



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**EL REFUGIADO COLOMBIANO Y SU COMPETENCIA LABORAL EN EL
EJE FRONTERIZO SAN ANTONIO-UREÑA, EDO. TÁCHIRA**

**Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Especialista en
Relaciones Económicas Internacionales**

Línea de Investigación: Relaciones Laborales y Seguridad Social

Autor: Lcda. Ninet B. Sánchez Segnini

Tutor: Prof. Miguel Morffe

San Cristóbal, marzo 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado presentado por Ninet Beatriz Sánchez Segnini para optar al Título de Especialista en Relaciones Económicas Internacionales, cuyo título es “El Refugiado Colombiano y su Competencia Laboral en el Eje Fronterizo San Antonio-Ureña, Edo. Táchira”, aprobado por el Consejo General de Postgrado, en su reunión de fecha 01 de junio de 2012, según acta N° 101.

Considero que este trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

Prof. Miguel Morffe

C.I.: V- 8.997.171

ÍNDICE GENERAL

	PP.
Páginas preliminares.....	I
Introducción.....	11
Operacionalización de Variables.....	32
CAPÍTULOS.....	44
I REFUGIADOS COLOMBIANOS EN LAS EMPRESAS DEL EJE FRONTERIZO SAN ANTONIO-UREÑA DEL ESTADO TÁCHIRA.....	44
Derechos Internacionales de los Refugiados.....	44
Reconocimiento Legal del Refugiado Colombiano en Venezuela.....	46
Situación Laboral del Refugiado Colombiano en Venezuela.....	50
Demanda Laboral de los Refugiados Colombianos en las Empresas del Eje Fronterizo San Antonio y Ureña del Estado Táchira.....	52
II CONDUCTA DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS DEL EJE FRONTERIZO SAN ANTONIO-UREÑA DEL ESTADO TÁCHIRA.....	62

La Gestión de Competencias Laborales y el Conocimiento de Actitudes Personales.....	62
El Estudio Conductual para la Formación de Competencias Laborales..	65
Estudio de los Tipos de Trabajadores.....	69
III COMPETENCIAS LABORALES DEL TRABAJADOR COLOMBIANO FRENTE AL TRABAJADOR VENEZOLANO.....	77
Perfil Competitivo del Trabajador Venezolano.....	77
Perfil Competitivo del Trabajador Colombiano.....	79
Análisis Comparativo entre el Perfil Competitivo del Trabajador Venezolano y el Trabajador Colombiano.....	81
Evaluación de la Incidencia Competitiva del Trabajador Colombiano sobre el Trabajador Venezolano en el Eje Fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira.....	86
Conclusiones.....	88
Recomendaciones.....	90
Referencias.....	94
Anexos.....	103

LISTA DE CUADROS

	PP.
1 Lista de empresas en San Antonio del Táchira.....	29
2 Lista de empresas en Ureña del estado Táchira.....	30
3 Operacionalización de variables.....	32
4 Tipos de Comportamiento según Myers-Briggs.....	42
5 Tipos y tamaño de las empresas encuestadas.....	52
6 Trabajadores en condición de refugiados dentro de las empresas.....	54
7 Tipo de cargo solicitado por las empresas para los colombianos en condición de refugiados.....	55
8 Actividades que desempeñan los trabajadores colombianos en condición de refugiados.....	56
9 Manejo de personal por parte de los trabajadores colombianos en condición de refugiados.....	57
10 Adiestramiento o capacitación del personal colombiano por parte de las empresas.....	58

11	Condiciones del contrato ofrecido para los trabajadores colombianos en condición de refugiados.....	59
12	Trabajadores venezolanos con las mismas condiciones de contratos que los colombianos en condición de refugiados.....	61
13	Datos demográficos de los trabajadores encuestados.....	69
14	Composición familiar de los trabajadores.....	71
15	Actitud frente al mundo/Extrovertido (E).....	73
16	Actitud frente al mundo/Introvertido (I).....	74
17	Formas de percibir información/Sensorial(S).....	75
18	Formas de percibir información/Intuitivo (N).....	76
19	Forma preferida de tomar decisiones y evaluar/Razonamiento (T).....	73
20	Forma preferida de tomar decisiones y evaluar/Sentimiento (F).....	73
21	Estilo de vida/Juzgar (J).....	74
22	Estilo de vida/Percibir (P).....	74

23	Perfil Competitivo del trabajador Venezolano.....	77
24.....	Perfil competitivo del trabajador Colombiano.....	79
25.....	Factores críticos para el éxito.....	86

LISTA DE GRÁFICOS

	PP.
1 Tipos y tamaño de las empresas encuestadas.....	52
2 Trabajadores en condición de refugiados dentro de las empresas.....	54
3 Tipo de cargo solicitado por las empresas para los colombianos en condición de refugiados.....	55
4 Actividades que desempeñan los trabajadores colombianos en condición de refugiados.....	56
5 Manejo de personal por parte de los trabajadores colombianos en condición de refugiados.....	58
6 Adiestramiento o capacitación del personal colombiano por parte de las empresas.....	59
7 Condiciones del contrato ofrecido para los trabajadores colombianos en condición de refugiados.....	60
8 Trabajadores venezolanos con las mismas condiciones de contratos que los colombianos en condición de refugiados.....	61
9 Datos demográficos de los trabajadores encuestados.....	69
10 Composición familiar de los trabajadores.....	71
11 Actitud frente al mundo/Extrovertido (E).....	73

