

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS LABORALES*

*Thania Margot Oberto Morey***

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial implica que las organizaciones reconozcan la interdependencia existente entre todos los elementos que conforman la sociedad, sin embargo, objetivamente son pocas las empresas que han reconocido esta dinámica social; esta investigación tiene por objetivo analizar la cultura organizacional y la administración de Recursos Humanos como conexiones claves para el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial y el reconocimiento de los Derechos Laborales; para el logro de este objetivo se seleccionó un tipo de investigación documental y de nivel descriptivo, consultando fuentes bibliográficas, obteniéndose como reflexión final que la cultura organizacional condiciona las políticas de Recursos Humanos, pero que la gestión de Recursos Humanos puede introducir las modificaciones necesarias para enmarcar la cultura dentro de valores humanos que contribuyan al ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial y al reconocimiento de los Derechos Laborales de la masa trabajadora de nuestro país.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Administración de Recursos Humanos, Responsabilidad Social Empresarial y Derechos Laborales.

THE ENTERPRISE SOCIAL RESPONSIBILITY AND THE RECOGNITION OF THE LABOR LAWS

Abstract

The enterprise social Responsibility implies that the organizations recognize the existing interdependence between all the elements that conform the society, nevertheless objectively, there are few companies that have recognized this social dynamics; this investigation has as an objective analyze the organizacional culture and the administration of Human Resources like key connections for the exercise of the Enterprise

* Recibido: 31-7-07

Aceptado: 8-10-07

** Abogado. Magíster en Derecho del Trabajo UC. Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales UC. Doctorante en Ciencias Sociales de la Universidad de Carabobo.

Social Responsibility and the recognition of the Labor Laws; for the profit of this objective a type of documentary investigation and descriptive level was selected, consulting bibliographical sources; obtaining itself like final reflection that the organizacional culture conditions the policies of Human Resources, but that the management of Human Resources can introduce the modifications necessary to frame the culture, within human values that contribute to the exercise of the Enterprise Social Responsibility and to the recognition of the Labor laws of the mass worker of our country.

Key words: Organizacional culture; Administration of Human Resources; Enterprise Responsibility Social and Labor Laws.

SUMARIO

LOS DERECHOS LABORALES EN VENEZUELA

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS ANTE LA RSE

LAS PRACTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

CONCLUSION

CITAS

BIBLIOGRAFIA

LOS DERECHOS LABORALES EN VENEZUELA

En los últimos 7 años y partiendo de la entrada en vigencia de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela el 30 de diciembre de 1999, Gaceta Oficial N° 36.860, se ha efectuado una amplia producción legislativa, dirigida a hacer cumplir las políticas públicas en las áreas laborales y de seguridad social y destinada a brindar una mayor protección al Trabajador, entre las que podemos mencionar: Ley del Estatuto de la Función Pública (Gaceta Oficial N° 37.522 del 06 de septiembre de 2002), Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (Gaceta Oficial N° 37.600 del 30 de Diciembre de 2002), Ley de Alimentación para los Trabajadores, (Gaceta Oficial N° 38.094 del 27 de Diciembre de 2004), Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat (Gaceta Oficial N° 38.204 del 08 de junio de 2005); Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Gaceta Oficial N° 38.236 del 26 de julio de 2005), los Reglamentos tanto de la Ley Orgánica del Trabajo, como de la Ley de Alimentación para los Trabajadores (Gaceta Oficial N° 38.426 del 28 de abril de 2006), el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Gaceta Oficial N° 38.596 del 03 de enero de 2007), además de los decretos que se han dictado en forma regular y permanente todos estos años vinculados con los incrementos del salario mínimo y la inamovilidad laboral.

Desde este marco normativo se ha buscado brindar a todos los trabajadores unas mejores condiciones de trabajo y una estabilidad en el empleo, con el fin de asegurar los derechos laborales de la masa trabajadora y el cumplimiento por parte del empleador o patrono de las obligaciones que la legislación le pauta, sin embargo y a pesar de existir estas disposiciones legales se nota con preocupación el poco reconocimiento de los Derechos Laborales que corresponden a los trabajadores, lo cual se observa en el incremento de denuncias y quejas, así como solicitudes de defensa y protección por parte de los trabajadores, que cursan ante diversos organismos del Estado, todas ellas vinculadas al no reconocimiento de los Derechos Laborales de los trabajadores en las Relaciones de Trabajo.

Con respecto a esta situación y al incremento de denuncias en este sentido, La Defensoría del Pueblo (1) como órgano del poder ejecutivo vinculado con esta problemática, presentó un informe del año 2005, en el cual plantea lo siguiente:

Del total de 51 mil 201 denuncias, quejas y peticiones procesadas por la Defensoría del Pueblo, los casos laborales atendidos ascendieron a 10 mil 807 (21,1% del total), lo que demuestra que uno de los temas más sensibles en materia de protección de los derechos humanos es el relativo a los derechos laborales.

Al respecto, el informe determina que 6.631 de las peticiones o quejas están vinculadas con los derechos de trabajadores que laboran en la empresa privada y principalmente se enfocan en problemas relacionados con las prestaciones sociales; despidos injustificados, estabilidad laboral, salario integral, bien por retención indebida o por pagos por debajo del salario mínimo y por incumplimientos de contratos individuales o colectivos; 3.435 de las quejas o peticiones corresponden a trabajadores de la Administración Pública y se centran en violación del derecho a las prestaciones sociales por parte de organismos pertenecientes al Estado, así como destituciones presuntamente arbitrarias de funcionarios públicos, incumplimiento del derecho a la jubilación y peticiones de indemnización por despido injustificado; 554 casos tienen relación con presuntas violaciones al derecho a la seguridad social y 186 casos están relacionados con el derecho al ejercicio efectivo del derecho al trabajo.

En este orden de ideas, en el mismo informe la Defensoría del Pueblo expone:

Los órganos de los poderes públicos más denunciados fueron los ministerios (704), las gobernaciones (1.014) y las alcaldías (610). Las empresas de servicios públicos también han sido objeto de quejas en un número elevado de oportunidades (1.803), seguidos por denuncias contra institutos autónomos (445) y cuerpos policiales (351). Sin embargo, la mayor cantidad de quejas recibidas están dirigidas contra empresas privadas, (6.784) lo que representa 62,7% del total.

