de cargos.				■		
16. Adolece de programas de formación.					■	
17. Poca participación en la toma de decisiones.					■	

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Según se puede apreciar en la tabla 25 las fortalezas encontradas

fueron: Adecuada iluminación, buena temperatura ambiental así como de la ubicación y condiciones de las áreas de trabajo, la empresa cuenta con pólizas de salud para reconocimientos médicos, las condiciones laborales son estables, se otorgan incentivos económicos y además existe una conciliación entre la vida personal y laboral.

Mientras tanto, entre las debilidades destacaron: No se tiene en cuenta las capacidades profesionales en materia de seguridad y salud al momento de encomendar las tareas, falta de capacitación sobre los riesgos del puesto de trabajo y las medidas de prevención, no se proporcionan uniformes de seguridad industrial, no cuentan con un comité de seguridad y salud, tampoco se promueven campañas periódicas de higiene y ergonomía, el trabajo y esfuerzo realizado no se adecua a las capacidades del trabajador, la cantidad de tareas es excesiva, el ambiente laboral es poco propicio, mediano apoyo en inter departamental, poco sentido de justicia y equidad por el trabajo realizado, existen fallas en las condiciones laborales, mediana satisfacción con el salario, poco reconocimiento de méritos, mediana estabilidad en el contrato de trabajo, inexistencia de guías para la asignación de cargos, adolece de programas de formación y los trabajadores tienen una poca participación en la toma de decisiones.

Una vez realizado el análisis del medio interno y presentado el respectivo perfil de capacidad interna, se procedió al diseño del perfil de oportunidades y amenazas del medio externo; el cual se formuló en base a los resultados anteriormente expuestos; por lo tanto, los niveles de impacto se determinaron en función de los mismos.

Tabla 26. Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio Externo (POAM)

FACTORES EXTERNOS	IMPACTOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1. Facilidad para realizar el trabajo que exijan esfuerzo visual o de mantenimiento de la atención							
2. Menos esfuerzo y mayor destreza en el desarrollo de actividades							
3. Buen desenvolvimiento y ahorro de costos, esfuerzos y pérdida de tiempo							
4. Examen, revisión y chequeo médico periódico.							
5. Atracción de talentos							
6. Retención del personal							
7. Estabilidad en el clima organizacional							
8. Los trabajadores están expuestos a sufrir lesiones o accidentes laborales							
9. Desconocimiento sobre los riesgos del puesto de trabajo y las medidas de prevención.							
10. Reducción de la productividad.							
11. Acciones administrativas, penalizaciones o multas.							
12. Pérdida de imagen y reputación							
13. Ineficiencia en los niveles productivos.							
14. Riesgos de enfermedades ocupacionales							
15. Rotación de personal clave							
16. Pérdida del liderazgo en el mercado							
17. Riesgos de sabotaje							
18. Posicionamiento de la competencia							
19. Riesgos de fraudes administrativos							
20. Desmejoramiento del clima organizacional							
21. Dificultad para la atracción de talentos.							
22. Conflictos en la ejecución de labores e inexistencia de uniformidad en el trabajo							
23. Detención de avances en materia de desarrollo de competencias.							
24. Pérdida del grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con la misma							

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

La tabla 26 ilustrada anteriormente, señala las oportunidades y amenazas del medio externo. En tal sentido, las oportunidades que se presentan para la organización son: Facilidad para realizar el trabajo que exijan esfuerzo visual o de mantenimiento de la atención, menos esfuerzo y mayor destreza en el desarrollo de actividades, buen desenvolvimiento y ahorro de costos, esfuerzos y pérdida de tiempo, se presenta la oportunidad de que el personal pueda realizarse exámenes, revisiones y chequeos médico periódicamente, atracción de talentos, elevada posibilidad de retención del personal y estabilidad en el clima organizacional.

Por otra parte, las amenazas del medio externo son: Los trabajadores están expuestos a sufrir lesiones o accidentes laborales, el desconocimiento sobre los riesgos del puesto de trabajo y las medidas de prevención, reducción de los niveles productivos, alta probabilidad de acciones administrativas, penalizaciones o multas, pérdida de imagen y reputación, ineficiencia en los niveles productivos, riesgos de enfermedades ocupacionales, rotación de personal clave, pérdida del liderazgo en el mercado, riesgos de sabotaje, posicionamiento de la competencia, riesgos de fraudes administrativos, desmejoramiento del clima organizacional, dificultad para la atracción de talentos, conflictos en la ejecución de labores e inexistencia de uniformidad en el trabajo, detención de avances en materia de desarrollo de competencias, pérdida del grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con la misma.

Una vez establecidas las debilidades y fortalezas y, las oportunidades y amenazas, la influencia de éstos en las condiciones laborales de los trabajadores, así como el nivel de impacto de cada uno de los aspectos descritos, se procedió a presentar la “Matriz de impactos”; la cual consiste en la presentación sistemática de las capacidades internas y externas.

Es de hacer notar, que la matriz de impactos se diseñó a partir de los factores internos (debilidades y fortalezas), y externos (las oportunidades y amenazas), que presentaron un alto impacto; en ese orden de ideas, en la Tabla 27, se presenta dicha matriz.

Tabla 27. Matriz de Impactos

		IMPACTO				
		Alto	Medio	Bajo		
ANÁLISIS INTERNO	DEBILIDADES					
	1. No se tiene en cuenta las capacidades profesionales en materia de seguridad y salud al momento de encomendar las tareas	Alto	Medio	Bajo		
	2. Falta de capacitación sobre los riesgos del puesto de trabajo y las medidas de prevención.	Alto	Medio	Bajo		
	3. No se proporcionan uniformes de seguridad industrial.	Alto	Medio	Bajo		
	4. Inexistencia del comité de seguridad y salud.	Alto	Medio	Bajo		
	5. No se promueven campañas periódicas de higiene y ergonomía.	Alto	Medio	Bajo		
	6. El trabajo y esfuerzo realizado no se adecua a las capacidades del trabajador.	Alto	Medio	Bajo		
	7. Excesiva cantidad de tareas.	Alto	Medio	Bajo		
8. Inexistencia de guías para la asignación de cargos.	Alto	Medio	Bajo			
ANÁLISIS EXTERNO	FORTALEZAS					
	1. Buena ubicación y condiciones de las áreas de trabajo.	Alto	Medio	Bajo		
	2. Condiciones laborales estables	Alto	Medio	Bajo		
	3. Se otorgan incentivos económicos	Alto	Medio	Bajo		
	4. Conciliación entre la vida personal y laboral.	Alto	Medio	Bajo		
	OPORTUNIDADES					
	1. Buen desenvolvimiento y ahorro de costos, esfuerzos y pérdida de tiempo	Alto	Medio	Bajo		
	2. Atracción de talentos	Alto	Medio	Bajo		
3. Retención del personal	Alto	Medio	Bajo			
4. Estabilidad en el clima organizacional	Alto	Medio	Bajo			
ANÁLISIS EXTERNO	AMENAZAS					
	1. Los trabajadores están expuestos a sufrir lesiones o accidentes laborales	Alto	Medio	Bajo		
	2. Desconocimiento sobre los riesgos del puesto de trabajo y las medidas de prevención.	Alto	Medio	Bajo		
	3. Reducción de la productividad.	Alto	Medio	Bajo		
	4. Acciones administrativas, penalizaciones o multas.	Alto	Medio	Bajo		
	5. Perdida de imagen y reputación	Alto	Medio	Bajo		
	6. Ineficiencia en los niveles productivos.	Alto	Medio	Bajo		
	7. Riesgos de enfermedades ocupacionales	Alto	Medio	Bajo		
8. Conflictos en la ejecución de labores e inexistencia de uniformidad en el trabajo	Alto	Medio	Bajo			

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011).

Para concluir con la presentación y análisis de resultados, en la tabla 28 se muestra la matriz DOFA; la cual consiste en una plantilla integrada por cuatro secciones o cuadrantes, en donde se detallan cada uno de los elementos: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas; para realizar una evaluación subjetiva de datos organizados y colocados en un orden lógico que ayuda a la administración a entender y discutir los aspectos antes citados, en función de tomar las decisiones más certeras sobre las estrategias a seguir para mejorar los procesos.

Cabe señalar, que las cuatro dimensiones vienen a ser una extensión de los pros y contras que tiene la Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores; por lo tanto, su uso beneficia a la organización, ya que sirve como marco de referencia para revisar su gestión empresarial y proporcionarle una propuesta ajustada a sus necesidades.

Tabla 28. Matriz DOFA

<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p>
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>1. Buena ubicación y condiciones de las áreas de trabajo. 2. Condiciones laborales estables 3. Se otorgan incentivos económicos 4. Conciliación entre la vida personal y laboral.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FO</p> <p>F 1, O. 1. Mejoramiento de las condiciones físicas del entorno. F 2, 4. O. 2, 4. Utilización del marketing interno. F 3. O 3. Adecuación de políticas salariales</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FA</p> <p>F. 1, 4. A. 1, 2, 3, 4, 7. Evaluación de riesgos laborales. F. 2 A. 5. 8. Desarrollo de sistemas de integración de Recursos Humanos. F.3. A. 6. Implantación de beneficios extensibles a familiares.</p>
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>1. No se tiene en cuenta las capacidades profesionales en materia de seguridad y salud al momento de encomendar las tareas 2. Falta de capacitación sobre los riesgos del puesto de trabajo y las medidas de prevención. 3. No se proporcionan uniformes de seguridad industrial. 4. Inexistencia del comité de seguridad y salud. 5. No se promueven campañas periódicas de higiene y ergonomía. 6. El trabajo y esfuerzo realizado no se adecua a las capacidades del trabajador. 7. Excesiva cantidad de tareas. 8 Inexistencia de guías para la asignación de cargos.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DO</p> <p>D. 1, 2, 3, 4, 5. O. 1,4. Dotación de equipos de seguridad industrial. D. 6. O. 3. Implantación de sistemas de organización de Recursos Humanos. D.7, 8. O. 2. Mejoramiento de los sistemas de comunicación interna.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DA</p> <p>D. 1, 2, 3, 4, 5,7. A. 1, 2, 3, 4, 5, 7. Planificación de actividades de recreación, que cuiden la salud mental de los trabajadores y mejore la utilización de su tiempo D. 8 A. 8. Evaluación de la cultura empresarial D. 6. A. 6. Balance profesional.</p>

4.2. Análisis y presentación del cuestionario aplicado al Departamento de Recursos Humanos y el Contador de la empresa Transporte DIGIMSA, C.A.

A objeto de dar cumplimiento al segundo objetivo de esta investigación el cual consistió en determinar los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A., se aplicó un cuestionario a las cuatro (04) personas que conforman el Departamento de Recursos Humanos y al Contador, con treinta (30) afirmaciones en forma de ítems y cinco alternativas de respuestas.

Importa señalar, que los datos de las encuestas fueron procesados mediante fórmulas que aplican en la escala de Lickert; donde el 5 = DS (Definitivamente si), 4 = PS (Probablemente si), 3 = I (indeciso), 2= PN (Probablemente no) y 1= DN (Definitivamente no; para que de esta manera, se pudiesen ilustrar más claramente los resultados arrojados por ítem y por indicador, con sus valores reales respectivamente (ver confiabilidad de los instrumentos en anexo 2)

Por lo tanto, los análisis realizados a cada gráfico aglutinan todos los ítems correspondientes a un mismo indicador, cuyo propósito consistió en evaluar el rango en el que se encuentra el cumplimiento de los requerimientos de la Norma Social Accountability 8000 en la empresa Transporte Digimsa, C.A. Para ello se estableció una escala de valoración, la cual se anexa a continuación, donde los valores promedios que oscilaron entre 1 y 3,99 indican deficiencias; mientras que, los comprendidos entre el 4 y 5 califican como bueno y excelente respectivamente.

Tabla 29. Escala para valoración de los resultados

Alternativas	Valor Real	Categoría
Definitivamente si	5	Excelente
Probablemente si	Entre 4 y 4.99	Bueno
Indeciso	Entre 3 y 3.99	Regular
Probablemente no	Entre 2 y 2.99	Deficiente
Definitivamente no	Entre 1 y 1.99	Muy deficiente

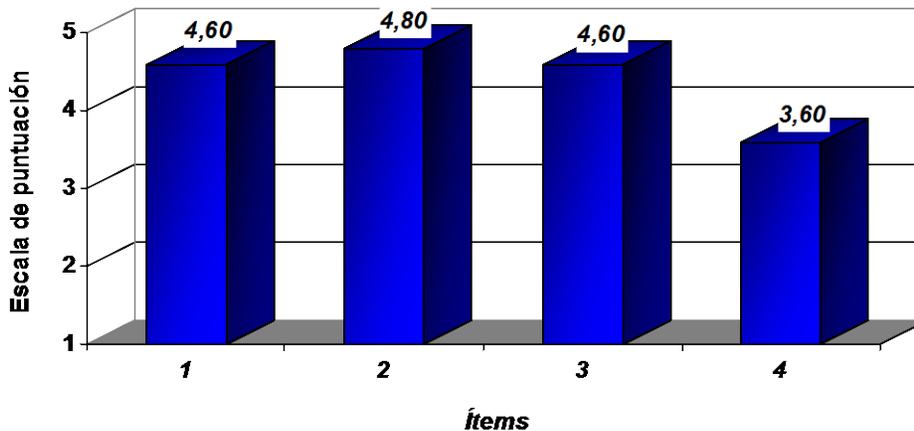
Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Para establecer el valor promedio de cada indicador, se sumaron los promedios de cada uno de los ítems, posteriormente se dividió entre el número de ítem. De esta manera, si un indicador contiene 6 ítems, y la suma de los promedios de cada uno de ellos totalizó 17.68, entonces se toma este total y se divide entre 6 (cantidad de ítems contenidos en el indicador evaluado); lo que da como resultado un promedio general de 2,95. Al ubicar ese promedio en la escala de valoración de los resultados, entonces se deduce que el cumplimiento del indicador de la Norma Social Accountability 8000 evaluado, es deficiente.

Dimensión: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000

Indicador: Trabajo infantil

Gráfico 25. Indicadores de trabajo infantil



Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Ítems

- 1.- La empresa apoya la erradicación del trabajo infantil a través del cumplimiento de las recomendaciones sobre edades mínimas de la legislación laboral a nivel nacional e internacional.
- 2.- En caso de contratar menores de edad, se les brinda la oportunidad acceder a la escolaridad.
- 3.- La empresa ofrece flexibilidad en los horarios de trabajo a los menores de edad.
- 4.- Contamos con mecanismos que garantizan condiciones de trabajo seguras para los menores de edad.

Análisis

El indicador de trabajo infantil agrupa un total de 4 ítems, que al sumar los promedios de las respuestas otorgadas por cada sujeto y dividirlo entre la cantidad total de ítems que lo conforman (4), se obtuvo un promedio de 4.40; el cual según la escala de valores preestablecida califica como bueno.

El ítem que mayor promedio logró, fue el que afirma que en caso de contratar menores de edad, se les brinda la oportunidad acceder a la escolaridad, con un promedio de 4.80. Le siguen los ítems 1 y 3, con promedio de 4.60 cada uno, en donde la mayoría de los encuestados indicaron que probablemente la empresa si apoya la erradicación del trabajo infantil a través del cumplimiento de las recomendaciones sobre edades mínimas de la legislación laboral a nivel nacional e internacional y que además ofrece flexibilidad en los horarios de trabajo a los menores de edad.

Mientras que, la afirmación de menor promedio la obtuvo el ítem 4, cuyo valor se situó como regular porque el promedio fue de 3,60; es decir, que hubo un elevado número de indecisos en lo concerniente a si la organización cuenta con mecanismos que garantizan condiciones de trabajo seguras para los menores de edad.

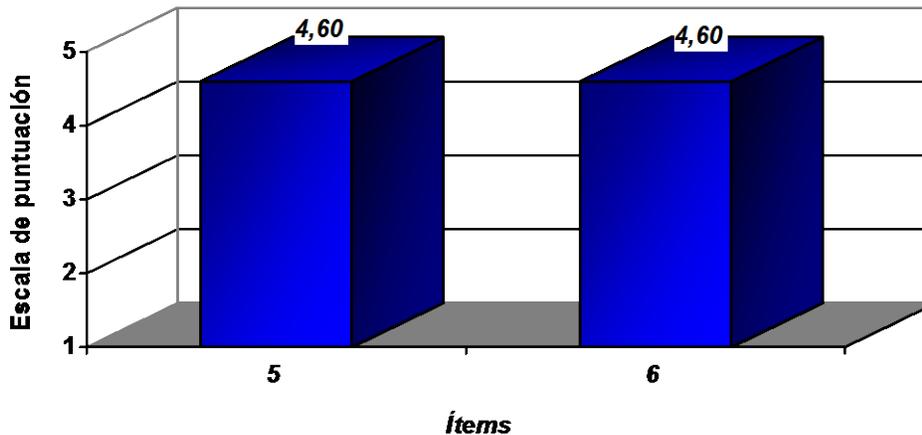
La Norma SA 800, en el capítulo 1 referente al trabajo infantil, establece que la empresa debe proporcionar la ayuda necesaria para permitir los niños tengan acceso a la enseñanza y permanezcan escolarizados mientras sean niños. Asimismo, en casos de darse el trabajo el menor no debe trabajar durante el horario escolar y la combinación de horas de trabajo, estudio y transporte no debe superar las diez horas diarias. Por otra parte, determina que los niños o jóvenes no deberán estar expuestos dentro o fuera del lugar de trabajo a condiciones peligrosas, inseguras o insalubres.

Por lo tanto, debido a que los mecanismos que garantizan condiciones de trabajo seguras para los menores de edad presentan deficiencias, es preciso aplicar los correctivos que eviten la exposición a tales riesgos, en función de poder desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Dimensión: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000

Indicador: Trabajos forzados

Gráfico 26. Indicadores de trabajos forzados



Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Ítems

5.- Respetamos los principios y derechos laborales fundamentales, no exigiendo el cumplimiento de trabajos forzados.

6.- Es política de la organización, que los empleados gocen de condiciones dignas y seguras.

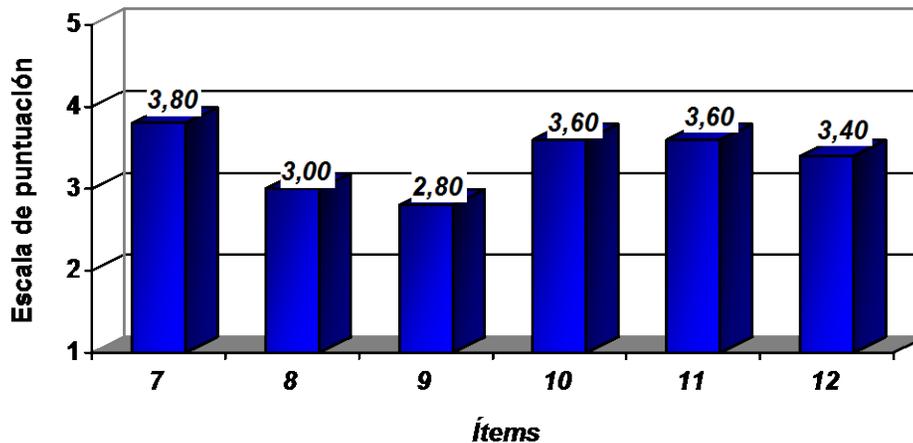
Análisis

Como puede apreciarse, los ítems 3 y 4 consiguieron un promedio de 4.60 tanto individualmente como en conjunto; por lo tanto, se puede afirmar que en la empresa Transporte Digimsa, C.A., el cumplimiento de los requerimientos del capítulo II de la Norma Social Accountability 8000, referido a los trabajos forzados es bueno. En ese sentido, tal como establece la mencionada norma, la compañía no utiliza ni auspicia el uso de trabajos forzados y se respeta la dignidad del trabajador.