12	Actitud frente al mundo/Introvertido (I).....	73
13	Formas de percibir información/Sensorial(S).....	74
14	Formas de percibir información/Intuitivo (N).....	74
15	Forma preferida de tomar decisiones y evaluar/Razonamiento (T).....	75
16	Forma preferida de tomar decisiones y evaluar/Sentimiento (F).....	75
17	Estilo de vida/Juzgar (J).....	76
18	Estilo de vida/Percibir (P).....	76



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA

VICERRECTORADO ACADÉMICO

DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

El Refugiado Colombiano y su Competencia Laboral en el Eje Fronterizo

San Antonio-Ureña, Edo. Táchira

Autor: Sánchez, Ninet.

Tutor: Morffe, Miguel.

Año: 2015.

RESUMEN

El Táchira representa para Venezuela uno de los estados fronterizos que colinda con el vecino país, Colombia; considerada una de las regiones fronterizas más activas en Latinoamérica no solo por su incidencia en el ámbito comercial y productivo, sino por la estrecha relación social que comparten sus habitantes, debido al libre y expedito tránsito existente desde las poblaciones de San Antonio y Ureña (Táchira-Venezuela) y las poblaciones de Cúcuta y Villa del Rosario (Norte de Santander-Colombia). Uno de los factores con mayor incidencia dentro de los tantos entornos que se comparten dentro de estas fronteras es el laboral; en este caso específico se habla de la fuerza de trabajo obrera y la participación de trabajadores colombianos en condición de refugiados, quienes trabajan activamente dentro del eje fronterizo venezolano. Por ello, el presente trabajo de investigación estableció como objetivo la evaluación de la actual competencia laboral del refugiado colombiano frente a la mano de obra venezolana; trayendo como resultado la confirmación de la ventaja competitiva que presenta este inmigrante frente a la fuerza de trabajo nacional, derivado a su efectiva competitividad ciudadana y laboral. Este trabajo consistió en una investigación de campo descriptivo, donde se logró cuantificar y evaluar factores psicográficos que definieron el segmento laboral al cual pertenecen cada uno de los trabajadores (venezolano y colombiano) evaluados dentro de un estudio comparativo, en base a una muestra representada por 13 empresas pertenecientes a las poblaciones de San Antonio y Ureña del estado Táchira.

Descriptores: Demanda laboral dentro del eje fronterizo del Táchira, competencias laborales, situación actual del refugiado colombiano.

INTRODUCCIÓN

Venezuela ha sido tradicionalmente uno de los países de destino elegidos por los migrantes sudamericanos, principalmente de origen colombiano. Ramírez y Mendoza¹ afirman que las migraciones de colombianos hacia este país toman fuerza durante la década de los 70, debido al crecimiento económico, el mejoramiento en las condiciones de infraestructura y la fortaleza de la moneda venezolana, entre otros factores; donde los colombianos emigrantes participan de la actividad económica, principalmente relacionada con el comercio, los servicios sociales y personales, la industria manufacturera y la construcción, entre otros.

En este sentido, La migración² se define como el tránsito permanente de personas de un hogar a otro; en un sentido más amplio, la migración se refiere a todas las maneras con que los ciudadanos de cualquier nación satisfacen su necesidad de cambiar de lugar de residencia. Esa necesidad es a su vez, un derecho inalienable garantizado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos³, en su artículo 13: “toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado; Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país”.

Así mismo, en el caso específico de la frontera colombo-venezolana, quien viene siendo la frontera más extensa de Venezuela (2.219 kilómetros); tres

¹ RAMÍREZ C. y MENDOZA L. (2013). Perfil Migratorio de Colombia 2012 de la Organización Internacional para las Migraciones. Bogotá.

² DICCIONARIO DE LA REAL ACADÉMIA ESPAÑOLA, (2001), 22ª edición. Disponible en: <http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/que-contiene/item-numero-2#sthash.dwQuq0EB.dpuf>

³ Declaración Universal de Derechos Humanos Adoptada, proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948.

de los estados fronterizos Zulia, Táchira y Apure suman 915 kilómetros de frontera con Colombia que colindan con los departamentos colombianos de Guajira y Cesar, Norte de Santander y Arauca, respectivamente. Antecedentes históricos dan cuenta de la enorme vitalidad en materia comercial, social y cultural que estos dos países comparten entre sus límites, considerando que una de las fronteras más activas (desde el punto de vista socio-comercial) del continente americano es la que comparte el Estado Táchira (Venezuela) con el Norte de Santander (Colombia)⁴.