Así mismo, se observa el volumen de solicitudes de atención realizada por parte de los trabajadores ante las Procuradurías de Trabajadores, (2) órganos del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social ubicados en todos los estados, en este sentido en el año 2005 las cifras al respecto son las siguientes:

Atención de los trabajadores por las Procuradurías de Trabajadores

Actividad	Año 2005
Consultas	64.085
Asistencia y Representación en procedimientos administrativos y judiciales	14.475
Casos en atención, en diferentes fases procesales	208.809

Fuente: Memoria y Cuenta MINTRA 2005

Este panorama se traduce en poco apego por parte de los patronos al cumplimiento de las normas legales en materia laboral, lo cual constituye un grave problema social en nuestro país, por cuanto la masa trabajadora es despojada de los beneficios que por derecho le corresponden, afectándose con ello no solo la calidad de vida del trabajador sino también la de su familia.

Para plantear el problema desde la realidad, se tomara como referencia la situación que ocurre en las franquicias, las cuales hoy en día están esparcidas por todo el país; en ellas los comerciantes incursionan en un negocio con el fin de recuperar rápidamente su capital de inversión, sometiendo a sus trabajadores a condiciones de trabajo y empleo violatorias de la protección laboral, menoscabando los derechos laborales de los trabajadores, situación ésta analizada por Hernández y Romero en una investigación realizada sobre “Franquicias y Condiciones de Trabajo”:

En el negocio de las franquicias lo laboral es secundario, independientemente de que se tengan empleados sin contratos firmados o en donde prevalezcan las formas orales como únicos vínculos de subordinación, donde las obligaciones legales de los patronos sean esquivadas consuetudinariamente, donde se tengan jornadas que excedan de lo planteado legalmente o en donde no existen las condiciones mínimas de higiene o seguridad ocupacional. (2004:14).

Así mismo, datos proporcionados por el Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), organismo autónomo adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y

Seguridad Social, cuya gestión se centra en la ejecución de la política nacional de condiciones y medio ambiente de trabajo, en materia de prevención, salud y seguridad laborales, nos muestran la situación de la Seguridad y Salud Laboral en relación a los accidentes de Trabajo en Venezuela; en este sentido, las cifras que se manejan en los años 2005 y 2006 son las siguientes:

Distribución de frecuencia y porcentaje de accidentes ocurridos según el sexo y la gravedad de las lesiones. Año 2005

Gravedad	Femenino	Porcentaje	Masculino	Porcentaje	Total
Leve	300	8,2	3.363	91,8	3.663
Moderados	277	6,8	3.774	93,2	4.051
Graves	36	7,2	463	92,8	499
Mortales	3	3,2	92	96,8	95
Total	616	7,4	7.692	92,5	8.308

Fuente: Dirección de Epidemiología e Investigación, Inpsasel 2005

Distribución de frecuencia y porcentaje de accidentes ocurridos según el sexo y la gravedad de las lesiones. Año 2006

Gravedad	Femenino	Porcentaje	Masculino	Porcentaje	Total
Leve	2.008	9,6	18.835	90,4	20.843
Moderados	888	7,7	10.679	92,3	11.567
Graves	97	6,2	1.471	93,8	1.568
Mortales	6	2,7	218	97,3	224
Total	2.999	8,8	31.203	91,2	34.202

Fuente: Dirección de Epidemiología e Investigación, Inpsasel 2006

Este incremento significativo en el número de accidentes de trabajo ocurridos en el país se debe al aumento en el número de declaraciones de accidentes de trabajo presentadas por los patronos ante el Instituto

Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales entre el año 2005 y 2006 gracias a la reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236 del 26 de Julio del 2005, la cual establece el deber que tienen los patronos de notificar con carácter obligatorio al INPSASEL de los accidentes de trabajo ocurridos a sus trabajadores, lo cual ha permitido establecer estadísticas realistas y actualizadas sobre los accidentes de trabajo acaecidos en el país.

El Gobierno Venezolano, consciente de toda esta problemática en materia laboral, activa en el año 2006, a través del Decreto Presidencial N° 4.248, de fecha 30 de enero de 2006, publicado en la Gaceta Oficial N° 38.371, de fecha 2 de febrero de 2006, la Solvencia Laboral, como requisito imprescindible para celebrar contratos, convenios y acuerdos con el Estado, la cual es un documento administrativo emanado del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social que certifica que el patrono respeta efectivamente los derechos humanos laborales y sindicales de sus trabajadores, la cual fue incorporada posteriormente al Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo de 2006 en su Artículo 228.

En materia laboral y previamente al lanzamiento del decreto de la Solvencia Laboral, se ha venido observando un sustancial incremento en la afiliación de trabajadores al IVSS, tal como se observa en el presente gráfico:



Fuente: Sistema Integrado de Indicadores Sociales de Venezuela. Mpd

Sin embargo y a pesar de los esfuerzos que se ejecutan desde el Estado para crear normas, instituciones y mecanismos que permitan proteger a la masa trabajadora, el problema de la violación a los Derechos Laborales de los trabajadores continúa, por lo cual se hace indispensable llamar la atención sobre la necesidad de articular esfuerzos entre los actores sociales, con el fin de generar los cambios estructurales necesarios para generar una nueva cultura en materia laboral, centrada en el carácter humano y social del trabajo.

Desde esta perspectiva, es indudable la interdependencia que existe entre los sistemas sociales, por lo cual es relevante el papel que las empresas pasan a jugar en el campo social, influyendo en su entorno y dependiendo a su vez de este; las consecuencias sociales que las actividades empresariales generan deben ser consideradas desde todos sus aspectos, con el fin de establecer los mecanismos necesarios para crear vinculaciones complementarias de los sistemas sociales centradas en el ser humano y en la necesidad de mejorar la calidad de vida de los individuos.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

Desde esta perspectiva, las relaciones que una empresa tenga con los trabajadores, con sus clientes, con sus proveedores, con el gobierno, con otras empresas y con la comunidad, van a influir sobre sus beneficios o utilidades, por lo cual las organizaciones en estos momentos toman en consideración el mantener buenas relaciones con todos sus grupos de interés, con el fin de resguardar los beneficios que sus negocios generan.