Dimensión: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000

Indicador: Salud y seguridad en el trabajo

Gráfico 27. Indicador de salud y seguridad en el trabajo



Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Ítems

7.- Establecemos sistemas para detectar, evitar y corregir los riesgos potenciales para la seguridad y la salud en el trabajo.

8.- Los empleados, el personal de nuevo ingreso y el personal que es trasladado a otros lugares de trabajo, reciben inducción periódica y documentada sobre seguridad industrial y salud ocupacional,

9.- Dotamos de uniformes de seguridad industrial a nuestros trabajadores, en función de prevenir accidentes y riesgos en la salud.

10.- Existe un comité de seguridad, el cual cuenta con un representante de la empresa quien es el encargado y responsable de la aplicación de las disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo.

11.- Las pólizas de salud de los trabajadores son extensivas a sus familiares y se renuevan oportunamente.

12.- Siempre verificamos que las instalaciones se encuentren en óptimas condiciones de higiene.

Análisis

La sumatoria de los promedios correspondientes al indicador de salud y seguridad en el trabajo, obtuvo un 3.36. Tal promedio, indica que la mayoría

de los encuestados estuvo indeciso con respecto a si se cumple con las afirmaciones señaladas. Específicamente se obtuvieron los siguientes resultados:

En el ítem 7, en donde se afirma que se establecen sistemas para detectar, evitar y corregir los riesgos potenciales para la seguridad y la salud en el trabajo, se alcanzó un promedio de 3,80. Mientras tanto, los ítems 10 y 11, promediaron 3,60 cada uno, es decir, los encuestados estuvieron indecisos de la existencia un comité de seguridad, que cuente con un representante de la empresa quien como encargado y responsable de la aplicación de las disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo y que las pólizas de salud de los trabajadores son extensivas a sus familiares y se renuevan oportunamente. Los ítems de promedio más bajo, fueron: el 12 con 3,40, el ítems 8 con 3 y, el 9 con 2,80 respectivamente. Al cotejarlo con la escala de valores, los dos primeros calificaron como regular y el ítem 9, como deficiente.

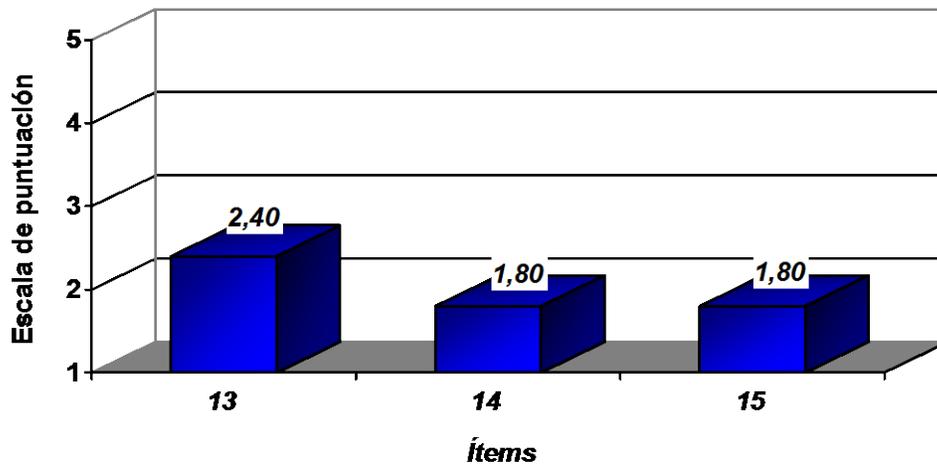
En ese sentido, los requerimientos del capítulo III de la Norma Social Accountability 8000, determinan que la empresa debe garantizar un entorno laboral seguro y saludable, y tomar medidas adecuadas para prevenir accidentes y lesiones ocasionadas durante la actividad laboral o asociadas a ella. Además, debe nombrar a un representante de la administración para velar por la salud y seguridad del personal y mantener, para uso de todos sus empleados.

Es de hacer notar, que los resultados arrojados en el indicador de salud y seguridad en el trabajo, presentan una debilidad para la empresa Transporte Digimsa, C.A., por lo que se tomó en cuenta en la estructura del Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000.

Dimensión: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000

Indicador: Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva

Gráfico 28. Indicador de libertad de asociación y derecho de negociación Colectiva



Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Ítems	Análisis
13.- Ofrecemos libertad para la actuación de sindicatos en la organización, respetando el derecho de los trabajadores.	
14.- La junta directiva de la organización se reúne periódicamente con los sindicatos a fin de oír sugerencias y negociar reivindicaciones.	
15.- Poseemos un canal de comunicación consolidado con el sindicato, lo que nos garantiza un adecuado manejo de conflictos.	

En el gráfico 29, referido al indicador de libertad de asociación y derecho de negociación Colectiva, las valoraciones se ubicaron entre 1,80 y 2,40, que al sumarlas y promediarlas, se alcanzó un promedio de 2.00, por lo tanto, ponderó como deficiente, es decir, que probablemente en la empresa no se ofrece libertad para la actuación de sindicatos, respetando el derecho de los trabajadores, ni la junta directiva se reúne periódicamente con los sindicatos a fin de oír sugerencias y negociar reivindicaciones, ni poseen un canal de comunicación consolidado con el sindicato, que garantice el adecuado manejo

de conflictos.

En el capítulo IV, relacionado con libertad de asociación y derecho de negociación colectiva y los requerimientos de la Norma Social Accountability 8000, criterio 4.1, se establece que la compañía debe respetar el derecho de sus empleados a formar sindicatos, y a ser miembros del sindicato de su elección, así como a negociar colectivamente.

De la misma manera, enfatiza que en aquellos casos en que la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva estén restringidos por la ley local, la compañía deberá facilitar los instrumentos paralelos para que todo el personal pueda asociarse libremente, y negociar colectivamente, como es el caso de grupos sociales, deportivos, reuniones para presentar inquietudes a la administración.

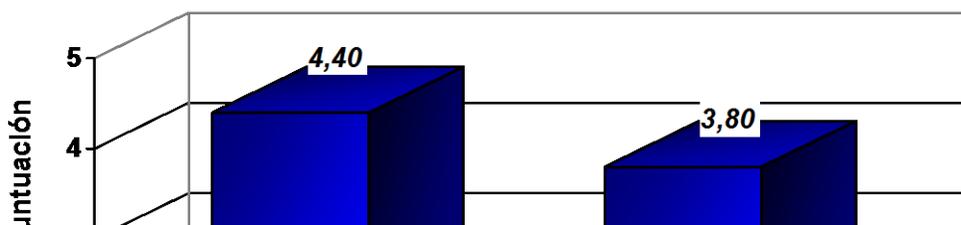
Finalmente la Norma Social Accountability 8000, exige que la compañía garantice que los representantes del personal no sean discriminados, y que dichos representantes tengan acceso a los trabajadores en el lugar de trabajo.

Estos resultados, determinan que en la empresa Transporte Digimsa, C.A., se deben establecer instrumentos conducentes a la negociación colectiva de sus trabajadores que faciliten el diálogo entre las partes y le permita presentar a sus trabajadores las diversas inquietudes que puedan tener; a objeto de mejorar el clima organizacional.

Dimensión: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000

Indicador: Discriminación

Gráfico 29. Indicadores de discriminación



Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Análisis

Ítems	
16.- La empresa cuenta con políticas explícitas de no discriminación en la contratación del personal; bien sea por concepto de raza, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos, afiliación política o edad.	16
17.- Entre nuestras normas, se prohíbe cualquier tipo de comportamiento de discriminación.	17,

buscaron evaluar la presencia de elementos discriminatorios en la organización. En ese orden se ideas, se promediaron los puntajes de cada ítem, y se alcanzó un total de 4.10; por lo tanto, este indicador se ubicó en la categoría de bueno, según la escala de valores preestablecida.

Con respecto al ítem 16, el promedio fue de 4, 40; por lo tanto, la mayoría de los encuestados testificaron que probablemente la empresa si cuenta con políticas explícitas de no discriminación en la contratación del

L

personal; bien sea por concepto de raza, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos, afiliación política o edad. Este valor, se considera como bueno en la escala de valores puesto que, el rango se ubicó entre 4 y 4,99.

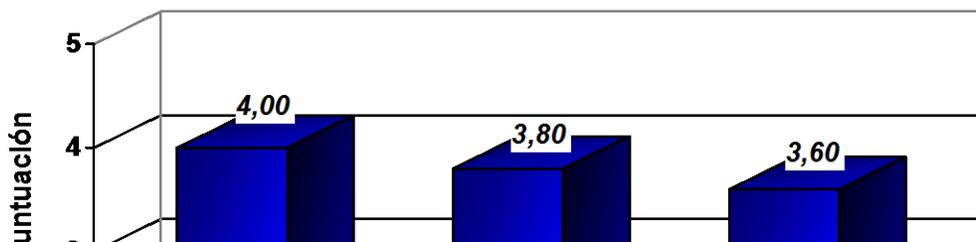
Mientras tanto, un elevado número de encuestados, se mostró indeciso en cuanto a afirmar si entre las normas de la empresa, se prohíbe cualquier tipo de comportamiento de discriminación; por ende, fue considerado como regular porque esta alternativa se encontró en un rango de entre 3 y 3.99 en la escala de valor real; alcanzando una puntuación de 3,80.

Cabe señalar, que el capítulo V de la Norma Social Accountability 8000 (discriminación), determina que la compañía no podrá efectuar ni auspiciar ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, genero, orientación sexual, participación sindical, afiliación política, o edad al contratar, remunerar entrenar promocionar, despedir o jubilar al personal; ni interferirá en el ejercicio de sus derechos a observar sus prácticas religiosas o en las necesidades de satisfacer sus necesidades que vengan determinadas por su raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación política o sindical. De igual manera, no consentirá comportamientos, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico que sea desde el punto de vista sexual coercitivo, amenazador, abusivo o explotador. Por lo tanto, se presentaron alternativas para mantener y mejorar la práctica de los requerimientos de no discriminación; puesto que ya la organización ha tomado medidas al respecto.

Dimensión: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000

Indicador: Medidas disciplinarias

Gráfico 30. Indicadores de medidas disciplinarias



Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Análisis

Ítems	S
18.- Bajo ningún concepto, está permitido la coerción mental hacia los trabajadores.	egú
19.- Contamos con normas específicas para combatir el abuso verbal.	n
20.- En la empresa no se permiten comportamientos (incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico), que sean, amenazadores para el personal.	se pue de

apreciar en el gráfico 31 el indicador de medidas disciplinarias catalogó como regular; ya que, al sumar los promedios de los ítems y dividirlos entre el número de ellos (3); se obtuvo un total de 3.8 puntos, por lo que su rango estuvo entre 3 y 3.99, en la escala de valores que establecieron las investigadoras.

El ítem 8, alcanzó un promedio de 4,00; es decir que un casi el 100 por ciento de los encuestados opinó que probablemente bajo ningún concepto, está permitido la coerción mental hacia los trabajadores. Mientras que, los

ítems 19 y 20, arrojaron promedios de 3,80 y 3.60 respectivamente; por lo que se puede afirmar que la población objeto de estudio expresó que está indeciso respecto a si en la organización se cuenta con normas específicas para combatir el abuso verbal y si no se permiten comportamientos (incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico), que sean, amenazadores para el personal.

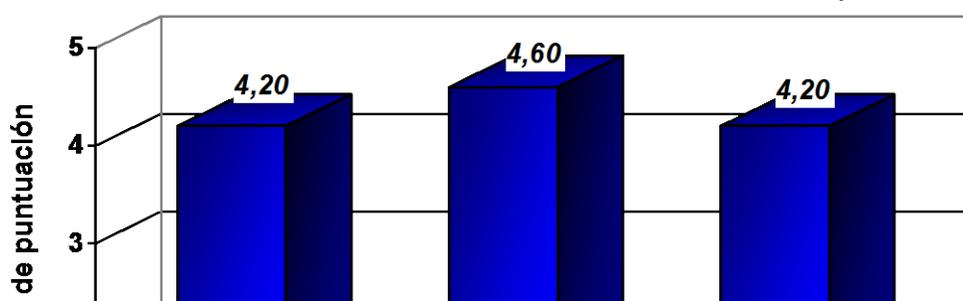
En ese sentido, la Norma Social Accountability 8000 en su capítulo VI, específica que la compañía que se desee operar bajo sus requerimientos, no utilizará ni apoyará el uso de castigos corporales, coerción mental y física ni abuso verbal; tampoco permitirá multas, amenazas de despido ni daño personal; adicionalmente, enfatiza que la compañía debe procurar que los estándares de producción sean acordes con la capacidad del empleado, aspecto éste, que según la información proporcionada por los trabajadores no se le da cabal cumplimiento.

Las deficiencias presentes en el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el indicador de medidas disciplinarias, fueron analizadas de manera individual y posteriormente se desarrollaron alternativas adaptadas a la realidad de la empresa Transporte Digimsa, C.A., para que mantenga y aplique las prácticas socialmente responsables al respecto.

Dimensión: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000

Indicador: Horario de trabajo

Gráfico 31. Indicadores de horario de trabajo



Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Análisis

El indicador horario de trabajo agrupa un total de 3 ítems, cuyo promedio

Ítems
21.- La jornada laboral de nuestros trabajadores no exceden las 44 horas semanales, tal como lo establece la ley.
22.- En la empresa se le otorga un día libre o de descanso semanal a cada trabajador.
23.- No obligamos a los trabajadores a laborar horas extras; sin embargo, en aquellos casos en los que se deba prolongar la jornada de trabajo, la empresa realiza el pago correspondiente.

global fue de 4.33. Esta ponderación, es considerada como buena en la escala de valores; puesto que su rango se encuentra entre 4 y 4.99 puntos.

El promedio más elevado, lo alcanzó el ítem 22 con 4,60 puntos. En ese contexto, la mayoría de los encuestaron testificaron que probablemente en la empresa Transporte Digimsa, C.A., si se le otorga un día libre o de descanso semanal a cada trabajador.

Mientras que, los ítems 21 y 23 lograron un promedio de 4,20 cada uno; por lo tanto, se establece que casi todos los encuestados opinaron que probablemente la jornada laboral de los trabajadores no exceden las 44 horas semanales, tal como lo establece la ley y que no obligan a los trabajadores a laborar horas extras; sin embargo, en aquellos casos en los que se deba prolongar la jornada de trabajo, se realiza el pago correspondiente.

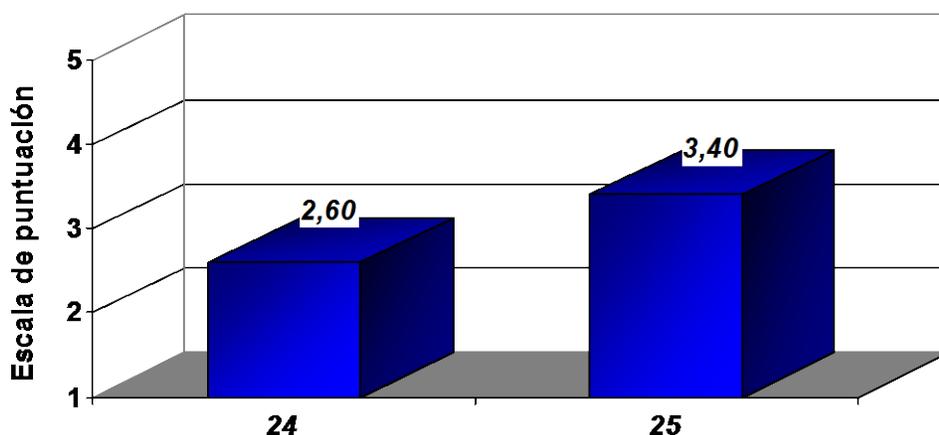
La Norma Social Accountability 8000, en el capítulo VII, referido al horario de trabajo indica que la jornada laboral normal será como la defina la ley de cada país, pero que no debe exceder de 48 horas semanales y que además, se le debe otorgar al personal un día libre por cada periodo de 7 días laborados y que todo trabajo que implique horas extras será reembolsado con paga adicional superior a la de las horas normales, pero en ningún caso deber superar 12 horas por empleado por semana; salvo en el caso de que exista un contrato colectivo negociado libremente con las organizaciones laborales.

Por lo tanto, al cotejar lo establecido en la norma con los resultados alcanzados, se puede establecer que en lo referente a al horario de trabajo, la empresa Transporte Digimsa, C.A., cumple con los requerimientos de la Norma Social Accountability 8000.

Dimensión: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000

Indicador: Remuneración

Gráfico 32. Indicadores de remuneración



Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Análisis

Los resultados presentados en el gráfico 33, revelan que el aspecto de la remuneración en la empresa Transporte Digimsa, C.A., es regular; ya que el promedio total alcanzado fue de 3 puntos, es decir que la mayoría de la población encuestada se mostró indecisa con respecto a las afirmaciones

Ítems

24.- Para garantizar la conformidad con salario devengado, se realizan encuestas para medir la satisfacción de los empleados.

25.- La remuneración otorgada a los trabajadores, se realiza tomando en cuenta sus necesidades básicas.

planteadas. Sin embargo, conviene aclarar que en el caso del ítem 25, el puntaje demuestra que quizás la remuneración otorgada a los trabajadores, se realiza tomando en cuenta sus necesidades básicas.

Mientras que, el ítem 24 indica que probablemente no se realizan encuestas para medir la satisfacción de los empleados y así garantizar la conformidad con salario devengado, por lo que este aspecto calificó como deficiente en la escala de valores, ya que su promedio fue de 2.60, ubicándose en el rango entre 2 y 2.99.

Es de hacer notar, que el contenido del capítulo VIII, de la Norma Social

Accountability 8000, determina que la compañía debe garantizar que los salarios pagados por una semana de trabajo normal cumplan siempre como mínimo las normas legales o las reglas mínimas establecidas por cada industria respectiva, de modo que sean suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal y para ofrecer cierta capacidad de gasto discrecional.

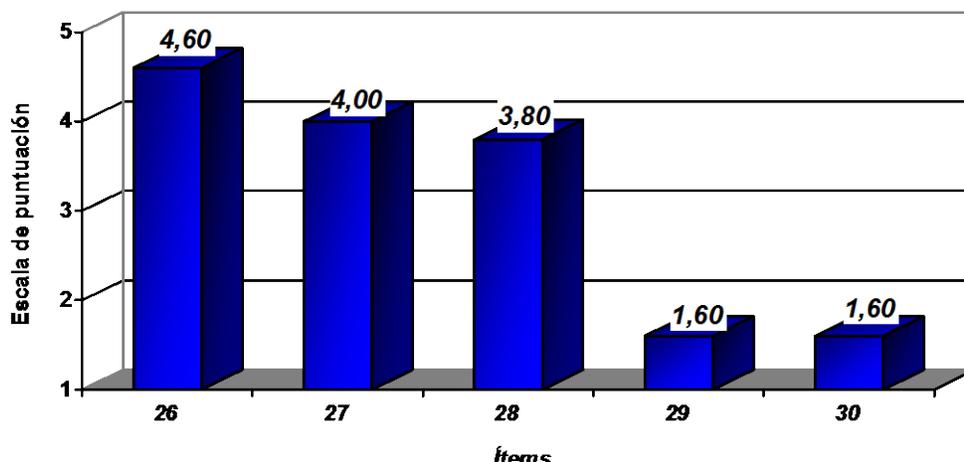
De igual manera, la administración de las compañías debe garantizar que no se hagan deducciones por razones disciplinarias y, que la composición salarial y los beneficios se detallen claramente y en forma habitual a los trabajadores; además, el pago debe ser realizado justo y a tiempo. Por otra parte, establece que se debe garantizar que no se lleven a cabo prácticas de contratación irregular, o falsificación de los programas de aprendizajes dirigidos a evitar el cumplimiento de las obligaciones legales relativas a los derechos laborales y a la seguridad social.