Su posición geográfica ha hecho posible que el intercambio comercial internacional sea expedito, ya que la ciudad de Cúcuta, Capital del Departamento del Norte de Santander se encuentra a tan solo 46km de la ciudad de San Cristóbal, Capital del Estado Táchira. Datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)⁵ señala que a diario unas 30.000 personas (entre venezolanos y colombianos) atraviesan el Puente Internacional Simón Bolívar (frontera que comparte con la ciudad de San Antonio y Ureña en el Táchira) donde más de la mitad de este número realiza actividades laborales y económicas en la región.

La Cámara de Industria y Comercio de San Antonio y Ureña afirman que cerca del 70% de la mano de obra calificada que labora en las industrias y 60% del personal que trabaja en el sector comercial y de servicios dentro del eje fronterizo San Antonio-Ureña, son de nacionalidad colombiana, los cuales

⁴ YICÓN L. (2007). Situación general de la frontera colombo-venezolana, Consejería de Proyectos del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. [artículo en línea], fecha de la consulta: 5 de octubre de 2014, Disponible en:

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-62682007000300003&script=sci_arttext

⁵ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Informe de coyuntura económica regional de Santander (ICER 2002). [base de datos en línea]. Fecha de la consulta: 16 de diciembre de 2014. Disponible en:

<http://www.dane.gov.co/files/icer/2002/santander/t1.pdf>

viven en Cúcuta y zonas aledañas pero trabajan en dicha zona fronteriza⁶. El mercado laboral de la industria textil en Ureña y San Antonio del Táchira ha sido terreno fértil para la mano de obra colombiana, que por lo general proviene de los sectores más pobres de Cúcuta. La presidenta de la Cámara de Comercio de San Antonio, Isabel Castillo, por su parte, señaló en un comunicado de prensa protestando por el cierre tan prolongado de frontera lo siguiente: “Para nadie es un secreto que en la industria de la zona venezolana falta mano de obra calificada y esa ausencia la cubren trabajadores colombianos que día tras día transitan por los puentes para trabajar aquí”.⁷

Sin embargo en la actualidad, Venezuela atraviesa por circunstancias económicas que hace menos atractiva la situación laboral de los colombianos en el sector, llevándolos a buscar alternativas laborales dentro de su propio país. La vertiginosa caída del Bolívar frente al dólar ha golpeado los sectores productivos más sólidos de la frontera, generando además brotes de especulación en los precios de los artículos de la canasta básica y nerviosismo entre los habitantes de Ureña y San Antonio que viven día a día el encarecimiento desmedido de todo tipo de productos⁸.

⁶ FLORES R., PARÍS M. y FURLONG A. (2010). Migraciones Laborales: Nuevos flujos, rutas e identidades. En Flores R. (2010) *Los desplazados en las zonas limítrofes colombo-venezolanas. De la conflictividad a la convivencia pacífica desde el código de los derechos humanos*. III parte (pp. 264). Mérida.

⁷ HERNÁNDEZ J. (2013). Protestas por cierre de los Puentes Internacionales. Diario electrónico *lanación.com*. [artículo en línea], fecha de la consulta: 10 de octubre de 2014, Disponible en:

<http://www.lanacion.com.ve/regional/protestas-por-el-cierre-de-los-puentes-internacionales/>

⁸ NAVARRO J. (2013). Empieza Deserción de Trabajadores Colombianos en Ureña. Diario electrónico *laopinion.com.co*. [artículo en línea], fecha de la consulta: 10 de octubre de 2014, Disponible en:

Por lo anterior, actualmente cerca del 50% de la industria textil no ha comenzado su producción por varios factores socioeconómicos que afectan al país, incluyendo la deserción de la mano de obra colombiana, dejando una situación laboral bastante difícil para la industria del sector, señaló Domingo Isidoro Teres, Presidente de la Cámara de Industria y Comercio de Ureña⁹. El dirigente gremial sostuvo que la gran mayoría de comerciantes del sector textil, le han manifestado preocupación ante la renuncia de los operarios colombianos, lo que ha retardado la producción del 2013, y por ende ha traído pérdidas al sector.

De algún modo, la fuerte incidencia de la mano de obra colombiana frente a la venezolana en cuanto a competencias laborales se confirman con estos hechos, complicando de alguna manera los problemas de desempleo en Venezuela a pesar de que la mano de obra venezolana presente las mismas aptitudes y que existen leyes que protegen al trabajador venezolano como por ejemplo, la Ley de Extranjería y Migración¹⁰ en sus artículos 52 y 53, la cual establece la penalización e incluso condena judicial sobre el ingreso ilegal de extranjeros al país y su explotación laboral; además se encuentra la Ley Orgánica del Trabajo¹¹ que establece en su artículo 27 lo siguiente:

El noventa por ciento (90%) por lo menos, tanto de los empleados como de los obreros al servicio de un patrono que ocupe diez (10) trabajadores o más, debe ser venezolano. Además, las remuneraciones del personal extranjero, tanto de los obreros como de los empleados, no excederá del veinte por ciento (20) del total de las remuneraciones pagado a los trabajadores de una u otra categoría.

http://www.laopinion.com.co/demo/index.php?option=com_content&task=view&id=414190&Itemid=126#.VNXbVeaG9ps

⁹ *Ídem.*

¹⁰ LEY DE EXTRANJERÍA Y MIGRACIÓN N° 37. 944, publicada el 24 de mayo, 2004. Venezuela.