De allí que hoy en día se le este dando relevancia a la responsabilidad social empresarial y a la vinculación que esta tiene con la obtención de beneficios en todos los sentidos, por cuanto es indiscutible la necesidad inexorable de ganar-ganar en bien de la humanidad, por ello Déniz y Zárraga (2001:34) exponen:

Ante esta realidad, parece necesaria la asunción de un compromiso por parte del empresariado que induzca al mismo a equilibrar la consecución de los objetivos económicos tradicionales y la contribución a la mejora del bienestar social.

De esta forma se visualiza que en la actualidad se hace necesario, por parte de las empresas, concertar las relaciones sociales de manera de generar las condiciones ideales que le permitan contribuir con un desarrollo económico y social armónico y sustentable, para lo cual se amerita un cambio en los paradigmas gerenciales para ajustarlos a las exigencias sociales actuales, mediante un compromiso empresarial que se manifiesta a través de la Responsabilidad Social, entendida ésta como:

La responsabilidad social es el reconocimiento de que las organizaciones tienen una influencia significativa en el sistema social, y que tal influencia se debe considerar y equilibrar de un modo apropiado en todas las acciones de la organización. Simplemente quiere decir que las organizaciones deben funcionar como partes de un sistema social mayor, porque de hecho, forman parte del mismo. (Dans, 1998:59).

Ahora bien, esta responsabilidad social comprende una serie de grupos de interés sobre quienes las organizaciones empresariales deben ejercer acciones que demuestren su compromiso social; en este sentido Drucker (1996: 80) expone:

“Toda organización tiene que asumir la responsabilidad de su impacto en los empleados, en el ambiente, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Ésa es su responsabilidad social”.

En cuanto a las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial, hoy se establece una responsabilidad Social interna y otra externa; la dimensión interna se ejerce sobre los trabajadores y está vinculada con las condiciones de trabajo, la promoción del recurso humano, las medidas de salud y seguridad laboral adoptadas, la participación de los trabajadores en la gestión empresarial, la relación de estos con la empresa y a todos los programas que se ejecuten para afianzarla; es decir, esta centrada en la atención integral del Recurso Humano dentro de las organizaciones, considerando las necesidades de los trabajadores.

En este contexto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) promueve el “trabajo decente”; esta noción fue introducida por el Director

General en la 87^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, celebrada en el año 1999, y es definida de esta manera:

“trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres.”

Desde esta visión, el Trabajo Decente se convierte en una alternativa indispensable para reducir la pobreza y alcanzar un desarrollo equitativo y sostenible y la OIT considera que el mismo debe constituir la esencia de las estrategias nacionales para lograr el progreso económico y social de cualquier país, para ello las empresas deberán asumir una serie de acciones que se ubican exactamente dentro de la dimensión interna de la Responsabilidad Social y que son las que en definitiva permitirán que se instaure el “trabajo decente”.

Por otra parte, se tiene que la Responsabilidad Social externa está vinculada con tres áreas fundamentales: Medio Ambiente, Derechos Humanos e Inversión Social Comunitaria; la primera consiste en considerar el impacto ecológico que la actividad empresarial genera, incorporando procesos productivos que preserven el medio ambiente; la segunda está vinculada con el respeto a los Derechos Humanos dando así preeminencia a las cuestiones éticas y la tercera se basa en que las empresas deben brindar a la sociedad programas sociales de amplio alcance que contribuyan en la solución de los problemas sociales. (Gómez, R. y Hsu, J. 2006).

En Venezuela se pueden encontrar históricamente ejemplos de Responsabilidad Social Empresarial, entre 1910 y 1930, cuando nuestro país se convierte en una nación petrolera, las empresas petroleras y las de electricidad y manufactura de carácter nacional establecieron conjuntos habitacionales para su personal obrero que contaban con servicios educativos y sanitarios, así mismo estos trabajadores recibían beneficios que no se encontraban aun estipulados en las leyes, específicamente entre

las empresas que otorgaban estos beneficios se pueden nombrar: Caribbean Petroleum, Cementos la Vega y Electricidad de Caracas. (Méndez, C. 2004)

En las décadas de 1930, 1940 y 1950 se consolidaron algunos grupos económicos venezolanos a través de la industrialización y crearon servicios sociales para sus trabajadores y establecieron fundaciones que realizaban labores dirigidas a las comunidades en áreas tales como salud, ciencia, historia, educación y desarrollo agrícola, entre las cuales se pueden nombrar Electricidad de Caracas, Cementos La Vega, empresas Mendoza y fundaciones como Boulton, Phelps, Eugenio Mendoza, Carlos Delfino, Belloso, Neumann y la Fundación contra la parálisis infantil en la que participaron varios empresarios; después de la nacionalización de la industria petrolera en el año 1975 surgen fundaciones corporativas nacionales como son la Fundación Banco de Venezuela y la Fundación Polar.

En el caso venezolano en cuanto a Responsabilidad Social externa tenemos que para el año 2004 ocupó el primer lugar, Empresas Polar, con un aporte de 28 millardos 805 millones de bolívares; le siguió Cantv, con un aporte de 16 millardos 72 millones 755 mil 605 bolívares y en tercer lugar C.V.G. Electrificación del Caroní (Edelca), con 12 millardos 777 millones 885 mil 848 bolívares. En este sentido, la participación de las empresas en materia de Responsabilidad Social Empresarial ha estado dirigida, en términos generales, más al ámbito externo que interno y ha estado motivada por diversas razones, entre otras, el interés de promocionarse y darse publicidad que tienen algunas empresas o grupo empresariales y con ello mercadear su imagen y aumentar sus ventas; otras ven en la RSE la posibilidad de hacer uso de las leyes tributarias que permiten el desgravamen de estas actividades, pero la pregunta incógnita gira en torno a saber si estas actividades se ejecutan con un sentido filantrópico genuino.