En consonancia con los requerimientos señalados en los párrafos precedentes y los datos proporcionados, se pudo inferir que la empresa Transporte Digimsa, C.A., debe formular mecanismos que le permitan detectar las necesidades de sus trabajadores y si el salario devengado resulta adecuado para cubrirlas, por lo que se formuló una solución a dicha necesidad en el Modelo de Gestión Empresarial propuesto.

Dimensión: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000

Indicador: Sistemas de gestión

Gráfico 33. Indicadores de sistemas de gestión



Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Análisis

El indicador de sistemas de gestión, agrupó un total de 5 ítems, lo cuales, luego de sumarse los promedios individuales y dividirlos entre la cantidad de afirmaciones (5), totalizaron un promedio de 3.12, de manera que calificaron como regular, según la escala de valores previamente

Ítems

26.- En la organización se acatan todas las disposiciones de la legislación vigente en materia laboral y de productividad.

27.- El personal es libre de elegir a un representante para facilitar la comunicación con la junta directiva.

28.- Los roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, han sido claramente definidos.

29.- Los roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, han sido divulgados a todos los miembros que la integran.

30.- En la empresa se cuenta con mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades de la norma SA 8000 y de los resultados de su aplicación.
determinada.

Con respecto a los ítems 26 y 27, los promedios fueron de 4,60 y 4,00 correspondientemente por ende calificaron como bueno; ya que un casi la totalidad de los sujetos indicaron que probablemente en la organización si se acatan todas las disposiciones de la legislación vigente en materia laboral y

de productividad y, que el personal es libre de elegir a un representante para facilitar la comunicación con la junta directiva.

Mientras tanto, el ítem 28 logró un promedio de 3,80; por lo tanto, se pudo determinar que hubo indecisión con relación a si los roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, han sido claramente definidos o no. Según la escala de valores, se encuentra en la categoría de regular.

Por último, en los ítems 29 y 30, el promedio fue de 1,60 en cada uno; es decir, que definitivamente en la empresa los roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, no han sido divulgados a todos los miembros que la integran y, tampoco se cuenta con mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades de la norma SA 8000 y de los resultados de su aplicación.

Prosiguiendo con los análisis, la norma SA 8000 capítulo IX, cuyo propósito consiste en definir procedimientos para una efectiva gestión que garantice su implementación y auditoria; establece que las políticas que rigen la organización, deberán definir lo concerniente a la responsabilidad social que se debe cumplir. Incluirá también el compromiso de acatar no solo la legislación nacional sino cualquier otro derecho aplicable y de respetar los instrumentos internacionales establecido por esta.

De la misma manera, señala que deberá existir una representación de los trabajadores, los cuales se elegirán democráticamente y que en caso de existir un sindicato, el representante para la implementación de norma puede ser del mismo; además la compañía debe contar con un representante de la alta gerencia de salud y seguridad. En cuanto a las funciones del

representante de los trabajadores, la misma será la de comunicar a la alta dirección los hechos que atenten contra los principios de la norma; lo cual está establecido también en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), como fue reseñado oportunamente.

En lo que respecta a la planeación, aplicación y divulgación de la norma; determina que la compañía ha de definir los roles y responsabilidades dentro de la estructura que permitan el cumplimiento de los estándares, garantizando que los requerimientos de la misma sean divulgados, comprendidos y aplicados por todo el personal, para lo cual se dará amplia información, comunicación, entrenamiento a todo el personal incluyendo a los ejecutivos, la alta dirección, los supervisores, los empleados y el personal operativo, de contrato tanto a termino indefinido como temporal.

También establece, que se deberá hacer seguimiento y monitoreo a las actividades y resultados de la aplicación y, que la empresa debe demostrar que sus proveedores también cumplen con los mismos estándares de calidad; es decir que en sus procesos productivos y/o de servicios no ejecutan acciones que violen los derechos establecidos por la norma (discriminación, contratación o explotación de menores de edad, pagos de salarios inadecuados, entre otros).

Para concluir, enfatiza que será responsabilidad de la compañía divulgar a todas las partes interesadas e ir creando conciencia sobre la necesidad de generar una cultura de trabajo diferente y, que la compañía garantizará las condiciones necesarias para realizar el proceso de auditoria, facilitando información, entregando registros u otros documentos inherentes a la misma.

En ese orden de ideas, tanto en la encuesta aplicada a los trabajadores como a aplicada al personal de Recursos Humanos y el Contador, revelaron una serie de deficiencias en los sistemas de gestión de la empresa Transporte Digimsa, C.A., tal como evidencia el hecho de que los roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, no hayan sido divulgados a todos los miembros que la integran, manifestándose así, una gran falla en la comunicación entre las partes que la conforman. Es por ello, que los aspectos que ameritan la aplicación de medidas correctivas, fueron tomados en cuenta en la propuesta de este trabajo.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Este estudio, tuvo como finalidad estructurar un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o

servicios de la empresa Transporte Digimsa, C.A.; para dar respuestas a las necesidades presentes en la organización, donde figura la presencia de factores de riesgo, inseguridad personal, insatisfacción, exceso de trabajo, deficiencias en las relaciones con los mandos superiores y en el trato dado, bajos niveles de satisfacción con el salario percibido, inexistencia de manuales o guías para la asignación de responsabilidades, escasa formación y actualización de conocimientos, entre otras.

En ese orden de ideas, para la empresa decidir su visión de responsabilidad social resulta importante escoger su principal foco de actuación; el cual, en este caso, son los recursos humanos. Por ello se proponen estrategias de acción, así como la capacitación y formación de nuevas conciencias y, la difusión de valores. Cabe destacar, que para que las estrategias sean puestas en práctica se utilizar algunas herramientas; en ese sentido, la Norma SA 8000, se constituye en un factor clave para tales fines; ya que su objetivo principal consiste en mejorar las condiciones del ambiente de trabajo, viabilizando acciones en el ambiente interno que produzcan mayores satisfacciones en los trabajadores.

Por lo tanto, tomando en cuenta que para la gestión de la Responsabilidad Social y la Norma SA 8000, se debe adoptar una metodología de implantación, la gerencia de la empresa Transporte Digimsa, C.A. deberá llevar a cabo una serie de acciones, las cuales se pueden resumir a través de las siguientes etapas: decisión y compromiso de la dirección, planificación de la implementación, selección del coordinador del programa, definición de la política de responsabilidad social, definición del comité para implantación, entrenamiento, divulgación y concientización para la responsabilidad social.

Es de resaltar, que el modelo de gestión empresarial que aquí se presenta, se fundamenta en los basamentos teóricos y legales expuestos en el capítulo II de esta investigación; y, los elementos que constituyen la propuesta son: objetivos, descripción de las estrategias DO, FA, FO y, DA., las cuales incluirán las acciones y tácticas a emprender, meta de cada acción, programación del tiempo, responsables de las acciones, métodos de control y monitoreo para evaluar los resultados y determinar la conveniencia de modificar o no las estrategias; finalmente se presenta el análisis de factibilidad.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Mejorar las condiciones laborales de la empresa Transporte Digimsa, C.A., mediante la adopción de una metodología basada en la Norma SA 8000.

Objetivos Específicos

Promover la creación y transferencia de prácticas socialmente responsables para la transformación del ambiente interno de Transporte Digimsa, C.A.

Fortalecer los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios de Transporte Digimsa, C.A.

Mejorar las condiciones laborales de la empresa Transporte Digimsa, C.A., a través de la implementación de una metodología basada en la Norma SA 8000 para alcanzar una cultura de calidad y excelencia en todas las

instancias y niveles de la organización.

Estructura organizativa

La empresa Transporte Digimsa, C.A., se encuentra estructurada por los siguientes departamentos:

Presidente: Sus principales funciones consisten en coordinar y centralizar todas las actividades de la organización, presentar a la Junta Directiva en asamblea general, un informe sobre la forma como hubiere llevado a cabo su gestión y sobre la marcha de la compañía y, además propone las reformas estatutarias o de otra índole que estime convenientes. Bajo su responsabilidad, se encuentra el Director General, Gerente de Compra, Gerente de Operaciones, Gerente Contable, Dpto. de Recursos Humanos, Gerente de almacenes externos

Director General: Cumple con la función de dirigir y evaluar la gestión de los gerentes de cada unidad bajo su dependencia y, fijar las pautas de coordinación aplicables por las áreas operativas bajo su dependencia, incluyendo su seguimiento y control.

Gerente de Compras: Es el responsable de la adquisición de insumos para la empresa, así como de la emisión de pedidos de compra en el plazo adecuado, el control de los plazos de entrega, estado de los artículos, recepción y condiciones de las facturas y entrega de las mismas a contabilidad para su registro, pago y contabilización y, la búsqueda de proveedores.

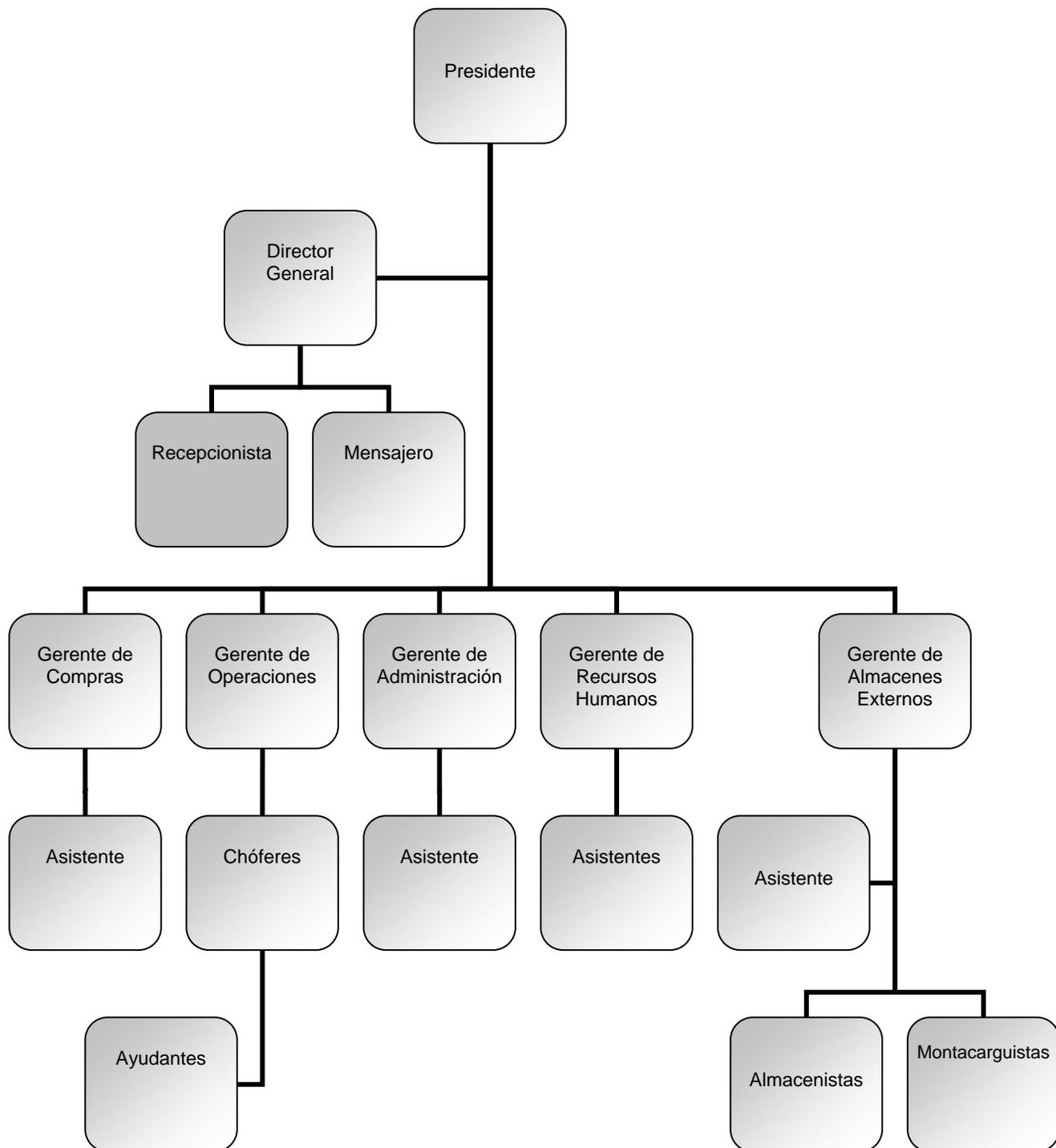
Gerente de Operaciones: Se encarga de dirigir las operaciones de despacho y transporte; es decir, prepara los pedidos para su expedición y verifica la salida de mercancía.

Gerente de Administración: Entre sus responsabilidades principales destacan el manejo de clientes, nómina, bancos y viáticos y la coordinación de la entrega de información a la empresa que realiza la contabilidad.

Gerente de Recursos Humanos: Cumple funciones inherentes a la recepción y tramitación de las diversas incidencias del personal, satisfacción de los requerimientos en materia de recursos humanos que le presenten las diversas dependencias de la empresa, establece los procedimientos de contratación y selección del personal, controla el otorgamiento de remuneraciones del personal y lleva el registro de sus modificaciones.

Para una mayor y mejor apreciación, de los distintos departamentos que conforman la empresa Transporte Digimsa, C.A., a continuación se anexa el diagrama correspondiente a su estructura organizativa, el cual fue proporcionado por la dirección general.

Gráfico 34. Estructura organizativa de Transporte Digimsa, C.A.



Fuente: Dirección General de Transporte Digimsa, C.A.

Factibilidad de la propuesta.

Para implementar el Modelo de Gestión Empresarial propuesto, en la empresa Transporte Digimsa, C.A., es preciso realizar un análisis de los recursos institucionales, económicos, técnicos y operativos requeridos. En ese orden de ideas, a continuación se presentan las factibilidades antes señaladas a fin de presentar una visión completa de la organización institucional y administrativa para la gestión, ejecución y operación de la propuesta.

Factibilidad Institucional

En lo referente a la factibilidad institucional, es posible afirmar que existen amplias posibilidades para el desarrollo del proyecto; ya que, la entidad responsable de su ejecución será Transporte Digimsa, C.A.; quien además de implementar las estrategias propuestas, tendrá la obligación, tal como lo ordena el Artículo 6, de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), de registrarse en la Tesorería de Seguridad Social en la forma que dispone la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y su Reglamento; por lo que la organización deberá cumplir con este requisito y así, coordinar sus actuaciones y cooperar entre sí para el desarrollo de la política de seguridad y salud en el trabajo.

Por otra parte, el Artículo 18, numeral 9 de la mencionada ley, señala que entre las competencias del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, figura el Calificar el grado de peligrosidad de las empresas, establecimientos, explotaciones y faenas, así como de las cooperativas y otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio.

Factibilidad Económica

La puesta en marcha de la propuesta cuenta con el absoluto apoyo y aprobación de los miembros que conforman la junta directiva de la empresa Transporte Digimsa, C.A.; quienes le expresaron a las investigadoras, que en la empresa existe una partida para sufragar los gastos extras y, en caso de ser necesario, cada uno de ellos reducirá el margen del porcentaje de beneficios o realizará un aporte; por lo que una vez presentada la propuesta, el Contador conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos, el Presidente, el Director General, el Gerente de Compra y el Gerente de Operaciones, realizará una evaluación de los costos.

Factibilidad Técnica

La dimensión de la infraestructura física de Transporte Digimsa, C.A., incluyendo el área de almacén, es apropiada para el desarrollo del proyecto. En lo referente a la tecnología posee maquinarias y equipos que facilitan las labores de los chóferes y almacenistas entre las cuales se pueden citar: Montacargas, transportes, carretillas de ruedas; sin embargo, se deberán realizar los respectivos mantenimientos a dichos equipos y adquirir los uniformes y herramientas de seguridad industrial. Del mismo modo, el personal administrativo, cuenta con computadoras, impresoras y una fotocopidora; de esta manera se puede inferir que técnicamente la propuesta es viable.

Factibilidad Operativa

Para concluir con el análisis de factibilidad, se puede aseverar que la empresa no precisa la contratación de mano de obra adicional, ya que, de momento posee el recurso humano adecuado. Sin embargo, es preciso aclarar, que la empresa deberá contratar a un especialista en salud y

seguridad laboral, para que capacite al personal materia de prevención y riesgos ocupacionales. Adicionalmente, se deberá conformar el Comité de Seguridad y Salud Laboral, el cual estará destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Descripción de las Estrategias

Seguidamente, se reseñan las estrategias DO, FA, FO y, DA., que debe desarrollar la gerencia de la empresa Transporte Digimsa, C.A., según el análisis realizado en capítulo IV.

Mejoramiento de las condiciones físicas del entorno

Según pudo apreciarse en los resultados, la ubicación y las condiciones de las áreas de trabajo son óptimas; sin embargo, la iluminación y la temperatura son elementos susceptibles a la aplicación de mejoras. Por lo tanto, el personal de Recursos Humanos y los técnicos de la empresa, deberán realizar un recorrido las diferentes áreas de trabajo, llevando anotaciones de las condiciones en que se encuentran las lámparas, los bombillos para su inmediata reparación o sustitución (medidas correctivas).

Con respecto a la temperatura, existen diversas acciones que la empresa puede llevar a cabo, la primera radica en el mantenimiento (medidas preventivas) de termostatos, para controlar posibles picos (este método también es un importante reductor de costos energéticos). Por otra parte, también puede introducir pequeños cambios como alejar al trabajador de la fuente de calor o interponer materiales poco conductivos del calor entre la fuente y el trabajador, agilizar la ventilación de las áreas de trabajo

procurando que el aire fresco entre por la parte inferior de la edificación y el caliente por la superior, instalar pantallas de material aislante, también se puede instalar un sistema de aire acondicionado pero siempre tomando en cuenta que el equipo sea de bajo consumo energético.

En lo que respecta al trabajador, la temperatura se puede controlar disminuyendo la carga metabólica resultante de la actividad física, por lo tanto, en el caso de temperaturas elevadas se les puede liberar de ropas abrigadas (usar ropa de trabajo fresca y ligera) o, por el contrario colocar indumentaria que reflecte o no conduzca el calor (si la temperatura es más bien baja).

Algunas medidas sugeridas para controlar la temperatura producto de la actividad física son: Reducción de la actividad física del trabajador mediante limitación del ritmo o establecimiento de pausas, recesos o pequeños breaks o limitar el tiempo de exposición del trabajador alternando con otros oficios no expuestos a calor, en la medida que las posibilidades lo permitan.