¹¹ LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, publicada En Gaceta Oficial Nro. 40.079 de fecha 27 de diciembre de 2012. Venezuela.

A pesar del amparo legal que tiene la mano de obra venezolana, para el empresario de la frontera de San Antonio y Ureña ha sido más complicado la deserción de la mano de obra colombiana que el incumplimiento de las leyes antes citadas. En San Antonio del Táchira, la Presidenta de la Cámara de Comercio, Isabel Castillo¹², confirma la reflexión anterior, argumentando que a pesar de que por ley es factible que esas empresas contraten solo un 10% de mano de obra colombiana, por la falta de personal venezolano calificado para esas labores, se trabaja con el 80% de empleados colombianos que pasan desde Cúcuta, Villa del Rosario y Los Patios.

De acuerdo con lo anterior, Sánchez¹³ explica que la mano de obra representa el factor más importante dentro de cualquier proceso productivo; sin su intervención no se podrían realizar las actividades manufactureras, independientemente del grado de desarrollo mecánico o automático de los procesos transformativos de cualquier empresa. Es por ello que no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos como la esencia en este tipo de recurso humano, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad como son sus conocimientos, experiencias, motivaciones, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, entre otros. Esta reflexión es confirmada por la problemática argumentada, indicando la importancia de la mano de obra colombiana dentro de las empresas ubicadas en el eje fronterizo.

¹² EL UNIVERSAL (2014). Cerrados cerca del 90% de comercios en frontera con Colombia. Diario electrónico eluniversal.com. [artículo en línea], fecha de la consulta: 10 de octubre de 2014, Disponible en:

<http://www.eluniversal.com/economia/140227/cerrados-cerca-del-90-de-comercios-en-frontera-con-colombia>

¹³ SANCHEZ J. (1980) El desarrollo de las fuerzas productivas: cualificación, organización del trabajo y formación. Sociología del Trabajo, nº 1, Madrid España, p. 73.

Ahora bien, la citada problemática social-económica en la frontera no sólo argumenta la hipótesis planteada sobre la incidencia del trabajador colombiano frente al trabajador venezolano; sino a su vez, la disminución de la oferta de mano de obra colombiana e incluso el cierre de muchas empresas afectan los objetivos de la presente investigación, ya que los conflictos sociales podrían tergiversar los objetivos de la misma. Aun así, el panorama laboral en la frontera no sólo se conforma por trabajadores colombianos que cruzan la frontera diariamente, sino a su vez de aquellos colombianos que han sido reconocidos por el estado venezolano por su condición de refugiados, teniendo como residencia las ciudades de Ureña y San Antonio del Táchira.

Dentro de ese marco, el esencial derecho a emigrar se complementa con otro fundamental que busca la protección del ser humano en condiciones de vulnerabilidad y persecución: el derecho al refugio y al asilo, recogido también en la carta fundamental de los derechos del hombre, dentro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 14, se puede leer: “En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país. Este derecho no podrá ser invocado contra una acción judicial realmente originada por delitos comunes o por actos opuestos a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.”

En efecto, a causa del conflicto armado interno que vive Colombia, este país presenta una situación de desplazamiento interno y externo prolongado con más de 3,7 millones de desplazados registrados al año y una tasa de desplazamiento anual que supera las 100.000 personas, siendo algunas de las causas principales de desplazamiento la inseguridad, violencia sexual y de género, reclutamiento forzado, amenazas, plantación de minas antipersonal y extorsiones que tienen lugar en zonas del país como la costa pacífica, Colombia central, el departamento de Antioquia, zonas fronterizas con Venezuela y Ecuador, al igual que centros urbanos con presencia de

grupos armados ilegales.¹⁴ Algunos colombianos, generalmente los que viven en departamentos lindantes con otros países como en el caso de Venezuela, cruzan la frontera buscando mejores condiciones de vida, amparados en la esperanza de que el vecino país los reciba en condición de refugiados.

El Artículo 1 de la Convención sobre el Estatuto de Refugiados de las Naciones Unidas de 1951, enmendado por el Protocolo de 1967¹⁵, define como refugiado a una persona que debido a un miedo fundado de ser perseguido por razones de raza, religión, nacionalidad, membresía de un grupo social o de opinión política en particular, se encuentra fuera de su país de nacimiento y es incapaz, o, debido a tal miedo, no está dispuesto a servirse de la protección de aquel país; o de quien, por no tener nacionalidad y estar fuera del país de su antigua residencia habitual como resultado de tales eventos, es incapaz, debido a tal miedo, de estar dispuesto a volver a éste. Por su parte, la Declaración de Cartagena sobre Refugiados de 1984 Complementa la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 en el contexto latinoamericano, ampliando la definición de refugiado, incluyendo a las personas que han huido de su país¹⁶. Su importancia ha sido reiterada en foros internacionales y la mayoría de los países latinoamericanos la han