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS ANTE LA RSE

Ahora bien, en cuanto a la Responsabilidad Social interna, su realización viene determinada por las políticas y prácticas de Recursos Humanos, las cuales comprenden una serie de actividades descritas por Robbins S: (1987:405) de la siguiente manera:

“Toda organización cuenta con políticas de recursos humanos que influye en el tipo de personal que se contrata y, una vez contratado, en prácticas como los procedimientos de evaluación, el porcentaje de incremento salarial, actividades conexas con el desarrollo profesional y las relaciones entre sindicato y empresa. En todas las empresas grandes y medianas tales políticas están escritas. En las empresas más pequeñas, a menudo son informales. Pero todas las organizaciones tienen políticas explícitas o implícitas sobre recursos humanos.”

Dentro de este marco esas políticas y prácticas de Recursos Humanos vienen determinadas a su vez por la cultura organizacional, la cual está representada por una serie de características que conforman un sistema de significados que son comunes entre los miembros de una empresa u organización; Robbins S. (1987: 440) plantea siete características que muestran algunas particularidades resaltantes de la cultura organizacional:

- *Autonomía individual.* El grado de responsabilidad, independencia y oportunidad para ejercer la iniciativa que las personas tienen en la organización.
- *Estructura.* El grado de normas y reglas, así como la cantidad de supervisión directa que se utiliza para vigilar y controlar el comportamiento del empleado.
- *Apoyo.* El grado de ayuda y afabilidad que muestran los gerentes a sus subordinados.
- *Identidad.* El grado en que los miembros se identifican con la organización en su conjunto y no con su grupo o campo de trabajo.
- *Desempeño-premio.* El grado en que la distribución de premios dentro de una organización (es decir, aumentos salariales, promociones) se basan en criterios relativos al desempeño.
- *Tolerancia del conflicto.* Grado de conflicto presente en las relaciones de compañeros y grupos de trabajo, así como el deseo de ser honesto y franco ante las diferencias.
- *Tolerancia del riesgo.* El grado en que se alienta al empleado para que sea agresivo, innovador y corra riesgos.

En tal sentido, cuando se evalúa cualquier organización partiendo de estas características obtenemos una perspectiva de cómo los trabajadores perciben la empresa y qué rasgos son relevantes para su distinción, por lo tanto hay que tener presente que la cultura es un concepto descriptivo que diferencia una organización de otra.

Siguiendo este mismo orden de ideas, Casares, Siliceo y González (2000: 86), plantean una definición de cultura organizacional que comprende varios elementos: “Es el Sistema de valores, creencias, actitudes, hábitos, de normas y políticas que dan identidad, personalidad y destino a una organización en el logro de sus fines económicos y sociales”. Esta definición considera a la cultura como un sistema, con lo cual reconoce que está integrada por un conjunto de partes o elementos organizados que interactúan para el logro de un objetivo común; igualmente inserta la definición los elementos de “valores, creencias, actitudes, hábitos, normas y políticas” que son los que proporcionan identidad, personalidad y destino, por cuanto hacen que los trabajadores se reconozcan y se sientan parte de una organización, guiándola hacia la obtención de ventajas no sólo económicas, sino también orientándola a buscar una manera efectiva de brindar beneficios sociales que se traduzcan en progreso para la sociedad.

Así entonces, se observa que la cultura cumple una serie de funciones dentro de las organizaciones, entre las cuales Robbins S. (1987:444) esboza las siguientes:

- 1) Define los límites; es decir, establece distinciones entre una organización y las otras.
- 2) Transmite un sentido de identidad a sus miembros.
- 3) Facilita la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses egoístas del individuo.
- 4) Incrementa la estabilidad del sistema social; la cultura es el vínculo social que ayuda a mantener unida la organización al proporcionar normas adecuadas de lo que deben hacer y decir los empleados.
- 5) Es un mecanismo que controla y da sentido a todo, guiando y modelando las actitudes y el comportamiento

En el marco de lo planteado, la noción de cultura organizacional hace ver que ésta es un condicionante de la gestión de Recursos Humanos por cuanto las normas y políticas de la organización vinculadas con la función de Recursos Humanos determinarán la forma en que se atenderá a los trabajadores y por ende establecerá si la organización es socialmente responsable desde el punto de vista interno, por lo cual una cultura puede ser favorable al reconocimiento de los Derechos Laborales o puede mantener un desconocimiento de los mismos, en este último caso juega un papel relevante la generación de cambios que pueda introducir la gerencia de Recursos Humanos para lograr incorporar transformaciones culturales en este sentido.

Ahora bien, esta gestión de Recursos Humanos en donde existe un desconocimiento de los Derechos Laborales no es casual, la gestión de Recursos Humanos en los sistemas capitalistas del mundo tiende a estar orientada a obtener el mejor provecho del Recurso Humano al menor costo posible, causando una sobreexplotación del trabajador, utilizando algunas veces, a la Gerencia de Recursos Humanos como herramienta para lograr metas económicas que contribuyan a la generación de la mayor utilidad posible en detrimento muchas veces de la salud y la vida de los trabajadores.

Por lo antes expuesto, se hace necesario implementar en América Latina una nueva manera de gerenciar el Recurso Humano donde se reconozca el sentido humano del “Trabajo” como hecho social y le devuelva al profesional que se desempeña en esta área su rol de agente de cambio, donde estos profesionales asuman con compromiso y dignidad el ejercicio de su profesión; con relación a este planteamiento Barrios L. y Ojeda E. (2006:160) afirman:

Desarrollar un modelo de Gestión de Relaciones Industriales que reivindique los conceptos de justicia social, equidad y mejor distribución de la riqueza para convertirse en un modelo de transición que se oriente a modificar la relación capital-trabajo en América Latina, constituye un reto difícil de abordar por las características originarias de los procesos de esta área de gestión. Entre otras, una de las barreras más difícil de superar, es la carencia de una sólida Teoría de Relaciones Industriales que sustente las prácticas instrumentales usadas en los procesos de personal.