Utilización del marketing interno

Como bien es sabido, el marketing interno es una herramienta que permite conocer a la gerencia las principales debilidades y fortalezas presentes entre una organización y su relación con los trabajadores; y, a aunque forma de medir rápidamente el clima organizacional se consigue a través de las tasas de ausentismo y rotación, es recomendable que el Departamento de Recursos Humanos aplique instrumentos que permitan evaluar en mayor grado, cuales son las deficiencias en la organización. En función a ello, se propone el diseño y aplicación de una encuesta a los trabajadores; al menos una vez al año, de manera que permita a la

organización detectar las debilidades existentes, la cual puede basarse en el siguiente modelo:

Figura 1. Modelo de encuesta para medir el clima organizacional


Transporte
DIGIMSA, C.A.

Estimado trabajador

El presente cuestionario ha sido diseñado con la finalidad de obtener información con respecto a su percepción sobre la organización y los trabajadores. Por ello, se le solicita que responda si las situaciones que a continuación se señalan ocurren en esta organización: (1) siempre, (2) casi siempre, (3) algunas veces, (4), casi nunca o (5) nunca

1. Para llevar a cabo un trabajo, es preciso realizar muchos trámites inútiles.
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
2. Existen relaciones amistosas entre algunos empleados y los jefes, que generalmente se transforman en favoritismos o privilegios en el trabajo.
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
3. Las comunicaciones entre las diferentes áreas son fluidas
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
4. Aunque los trabajadores estén desacuerdo con los jefes, pueden expresarse sin temor a represalias
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
5. Aun cuando existen lineamientos generales para realizar un trabajo, mi jefe me brinda la oportunidad de trabajar en forma independiente.
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
6. Tengo claramente definidos cuáles los objetivos, funciones y tareas a mi cargo
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
7. Mi jefe se preocupa por estimular la cooperación entre los trabajadores a su mando.
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca

... Continuación

8. Hay un alto nivel de conflicto en mi departamento que dificulta la realización del trabajo.
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
9. La mayor parte del personal, inicia sus labores al menos media hora después de llegar y se prepara para irse media hora antes de la hora de salida.
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
10. En la selección y contratación de personal pesa más la influencia por relaciones de amistad que por el conocimiento y habilidades del postulante
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
11. Ante un reclamo del público, los trabajadores recibimos apoyo de nuestros superiores.
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
12. Mi superior es arbitrario e injusto a la hora de calificar a su personal
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
13. En esta empresa existen rumores y son más creíbles que la información oficial
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
14. En la organización es posible realizar el trabajo de una manera innovadora, lo cual permite mejorar los resultados obtenidos.
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
15. Así haga las cosas bien, nadie lo reconoce
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
16. A la hora de sacar un trabajo adelante, el personal del departamento al que pertenezco es colaborador
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
17. Estoy satisfecho con el estilo de administración existente en la organización
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
18. Mi salario es justo y adecuado a mis expectativas
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
19. En esta organización, se exige un rendimiento exageradamente alto
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca
20. La infraestructura y los equipos de trabajo son adecuados a nuestras necesidades
__ siempre, __ casi siempre, __ algunas veces, __ casi nunca __ nunca

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Los resultados de la información recogida por la encuesta, se deberán

procesar a través de un análisis estadístico, tomando en cuenta las frecuencias y porcentajes. Para ello, se recomienda el uso del programa Excel.

Adecuación de políticas salariales

Antes de realizar cualquier ajuste salarial, el Departamento de Recursos Humanos y el Contador Público de Transporte Digimsa, C.A., deben evaluar la estructura de salarios que contemple los aspectos internos a la organización (su propia política salarial), y los aspectos externos, es decir, el entorno en el cual se encuentra inserta. En lo que respecta al nivel interno, las dimensiones más relevantes y, que por lo tanto que se deben tener en cuenta a la hora de realizar un análisis son las siguientes:

Capacidad de la organización: Este factor, además de ser uno de los más importantes, es también uno en donde mayores errores cometen los empresarios en el momento de asignar los salarios; puesto muchas organizaciones no toman en cuenta su capacidad económica y ofrecen pagar un salario mayor a lo que realmente pueden.

El capital humano: Otro de los elementos que la dirección de Transporte Digimsa, C.A., deberá considerar al diseñar la política salarial y sus escalas, tanto máximas como mínimas son las características del personal (nivel profesional, experiencia, perfil de motivaciones), según la mano de obra requerida (altamente calificada, semicalificada o no calificada).

Cargo ocupado: En este aspecto, la adecuación del salario se realiza en función del cargo desempeñado por el trabajador, como se hace, cuando se hace, porque se hace, para que se hace y donde se hace; es decir, se debe

realizar una revisión de los puestos de trabajo, las funciones y responsabilidades, la cantidad de tareas, el esfuerzo requerido (físico y mental), entre otros aspectos.

Por otra parte, el análisis del entorno externo se debe realizar en función de los siguientes parámetros:

Referencias de otras organizaciones: En Transporte Digimsa, C.A., debe estudiarse el mercado y procurar que al personal le sean asignados salarios igual que el promedio de las empresas de la competencia o por encima de estos, pero nunca por debajo.

Perspectivas macroeconómicas: La política salarial en Transporte Digimsa, C.A., debe incorporar elementos de flexibilidad a fin de adaptarse a los contextos expansivos y recesivos; ya que en esas etapas la economía de las organizaciones suele verse afectada. En ese sentido, antes de que la empresa realice movimientos en los niveles de contratación o despido de mano de obra, debe considerar la realización de ajustes en las horas de trabajo bien sea incrementando las horas de trabajo y cancelar horas extras o reduciéndolas.

Una vez que se tome en cuenta los aspectos anteriormente señalados, la empresa estará en capacidad de realizar los ajustes; sin embargo, es recomendable que implemente un sistema de información para monitorear las necesidades de los trabajadores. En ese orden de ideas, se propone la formulación de cuestionarios, en donde se indague acerca de las necesidades y las percepciones que tienen los empleados de Transporte Digimsa, C.A., la compañía, a fin de otorgarle el apoyo requerido, según la magnitud del mismo. El modelo de cuestionario sugerido, se anexa a continuación.

Figura 2. Cuestionario para conocer las necesidades de los trabajadores.

	Fecha de la encuesta: ____ / ____ / ____
Nombre del Trabajador _____ Fecha de admisión: _____	
1. Cantidad de personas que dependen de su salario: _____	
2. ¿Cuántas personas viven con usted? _____	
3. Señale si posee vivienda propia o alquilada: _____	
4. ¿Cuenta con las comodidades básicas en su hogar? _____	
5. ¿Tiene vehículo propio? _____	
6. Indique el año y modelo: _____	
7.- ¿Qué opina sobre su cargo y el salario devengado? _____	
8. ¿Durante los dos últimos años ha solicitado algún préstamo a la empresa? _____	
9. De ser afirmativa su respuesta, indique el motivo: ___ Remodelación de vivienda, ___ Adquisición de vehículo, ___ Para escolarizar a su hijo (a), ___ Problemas de salud familiar ___ Otros.	
10. ¿Cómo fue la respuesta de la empresa? _____	
Gracias por su atención	

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Para concluir con las estrategias de adecuación de políticas salariales y, en consonancia con el capítulo V de la Norma SA 8000, el cual establece que la compañía no efectuará, ni auspiciará, ningún tipo de discriminación basada en los atributos como el género, se deberá realizar un análisis comparativo de los salarios percibidos por las trabajadoras y los trabajadores, tal como se muestra en la tabla 30; ya que ello, resulta útil para el diagnóstico sobre la

igualdad de oportunidades.

Tabla 30. Ficha de política salarial

 Departamento de Recursos Humanos							
Datos a recoger	Nómina	Mujeres		Porcentaje (%)	Hombres		Porcentaje (%)
		Total	Porcentaje de mujeres (% M)		Total	Porcentaje de Hombres (% H)	
Salario (total bruto/mes; base más incentivos): - Menos de 2.000 Bsf. - Entre 2.000 y 2.500 Bsf. - Entre 2.500 y 3.000 Bsf. - Entre 3.000 y 3.500 Bsf. - Entre 3.500 y 4.000 Bsf. - Entre 4.000 Bsf y más - Total							
Salario medio (total bruto /mes; base más incentivos)							
Distribución de beneficios sociales complementarios en el último año: - Vehículo - Estudios - Vivienda - Guardería - Planes de jubilación - Seguro de vida - Otros							
NOTAS:							

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

En la columna que indica nómina, se debe colocar el total de trabajadores y trabajadoras. Seguidamente se escribe el total de mujeres, y su representación en porcentaje; de igual manera se hará con los hombres. Luego, en la fila denominada salario (total bruto/mes; base más incentivos), se debe especificar si el salario devengado es Menor de 2.000 Bsf., o se encuentra entre las demás escalas señaladas, tanto para mujeres como para

hombres.

La fila de salario medio (total bruto /mes; base más incentivos), es para señalar la media salarial y, finalmente la distribución de beneficios sociales complementarios en el último año; se realiza para conocer los beneficios otorgados para la adquisición de vehículo, estudios, vivienda, guardería, planes de jubilación, seguro de vida u otros. En todos los casos se debe clasificar los beneficios entre mujeres y hombres.

Adicionalmente, se puede evaluar si existen diferencias salariales entre ambos sexos, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 31. Ficha para comprobar diferencias salariales

	Departamento de Recursos Humanos		
Categoría Profesional	Porcentaje de Mujeres (% M)	Salario medio	
		Mujeres	Hombres
Personal Directivo			
Personal con mando intermedio			
Personal administrativo			
Personal cualificado			
Personal no cualificado			
Total			

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Esta ficha, busca establecer cuantas mujeres y hombres ocupan cargos directivos, mandos intermedios y administrativos, así como también cuántos son cualificados y cuantos no y, los respectivos porcentajes.

Evaluación de riesgos laborales

A fin de dar cumplimiento a lo establecido en el capítulo III de la Norma SA 8000, referido a la Salud y Seguridad en el Trabajo y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), el personal de Recursos Humanos conjuntamente con el Contador Público y algunos colaboradores de la empresa Transporte Digimsa, C.A., deberán realizar una evaluación sobre todos los elementos que pueden resultar riesgosos para la vida de los empleados. En ese contexto, en la figura siguiente se incluye un modelo con procedimientos generales de organización y control en materia de seguridad y salud laboral correspondientes a los distintos elementos del sistema de gestión.

Figura 3. Evaluación de condiciones de salud y seguridad en el trabajo
... Continuación

ítem	si	no
1. Se provee de agua potable a los trabajadores		
2. Se utiliza indumentaria de trabajo		
3. Se registra y controla la entrega de estos elementos		
4. Se usan equipos de protección personal		
5. Se utiliza protección adecuada en la cabeza, ojos y oídos		
6. Se utiliza una adecuada protección de las extremidades		
7. Se usa una adecuada protección de vías respiratorias		
8. Se utiliza protección adecuada contra riesgos de caídas		
9. Las herramientas manuales poseen condiciones de uso seguras		
10. Los empleados son capacitados para su correcto uso		
11. Las conexiones tienen puesta a tierra		
12. Poseen protección eléctrica adecuada		
13. Los cables y conexiones están en buenas condiciones		
14. Existen circuitos o ramales eléctricos con sobrecarga		
15. Se cuenta con lámparas de emergencia		
16. Los cableados están adecuadamente canalizados		
17. Se realiza medición periódica de resistencia a tierra		
18. Existen partes bajo tensión expuestas a la humedad		
19. Existen conectores y contactos eléctricos defectuosos		
20. Se realizan mediciones de resistencia de puesta a tierra periódicamente.		
21. Se adoptan medidas para eliminar la electricidad estática		
22. Se llevan a cabo mediciones de niveles lumínicos		
23. La iluminación en todos los puestos de trabajo es suficiente		
24. Los pasillos internos están adecuadamente iluminados		
25. Existe un plan de emergencia y evacuación		
26. El plan ha sido divulgado a todo el personal		

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

ítem	si	no
27. Los sistemas de almacenaje permiten una adecuada circulación de personas		
28. Se puede realizar la limpieza sin el desplazamiento de objetos		
29. Las estibas a granel están contenidas		
30. Los productos que son incompatibles están debidamente separados		
31. Se identifican los productos de alto riesgo		
32. Los espacios de trabajo están en condiciones de orden y limpieza		
33. Existen suficientes elementos para el depósito de residuos		
34. Hay una adecuada ventilación de aire		
35. Existe señalización de seguridad e higiene		
36. Las vías de salida de emergencia están señalizadas		
37. En los sitios de alto riesgo existe señalización de prohibición		
38. Los elementos salientes y obstáculos están protegidos y señalizados		
39. Existe sistema de alarma contra incendios		
40. El sistema de detección es automático		
41. Se cuenta con equipos de extinción portátil suficientes y adecuados		
42. Se realiza un control periódico a los extintores		
44. Los baños y vestuarios se encuentran en condiciones de higiene		
45. Los sanitarios están clasificados de acuerdo a la cantidad y sexo del personal		
46. En los montacargas se identifica en forma visible la carga máxima		
47. Existe un registro de mantenimiento preventivo		
48. Existe señalización de restricción para personas en el área de montacargas		
49. Se imparte capacitación al personal en materia de salud y riesgo de trabajo.		
50. Existe constancia escrita de la capacitación		
52. Se cuenta con plan anual de capacitación		
53. La capacitación se realiza con la frecuencia adecuada		
54. Existen botiquines de primeros auxilios en los transportes y dentro de la empresa, de acuerdo a los riesgos existentes		
55. Los vehículos de transporte y carga poseen los seguros obligatorios		
56. Los vehículos y conductores cumplen con la reglamentación vigente		
57. Se realiza servicio de mantenimiento		
58. Las condiciones del sistema de frenos, espejos retrovisores, luces, silenciadores, cinturones de seguridad son adecuadas.		
59. Se exigen exámenes preocupacionales		
60. Los trabajadores se realiza exámenes periódicos		
61. Se cuenta con un comité de higiene y seguridad interno		
62. Existe un plan de mantenimiento de elementos de protección personal		
63. Existen manuales de normas y procedimientos de seguridad		
64. Se realizan evaluaciones de accidentes laborales ocurridos		

De la misma manera, se propone que el Gerente de Recursos Humanos tome en cuenta las sugerencias de los trabajadores, quienes además de conocer mejor los riesgos a los cuales están expuestos para la realización de sus funciones cotidianas, también están en capacidad de notificar las debilidades en las normas o medida de seguridad; ya que, aún cuando se

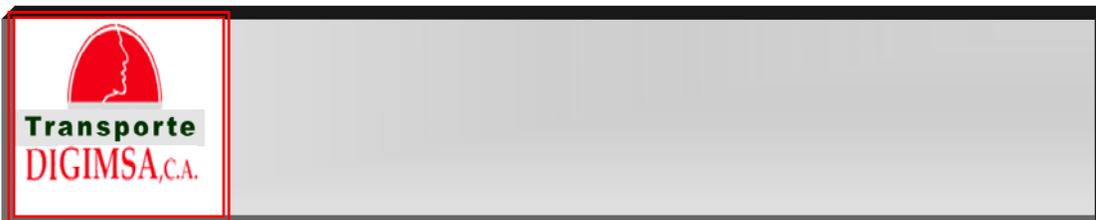
conforme un comité de seguridad, si dicho comité no ejerce las funciones de forma adecuada, eso afectaría que quizás las normas no se estén cumpliendo y la empresa no tuviese conocimiento de esa situación. Para tal fin, se propone implementar el uso de un buzón de sugerencias, cuyo formato puede ser como muestra el siguiente modelo:

Figura 4. Formato de sugerencias para optimizar la seguridad laboral

	Fecha de la encuesta: ____ / ____ / ____
Departamento de Recursos Humanos	
Nombre del Trabajador: _____ Departamento _____	
Estimado Trabajador.	
Con la finalidad de optimizar la seguridad laboral, se le solicita que responda el siguiente cuestionario.	
1. ¿Cuáles son los riesgos que observa en su puesto de trabajo? ¿Por qué?	
2. ¿Cuáles son las medidas que toma para el control de dichos riesgos?	
3. ¿Qué medidas correctivas le adicionaría?	
4. ¿Considera que el personal adscrito a su área de trabajo posee información y entrenamiento suficiente para la prevención de riesgos? Sustente su respuesta	
5. Señale las debilidades observadas en el cumplimiento de alguna norma o medida de seguridad dentro de la organización	
Gracias por su atención	

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Una vez evaluados los riesgos laborales y, tomado en cuenta las sugerencias de los trabajadores es preciso que se comiencen a implantar normas de salud e higiene ocupacional. En ese orden de ideas, se propone el siguiente modelo de manual de procedimientos.





Transporte
DIGIMSA, C.A.

Procedimientos para realizar el trabajo en condiciones de seguridad.

Sec.: I

Pág.: 2/17

Procedimientos para realizar el trabajo en condiciones de seguridad

Responsables:

Linares, Leonela
Ramírez, Elizabeth
Sánchez, María Carolina

Valencia, Septiembre del 2011

		Versión	Fecha
		Sec.: I	Pág.: 3/17
			mbre 2011

CONTENIDO

SECCIONES	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO.....	4
III. ALCANCE.....	4
IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
V. LINEAMIENTOS GENERALES.....	6
VI. PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EL TRABAJO EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.....	9
VII. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR EL TRABAJO EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.....	11
VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	14
IX. AUTORIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EL TRABAJO EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.....	15
X. COMITÉ DE NORMATIVIDAD.....	16
XI. SIMBOLOGÍA Y SIGNIFICADO.....	17

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

I. INTRODUCCIÓN

Los elevados riesgos de salud y seguridad a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, es un tema de vital importancia para cualquier empresa que desee operar bajo criterio de la Normas SA 8000. De igual manera, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), ordena a las organizaciones, tomar las medidas respectivas para la prevención de accidentes laborales.

El transporte de carga pesada, comprende las actividades de manipulación, almacenamiento y carga de productos que, en caso de no tomarse las medidas necesarias, pueden exponer la salud y la integridad de los trabajadores a elevados riesgos de; por lo cual, las empresas que dan cuenta del sector deben dar cumplimiento a las normativas de seguridad e higiene laboral vigentes y equipar a todos los miembros con uniformes, botas, protección de las extremidades, cascos, guantes y demás equipos para desarrollar sus labores de manera higiénica y segura.

Una de las problemáticas que enfrenta el la empresa Transporte Digimsa, C.A., en la prestación de sus servicios, es justamente la dotación de equipos de seguridad industrial; así como la capacitación del personal en materia de prevención de riesgos laborales. En ese contexto, en este documento se desarrollan lineamientos para la adecuada prestación del servicio y se establecen los responsables y acciones prioritarias con el fin de dar respuesta a

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

la seguridad e higiene del personal encargado del transporte.

	Procedimientos para realizar	Versión	Fecha
		Sec.: IV	Pág.: 5/17 mbre
			2011



II OBJETIVO

Llevar a cabo un control efectivo y adecuado del manejo y transporte de carga pesada, de acuerdo a las normas de seguridad e higiene establecidas en las leyes, de manera eficiente y oportuna.