¹⁴ ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS. Colombia Construyendo Soluciones Sostenibles. [artículo en línea]. Consultado: 15 de Marzo de 2014. Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/que-hace/soluciones-duraderas/colombia-construyendo-soluciones-sostenibles-tsi/>

¹⁵ ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS. Convención sobre Estatuto de Refugiados de las Naciones Unidas, 1951. [artículo en línea]. Consultado: 15 de Marzo de 2014. Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/el-acnur/historia-del-acnur/la-convencion-de-1951/>

¹⁶ DICCIONARIO IBEROAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES. Concepto y Características de los Refugiados. [artículo en línea]. Consultado: 20 de Febrero de 2015. Disponible en: http://diccionario.pradpi.org/inicio/index.php/terminos_pub/view/58

incluido en su legislación, tanto Colombia como Ecuador, Venezuela y Panamá.

Por tal motivo, el número de colombianas y colombianos que pasan la frontera hacia Venezuela aumenta de manera paulatina, de acuerdo con estudios realizados por la Asociación de Colombianos en Venezuela, “Una Sola Bandera” (ACOV)¹⁷, en el año 2002 entraron 23.000 colombianos y se calcula que entre 2002 y 2009 han ingresado 480.000 colombianos al país. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística (INE)¹⁸ de la República Bolivariana de Venezuela, los colombianos representaban el 60% de la población total de extranjeros en este país; para el censo de 2011, se registraron 684.040 colombianos en el país. La mayoría de los refugiados son mujeres y niños, el 75% son adolescentes menores de 18 años, un 43% son mujeres, y de ellas el 36% son cabeza de familia.

Por su parte, la Secretaría Técnica del Estado Táchira-Venezuela publicó 923 casos de inmigrantes colombianos, solicitantes de refugio debido a los problemas fronterizos; esto equivale a 2.558 personas que solicitan refugio solo para el 2011, convirtiendo al Táchira en el Estado con mayor número de solicitudes presentadas en Venezuela (por encima de Apure, el Distrito Capital y Zulia).¹⁹ Ya para el 2013 esta cifra aumentó más del 80%

¹⁷ LOZANO H. (2010) La migración aumentó con la gestión de Álvaro Uribe. Cada día huyen a Venezuela 300 Colombianos y Colombianas. Artículo digital publicado por el Correo del Orinoco, Disponible en:

<http://www.correodelorinoco.gob.ve/tema-dia/cada-dia-huyen-a-venezuela-300-colombianos-y-colombianas/>

¹⁸ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Porcentaje de colombianos residentes en la República Bolivariana de Venezuela (datos censales 2001-20011). Venezuela 2012.

¹⁹ ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS. Protección y asistencia de los refugiados en Venezuela. [revista en línea], fecha de la consulta: 20 de febrero de 2015. Disponible en:

http://www.acnur.org/t3/uploads/media/COI_2226.pdf?view=1

recibiendo alrededor de 14.000 refugiados, reconocidos por el gobierno venezolano según cifras del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR²⁰.

Pese a la importancia de este tema, aún son escasos los conocimientos que se tienen del mismo, en particular lo relacionado con los mercados laborales, sin embargo, la situación económica por la que atraviesa Venezuela da a entender que la competencia de mano de obra colombiana pueda mermar, dándole mayores oportunidades a la mano de obra venezolana, pero si se pone en contexto la inserción de refugiados colombianos dentro del eje fronterizo San Antonio-Ureña entonces surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la participación de la población de refugiados colombianos dentro de la estructura ocupacional de las empresas que se encuentran en el eje fronterizo de San Antonio y Ureña?, ¿Presenta la mano de obra venezolana una oferta laboral similar a la del refugiado colombiano?, ¿Es el refugiado colombiano competencia laboral para el trabajador venezolano que vive en la frontera?

Para dar respuestas a estas preguntas de manera sistemática y analítica, el presente trabajo de investigación propone como objetivo general: “Evaluar la actual competencia laboral del refugiado colombiano frente a la mano de obra venezolana en las empresas del eje fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira”. Comenzando por analizar la demanda laboral de las empresas que se encuentran en el eje fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira, tanto para los trabajadores colombianos en condición de refugiados como para los trabajadores venezolanos; siguiendo por evaluar las características conductuales del trabajador en condición de refugiado

²⁰ WALLACE A. (2013) Desplazados en Colombia, refugiados en Venezuela, [artículo en línea de la BBC Mundo], fecha de la consulta: 14 de enero de 2013, Disponible en: http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2013/01/121227_refugiados_desplazados_colombia_venezuela_arauca_apure_aw

colombiano y del trabajador venezolano dentro de las empresas que se encuentran ubicadas en el eje fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira. Contrastando los resultados obtenidos en el estudio de las variables anteriores, se podrá identificar si existe o no actualmente una competencia laboral del refugiado colombiano frente a la mano de obra venezolana en las empresas del eje fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira.