En tal sentido, los modelos tradicionales de Relaciones Industriales se desenvuelven dentro de una óptica capitalista, manteniendo los Modelos Mentales que sustentan sus principios y continuando con la apropiación de la fuerza de trabajo de la masa trabajadora, dejando de lado al trabajador como ser humano y centrandolo en su accionar, en la mayoría de los casos, en aprovechar al máximo al trabajador para obtener una mayor rentabilidad.

Estos modelos tradicionales están alineados con la posición neoliberal que busca la desregulación laboral, es decir, eliminar cualquier Institución del Derecho del Trabajo, por considerarla limitante del libre mercado y contraria a los principios de autonomía de la voluntad que deberían prevalecer en las relaciones de trabajo, para que las partes puedan establecer libremente las condiciones de trabajo.

En el caso de América Latina, la noción de cultura organizacional y su función ha sido aceptada, pero más como discurso que como un proyecto que en realidad ayude a modificar la vida interna de las organizaciones y esto se debe a diversas causas muy vinculadas a las ideas neoliberales imperantes, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes (Montaño, 2003):

- Predominio de las relaciones jerárquicas formales: Lo cual origina contradicciones entre participación creativa y autoridad formal; la distancia de poder, lo que origina la distancia social, dejando a un lado la necesidad de establecer canales informales de comunicación entre jefes y subordinados y limita la participación abierta, la cual es restringida solo a los buzones de sugerencias; poco acceso a la toma de decisiones.
- Predominio de los sistemas de recompensas individuales, aunados a bajos salarios.
- Los sindicatos desconfían de cualquier propuesta que conlleve a un mayor involucramiento del personal.
- Se descuida la capacitación, porque se considera que reduce los tiempos productivos y genera en los trabajadores la exigencia de un mayor salario.
- Se utilizan al mismo tiempo modelos organizacionales contradictorios, lo cual genera incertidumbre sobre el

comportamiento esperado, por ejemplo se exige simultáneamente respeto a las reglas burocráticas y se incita a la creatividad.

En el caso específico de Venezuela la cultura organizacional esta afectada por estos mismos factores y mantiene estas características generalizadas, destacándose en las empresas venezolanas tres aspectos: muy poca participación del recurso humano en la toma de decisiones, ausencia de reconocimiento al rendimiento y falta de retroalimentación e información adecuada y oportuna, lo cual afecta los resultados esperados en las organizaciones; en contrapartida existen algunas empresas que cuentan con una cultura organizacional que favorece la Responsabilidad Social Interna y en donde los trabajadores disfrutan de una serie de beneficios laborales, entre estos casos se pueden mencionar a: Empresas Polar, PDVSA y Dupont.

En efecto, si se analiza la cultura organizacional preponderante en Venezuela, se observa que algunos empresarios ven la empresa como un medio racional para obtener ganancias y que sólo requiere el control de un grupo de personas que se les paga para que ejecuten su labor, donde no existe un liderazgo que comprenda la esencia humana del hecho social trabajo y que sea capaz de realizar los cambios que sean necesarios para modificar las estructuras y transformarlas para adaptarlas a las necesidades del desarrollo social y económico que el hombre como ser humano requiere.

Sin embargo, hoy en día la sociedad reclama de las empresas cambios en todos los órdenes, tanto en el ámbito interno como externo, exigiéndoles un papel más activo, con lo cual se hace necesario modificar la relación existente entre las empresas y la sociedad, donde aparte del interés puntualmente económico, las organizaciones asuman, como integrantes de la sociedad, su participación y colaboración en la atención de las necesidades sociales, comenzando en primer lugar con las necesidades de sus trabajadores.

Desde esta perspectiva, existen argumentos que plantean los aspectos positivos de la implementación de políticas empresariales vinculadas con la Responsabilidad Social, como los esbozados por Lozano (1999, citado por Devoto 2005:16):

“Desde el *ángulo económico* porque crece la confianza del público hacia la empresa y su buena imagen, mejora el

entorno social donde ésta actúa, promueve los beneficios a largo plazo de la empresa y se puede considerar una forma de inversión; desde el *ángulo político*, si las empresas son socialmente responsables en su actuación, evitarán también una intervención reguladora mayor del gobierno, todo lo cual a largo plazo las beneficia logrando una mayor cooperación entre el gobierno y las empresas; y desde el *ángulo socio-cultural*, parece claro que la sociedad industrial tiene planteado una serie de problemas sociales y humanos que son inseparables de la existencia de las grandes empresas, y esto implica que éstas deben esforzarse por solucionarlos o, al menos, por reducirlos,.....”

Así mismo, las organizaciones internacionales están propugnando la participación de las empresas en los problemas sociales, de allí que en el Foro Económico Mundial realizado en Davos (Suiza) en enero de 1999, el entonces Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas, Kofi Annan, anunció “EL PACTO MUNDIAL”, el cual oficialmente se puso en marcha en julio del 2000 y a través del cual se realiza formalmente una convocatoria a las empresas para que adopten nueve principios universales en los ámbitos de derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente, los cuales son los siguientes:

Derechos humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional; y
2. Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.

Normas laborales

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. La abolición efectiva del trabajo infantil; y
6. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Medio ambiente

7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Así entonces, se observa que la cultura organizacional entra a jugar un papel trascendental cuando se asume la Responsabilidad Social Empresarial, por cuanto la cultura organizacional se pone de manifiesto a través de las políticas empresariales que se traducen en las conductas de los miembros de una organización o empresa, las cuales van concatenadas con un conjunto de prácticas gerenciales y supervisoras, que ponen en evidencia sus valores y su eficacia en el cumplimiento de los Derechos Laborales de los Trabajadores.

Por lo antes expuesto, se hace indispensable que la Administración de Recursos Humanos se realice hoy en día desde una nueva óptica, acorde con las necesidades del país, lo cual implica que los profesionales de esta área utilicen herramientas para influir y generar cambios en las organizaciones, siendo creativos e innovando en la implementación de técnicas que le permitan impregnar de contenido humano la labor que se ejecuta en la gestión del personal.

Se trata entonces de incorporar formas de generar verdaderas transformaciones, entre las cuales se puede mencionar la necesidad de tener un pensamiento sistémico donde las organizaciones se consideren conectadas con la sociedad y reconocer que las actuaciones de la organización son las que generan sus problemas, insertando en las empresas el deseo de ser organizaciones inteligentes.