III ALCANCE

Los presentes procedimientos están dirigidos al personal que labora en la empresa de Transporte Digimsa, C.A.; ubicada en la ciudad de Valencia; por lo tanto, los procedimientos que se indican deberán extenderse hacia todos sus miembros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

		Sec.: V	Pág.: 6/17
	<i>Procedimientos para realizar trabajo en condiciones de seguridad</i>	Version 0	Fecha Septiembre 2011

IV.
DOC

UMENTOS DE REFERENCIA

Este instrumento, fue confeccionado bajo basamentos legales vigentes, entre las cuales se pueden citar:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de Diciembre, de 1999.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Gaceta Oficial N° 38.236, de fecha 26 de Julio de 2005.
- Ley Orgánica del Trabajo Gaceta Oficial N° 5.152, de fecha 19 de Junio, de 1997
- Norma SA 8000 publicada en 1997 y modificada en el 2001
- Demás Leyes y Normativas aplicables.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimientos para realizar	Versión	Fecha
	Sec.: V	Pág.: 7/17	Nombre
			2011

V. LINEAMIENTOS GENERALES

1. El Departamento de Recursos Humanos, conjuntamente con el Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A., deberá:
- Llevar a cabo actividades de inspección, a fin de verificar el cumplimiento de los ordenamientos jurídicos en la materia de seguridad e higiene laboral y, en su caso, tomar las medidas correspondientes.
 - Designar al personal necesario para la conformación del Comité de Seguridad.
 - Dotar al personal de útiles y en general todo el material indispensable para efectuar sus actividades y proporcionar los elementos de protección personal a sus chóferes, libres de costo, los cuales deben ser adecuados al riesgo a cubrir (algunos elementos básicos de salud y seguridad ocupacional son: Botiquín de primeros auxilios (Agua oxigenada, merthiolate, vendas, tela adhesiva, gasa, entre otros), manual de seguridad, formularios para la anotación e investigación de los accidentes, fichas de seguridad, uniformes, zapatos de seguridad, guantes, y tapabocas y extintores.
 - Realizar las gestiones pertinentes para adiestrar al personal para que adopte las medidas de prevención de riesgos laborales en el puesto de trabajo; así como para el correcto empleo de los equipos y herramientas, a objeto de mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

		Versión	Fecha
		Sec.: V	Pág.: 8/17



reconoce los riesgos asociados a la actividad en la que se derivados del manejo de equipos de elevación y transporte: (atrapamiento, cortes, sobreesfuerzos, vibraciones, ruidos, entre otros); riesgos derivados del manejo de cargas y la aplicación de fuerzas (caídas de objetos, lesiones musculares y esquelética); riesgos de explosión e incendio; riesgos derivados de la exposición a agentes químicos, físicos y biológicos (contacto con material en descomposición); riesgos derivados de las características del lugar de trabajo (escaleras, plataformas de trabajo, superficies de tránsito, entre otras); riesgos derivados de las instalaciones de suministro (energía eléctrica, , agua, gases aire comprimido); riesgos derivados de la realización del trabajo.

- Verificar que el personal aplica las medidas de prevención y protección adecuada a los riesgos derivados de su actividad: Reconocer los distintos medios de protección colectiva aplicados a los diferentes tipos de riesgos (resguardos, protecciones, barreras inmateriales, ventilación general, extracción localizada, por citar algunos); distinguir los distintos tipos de equipos de protección individual adecuados a cada riesgo (protección de la cabeza, respiratoria, de cara y ojos, del tronco y extremidades, protección frente a caídas, frente a ruido y vibraciones, protecciones especiales ante riesgos químicos , biológicos u otros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



 <p>Transporte DIGIMSA, C.A.</p>	<p>Procedimientos para realizar el trabajo en condiciones de seguridad</p>	<p>Sec.: VI</p>	<p>Pág.: 9/17</p>
		<p>Versión</p>	<p>Fecha</p>
		<p>0</p>	<p>Septiembre 2011</p>

2. - El Comité de Seguridad y Salud Laboral, debe asegurarse de que el personal esta capacitado para identificar las posibles situaciones de emergencia y su intervención en las mismas, reconocer los síntomas de intoxicaciones y distintos tipos de lesiones y aplicarlas técnicas de primeros auxilios, aplicar procedimientos de trabajo seguros.

- Finalmente, es competencia del Comité de Seguridad y Salud Laboral vigilar el mantenimiento del equipo de seguridad y las herramientas de trabajo.

3.- Es responsabilidad de la Subgerencia técnica operativa de la empresa Transporte Digimsa, C.A., velar porque el vehículo de transporte y el chofer tengan la autorización sanitaria vigente y por el cumplimiento de la dotación de elementos de trabajo y seguridad al personal.

4.- El personal debe:

- Portar los implementos de seguridad industrial y estar debidamente uniformados
- Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los equipos y accesorios.

5.- Los chóferes deberán:

- Portar los implementos de seguridad industrial y estar debidamente uniformados
- Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los equipos y accesorios.
- Lavar los vehículos al final de la jornada semanal; el lavado no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes de agua.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

VI. PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EL TRABAJO EN CONDICIONES DE SEGURIDAD

Responsable	Actividad	Descripción de la actividad
 <p>Transporte DIGIMSA, C.A.</p> <p>Digimsa, C.A.</p>		Sec.: VI Pág.: 10/17
		<p>jurídicos en la materia de seguridad e higiene laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Designar al personal para la conformación del Comité de Seguridad - Dotar al personal de útiles y en general todo el material indispensable para efectuar sus actividades y proporcionar los elementos de protección personal a sus chóferes, libres de costo, los cuales deben ser adecuados al riesgo a cubrir. - Realizar las gestiones pertinentes para adiestrar al personal en medidas de prevención de riesgos laborales y el correcto empleo de los equipos y herramientas.
	El Comité de Seguridad y Salud Laboral	02
Subgerencia técnica operativa de la empresa Transporte Digimsa, C.A.	03	<ul style="list-style-type: none"> - Velar porque el vehículo de transporte y el chofer tengan la autorización sanitaria vigente. - Velar por el cumplimiento de la dotación de elementos de trabajo y seguridad al personal.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

VI. PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EL TRABAJO EN CONDICIONES DE SEGURIDAD

	Procedimientos para realizar	Versión	Fecha
	<i>el trabajo en condiciones de</i>	Sec.: VII	Pág.: 11/17 mbre
			2011



Transporte
DIGIMSA, C.A.

ad		Descripción de la actividad
Personal responsable del transporte de carga pesada y demás trabajadores	04	<ul style="list-style-type: none"> - Portar los implementos de seguridad industrial y estar debidamente uniformados. - Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los equipos y accesorios.
Chóferes	05	<ul style="list-style-type: none"> - Portar los implementos de seguridad industrial y estar debidamente uniformados. - Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los equipos y accesorios. - Deberán lavar los vehículos al final de la jornada semanal; el lavado no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes de agua.

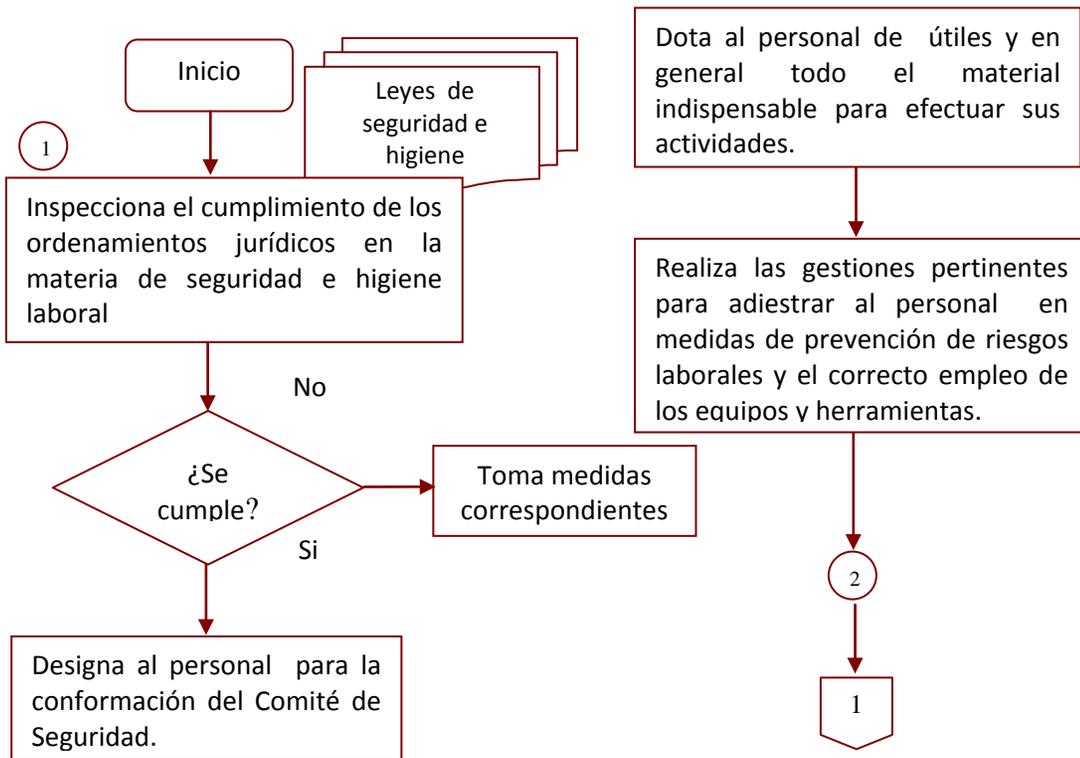
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

VII. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR EL TRABAJO EN CONDICIONES DE SEGURIDAD





anos
 porte Digimsa, C.A.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

VII. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR EL TRABAJO EN CONDICIONES DE SEGURIDAD

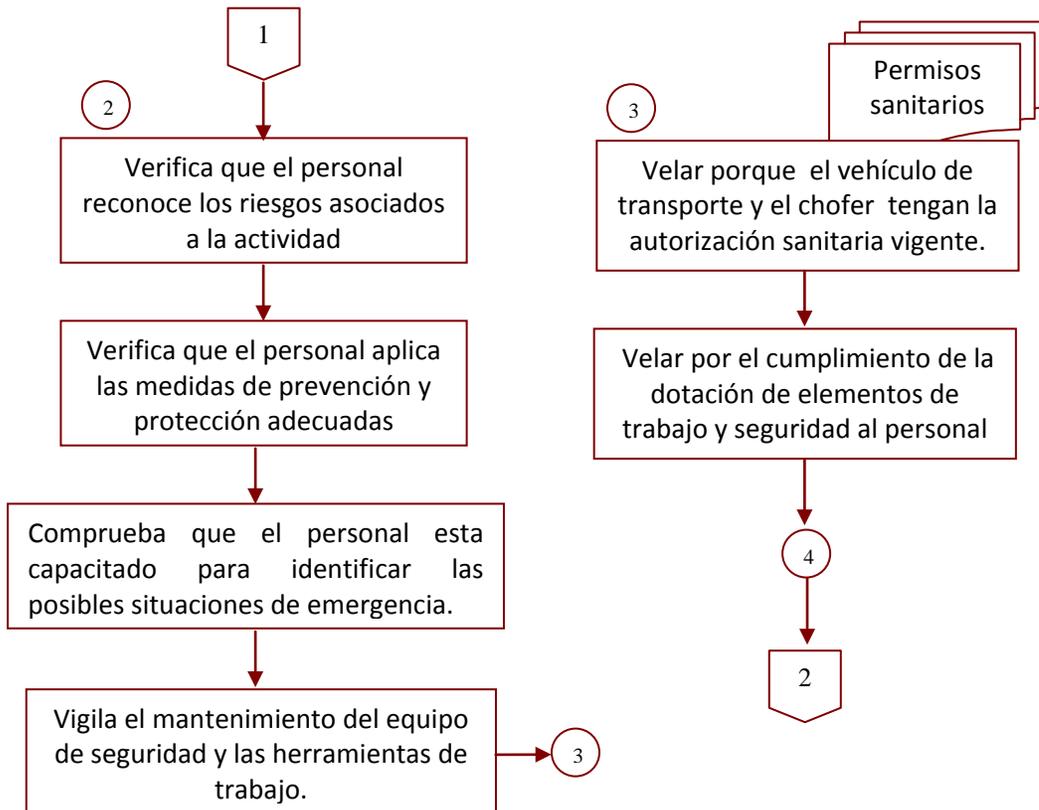
	Procedimientos para realizar	Versión	Fecha
		Sec.: VII	Pág.: 13/17
			2011



Transporte
DIGIMSA, C.A.

Salud y Seguridad

Subgerencia técnica operativa
De Transporte Digimsa, C.A.

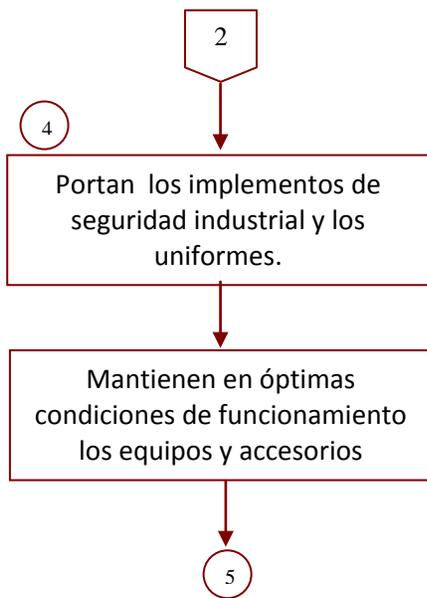


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

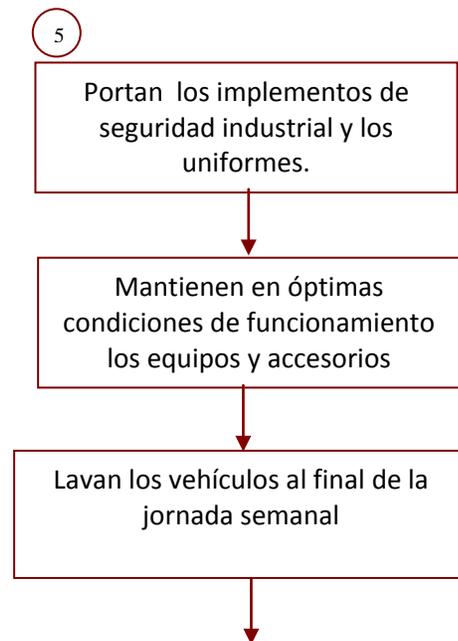
VII. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR EL TRABAJO EN CONDICIONES DE SEGURIDAD



Trabajadores



Chóferes



Elaborado por:	Revisado por:	Fin
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimientos para realizar el trabajo en condiciones de seguridad	Versión 0	Fecha Septiembre 2011
--	--	--------------	-----------------------------

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CAPACITACIÓN: Conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.

ENTRENAMIENTO: Proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual el personal del servicio de recolección de desechos sólidos adquiere conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos

EQUIPO DE SEGURIDAD: Comprenden todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños, que emplean los trabajadores para proteger su cuerpo o alguna parte de el, contra posibles lesiones ante riesgos específicos del trabajo.

HIGIENE Y SEGURIDAD: Actividades destinadas a la prevención de la fuerza laboral, cuyo objetivo es garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados.

MEDIDAS DE SEGURIDAD: La adopción y ejecución de disposiciones que dicten las autoridades, encaminadas a evitar daños al personal que presta el servicio de recolección de desechos sólidos. Las medidas de seguridad tienen carácter preventivo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

IX. AUTORIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EL TRABAJO EN

	<p align="center">Procedimientos para realizar el trabajo en condiciones de seguridad</p>	Sec.: X	Pág.: 16/17
		Versión 0	Fecha Septiembre 2011

CONDICIONES DE SEGURIDAD

El presente documento fue autorizado por el comité de normatividad de la entidad en su primera sesión ordinaria, mediante acuerdo N° 1/IX/2011, celebrada el ____ de ____ del 2011

Elaborado por:

Linares Leonela

Ramírez Elizabeth
Revisado por:

Sánchez Maria Carolina

Aprobado por:

Lic. XXXXXXXXXXXXXXX
Titular de la Dirección de Transporte Digimsa, C.A.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

		Versión	Fecha
 Transporte DIGIMSA, C.A.		Sec.: XI	Pág.: 17/17 mbre
			2011

**X. COMITÉ DE NORMATIVIDAD
REGISTRO DE NORMATIVIDAD INTERNA**

Información General

Nombre del documento: Procedimientos para la recolección de desechos sólidos no peligrosos de origen doméstico y comercial en condiciones de seguridad

Número de Sesión del Comité de Normatividad: PR/01/2011

Número de Acuerdo: X/X/2011

Fecha de Autorización: ____ de _____ de 2011

Fecha en que entra en vigencia: ____ de _____ de 2011

Total número de páginas: 17

Número de Revisión del documento: 1era

Responsables de la elaboración del documento: Linares Leonela, Ramírez Elizabeth, Sánchez María Carolina

Linares Leonela
C.I. 20.515.655

Ramírez Elizabeth
C.I. 16.185.507

Sánchez María Carolina
C.I. 15.736.037

Observaciones:

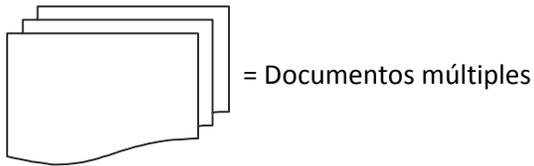
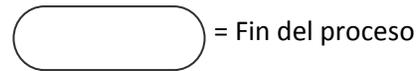
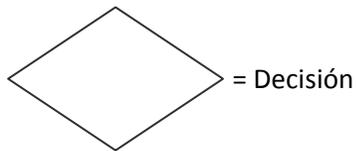
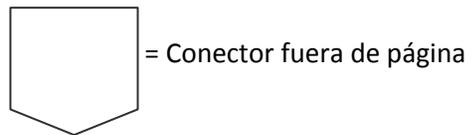
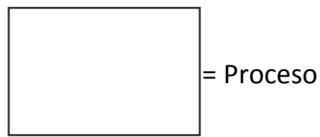
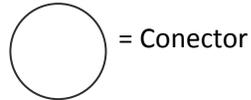
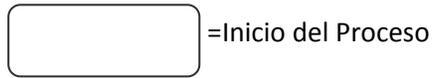
La difusión y supervisión de la aplicación del documento, es responsabilidad de la empresa Transporte Digimsa, C.A.; así como también, su revisión y actualización.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Procedimientos para realizar el trabajo en condiciones de seguridad	Versión 0	Fecha Septiembre 2011
--	--	--------------	-----------------------------

**VIII.
SIM
BOL
OGÍ**

A Y SIGNIFICADO



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Desarrollo de sistemas de integración y organización de Recursos Humanos

Tal como señala Chiavenato (2007b), para el desarrollo de un sistema de integración de Recursos Humanos, se debe tener en cuenta el reclutamiento de personal y la selección de personal; mientras que, la organización de recursos humanos abarca el diseño de puestos, la descripción y análisis de puestos y la evaluación del desempeño por lo tanto, para planificar los recursos humanos de la empresa Transporte Digimsa, C.A.; se atenderán los siguientes aspectos:

En primer lugar, se debe realizar un cálculo del índice de rotación del personal, el cual se entiende como la relación entre el ingreso y egreso de personal en la organización. Una de las fórmulas para el cálculo de dicho índice se presenta a continuación:

RP= rotación de personal

$$R P = \frac{\text{Número de bajas en el año} \times 100}{\text{Prom. de personas que trabajan durante el año}} - \text{Número inevitable de bajas}$$

Si el índice de rotación de personal se multiplica por el número total de empleados que existían al comienzo del periodo determinado (en este caso, actualmente hay 100 empleados) y se divide entre 100, se obtiene el número de salidas probables para el periodo, lo cual proporcionará una visión del número de personas a contratar en ese tiempo. Por otra parte, también es importante, calcular el número de personas que se jubilarán en el periodo, así como las necesidades de mano de obra, producto del crecimiento de la empresa, ya que ello se revierte en aumento o disminución de nuevos puestos de trabajo.