Gipssy Chacón²¹, Subdirectora del Servicio Jesuita a Refugiados (SJR) de Venezuela, expuso en una entrevista informal para la presente investigación, las actividades que se llevan a cabo dentro de esta organización sin fines de lucro. Estas actividades contemplan: asesoría jurídica a personas solicitantes y en situación de refugio, la solicitud de reconocimiento ante el Estado venezolano, y otros trámites. Brindar asistencia humanitaria integral, capacitación y formación en artes y oficios, sensibilizar a la colectividad y hacer visible la situación del derecho al refugio en Venezuela, incidir ante las autoridades nacionales para promover políticas públicas que favorezcan a las personas solicitantes y en situación de refugio (información que puede ser ampliada a través de su sitio web²²). De este modo, el equipo del SJR Venezuela intenta dar respuesta a las necesidades de las personas refugiadas en territorio venezolano (Alto Apure, Táchira y Zulia); sin embargo, sus recursos como organismo sin fines de lucro no les permite tener un seguimiento sobre los refugiados una vez que logran insertarse en el campo laboral para reconocer su participación actual dentro de la fuerza laboral y productiva del país.

El presente trabajo especial de grado busca analizar dicha problemática,

²¹ CHACÓN G. Entrevista, 21 de noviembre de 2014.

²² SERVICIO DE JESUITAS A REFUGIADOS VENEZUELA. Asesoría y apoyo psicosocial a refugiados y desplazados. [base de datos en línea]. Fecha de la consulta: 20 de febrero de 2015. Disponible en:

<http://www.sjrvenezuela.org.ve/identidad/que-hacemos/acompanamiento-social>

como un aporte a este tipo de organismos y a las diferentes organizaciones dedicadas a la investigación académica y social, con el fin de poder manipular información que permita la generación de nuevas ideas para la optimización del mercado y de la estructura laboral del estado, desarrollo de competencias laborales, entre otros. Para ello se necesitará evaluar las distintas variables y/o factores que afectan directa e indirectamente el desarrollo de dicha problemática, ya que muchas son las opiniones desde varios puntos de vista e ideologías que lo definen y formulan soluciones pero nada en concreto, sobretodo la temática del refugiado y su inserción laboral en Venezuela; justificando de esta manera el objeto del presente trabajo de investigación desde el punto de vista académico, ya que permitirá la ampliación de conocimientos y el desarrollo analítico de dicha problemática económica internacional y a su vez, pretendiendo contribuir desde el punto de vista social con el análisis sistemático de las condiciones en las que actualmente se encuentra la mano de obra venezolana dentro del eje fronterizo y el desarrollo de sus competencias laborales, instando a la importancia de su óptima capacitación.

Explica Tejeda²³ que las competencias laborales “son las distintas expresiones de la interacción dinámica entre el saber, el hacer y el ser, movilizados en un desempeño idóneo, demostrando en lo profesional, lo social y lo humano, que le permite conocer la complejidad de las características y exigencias contextuales del entorno en que se encuentra el trabajador”, término que toma importancia en la década del 70 por el lingüista norteamericano Noam Chomsky²⁴, quien lo introduce como “la aptitud de un

²³ TEJEDA R. (2006). La formación profesional del Ingeniero Mecánico mediante proyectos de ingeniería. Tesis doctoral en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Holguín, Cuba. pp. 137.

²⁴ ALVAREZ C., CHALCO F., ESPADA S. y VILLARREAL V. (2000). La formación por competencias: Instrumento para Incrementar la empleabilidad. Proyecto Gestión del Conocimiento sobre Calidad y Equidad en la Formación del Centro Interamericano para el

individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo (...), siendo una expectativa del desempeño en el lugar de trabajo, que sirve como punto de referencia para comparar un comportamiento o desempeño observado".

Con estas premisas, el presente trabajo especial de grado pretende formar parte de las investigaciones sociales que se llevan a cabo continuamente dentro del eje fronterizo San Antonio-Ureña, tomando como caso de estudio a la mano de obra colombiana que se encuentra en condición de refugiados, reconocidos por el estado venezolano y que a su vez formen parte de las empresas del sector, haciendo un marco comparativo con la población venezolana que sostenga la misma competencia laboral. Tomando en consideración las características del estudio, el trabajo se ubica en una investigación de nivel descriptivo, ya que se caracterizará un hecho o fenómeno, con el objetivo de establecer su estructura u comportamiento; fundamentando la investigación descriptiva según Hernández, Fernández y Baptista²⁵ como: "los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis".

El trabajo en cuestión presenta un diseño no experimental debido al estudio de campo que se pretende realizar donde se desconoce la fluctuación de las variables en estudio y donde se espera formular conclusiones según los resultados obtenidos. Al tratarse de un tema social pero con un nivel de investigación descriptiva, se hace prudente señalar la

Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional. [revista en línea], fecha de consulta: 20 de febrero de 2015, Disponible en:

http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/primeraparte_emfau_1.pdf

²⁵ HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ C. Y PILAR L. (2006). Metodología de la Investigación. Mc.Graw-Hill, Cuarta Edición, pp. 3.102.

teoría de Cook y Reichardt²⁶ al definir el enfoque paradigmático cuantitativo-cualitativo, propio de trabajos de investigación con análisis estadísticos, multivariados y de estudios de muestra, donde la información será obtenida gracias a la aplicación de instrumentos como la encuesta y/o entrevista estructurada. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista ²⁷ describen este tipo de investigación como la acción donde “...las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al que sus efectos.”, dado que el propósito del investigador es analizar las variables como se presentan en un sitio y lugar predeterminado y no se involucra en su manifestación y/o manipulación, donde los elementos a investigar ya son un hecho y no una creación del investigador.