Para ello se requerirá desaprender para aprender nuevamente y reconocer lo que Peter Senge denomina Modelos Mentales: “Nuestros Modelos *Mentales* no sólo determinan el modo de interpretar el mundo, sino el modo de actuar” (1993: 223). Los Modelos Mentales imperantes en las empresas deben ser analizados con el fin de verificar si la percepción que se tiene de cómo debe ser la gestión empresarial contribuye al ejercicio

de la Responsabilidad Social y al respeto, por tanto, de los Derechos Laborales.

Así mismo, se hace necesario que exista una visión compartida, es decir, que los miembros de la organización tengan una visión similar sobre este asunto, por cuanto la gestión de Recursos Humanos dirigida al ejercicio de la Responsabilidad Social conlleva asumir con conciencia y con compromiso el acatamiento de una serie de preceptos legales que regulan las Relaciones de Trabajo dentro de las empresas, con la convicción de la necesidad de su cumplimiento, como una manera de brindar a la masa trabajadora un “Trabajo decente” y que reivindique la dignidad de los trabajadores.

Así entonces, la visión compartida en el ámbito de la Responsabilidad Social interna implicaría el reconocimiento en los centros de trabajo de los Derechos Laborales de los trabajadores, para lo cual se requiere el conocimiento de todas las normas que los consagran y que regulan las relaciones de trabajo y que sean de aplicación en las respectivas organizaciones empresariales. Estas normas están insertas, entre otras y en términos generales, en los contratos individuales de trabajo, en las Convenciones Colectivas, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, en la Ley Orgánica del Trabajo y su reglamento, en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y su reglamento, en la Ley de Alimentación para los trabajadores y su reglamento; así como en los Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratificados por Venezuela, los cuales forman parte del Derecho Positivo.

A continuación se muestra, de acuerdo a información de la Organización Internacional del Trabajo, una tabla contentiva de los 54 Convenios que hasta la fecha han sido ratificados por la República Bolivariana de Venezuela, especificando la cobertura del Convenio, la fecha de ratificación y la situación en que actualmente se encuentra.

Convenio OIT	Fecha de ratificación	Situación
C1 Convenio sobre las horas de trabajo (industria), 1919	20:11:1944	ratificado
C2 Convenio sobre el desempleo, 1919	20:11:1944	ratificado
C3 Convenio sobre la protección a la maternidad, 1919	20:11:1944	ratificado
C4 Convenio sobre el trabajo nocturno (mujeres), 1919	07:03:1933	denunciado el 20:11:1944
C5 Convenio sobre la edad mínima (industria), 1919	20:11:1944	denunciado el 15:07:1987
C6 Convenio sobre el trabajo nocturno de los menores (industria), 1919	07:03:1933	ratificado
C7 Convenio sobre la edad mínima (trabajo marítimo), 1920	20:11:1944	denunciado el 15:07:1987
C11 Convenio sobre el derecho de asociación (agricultura), 1921	20:11:1944	ratificado
C13 Convenio sobre la cerusa (pintura), 1921	28:04:1933	ratificado
C14 Convenio sobre el descanso semanal (industria), 1921	20:11:1944	ratificado
C19 Convenio sobre la igualdad de trato (accidentes del trabajo), 1925	20:11:1944	ratificado
C21 Convenio sobre la inspección de los emigrantes, 1926	20:11:1944	ratificado
C22 Convenio sobre el contrato de enrolamiento de la gente de mar, 1926	20:11:1944	ratificado
C26 Convenio sobre los métodos para la fijación de salarios mínimos, 1928	20:11:1944	ratificado
C27 Convenio sobre la indicación del peso en los fardos transportados por barco, 1929	17:12:1932	ratificado

C29 Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930	20:11:1944	ratificado
C41 Convenio (revisado) sobre el trabajo nocturno (mujeres), 1934	20:11:1944	ratificado
C45 Convenio sobre el trabajo subterráneo (mujeres), 1935	20:11:1944	ratificado
C80 Convenio sobre la revisión de los artículos finales, 1946	13:09:1948	ratificado
C81 Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947	21:07:1967	ratificado
C87 Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948	20:09:1982	ratificado
C88 Convenio sobre el servicio del empleo, 1948	16:11:1964	ratificado
C95 Convenio sobre la protección del salario, 1949	10:08:1982	ratificado
C97 Convenio sobre los trabajadores migrantes (revisado), 1949	09:06:1983	ratificado
C98 Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949	19:12:1968	ratificado
C100 Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951	10:08:1982	ratificado
C102 Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952	05:11:1982	ratificado
C103 Convenio sobre la protección de la maternidad (revisado), 1952	10:08:1982	denunciado el 28:10:1985
C105 Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957	16:11:1964	ratificado
C111 Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958	03:06:1971	ratificado
C116 Convenio sobre la revisión de los artículos finales, 1961	16:11:1964	ratificado

C117 Convenio sobre política social (normas y objetivos básicos), 1962	06:09:1983	ratificado
C118 Convenio sobre la igualdad de trato (seguridad social), 1962	05:11:1982	ratificado
C120 Convenio sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964	03:06:1971	ratificado
C121 Convenio sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, 1964	10:08:1982	ratificado
C122 Convenio sobre la política del empleo, 1964	10:08:1982	ratificado
C127 Convenio sobre el peso máximo, 1967	01:02:1984	ratificado
C128 Convenio sobre las prestaciones de invalidez, vejez y sobrevivientes, 1967	10:08:1983	ratificado
C130 Convenio sobre asistencia médica y prestaciones monetarias de enfermedad, 1969	10:08:1982	ratificado
C138 Convenio sobre la edad mínima, 1973	15:07:1987	ratificado
C139 Convenio sobre el cáncer profesional, 1974	05:07:1983	ratificado
C140 Convenio sobre la licencia pagada de estudios, 1974	06:09:1983	ratificado
C141 Convenio sobre las organizaciones de trabajadores rurales, 1975	05:07:1983	ratificado
C142 Convenio sobre desarrollo de los recursos humanos, 1975	08:10:1984	ratificado
C143 Convenio sobre los trabajadores migrantes (disposiciones complementarias), 1975	17:08:1983	ratificado