De esta manera, en función a los procesos de reclutamiento y selección de personal se propone que el departamento de Recursos humanos, conjuntamente con el Contador se encarguen de buscar a los candidatos, empleando para ello, distintos medios como los colaboradores dentro de la misma empresa, recomendaciones, el uso de los servicios de agencias de colocación, a través de la publicidad o mediante el contacto de estudiantes universitarios o colegios profesionales para el caso de mano de obra calificada. Seguidamente, en la figura 4 se muestra una guía de la información que se debe incluir para la solicitud de personal.

Figura 5. Modelo información para solicitud de personal

 Transporte DIGIMSA, C.A.	Lugar y fecha de la solicitud: (Ciudad, día, mes, año)
Departamento solicitante: (Gerencia de Compra, Gerencia de Operaciones, Dpto. de Contabilidad, Dpto. de Recursos Humanos o Gerencia de almacenes externos)	
Cargo a ocupar: (almacenistas, chóferes, asistentes, montacarguistas, recepcionista, ayudantes, mensajero o auxiliares en cualquiera de la las gerencias)	
Número de plazas requeridas: (señalar la cantidad de personas requeridas).	
Motivo por el que se solicita: (generalmente por expansión)	
Duración de la vacante: (señalar si es trabajo temporal o fijo)	
Fecha de inicio y término de la vacante: (colocar si es para iniciar de inmediato o no; en el caso de trabajo temporal se indicará inicio y culminación del contrato)	
Tipo de jornada y horarios: (jornada diurna o nocturna, los horarios y los días)	

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Entre las cuestiones que el Departamento de Recursos Humanos, debe efectuar para la toma de decisiones de contratación figuran:

- Determinar el perfil ocupacional: Consiste en la descripción de las características generales del puesto vacante, entre las cuales figuran la identificación del cargo, relaciones de autoridad y dependencia, la función básica o principal, así como la determinación de las características personales que deberán exigirse a quien lo desempeñe. Se trata entonces, de definir o determinar cuales serán las competencias y características necesarias para ocupar el cargo.

En ese orden de ideas, primer paso que debe realizar la empresa Digimsa, C.A., antes de realizar una contratación, es determinar qué es exactamente lo que está buscando, qué habilidades y conocimientos debe reunir el aspirante a ese puesto; de manera que, para definir el puesto tendrá que responderse las siguientes interrogantes: ¿Qué tareas y responsabilidades principales debe desempeñar el candidato?, ¿Cuáles son las habilidades y características personales requeridas para el cargo?, ¿Cuál es la formación y experiencia requerida para ocupar el puesto?, ¿Cómo es el estilo de dirección y cuáles son sus implicaciones en una relación laboral efectiva? Y, ¿Cuáles son los factores clave de la cultura de la organización?

Las informaciones necesarias para llevar a cabo un efectivo análisis del puesto, abarcan por tanto, aspectos como la identificación y naturaleza del puesto, la descripción del puesto y los requerimientos de capacidad. Con respecto a la identificación y naturaleza del puesto; se deberá identificar el puesto, localizar su ubicación departamental, definir el tipo de trabajo, (si corresponde al trabajo cualificado semicualificado, o no cualificado). En esta etapa se determinará si el título del nombramiento concuerda con la función específica. Seguidamente, se procederá a describir el trabajo; es decir, se debe obtener información referente a qué trabajo específico tiene signado el puesto y al esfuerzo físico y/o mental requerido para su ejecución.

Por lo tanto, la descripción del trabajo deberá proporcionar datos que permitan determinar cómo se ejecuta el trabajo. Por último, en lo referente a los requerimientos de capacidad, se deben valorar las diferentes tareas del trabajo y determinar su nivel de complejidad y dificultad, a fin de poder definir los requerimientos de capacidad y experiencia necesarios para desempeñar efectivamente el trabajo.

- Prosiguiendo con los aspectos para la selección del personal, en la empresa se deberán depurar solicitudes: Inmediatamente después de que concluya la evaluación, el entrevistador deberá registrar las respuestas específicas y sus impresiones generales sobre el candidato; para facilitar el proceso de selección.

- Evaluar a los candidatos: Para ello debe valerse de técnicas como la entrevista personal, evaluación psicométrica, pruebas específicas de aptitudes como: test de inteligencia tanto abstracta como manipulativa, test de capacidad verbal, test de capacidad administrativa, test de pensamiento lógico-analítico, test de capacidad numérica y de cálculo, test de resistencia a la fatiga, test de atención, test de capacidad memorística, entre otros. Todo ello en función de conocer aspectos como la personalidad, motivación e intereses y asertividad, para garantizar una correcta selección.

- Adicionalmente, se deberán verificar antecedentes y/o referencias: Ello minimiza la probabilidad de incorporar a la nómina a personas no idóneas que puedan generar múltiples inconvenientes, riesgos y gastos innecesarios a la empresa. Por lo tanto, se deberán verificar aquellos datos importantes como el domicilio de la persona que postula o hará trabajos en su compañía, sus antecedentes comerciales, personales y referencias.

- Toma de decisiones: Es el resultado final del proceso de; por lo tanto, si los elementos anteriores a la selección se consideraron cuidadosamente y los pasos de la selección se llevaron de forma adecuada, existen altas probabilidades de que el nuevo empleado sea idóneo para el puesto y lo desempeñe de manera productiva.

Otro aspecto de gran relevancia para la integración de Recursos Humanos, lo constituye la evaluación del desempeño, el cual se usa para medir el grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. Por ello, seguidamente se plantea un formato para la evaluación del desempeño.

Figura 6. Formato para la evaluación del desempeño

					
Nombre de la persona a evaluar:			Cargo		
Departamento			Jefe inmediato		
Fecha			Período evaluado		
Motivo de la evaluación:					
Instrucciones: Lea detenidamente los factores a evaluar y marque con una “X” en la escala que mejor describa el desempeño del trabajador durante el periodo evaluado. Al final del formato, deberán anotarse los datos que se solicitan.					
ÍTEM	Siempre	<i>Casi siempre</i>	<i>Regularmente</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Nunca</i>
1. Ha mostrado dedicación en el desarrollo de las tareas encomendadas					
2. Superó los objetivos y metas establecidas para el cumplimiento de sus funciones					
3. Cumplió con su asistencia al área de trabajo					
4. Acató los lineamientos y normas establecidas para el cumplimiento de las funciones que se le asignaron					

... Continuación

ÍTEM	Siempre	Casi siempre	Regularmente	Algunas veces	Nunca
5. Logró la máxima optimización del tiempo y los recursos utilizados para el cumplimiento de los objetivos y metas programados.					
6. Cumplió puntualmente los horarios de trabajo establecidos					
8. Demostró mucha honradez en el desempeño de sus funciones					
9. El comportamiento hacia sus compañeros de trabajo y superiores demostraron cortesía y respeto.					
10. Se caracterizó por conocer y dominar plenamente el contenido de su función, técnicas, habilidades y procedimientos requeridos y los aplicó con alto grado de eficacia					
11. Demostró discreción en el uso de información confidencial.					
12. Siempre permaneció en su área de trabajo y se pudo localizar.					
13. Demostró iniciativa y capacidad para generar acciones oportunas, asumiendo los riesgos necesarios					
14. Cuenta con la experiencia, educación general y adiestramiento especializado					
15. Tiene velocidad para dominar nuevos Procedimientos, capta las explicaciones y retiene los conocimientos					
Observaciones:					

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Para finalizar con el desarrollo de sistemas de integración de Recursos Humanos, seguidamente se propone un formato para detectar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal que labora en la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Figura 7. Formato para detectar necesidades de capacitación



Nombre de la persona a evaluar:		Cargo				
Departamento		Jefe inmediato				
Fecha		Período evaluado				
Motivo de la evaluación:						
Instrucciones: Lea detenidamente los factores a evaluar y marque con una “X” en la escala que mejor describa el desempeño del trabajador durante el periodo evaluado. Al final del formato, deberán anotarse los datos que se solicitan.						
ÍTEM	Siempre	Casi siempre	Regularmente	Algunas veces	Nunca	
1. Guía a través del ejemplo y contribuye con el éxito propio y de su equipo de trabajo						
2. Toma las acciones y decisiones pertinentes de manera oportuna						
3. Evita distraerse y sincroniza el pensamiento con la acción.						
4. Reúne y analiza toda la información disponible para crear una propuesta diferente y efectiva						
5. Se esfuerza en aprender y aplicar sus conocimientos en su trabajo diario para mejorar su desempeño.						
6. Es observador y analiza de forma objetiva el entorno.						
7. Atiende los conflictos directamente sin postergarlo y busca soluciones adecuadas que satisfagan a las personas involucradas						
8. Aplica la estadística y la matemática, de ser el caso, para la presentación de resultados en los trabajos que realiza						
9. Utiliza el razonamiento lógico para plantear y solucionar problemas a partir del análisis e interpretación de datos						
10. Reconoce fuerzas impulsoras y restrictivas						
11. Demuestra capacidad para asimilar las actividades encomendadas y cumplirlas minuciosamente						

... Continuación

ÍTEM	Siempre	Casi siempre	Regularmente	Algunas veces	Nunca
12. Integra correctamente los nuevos conocimientos a los ya existentes					
13. Manifiesta disposición para trabajar y apoya al equipo					
14. Propicia el compromiso de cada integrante de su equipo, para conseguir los objetivos del grupo y de la empresa					
15. Mantiene una efectiva comunicación con su jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo					
16. Cumple con la entrega del trabajo en las fechas establecidas y según las exigencias.					
17. Resuelve diferencias entre dos o más personas, o entre uno o más intereses a tratar, hasta acordar compromisos comunes					
18. Tiene objetivos claros y negocia para alcanzarlos					
19. Muestra madurez y criterio para admitir otros puntos de vista, cuando es necesario					
20. Identifica tendencias estratégicas, sus aplicaciones y posibilidades					
21. Establece métodos sencillos para realizar el trabajo con un enfoque de mejora continua.					
22. Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar las funciones y responsabilidades.					
23. Enfoca sus esfuerzos, estableciendo prioridades, para garantizar que las metas sean alcanzadas					
24. Se enfoca en el futuro y es capaz de visualizar oportunidades, amenazas, escenarios y estrategias de largo plazo					

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Implantación de beneficios extensibles a familiares.

En Transporte Digimsa, C.A.; se debe adoptar una posición de liderazgo y considerar a sus empleados como su principal activo; si lo que desea es seguir el camino de la responsabilidad social. Por este motivo, debe incorporar entre sus principales objetivos el deseo de avanzar hacia la

realización profesional y personal de sus trabajadores y, una manera de hacerlo consiste en el desarrollo de iniciativas centradas en la mejora de la calidad de vida de sus empleados, a través de una política activa en materia de beneficios sociales, que permiten avanzar hacia el equilibrio entre la vida familiar, personal y laboral.

Por lo anteriormente expuesto, se presentan algunas alternativas de beneficios extensibles a familiares, que puede llevar a cabo la empresa, para garantizar la satisfacción de su personal, entre ellas figuran:

Seguro de responsabilidad civil: La empresa puede contratar una póliza de seguro de responsabilidad civil, en la que asegure a sus empleados durante el ejercicio de su actividad. A través de la cual, la compañía de seguros cubra la indemnización a favor de un tercero por los daños y perjuicios que le hubieren podido causar, como consecuencia de un hecho previsto en el contrato y del que resulte civilmente responsable Transporte Digimsa, C.A.

Excursiones: Una vez finalizado el periodo escolar, la empresa puede promover anualmente la organización de excursiones o paseos para los hijos de sus empleados en diferentes puntos de Venezuela.

Obsequio de Navidad: Con motivo de la llegada de la navidad, la empresa puede realizar pequeños obsequios a todos los empleados que se encuentren en activos durante ese mes; dichas bonificaciones pueden ser de tipo económica o no económica. También puede organizar una fiesta de fin de año en un lugar amplio donde los trabajadores puedan compartir junto a sus esposas (os) e hijos.

Bajas maternales/paternales: En este caso, es cuando el personal valora aún más la actitud de la empresa, por ello se plantea el mantenimiento del 100% de los beneficios sociales (ayuda familiar) durante estos periodos..

Programa de apoyo económico: Se trata de un programa dirigido a los empleados que se encuentren en situación de discapacidad, tanto propia como de sus familiares, en donde se pueden contemplar dos tipos de ayudas: En cuanto a los empleados discapacitados, proporcionar ayuda económica anual a todo empleado (a) que disponga del certificado de discapacidad (en grado igual o superior al 33%) para sufragar los costes de adaptación a su entorno más próximo; y, en lo referente a la ayuda a empleados con hijos, ascendientes y (o) cónyuge o pareja discapacitados, se propone que se le abone cantidad anual por cada familiar descrito.

Promoción de la salud: Como una manera de fomentar la cultura preventiva en la empresa y, a través del Comité de Salud y Seguridad, debe impulsar campañas de información para mejorar conductas, hábitos y estilos de vida saludables para promocionar la salud entre sus empleados y organizar actividades de recreación, como competencias, paseos, visitas a sitios turísticos u otros.

Becas: Se propone la implantación de un programa de becas de estudio para empleados que les ayude a costear sus estudios, con el fin de incentivar su desarrollo personal y profesional. Del mismo modo, puede otorgar un soporte económico a la familia a través del servicio de guardería o ayuda a hijos en edad escolar, dotándoles de uniformes, útiles, ayudando con la matriculación, entre otros.

Anticipos: Se propone que los empleados que tengan contrato indefinido puedan acceder a la concesión de anticipos, que se adjudiquen a

los siguientes supuestos: Anticipo de hasta 6 veces el salario base; para sufragar gastos por enfermedad, accidente del empleado o familiares y/o defunción de éstos hasta el primer grado, así como gastos con ocasión de matrimonio y nacimiento. Un anticipo de hasta 3 veces el salario base para gastos de matrícula y libros del empleado o de sus hijos, no comprendidos en el sistema de concesión del programa de becas.

Premio por antigüedad: Se plantea el reconocimiento del esfuerzo y dedicación de los empleados que tengan 25 o más años de permanencia en la empresa mediante la entrega de una insignia conmemorativa y el abono de una mensualidad. También, a partir de los 25 años, se puede conceder una gratificación adicional por cada cinco años en la empresa y al alcanzar los 50 años de antigüedad, un obsequio especial.

Dotación de uniformes y equipos de seguridad industrial.

La dotación de uniformes y equipos de seguridad industrial, es un trámite de suma relevancia para la empresa; por tanto, debe estar debidamente presupuestado, incluido y aprobado en el Plan Operativo Anual de Transporte Digimsa, C.A., con el propósito de incluir una partida y así contar con la disponibilidad presupuestaria para la dotación.

En ese contexto, será responsabilidad de los delegados del Comité de Salud y Seguridad, el Departamento de Recursos Humanos y el Contador de la empresa, analizar necesidades que se presentan en la organización, para que la dotación se realice en función a ellas. Para ello, se plantea la actualización de datos de los trabajadores. La ficha que se presenta seguidamente, puede servir a Transporte Digimsa, C.A., como una guía de la información que se debe acopiar.

Figura 8. Ficha de actualización de datos para la dotación de uniformes y equipos de seguridad industrial

 Transporte DIGIMSA, C.A.	
Actualización de datos para la dotación de uniformes y equipos de seguridad industrial	
Nombre del trabajador:	
Cédula de Identidad:	
Cargo:	
Departamento:	
Requerimiento de Uniformes	
Ítem	Tallas
Camisas	S <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> XL <input type="checkbox"/> XXL <input type="checkbox"/> XXXL <input type="checkbox"/>
Pantalón	28 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 32 <input type="checkbox"/> 34 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 38 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 42 <input type="checkbox"/> 44 <input type="checkbox"/> 46 <input type="checkbox"/>
Bragas	S <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> XL <input type="checkbox"/> XXL <input type="checkbox"/> XXXL <input type="checkbox"/>
Calzados/Botas	35 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 37 <input type="checkbox"/> 38 <input type="checkbox"/> 39 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 41 <input type="checkbox"/> 42 <input type="checkbox"/> 43 <input type="checkbox"/> 44 <input type="checkbox"/> 45 <input type="checkbox"/> 46 <input type="checkbox"/> 47 <input type="checkbox"/> 48 <input type="checkbox"/>
Requerimientos de Herramientas y Equipos de Seguridad Industrial	
Guantes	Botiquín de primeros auxilios
Faja de protección para la espalda	Carretillas
Extintores	Otros:
Firma del empleado:	
Firma del Administrador:	
Observaciones:	

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Una vez que se cuenta con toda la información, el Departamento de Recursos Humanos debe actualizar los datos y verificarlos, luego, realiza la solicitud de uniformes y materiales de seguridad industrial y la envía al Departamento de Compras anexando un memorándum. Éste recibe los

documentos y realiza la solicitud de pedido al proveedor seleccionado, quien se encargará del despacho, según las especificaciones. Asimismo, el Departamento de Recursos Humanos, realizará el control perceptivo de los uniformes y equipos despachados recibido y procederá a enviarlo a cada departamento, informando la fecha de su entrega.

Mejoramiento de los sistemas de comunicación interna.

En muchas ocasiones, un mal clima laboral surge como un producto de una pobre comunicación; en ese sentido, la comunicación interna ayuda a reducir la incertidumbre y a prevenir los rumores, además, aumenta la eficacia del equipo de trabajo, quien es el verdadero artífice de los resultados y que por tanto, debe sentirse a gusto e integrado dentro de su organización. Es por ello, que a continuación se presentan algunas estrategias que servirán para fomentar un buen clima de trabajo y una adecuada información para el personal que labora en la empresa Transporte Digimsa, C.A.; de manera que se mejoren los canales de haciéndolos más eficientes y participativos y promoviendo las iniciativas individuales y colectivas.

En primer lugar, se propone hacer uso del correo electrónico para insertar boletines de noticias y mantener informado al personal acerca de las reuniones, proyectos, notificaciones, acuerdos, planes formativos, instrucciones, cambios e innovaciones. Para tal fin, se deberá elaborar un listado de las direcciones de correo de todo el personal y, designar al personal clave para canalizar y difundir de forma eficaz informaciones concernientes a los distintos usuarios.

Otra manera de mejorar efectivamente la comunicación, consiste en

convocar reuniones mensualmente para propiciar las relaciones interpersonales. Estas reuniones se realizarán para que los trabajadores puedan participar en la toma de decisiones, compartiendo información sobre cualquier cuestión de trabajo, estableciéndose un debate para proponer sugerencias y soluciones; por lo tanto, requiere que la empresa cuente con un buen líder capaz de promover el valor y el respeto, crear grupos de trabajo transversales y fomentar el trabajo en equipo.

Importa destacar, que esta forma de comunicarse es una de las más eficientes, ya que favorece las relaciones interpersonales, fomenta la participación, ayuda a tomar decisiones de forma consensuada, facilitar la planificación de actividades a desarrollar o que estén pendientes de abordar y, reduce las barreras propias de la comunicación.

De la misma manera, se plantea la incorporación de la información sobre la empresa en los diferentes canales de comunicación de la institución: correo electrónico, pagina Web (en caso de existir), carteleras, folletos, revistas internas y demás medios de comunicación. Además, el uso de cartas, tarjetas, reconocimientos, se constituye en un importante canal de comunicación en momentos especiales como: felicitaciones por nacimientos, matrimonios, pésames, participación en congresos, obtención de menciones, premios, entre otros tantos.