De acuerdo a la naturaleza del estudio se realizará una investigación tipo campo, ya que se recolectaran datos directamente de las empresas que se encuentran en el eje fronterizo San Antonio-Ureña, tomando como población al total de empresas que según lo expresado en el libro “El Táchira en cifras 2013” del Observatorio Social del Estado Táchira²⁸, existen en las poblaciones de San Antonio, municipio Bolívar y en Ureña, municipio Pedro María Ureña del estado Táchira un total de 7.461 empresas (4.678 empresas en San Antonio y 2.783 empresas en Ureña) consideradas en este documento como Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES);

²⁶ COOK T. y REICHARD Ch. (1986). Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación educativa. Editorial Moratas. Madrid, España. pp. 117-147.

²⁷ HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ C. Y PILAR L. (2006). Metodología de la Investigación. Mc.Graw-Hill, Cuarta Edición, pp. 148.

²⁸ ALBORNOZ A.N. y MAZUERA R. (2014) Estructura Empresarial del Estado Táchira. EL TÁCHIRA EN CIFRAS 2013 Vocación Productiva, Oferta de Empleo y Oferta Educativa a Nivel Superior en el Estado Táchira. 1era Edición, (pp. 73-74). San Cristóbal.

donde los datos del censo 2001 desarrollado por el Instituto Nacional de Estadística sirvió como fuente para dicho documento.

Según Pardo y Ruiz²⁹, la población es definida como: “Un conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a la investigación que se desea realizar”. En este caso, el investigador tiene el compromiso de brindar una confianza sobre cada uno de los elementos escogidos como base para el desarrollo del estudio, sin embargo la falta de información actualizada sobre los registros actuales de empresas formalizadas dentro del eje fronterizo es un obstáculo que se pretende disipar en el desarrollo del trabajo de campo. Táchira en Cifras 2013³⁰ comenta sobre la esta limitante, (...) “al respecto, se hace la salvedad que la única información disponible fue obtenida del Instituto Nacional de Estadística (INE-Táchira) y corresponde a los Registros de Estructuras, Censo 2001”.

Por ello, en este punto de la investigación se hizo imprescindible considerar el hecho de que pesar de ser una población empresarial fronteriza, donde gracias a los indicadores y documentos señalados a lo largo del marco introductorio se puede concluir que cada una de ellas puede tener trabajando a empleados colombianos; esto no quiere decir que por ser trabajadores extranjeros provengan de una situación de desplazamiento y por ende se encuentren dentro de la población de refugiados colombianos dentro del eje fronterizo.

²⁹ PARDO A. Y RUIZ M. (2002). Guía para el análisis de datos. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España.

³⁰ ALBORNOZ A.N. y MAZUERA R. (2014) Estructura Empresarial del Estado Táchira. EL TÁCHIRA EN CIFRAS 2013 Vocación Productiva, Oferta de Empleo y Oferta Educativa a Nivel Superior en el Estado Táchira. 1era Edición, (pp. 73-74). San Cristóbal. *Ídem*.

Para el logro efectivo de los resultados y análisis de la investigación, la misma tuvo que aplicar una prueba piloto, explicada por Méndez³¹ como un grupo de personas que reúnen las mismas características del total de la población identificada, con el fin de medir la validez del instrumento, evaluando los ítems propuestos. De esta forma se logró comprobar si las empresas que iban a ser encuestadas tenían dentro de su nómina a trabajadores colombianos, reconocidos por el estado venezolano como refugiados, haciendo más eficiente y confiable la determinación de una muestra de MIPYMES.

Esta prueba se desarrolló por medio de un mensaje vía correo electrónico enviado a una cantidad de 30 empresas. Esta cantidad de empresas fue seleccionada de forma aleatoria por el investigador, ya que este número se encuentra por encima del cálculo de la muestra estadística sugerida por los expertos, procurando llegar a confirmar la participación del número de empresas determinado en fórmula, el cual se explica a continuación:

Según González y Salazar³², “Los elementos de la muestra son seleccionados por procedimientos al azar ó con probabilidades conocidas de selección”. En este caso, en base a la población ya reconocida se pretende determinar la cantidad de MIPYMES que van a ser evaluadas en un tiempo y espacio determinado por el investigador. A continuación se expresará el número exacto de MIPYMES, haciendo el siguiente cálculo estadístico mediante la fórmula sugerida por Castañeda³³:

³¹ MÉNDEZ C. (2001). Metodología. 3ra Edición, editorial McGraw Hill, Bogotá, pp. 161.

³² GONZALEZ M. y SALAZAR F. (2009) Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Oriente, Núcleo Sucre. (pp. 34). Cumaná.