C144 Convenio sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo), 1976	17:06:1983	ratificado
C149 Convenio sobre el personal de enfermería, 1977	17:08:1983	ratificado
C150 Convenio sobre la administración del trabajo, 1978	17:08:1983	ratificado
C153 Convenio sobre duración del trabajo y períodos de descanso (transportes por carretera), 1979	05:07:1983	ratificado
C155 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981	25:06:1984	ratificado
C156 Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981	27:11:1984	ratificado
C158 Convenio sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982	06:05:1985	ratificado
C169 Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989	22:05:2002	ratificado
C182 Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999	26:10:2005	ratificado

Fuente: OIT

En cuanto a la situación de los convenios, la ratificación constituye el acto por el cual un Estado miembro de la OIT se compromete a cumplirlo, lo cual conlleva una serie de obligaciones para el Estado interesado. La denuncia, por el contrario, es el acto por el cual un Estado miembro notifica a la OIT, la imposibilidad de continuar el cumplimiento de un convenio ratificado; en el caso de Venezuela las denuncias que aparecen en el cuadro anterior, obedecieron a que nuestro país ratificó convenios que posteriormente fueron revisados y generaron un nuevo convenio de la misma materia, entonces el gobierno de ese momento decidió denunciar el convenio primitivo o anterior con el fin de no cumplirlo y no quedar obligado a ambos convenios, sino permanecer exclusivamente

comprometido al cumplimiento del último convenio revisado y actualizado.

De igual manera, la responsabilidad social de las empresas abarca el compromiso empresarial con los Derechos Humanos y en este sentido la Organización Internacional del Trabajo ha considerado la existencia de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, a los cuales se les dio esta categoría por considerar que estos Derechos Humanos en el Trabajo contenidos en algunos Convenios OIT constituyen la base del esfuerzo continuo que ha realizado la humanidad para lograr un progreso económico, político y social sostenido. Para la OIT: “Estos derechos laborales son condición previa para el desarrollo de los demás, pues proporcionan el marco necesario para esforzarse en mejorar libremente las condiciones de trabajo individuales” y comprenden:

- a) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;
- b) la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- c) la abolición efectiva del trabajo infantil; y
- d) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Ahora bien, cada uno de estos principios y derechos fundamentales están contenidos en convenios internacionales ratificados por Venezuela, específicamente en los siguientes:

- Convenio Relativo a la Libertad Sindical y a la Protección del Derecho de Sindicación, 1948 (Nº 87);
- Convenio Relativo a la aplicación de los Principios del Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva, 1949 (Nº 98);
- Convenio Relativo al Trabajo Forzoso u Obligatorio, 1930 (Nº 29);
- Convenio Relativo a la Abolición del Trabajo Forzoso, 1957 (Nº 105);
- Convenio sobre la Edad Mínima de Admisión al Empleo, 1973 (Nº 138);
- Convenio Sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación, 1999 (Nº 182);

- Convenio Relativo a la Igualdad de Remuneración entre la Mano de Obra Masculina y la Mano de Obra Femenina por un Trabajo de Igual Valor, 1951 (N° 100);
- Convenio Relativo a la no Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación, 1958 (N° 111).

Dentro de este planteamiento es importante resaltar que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Artículo 23 le otorga un rango supraconstitucional a los tratados, pactos y convenciones relativos a Derechos Humanos, cuando éstos contengan normas sobre su goce y ejercicio más favorables que las establecidas en el orden jurídico interno, por lo cual, en estos casos, dichos convenios estarían por encima de la propia constitución y de las leyes de la República, adquiriendo su cumplimiento una vital importancia.

LAS PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El panorama analizado requiere una práctica empresarial humanizada, por lo cual toda función de Recursos Humanos con Responsabilidad Social debe estar impregnada de un sentido humanista, entendiendo esta noción de la siguiente manera:

Por humanismo entendemos una concepción de hombre, de la sociedad y del mundo, a partir de pensar y sentir respecto de la persona, como el centro, destinatario y beneficiario de toda actividad humana social, dirigida a su propio desarrollo integral y buscando permanentemente la realización y trascendencia del hombre. Es más, el desarrollo de la persona humana no sólo debe ser el principio de todos los retos sociales y económicos, sino también su fin, su objetivo, su meta y su justificación última. Los países se desarrollan, pero el juicio definitivo sobre el valor que dicho desarrollo tenga, radica en saber si con ello se logra o no el perfeccionamiento de los hombres concretos, en su calidad de personas. (Sileceo, A; Casares, D; y González, J. 2000: 167)

En tal sentido, cabe resaltar que la Responsabilidad Social Empresarial solo será posible a través de una Administración de Recursos Humanos que parta de principios humanistas y que en la práctica se ejecuten acciones destinadas a asegurar el respeto y el ejercicio de los Derechos Laborales que les correspondan a los trabajadores, para lo cual se hace indispensable el aprendizaje de las obligaciones que las empresas

deben tener con sus trabajadores. Por ello, las relaciones que la Administración de Recursos Humanos efectúe con los organismos del Estado, encargados de velar por el cumplimiento de la normativa laboral (MINPPTRASS-INPSASEL-IVSS-INCRET), le permitirá recibir asesoría y cumplir en forma adecuada con cada una de sus obligaciones en materia laboral, de allí la necesidad de establecer alianzas estratégicas en este sentido y contar con el apoyo de los organismos gubernamentales.

Como se ha señalado, se necesita que los profesionales del área de Recursos Humanos que laboran hoy en día en las diferentes empresas del país, sean éstas grandes, medianas o pequeñas, tengan empuje, credibilidad, coraje y un liderazgo que les permita influir en la dirección de la empresas y participar en las decisiones estratégicas, tomando la iniciativa en los cambios a través de la creación de políticas y prácticas orientadas hacia el Recurso Humano y que demuestren el sentido humanista que debe guiar esta labor en todas las organizaciones, como miembros de la sociedad y coparticipes en la instauración del Trabajo Decente.