Asimismo, el uso de manuales de acogida e información sobre la organización y funcionamiento interno de la Gerencia, contribuye en la creación de una Identidad corporativa, promueve el conocimiento de la Gerencia y también, sirve para el acogimiento y favorece la adaptación del nuevo personal al puesto de trabajo

Planificación de actividades de recreación, que cuiden la salud mental

de los trabajadores y mejore la utilización de su tiempo

Un aspecto de suma importancia para mejorar el rendimiento de los trabajadores, consiste en cuidar su salud mental y estimularlos al buen uso de su tiempo, por lo tanto, mediante la planificación de actividades recreativas, los trabajadores de la empresa Transporte Digimsa, C.A., pueden verse favorecidos. Por lo tanto, en la empresa se debe destinar un porcentaje de los ingresos para las actividades de recreación de los trabajadores y, reflejarlo en el renglón de inversiones en el estado financiero. De igual manera, se debe señalar el alcance del programa, detallar las actividades y propósitos del programa, definir quién puede participar, cómo, cuáles son los requisitos para incorporarse al programa, por enumerar algunos aspectos.

En ese orden de ideas, la planificación de actividades recreativas, culturales, turísticas y deportivas, debe incluir entre otras: Actividades al aire libre, planes vacacionales para los hijos de los trabajadores, excursiones para el trabajador y su familia, bailo terapia, teatro, visitas a museos, sitios históricos y religiosos, un día de cine para los trabajadores y sus familias, salas de lectura, visitas a centros vacacionales, parques nacionales y sitios de interés turístico para el trabajador y su familia, competencias de béisbol, voleibol, futbol, básquet, softbol, natación, atletismo, competencias entre trabajadores y trabajadoras con otras empresas; estimulan la buena utilización del tiempo libre y el desarrollo personal. Para la planificación de actividades, se propone la aplicación de una encuesta al personal, que permita acopiar información de sus gustos y preferencias; además, ello hará que sientan que su opinión es tomada en cuenta y mejora efectivamente las relaciones laborales. En ese ámbito, en la figura 8, anexada a continuación, se presenta un modelo de la encuesta que se deberá emplear para recoger

los datos de los trabajadores.

Figura 9. Formato de encuesta para la planificación de actividades Recreativas

Estimado trabajador

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información sobre las actividades recreativas, culturales, turísticas y deportivas que más se adapten a su gusto. Cabe destacar, que los datos que nos proporcione, servirán para diseñar un programa que se adapte a los gustos y preferencia de nuestros trabajadores.

1.- Marque con una X, cuales de las actividades deportivas que a continuación se relacionan, prefiere realizar en su tiempo libre.

Béisbol Fútbol Dominó Sofbol Baloncesto Voleibol
 Natación Atletismo Bailo terapia Bolas criollas Otros
 Especifique

2.- De las actividades relacionadas con la cultura artística y literaria que se enumeran a continuación, señale en orden descendente, cuales prefiere para tu disfrute como parte de la recreación.

Hacer deportes ir al cine Visitar museos Visitas a lugares históricos Salas de lectura Ir a una excursión Escuchar música Ir al teatro

3.- Le gustaría que realizaran competencias deportivas entre los trabajadores de Digimsa con otras empresas

Si No

4.- Indique cuales de las actividades recreativas, que se indican a continuación, le gustaría que desarrollara la compañía.

Actividades al aire libre Planes vacacionales para los hijos de los trabajadores Excursiones para el trabajador y su familia Visitar parques nacionales.

5.- Estaría de acuerdo con que la empresa planificara actividades de recreación, que cuiden la salud mental de los trabajadores y mejore la utilización de su tiempo

Si No

Gracias por su opinión

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Evaluación de la cultura empresarial

En este punto, el alto mando de la empresa Transporte Digimsa, C.A.; deberá en primera instancia, analizar aspectos como los organigramas, eslogan, historias oficiales, valores, creencias, decálogos, documentos de seguridad industrial, declaraciones públicas, documentos de publicidad interna y externa, diarios y revistas internos, las bases o condiciones para otorgar premios y demás aspectos que determinan la cultura de la empresa y realizar una lista de chequeo como lo muestra el siguiente modelo:

Figura 10. Lista de chequeo para evaluar los aspectos presentes en la empresa

	Aspecto	Existe	No existe	Observaciones
1	Publicación de anécdotas			
2	Revistas internas o boletines			
3	Eslogan			
4	Parámetros para otorgar premios o reconocimientos al personal			
5	Información sobre el fundador de la empresa			
6	Organigrama			
7	Manuales			
8	Misión, visión y valores			
9	Fechas memorables			
10	Publicidad tanto interna como externa			

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Adicionalmente, puede formular una encuesta al personal para determinar el grado de conocimiento que tiene acerca de la organización e indagar respecto a los diferentes elementos que conforman su identidad. El modelo de encuesta propuesto se presenta a continuación.

Figura 11. Formato de encuesta para evaluar la cultura empresarial

Estimado trabajador



El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información sobre el conocimiento que usted tiene acerca de nuestra organización; por lo que se lo solicita que marque con una “X”, su opción de respuesta.

1. ¿Cómo es la información que usted posee acerca de la historia de la empresa?
Excelente () Buena () Regular () Deficiente ()

2. ¿Cuán compartida es la filosofía de esta organización?
Excelente () Buena () Regular () Deficiente ()

3. Con respecto a los objetivos de la empresa, ¿Cómo calificaría usted su nivel de identificación?
Excelente () Buena () Regular () Deficiente ()

4. En cuanto a la misión de la organización, el conocimiento que usted posee se puede considerar como
Excelente () Buena () Regular () Deficiente ()

5. ¿Cuál de las políticas y estrategias de la organización enumeradas a continuación, conoce usted?
Historia de la organización () Finalidad ()
Operación () Estructura organizativa ()

6. ¿Cómo es el estilo de dirección y toma de decisiones dentro de la organización?
Excelente () Buena () Regular () Deficiente ()

7. ¿Como describiría el nivel de participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa?
Excelente () Buena () Regular () Deficiente ()

8. ¿Se siente usted miembro de esta organización?
Si () No()

Gracias por su atención

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante los dos instrumentos planteados con anterioridad, la organización estará en capacidad de formular estrategias que conduzcan a la mejora y potenciación de su imagen interna, alcanzando una mejor identificación del personal con ella.

Balance profesional.

El balance profesional, se puede describir como una parte del proceso de orientación profesional en el cual se contrastan las características de la persona con los requerimientos y el estado del mercado de trabajo, en función de definir un proyecto profesional con posibilidades de éxito. Por lo tanto, permite analizar las competencias profesionales y personales de los trabajadores, más que sus aptitudes, con el objetivo de definir un proyecto profesional o, en el caso de que no fuese necesario, un proyecto de formación.

Anteriormente, en la figura 5 fue presentado formato para la evaluación del desempeño. Sin embargo, en la empresa se deben llevar a cabo entrevistas que le permitan conocer los campos profesionales por los que su personal tiene preferencia (perfil de intereses profesionales), ya que ello determina el primer paso en cualquier proceso de orientación profesional; en caso de que en la empresa se esté considerando otorgar ascensos.

En la página siguiente, se presenta un modelo de entrevista, en donde se plantean algunas interrogantes que deberá responder el personal que se ha seleccionado como posible candidato a un ascenso, para conocer las motivaciones y establecer los ajustes entre el entrevistado y los requerimientos del puesto de trabajo.

Figura 12. Entrevista para gestionar el balance profesional

Estimado trabajador	
<p>El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información sobre sus motivaciones hacia el trabajo, a fin de podernos anticipar a los cambios del entorno laboral; por ello se le solita que responda las siguientes interrogantes, de manera clara y sincera.</p>	
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Le gustan los trabajos que le ofrezcan retos?2. ¿Prefiere más trabajar de manera autónoma y seguir su propio criterio?3. ¿Considera que lo más importante en un trabajo es recibir instrucciones claras y sentirse apoyado por su jefe en el día a día?4. ¿Cree que el mejor trabajo para usted es el que le ofrece las mejores condiciones laborales?5. ¿Piensa que lo más importante es encontrar un trabajo con prestigio que le brinde oportunidades de ascenso?6. ¿Lo que más le interesa de un trabajo es la posibilidad de establecer buenas relaciones con tus compañeros?7. ¿Tiene claro cuales son sus objetivos profesionales?8. ¿Necesita conocer cuáles son las competencias que ha desarrollado y podría aplicar en un nuevo ámbito profesional?9. ¿Le gustaría hacer algo diferente o prefiere seguir desempeñándose en el mismo puesto que hasta ahora?10. ¿Desea saber cómo aplicar sus conocimientos y competencias en un nuevo ámbito profesional?	
<p style="text-align: center;">Gracias por su atención</p>	

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

De acuerdo a los resultados, la empresa deberá planificar y desarrollar programas anuales para el desarrollo de competencias, entre los que figuran los talleres de gestión de emociones y coaching.

CONCLUSIONES

A objeto de ofrecer un panorama general de la presente investigación, seguidamente se condensan y exponen los resultados relacionados con los objetivos específicos de la misma.

En primer lugar, con el objeto de diagnosticar la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A., en el área laboral, se confeccionó y aplicó un (01) cuestionario en forma de encuesta conformado por veinticuatro (24) afirmaciones en forma de ítems con cinco (05) posibles alternativas de respuestas (Definitivamente si, probablemente si, indeciso, probablemente no y definitivamente no); el cual estuvo dirigido una muestra representativa de cincuenta (50) trabajadores.

Como principales fortalezas destacaron: Adecuada iluminación, buena temperatura ambiental así como de la ubicación y condiciones de las áreas de trabajo, condiciones laborales estables, se otorgan incentivos económicos y además existe una conciliación entre la vida personal y laboral. Mientras tanto, las debilidades más sobresalientes denotan que el tema de seguridad y salud laboral, es una de las áreas que mayor atención requiere; ya que el Capítulo III de la Norma SA 8000 establece que la compañía establecerá un entorno laboral seguro y saludable, y tomará medidas adecuadas para prevenir accidentes y lesiones ocasionadas durante la actividad laboral o asociadas a ella, mediante la limitación, hasta donde sea razonablemente práctico, de las causas de riesgo, lo cual no viene ocurriendo.

De acuerdo a los resultados se establecieron las oportunidades y amenazas y seguidamente se aplicó el análisis DOFA, cuyas estrategias resultantes fueron: Mejoramiento de las condiciones físicas del entorno, utilización del marketing interno, adecuación de políticas salariales, dotación de equipos de seguridad industrial, implantación de sistemas de organización

de Recursos Humanos, mejoramiento de los sistemas de comunicación interna, evaluación de riesgos laborales, desarrollo de sistemas de integración de Recursos Humanos, implantación de beneficios extensibles a familiares, planificación de actividades de recreación, que cuiden la salud mental de los trabajadores y mejore la utilización de su tiempo, evaluación de la cultura empresarial y el balance profesional.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, relacionado con la determinación de los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.; se seleccionaron como informantes al personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos y el Contador a quienes se les aplicó un cuestionario con treinta (30) ítems en forma de afirmaciones con opciones de respuestas de selección múltiple, agrupadas según los requerimientos de la mencionada norma.

Los resultados del indicador de trabajo infantil, develan que en caso de contratar menores de edad, se les brinda la oportunidad acceder a la escolaridad, además, la empresa apoya la erradicación del trabajo infantil a través del cumplimiento de la legislación laboral a nivel nacional e internacional y ofrece flexibilidad en los horarios de trabajo a los menores de edad, en caso de contratarlos. Por otra parte, en lo que respecta a trabajos forzados, se observó que la compañía no utiliza ni auspicia el uso de trabajos forzados y se respeta la dignidad del trabajador.

En relación a la discriminación, la mayoría de los encuestados testificaron que probablemente la empresa cuenta con políticas explícitas de no discriminación en la contratación del personal. Mientras que, un elevado número de encuestados, se mostró indeciso en cuanto a afirmar si entre las

normas de la empresa, se prohíbe cualquier tipo de comportamiento de discriminación. En ese sentido, la Norma SA 800, capítulo V, determina que la compañía no podrá efectuar ni auspiciar ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, genero, orientación sexual, participación sindical, afiliación política, o edad al contratar, remunerar entrenar promocionar, despedir o jubilar al personal; por lo que se hace necesario que la empresa efectúe un análisis de las políticas de no discriminación.

Prosiguiendo con las conclusiones, el indicador de medidas disciplinarias catalogó como regular; ya que, los encuestados se mostraron indecisos, con respecto a si se cuenta con normas específicas para combatir el abuso verbal y si no se permiten comportamientos (incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico), que sean, amenazadores para el personal. Es de hacer notar, que según lo dictamina la Norma SA 800, no se debe utilizar ni apoyar la coerción mental y física ni abuso verbal, ni amenazas de despido ni daño personal; por lo que una buena comunicación, podría mejorar situaciones conflictivas.

Por otra parte, el indicador de los horarios de trabajo demuestra que en la empresa Transporte Digimsa, C.A., se le otorga un día libre o de descanso semanal a cada trabajador, la jornada laboral de los trabajadores no exceden las 44 horas semanales tal como lo establece la ley. En lo que a remuneración se refiere, los resultados indican que no se realizan encuestas para medir la satisfacción de los empleados y así garantizar la conformidad con salario devengado. Al respecto, el principio de remuneración hace referencia a reciprocidad y su propósito radica en buscar la optimización en la satisfacción del recurso humano, para que estos respondan en la satisfacción en los resultados de la empresa.

El último aspecto evaluado en el segundo objetivo, fueron los indicadores de sistemas de gestión, los cuales develaron que los roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, no han sido claramente definidos ni divulgados a todos los miembros que la integran y, tampoco se cuenta con mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades de la norma SA 8000 y de los resultados de su aplicación. En ese sentido, según lo dispuesto en la Norma SA 800, la compañía debe divulgar a todas las partes interesadas e ir creando conciencia sobre la necesidad de generar una cultura de trabajo diferente; por lo que se considera pertinente mejorar los canales y estrategias de comunicación.

Finalmente, se dio cumplimiento al último objetivo del estudio, el cual radicó en la estructuración de un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios de la empresa Transporte Digimsa, C.A. En ese contexto, la propuesta describe cada una de las estrategias derivadas del análisis DOFA.

RECOMENDACIONES

El Modelo de Gestión Empresarial planteado en el capítulo V, propone una serie de soluciones para la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Transporte Digimsa, C.A.; sin embargo, para lograr mejores resultados se recomienda que se realicen las siguientes actividades:

En primer a instancia, se sugiere la conformación de un equipo que se encargue de la planeación, aplicación y divulgación de la norma hacia todos los miembros de la organización, para que la entiendan y permitan el cumplimiento de los estándares y se facilite el seguimiento y monitoreo de las actividades. Por lo tanto, este equipo se debe encargar de recoger evidencias objetivas de los requisitos de responsabilidad social contenidos en la norma SA 8000, las cuales se enumeran a continuación:

En cuanto al trabajo infantil, revisar las partidas de nacimiento para comprobar las edades, llevar a cabo un análisis comparativo con las normas venezolanas (constitución, disposiciones reglamentarias, reglamentaciones del Ministerio de Trabajo y Salud Pública) y tomar como referencia a derechos los internacionales de las Naciones Unidas. Por otra parte, a fin de comprobar que no se utiliza o auspicia el uso de trabajo forzado, se debe constatar que en la compañía no existen copias de documentos personales como el pasaporte o la partida de nacimiento de los trabajadores, ni que haya algún registro de ningún depósito entregado o que no se permita la visita de familiares libremente.

Con respecto a la seguridad y salud en el trabajo, es preciso realizar inspecciones para asegurarse de que los sitios de trabajo son seguros y que los trabajos son realizados en aceptables condiciones de trabajo, también se debe asegurar del uso de los equipos de protección personal necesarios,

verificar la temperatura, la existencia de un botiquín de primeros auxilios bien dotado y accesible al personal, los extintores contra incendios, deben estar cargados y ser visibles y accesibles a todos los trabajadores.

Del mismo modo, se debe verificar que se conformó el Comité de Seguridad y Salud Laboral; comprobar la capacitación, entrenamiento y formación de los trabajadores sobre los riesgos inherentes a su trabajo, así como de los medios y las medidas a adoptar para su prevención, investigar las causas de los accidentes laborales acaecidos y el registro de acciones formativas sobre salud y seguridad laboral dirigidas a trabajadores.

Con respecto a la libertad de asociación y derecho a negociación colectiva; se pudo conocer que no existe un sindicato, sin embargo, en caso de conformarse, el equipo de trabajo debe revisar las copias de los acuerdos firmados por los representantes sindicales, contar con copias de los convenios colectivos, escuchar el testimonio de los representantes sindicales en cuanto al acceso a la empresa, así como el testimonio de los trabajadores de si la dirección les permite el uso de salas de reuniones para reuniones privadas de trabajadores previa petición.

Por otra parte, para verificar la existencia o no de elementos discriminatorios, se deben revisar los registros del sueldo de los trabajadores y escuchar los testimonios de los trabajadores. En cuanto a los horarios de trabajo, revisar los registros de pagas extras; mientras que en lo que respecta a remuneración, se debe comprobar los registros de los sueldos, escuchar el testimonio de los trabajadores y constatar que los salarios mínimos son los legalmente establecidos.

En lo que referente a los sistemas de gestión, es necesario evaluar si la empresa cuenta con una política de responsabilidad social, si existen

principios escritos sobre los que sustentan la política en esta materia, cuales son las actuaciones llevadas a cabo para cumplir con tal política y si existe un registro de revisiones de la política por parte de la dirección de la empresa. Mediante esas evidencias objetivas, el equipo de trabajo estará en capacidad de identificar los problemas o las no conformidades e implantar las acciones correctoras, reparadoras y preventivas; las cuales deberán comunicarse a las partes interesadas.

Para concluir, se recomienda a la Gerencia llevar a cabo actividades que propicien el diálogo entre las partes como charlas motivacionales, reuniones o dinámicas de grupos, talleres, buzón de sugerencias o convención colectiva; ya que se observó que un elevado número de trabajadores contestó de manera reincidente que estaba indeciso con las preguntas planteadas; y, estas actividades facilitan la resolución de diferencias; toda vez, que favorece la comunicación permanente entre la organización y sus trabajadores, para alcanzar la concordancia de intereses de ambas partes.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arias Fidas (2006) **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Investigación Científica.** Quinta Edición. Editorial Episteme, Caracas, Venezuela.
- Balestrini Miriam (2002) **Como se Elabora el Proyecto de Investigación.** Sexta Edición. Consultores Asociados Servicio Editorial, Caracas, Venezuela.
- Cerdas Ana (2006) **Calidad de Vida Laboral en Espejos el Mundo: La Intervención de Trabajo Social Empresarial acorde a la Norma SA-8000 de Responsabilidad Social.** Trabajo de grado publicado. [Documento en línea] Disponible: <http://www.ts.ucr.ac.cr/tfg-lic.htm>. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. [Consulta: 2011, Febrero 3].
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860.** Diciembre 30, 1999. Caracas
- Chivenato Idalberto (2007a). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** Séptima Edición. Editorial McGraw Hill. Distrito Federal, México.
- Chivenato Idalberto (2007b). **Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones.** Octava Edición. Editorial McGraw Hill. Madrid, España
- Gallego Mery (2003). **SA 8000- Social Accountability. Norma Universal que Certifica en Ética y Responsabilidad Social. Una Mirada Crítica.** Universidad Eafit. Vol. 39, número 132. Medellín. Colombia. [Documento en línea] Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/215/21513205.pdf> [Consulta: 2010, Noviembre 30].
- Gamarro Leyfi (2008) **Evaluación del Cumplimiento de la Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) en las Empresas del Sector Construcción del Municipio Valera, Estado Trujillo.** Trabajo de Especialización. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto, Venezuela.
- García Vanessa; Mandolfo María. (2007) **Enfoques vinculados al desarrollo de dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela.** Trabajo de grado no publicado.

Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Hall Richard (1999) **Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados**. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall. Distrito Federal, México.

Instituto de Ética y Calidad en el Agro (2010). **Responsabilidad Social Internacional: SA 8000**. [Artículo en línea] Disponible: <http://www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/item.php?itemid=35>. [Consulta: 2010, Noviembre 28].

Méndez Gonzalo (2002). **Normas SA 8000: La Gestión de la Responsabilidad Social en las empresas**. En: ISF Revista de Cooperación, No. 13. Venezuela.

Mercado Salvador (2001) **Administración aplicada a la teoría y práctica. Primera parte**. Segunda Edición. Editorial Limusa. Distrito Federal. México.

Morales Raúl (2006) **Determinación del Grado de Aplicación de la Norma SA8000 de Responsabilidad Social en la Industria de Cosméticos en Guatemala**. Trabajo de grado publicado. [Documento en línea] Disponible: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_6046.pdf Universidad de San Carlos de Guatemala. [Consulta: 2011, Febrero 4].

Parella, S., Martins, F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Segunda Edición. Fondo Editorial de la Universidad pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL). Caracas, Venezuela.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.236**. Julio 26, 2005. Caracas.

Ley Orgánica del Trabajo (1997) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5.152. Extraordinaria**. Junio 19, 1997 Caracas.

Rodríguez Darío (2005) **Diagnóstico organizacional**. Editorial Alfaomega Distrito Federal. México.

SA 8000. **Number of certified facilities as of September 30, 2008**. Assessed on 16 April 2009 [Documento en línea] Disponible: <http://www.saasaccreditation.org/certifacilitieslist.htm>. [Consulta: 2010,

Noviembre 28].

SAI (1997). **Norma SA 8000 y modificaciones SA 8000: 2001**. New York.

SA 8000 (2001). **Responsabilidad Social**. Editorial SAI. New York.

SA 8000 (2002). **Responsabilidad Social**. Editorial SAI. New York.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Cuarta Edición. Fondo Editorial de la Universidad pedagógica Experimental Libertador FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

ANEXOS

Anexo A

Instrumentos de Recolección de Información



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**

**ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA TRANSPORTE
DIGIMSA, C.A.**

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado aportar estos datos, que servirán para sustentar el Trabajo de Grado titulado “Modelo De Gestión Empresarial Basado en la Norma SA 8000 como Herramienta que Permita Mejorar los Procesos Productivos y Generar Valor Añadido a los Productos y/o Servicios en la Empresa Transporte DIGIMSA, C.A.”. De igual manera agradecemos su honestidad en las respuestas; ya que de la veracidad de los datos depende el éxito de esta investigación.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas.
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta, en donde DS= Definitivamente si, PS= Probablemente si, I= indeciso, PN= Probablemente no y DN= Definitivamente no.
- Es importante que marque una (1) sola opción de respuesta; ya que, si marca más de una alternativa, su respuesta quedará eliminada.

Gracias por su Colaboración.

Atentamente,

Linares Leonela
C.I.: 20.515.655

Ramírez Elizabeth
C.I.: 16.185.507

Sánchez María C.
C.I.: 15.736.037

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que considere correcta, en donde DS= Definitivamente si, PS= Probablemente si, I= indeciso, PN= Probablemente no y DN= Definitivamente no

INDICADOR	ITEM	5	4	3	2	1
		DS	PS	I	PN	DN
Condiciones físicas	1.- La iluminación en mi área de trabajo es adecuada en intensidad, distribución y resplandor					
	2.- La temperatura del ambiente de trabajo me permite desarrollar mis funciones cómodamente.					
	3.- Las oficinas y demás áreas de trabajo, están bien ubicadas y en buenas condiciones.					
Condiciones de seguridad	4.- En la empresa se tiene en cuenta las nuestras capacidades profesionales en materia de seguridad y salud en el momento de encomendarnos las tareas.					
	5.- Se capacita, entrena y forma a los trabajadores sobre los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, así como de los medios y las medidas a adoptar para su prevención.					
	6.- En los casos requeridos, se le proporciona uniformes de seguridad industrial al trabajador.					
	7.- Contamos con un comité de seguridad y salud, que realiza inspecciones de seguridad y dicta charlas a los trabajadores nuevos y a los contratistas que tengan que hacer trabajos en el interior de las instalaciones.					
	8.- Tenemos pólizas de salud para reconocimientos médicos.					
	9.- Se promueven campañas periódicas de higiene y ergonomía para mantener vivo el interés por la prevención.					
Condiciones psicológicas	10.- Cuando pienso en mi trabajo y en el esfuerzo realizado, considero que es adecuado a mis capacidades.					
	11.- La cantidad de tareas que realizo, me permiten trabajar a un ritmo sosegado.					
	12.- El ambiente laboral es propicio para desarrollar mis tareas.					
	13.- Siento tranquilidad porque considero que mis condiciones laborales son estables.					
	14.- Siempre recibo apoyo de mis superiores y mis compañeros e trabajo.					
	15.- Recibo un justo reconocimiento por el trabajo y esfuerzo que realizo.					
Condiciones sociológicas	16.- Mis condiciones laborales me permiten satisfacer mis necesidades.					
	17.- El salario neto que percibo es justo y adecuado.					
	18.- La empresa otorga incentivos económicos que me motivan a permanecer en ella.					
	19.- Contamos con un sistema de incentivos no económicos (programa de reconocimiento de méritos) en donde se toma en cuenta el nivel y esfuerzo que realizamos.					

... Continuación

INDICADOR	ITEM	5	4	3	2	1
		DS	PS	I	PN	DN
Condiciones organizativas	20.- Estoy satisfecho con mi contrato de trabajo porque es estable y me permite tener una relación laboral de carácter indefinida.					
	21.- La organización cuenta con una guía que le permite uniformizar y armonizar la asignación de cargos.					
	22.- Contamos con programas de formación en donde se nos prepara para ocupar nuevos puestos en un futuro.					
	23.- El horario de trabajo me permite conciliar mi vida personal y laboral.					
	24.- A la hora de tomar decisiones en la organización, me permiten participar en la planificación para un adecuado desarrollo.					

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ENCUESTA PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y EL
CONTADOR DE LA EMPRESA DIGIMSA, C.A.**

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado aportar estos datos, que servirán para sustentar el Trabajo de Grado titulado “Modelo De Gestión Empresarial Basado en la Norma SA 8000 como Herramienta que Permita Mejorar los Procesos Productivos y Generar Valor Añadido a los Productos y/o Servicios en la Empresa Transporte DIGIMSA, C.A.”. De igual manera agradecemos su honestidad en las respuestas; ya que de la veracidad de los datos depende el éxito de esta investigación.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas.
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta, en donde DS= Definitivamente si, PS= Probablemente si, I= indeciso, PN= Probablemente no y DN= Definitivamente no.
- Es importante que marque una (1) sola opción de respuesta; ya que, si marca más de una alternativa, su respuesta quedará eliminada.

Gracias por su Colaboración.

Atentamente,

Linares Leonela
C.I.: 20.515.655

Ramírez Elizabeth
C.I.: 16.185.507

Sánchez María C.
C.I.: 15.736.037

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que considere correcta, en donde DS= Definitivamente si, PS= Probablemente si, I= indeciso, PN= Probablemente no y DN= Definitivamente no

INDICADOR	ITEM	5	4	3	2	1
		DS	PS	I	PN	DN
Trabajo Infantil	1.- La empresa apoya la erradicación del trabajo infantil a través del cumplimiento de las recomendaciones sobre edades mínimas de la legislación laboral a nivel nacional e internacional					
	2.- En caso de contratar menores de edad, se les brinda la oportunidad acceder a la escolaridad.					
	3.- La empresa ofrece flexibilidad en los horarios de trabajo a los menores de edad.					
	4.- Contamos con mecanismos que garantizan condiciones de trabajo seguras para los menores de edad.					
Trabajos Forzados	5.- Respetamos los principios y derechos laborales fundamentales, no exigiendo el cumplimiento de trabajos forzados.					
	6.- Es política de la organización, que los empleados gocen de condiciones dignas y seguras					
Salud y Seguridad en el Trabajo.	7.- Establecemos sistemas para detectar, evitar y corregir los riesgos potenciales para la seguridad y la salud en el trabajo.					
	8.- Los empleados, el personal de nuevo ingreso y el personal que es trasladado a otros lugares de trabajo. reciben inducción periódica y documentada sobre seguridad industrial y salud ocupacional,					
	9.- Dotamos de uniformes de seguridad industrial a nuestros trabajadores, en función de prevenir accidentes y riesgos en la salud.					
	10.- Existe un comité de seguridad, el cual cuenta con un representante de la empresa quien es el encargado y responsable de la aplicación de las disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo.					
	11.- Las pólizas de salud de los trabajadores son extensivas a sus familiares y se renuevan oportunamente.					
	12.- Siempre verificamos que las instalaciones se encuentren en óptimas condiciones de higiene.					
Libertad de Asociación y Derecho de Negociación Colectiva	13.- Ofrecemos libertad para la actuación de sindicatos en la organización, respetando el derecho de los trabajadores.					
	14.- La junta directiva de la organización se reúne periódicamente con los sindicatos a fin de oír sugerencias y negociar reivindicaciones.					
	15.- Poseemos un canal de comunicación consolidado con el sindicato, lo que nos garantiza un adecuado manejo de conflictos.					

... Continuación

INDICADOR	ITEM	5	4	3	2	1
		DS	PS	I	PN	DN
Discriminación	16.- La empresa cuenta con políticas explícitas de no discriminación en la contratación del personal; bien sea por concepto de raza, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos, afiliación política o edad.					
	17.- Entre nuestras normas, se prohíbe cualquier tipo de comportamiento de discriminación.					
Medidas Disciplinarias	18.- Bajo ningún concepto, está permitido la coerción mental hacia los trabajadores.					
	19.- Contamos con normas específicas para combatir el abuso verbal.					
	20.- En la empresa no se permiten comportamientos (incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico), que sean, amenazadores para el personal.					
Horario de Trabajo	21.- La jornada laboral de nuestros trabajadores no exceden las 44 horas semanales, tal como lo establece la ley.					
	22.- En la empresa se le otorga un día libre o de descanso semanal a cada trabajador.					
	23.- No obligamos a los trabajadores a laborar horas extras; sin embargo, en aquellos casos en los que se deba prolongar la jornada de trabajo, la empresa realiza el pago correspondiente.					
Remuneración	24.- Para garantizar la conformidad con salario devengado, se realizan encuestas para medir la satisfacción de los empleados.					
	25.- La remuneración otorgada a los trabajadores, se realiza tomando en cuenta sus necesidades básicas.					
Sistemas de Gestión	26.- En la organización se acatan todas las disposiciones de la legislación vigente en materia laboral y de productividad.					
	27.- El personal es libre de elegir a un representante para facilitar la comunicación con la junta directiva.					
	28.- Los roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, han sido claramente definidos.					
	29.- Los roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, han sido divulgados a todos los miembros que la integran.					
	30.- En la empresa se cuenta con mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades de la norma SA 8000 y de los resultados de su aplicación.					

Fuente: Linares, Ramírez y Sánchez (2011)

Anexo B

Validación de los Instrumentos



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA SA
8000 COMO HERRAMIENTA QUE PERMITA MEJORAR LOS PROCESOS
PRODUCTIVOS Y GENERAR VALOR AÑADIDO A LOS PRODUCTOS Y/O
SERVICIOS EN LA EMPRESA TRANSPORTE DIGIMSA, C.A.**

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Autoras:

Linares Leonela.
C.I.: 20.515.655
Ramírez Elizabeth.
C.I.: 16.185.507
Sánchez María C.
C.I.: 15.736.037

Bárbula, Mayo de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



Bárbula, Mayo de 2011

Licenciado (a): _____

Presente.

JUICIO DE EXPERTOS

Respetuosamente nos dirigimos a usted, con la finalidad de solicitarle formalmente la validación de los instrumentos que se aplicarán en la recolección de información para elaborar el Trabajo de Grado que lleva por título "Modelo De Gestión Empresarial Basado en la Norma SA 8000 como Herramienta que Permita Mejorar los Procesos Productivos y Generar Valor Añadido a los Productos y/o Servicios en la Empresa Transporte DIGIMSA, C.A.", como requisito exigido, para optar al Título de Licenciadas en Contabilidad que otorga la Universidad de Carabobo.

A tal efecto se elaboraron dos instrumentos tipo cuestionario, de los cuales uno está dirigido al personal que labora en la empresa y otro al Departamento de Recursos Humanos y Contador; Junto a ellos, se anexa el siguiente material: a).- Constancia de validación; b).- Tabla con criterios de evaluación, revisión y validación de los ítems; c).- Objetivos de la investigación; d).- Cuadro Técnico Metodológico; y d).- Cuestionario.

De antemano agradecemos su atención y valiosa colaboración.

Atentamente.

Linares Leonela
C.I.: 20.515.655

Ramírez Elizabeth
C.I.: 16.185.507

Sánchez María C.
C.I.: 15.736.037



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: Modelo De Gestión Empresarial Basado en la Norma SA 8000 como Herramienta que Permita Mejorar los Procesos Productivos y Generar Valor Añadido a los Productos y/o Servicios en la Empresa Transporte DIGIMSA, C.A.

Objetivo general: Proponer un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios en la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Transporte Digimsa, C.A., en cuanto a las condiciones laborales de sus trabajadores a través del análisis DOFA.
- Determinar los indicadores de la Norma Social Accountability 8000 para desarrollar, mantener y aplicar prácticas socialmente responsables en la empresa Transporte Digimsa, C.A.
- Estructurar un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA

8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios en la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Variables o dimensiones a medir: Indicadores de la Norma Social Accountability 8000 (condiciones físicas, condiciones de seguridad, condiciones psicológicas, condiciones sociológicas, condiciones organizativas; trabajo infantil, trabajos forzados salud y seguridad en el trabajo libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias horario de trabajo, remuneración sistemas de gestión); para mejor ilustración, ver el cuadro técnico metodológico anexo en la siguiente página.

Tipo de investigación: Investigación de campo, con apoyo en diseño ex post facto o post facto y proyecto factible.

Población objeto de estudio: Para fines de esta investigación la población está compuesta por un total de cien (100) empleados y cuatro (04) personas que conforman el Departamento de Recursos Humanos y el Contador.

Datos del experto:

fecha _____

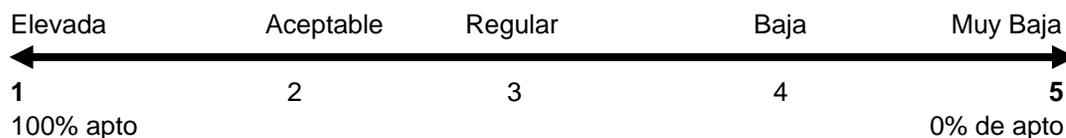
Nombres y Apellidos _____ C.I. _____

Institución donde trabaja _____

Profesión _____

Ítems	Pertinencia con los objetivos					Coherencia con el contenido					Pertinencia con los indicadores					Redacción				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				

Escala de puntuaciones



Datos del experto:

fecha _____

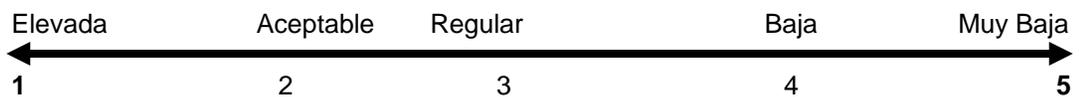
Nombres y Apellidos _____ C.I. _____

Institución donde trabaja _____

Profesión _____

Ítem s	Pertinencia con los objetivos					Coherencia con el contenido					Pertinencia con los indicadores					Redacción				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				

Escala de puntuaciones



100% apto

0% de apto



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quién suscribe, _____, con título de _____, a través de la presente, manifiesto que he validado los modelos de instrumentos diseñados por las alumnas: Leonela Linares, Elizabeth Ramírez y María C. Sánchez, titulares de las cédulas de identidad N° 20.515.655, 16.185.507 y 15.736.037, respectivamente, de la carrera Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, cuyo Trabajo de Grado tiene por objetivo “Proponer un Modelo de Gestión Empresarial basado en la Norma SA 8000 como una herramienta que permita mejorar los procesos productivos y generar valor añadido a los productos y/o servicios en la empresa Transporte Digimsa, C.A.”, y considero que los cuestionarios presentados reúnen los requisitos para cubrir los objetivos de la investigación que se pretende desarrollar.

En Bárbula a los _____ días del mes de _____ de 2011

Firma

C.I.:

Anexo C

Confiabilidad de los Instrumentos

Tabla 1. Cálculo de confiabilidad de la encuesta aplicada al Dpto. de Recursos Humanos y el Contador de la empresa Transporte Digimsa, C.A.

Ítems	1	2	3	4	5	Sumatoria	Promedio	Varianza
1	5	4	5	4	5	23	4,60	0,24
2	5	4	5	5	5	24	4,80	0,16
3	4	4	5	5	5	23	4,60	0,24
4	4	3	4	3	4	18	3,60	0,24
5	4	5	5	4	5	23	4,60	0,24
6	5	4	4	5	5	23	4,60	0,24
7	3	5	3	3	5	19	3,80	0,96
8	2	5	3	2	3	15	3,00	1,20
9	3	4	2	3	2	14	2,80	0,56
10	3	5	3	2	5	18	3,60	1,44
11	3	3	5	4	3	18	3,60	0,64
12	2	3	3	5	4	17	3,40	1,04
13	3	2	2	3	2	12	2,40	0,24
14	2	2	1	2	2	9	1,80	0,16
15	2	2	2	2	1	9	1,80	0,16
16	5	3	4	5	5	22	4,40	0,64
17	3	4	3	4	5	19	3,80	0,56
18	5	4	4	3	4	20	4,00	0,40
19	4	3	5	3	4	19	3,80	0,56
20	4	4	3	4	3	18	3,60	0,24
21	4	5	4	4	4	21	4,20	0,16
22	4	5	5	5	4	23	4,60	0,24
23	4	4	4	4	5	21	4,20	0,16
24	2	5	3	2	1	13	2,60	1,84
25	4	3	3	3	4	17	3,40	0,24
26	5	4	5	4	5	23	4,60	0,24
27	3	5	4	5	3	20	4,00	0,80
28	5	3	5	3	3	19	3,80	0,96
29	2	1	2	1	2	8	1,60	0,24
30	2	1	2	2	1	8	1,60	0,24
PROMEDIOS TOTALES =						3,57	Σ Si² :	15,28
PUNTAJE TOTAL POR CADA ENCUESTADO								
Total	106	109	108	104	109	→	S_T² :	3,76
Prom.	3,53	3,63	3,6	3,47	3,6333			

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH			
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$		K: Número de ítems	30
		S Si² : Sumatoria de las Varianzas de los Items	15,28
		S_T² : Varianza de la suma de los Items	3,76
		a : Coeficiente de Alfa de Cronbach	
$\alpha = \frac{30}{30-1} \left[1 - \frac{3,76}{15,28} \right]$			
$\alpha = 1,03 \cdot 0,75$			
$\alpha = 0,78$			