En cuanto al coraje, este es indispensable en la gestión de Recursos Humanos y Peter Senge lo describe muy bien cuando explica la cuarta lección de la planeación por escenarios para cambiar el mundo, en su libro *La Danza del Cambio*:

...”tenemos que abandonar el supuesto de que somos impotentes, de que sólo podemos reaccionar ante el mundo y que somos pasivos frente a él. Si tenemos el valor de salir al frente, podemos ayudar a que nazca el futuro. Podemos crear escenarios y estrategias generativas, en el sentido de contribuir a definir un futuro que esté de acuerdo con nuestras más altas aspiraciones.” (Senge, P. y otros. 2000:452)

En la práctica, es cierto que la cultura organizacional condiciona las políticas de Recursos Humanos, pero también es cierto que la gestión de Recursos Humanos puede introducir las modificaciones necesarias para enmarcar la cultura, dentro de valores humanos que contribuyan al ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial y al reconocimiento de los Derechos Laborales de la masa trabajadora de nuestro país, dignificando al trabajador e insertando los cambios que la humanidad reclama para reivindicar al Trabajo y convertirlo en una actividad que contribuya a la realización del hombre dentro de la sociedad no a su degradación.

En conclusión si se logra generar un profesional en el área de Recursos Humanos con un sentido verdaderamente humanista, que lidere transformaciones dentro de las empresas y contribuya a fomentar una cultura organizacional sustentada en valores que dignifiquen el trabajo y al hombre que lo ejecuta, surgirá de manera espontánea una Responsabilidad Social tanto interna como externa dentro de las organizaciones, beneficiándose no solamente el trabajador que disfrutara del ejercicio pleno de sus derechos laborales, sino también el entorno social.

CONCLUSION

La cultura organizacional y la administración de Recursos Humanos son conexiones claves para el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial por cuanto en la medida que se cuente con una administración de Recursos Humanos abierta a escuchar, comprender, satisfacer y conciliar las necesidades de los trabajadores y empresarios, liderizando los cambios y las transformaciones necesarias, formando y educando en valores y principios, emergerá una cultura organizacional con características positivas, que tendrá como elemento central trabajadores contentos que sientan satisfechas sus necesidades en el plano laboral y no vean vulnerados sus derechos.

Así mismo, está comprobado que una empresa socialmente responsable, desde el punto de vista interno, obtiene entre otros beneficios un menor número de ausentismo y de rotación, lo cual redundará en su productividad y disminuye los costos en reclutamiento y selección de personal, así como en formación del recurso humano, logrando de esta manera retener a su lado al personal que ha venido formando y está calificado.

Igualmente una empresa que tiene Responsabilidad Social Interna mantiene mejores relaciones con sus trabajadores, ganando con ello la lealtad de los mismos, lo cual redundará en la calidad de sus productos o de sus servicios, por lo cual será una empresa productiva y en consecuencia logrará la satisfacción y la obtención de beneficios para todo su entorno, pero principalmente contará con un trabajador que se sentirá enaltecido con la tarea que ejecuta y que disfrutará de los beneficios laborales que le corresponden por el aporte social que está brindando a través de su trabajo.

CITAS

1. Órgano integrante del Poder Ciudadano que tiene a su cargo la promoción, defensa y vigilancia de los derechos y garantías establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos

2. Es la unidad responsable de garantizar la defensa, en forma universal y gratuita ante las instancias administrativas y judiciales, de los trabajadores y trabajadoras que devenguen menos de tres (3) salarios mínimos.

BIBLIOGRAFIA

Barrios, L. y Ojeda E. (2006). *Transformaciones y Crisis en el Mundo del Trabajo*. Venezuela: Universidad de Carabobo-CDCH.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial N° 36.860 diciembre 30, 1999.

Dans, K. (1998). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.

Déniz, M y Zárraga, C. (2001). *La dirección de los grupos de interés en la nueva era del conocimiento: la importancia de una adecuada estructura organizativa*. En Revista de Economía y Empresa, N° 41 Volumen XV.

Devoto, P. (2005). *“El concepto de Responsabilidad Social Empresarial frente al Trabajo Decente”* OIT: Red Académica para el Diálogo Social.

Drucker, P. (1996). *Su visión sobre: La administración; La organización basada en la información; La economía; La sociedad*. Colombia: Grupo Editorial Norma.

Gómez, R. y Hsu, J. (2006). *Propuesta de una plataforma organizacional de apoyo al Departamento de Recursos Humanos que permita el cumplimiento de la Responsabilidad Social interna de la empresa Grupo La Caridad C.A., ubicada en Maracay Estado Aragua*. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciadas en Administración Comercial. UC-FACES. Sin publicación.

Hernández O. y Romero M. (2004). *Franquicias y Condiciones de Trabajo*. En Módulo de Relaciones Laborales (Programa de capacitación para los Supervisores del Trabajo y de la Seguridad Social e Industrial del MINTRA), Barquisimeto Edo. Lara.

Méndez, C (2004). *Responsabilidad Social de Empresarios y Empresas en Venezuela durante el siglo XX*. Caracas: Strategos Consultores.

Montaño, H. (2003). *La dimensión cultural de la organización. Elementos para un debate en América Latina*. En Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. México: Fondo de Cultura económica.

OIT. (1999). *Pacto Mundial de las Naciones Unidas en Materia de Responsabilidad Social de las empresas*. www.pactomundial.org. Consultada el 18-12-06.

OIT. (2001). *La declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo*. www.oit.org.pe. Consultada el 18-12-06.

Robbins, S (1987). *Comportamiento Organizacional*. 3ra. Edición. México: Prentice-Hall.

Senge, P. (1993). *La Quinta Disciplina*. España: Ediciones Juan Granica, S.A.

Senge, P. y otros (2000). *La Danza del Cambio*. Colombia: Editorial Norma, S.A.

Sileceo, A. Casares D. y González J. (2000). *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Páginas web consultadas:

www.Inpsasel.gov.ve. Consultada el 18-12-06.

www.Mintra.gov.ve. Consultada el 18-12-06.

www.defensoriadelpueblo.gov.ve. Consultada el 29-10-07