³³ CASTAÑEDA J. (2000). Tamaño de la muestra en el análisis de sobrevida. Revista colombiana de estadística. Universidad Nacional de Colombia, vol. 23. Bogotá, Colombia, pp. 46-64.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N-1)E^2}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población
- Z = Nivel de Confianza
- P = Variabilidad positiva
- Q = Variabilidad negativa
- E = Margen de error

El valor de **Z** se determinó en la tabla estadística “Área bajo curva normal”, tomando el valor de **Z = 1,09**, que de acuerdo al autor es el usado generalmente en las investigaciones sociales; atendiendo las sugerencias del mismo, se partió de la aceptación de la máxima variabilidad **50%** para **P** y **50%** para **Q**. Tomando en cuenta el mismo planteamiento de Castañeda, “es frecuente que los investigadores acepten de un 8% a un 15% de error”, se escogió un porcentaje correspondiente a un valor **E = 15%** debido a la homogeneidad existente entre los datos (resultados de la prueba piloto).

Al sustituir los datos anteriores se tiene:

$$n = \frac{7.461 * (1,09)^2 * 50% * 50%}{(7.461-1)(15\%)^2} = \frac{2.216,10}{167,85} = 13,20$$

n = 13 MIPYMES

Esta prueba piloto se consideró dentro del presente trabajo como una investigación de campo inicial, resultando ser de gran utilidad ya que no solo permitió al investigador entrar de manera formal a las empresas incentivando su colaboración, sino que también, como bien se explicó en el marco introductorio, se tomó en cuenta a los colombiano con esta condición ya que

este actualmente vive legalmente dentro del país, facilitando la consulta con la empresa ya que la misma no corre el riesgo de exponer algún acto ilícito en materia laboral; tal como se encuentra definido en la LOTTT³⁴ en su artículo 28, numeral 4:

El ministerio del Poder Popular con competencia en materia de trabajo y seguridad social, previo estudio de las condiciones generales de los puestos de trabajo y seguridad social en el país y de las circunstancias del caso concreto, podrá autorizar excepciones temporales a lo dispuesto en el artículo anterior, en los casos y condiciones siguientes: Cuando se trate de personas definidas como refugiados por la normativa del Derecho Internacional.

Cabe destacar que estas 30 empresas fueron seleccionadas gracias a los datos suministrados por el Centro de Proyectos UCAT³⁵. Dirección de la Universidad comandada en su momento por la investigadora del presente trabajo, la cual se encargó de la recaudación de los fondos monetarios y en especie provenientes de empresas como las seleccionadas, destinados a contribuir a la formación y desarrollos de proyectos de investigación de la Universidad entre otros como la construcción del Parque Universitario, sede Sabana Larga de la UCAT, en cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación³⁶.

Las 13 empresas seleccionadas como resultado de la prueba piloto y el cálculo estadístico, se muestran dentro de los anexos del presente trabajo y su respuesta ante la interrogante sobre la disposición de personal colombiano en condición de refugiado será confirmado dentro del análisis del capítulo I del presente trabajo de investigación; destacando de antemano que

³⁴ LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, publicada En Gaceta Oficial Nro. 40.079 de fecha 27 de diciembre de 2012. Venezuela.

³⁵ CENTRO DE PROYECTOS UCAT (2009). Informe de Gestión / *Base de datos de Empresas Aportantes UCAT-LOCTI*. Universidad Católica del Táchira. Venezuela.

³⁶ VENEZUELA. LEY ORGÁNICA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN. Gaceta Oficial N° 38.242 de fecha 03 de Agosto del 2005.

la investigación se limita a confiar en la palabra de los encuestados al respecto de confirmar la condición de refugiado que presente este trabajador, ya que no se encuentran facultados para suministrar ningún documento de sus trabajadores por ser de carácter privado.

A continuación se despliegan los datos de las 30 empresas seleccionadas dentro del eje fronterizo San Antonio y Ureña del estado Táchira para la aplicación de la prueba piloto “Empresas con trabajadores colombianos reconocidos por el estado venezolano como refugiados”:

CUADRO N°1

LISTA DE EMPRESAS EN SAN ANTONIO DEL TÁCHIRA (Prueba Piloto para verificar la existencia de personal colombiano en condición de Refugiado Reconocido por el Estado)					
N°	Empresa	RIF.	Dirección	Representante Legal	email
1	Agrícola San Antonio C.A	J-31129568-2	Avenida 1ero de Mayo, sector Comercial Sánchez Osorio, Edif. Luis y Humberto PB N° 9-38	Alvaro García Valderrama	Agricola123@hotmail.com
2	Aduana y Almacenadora Caprenco C.A.	J-09032210-8	Carretera Principal vía Aeropuerto de San Antonio, Edif. Julián Gutierrez Ramírez, Piso PB-2	Emilio Gutierrez Santos	adualcaadministración@hotmail.com
3	Casa Estudio C.A.	V-11209590-6	Carrera 12, N° 12-57, Centro Comercial Nivel 2, local 19, Barrio La Popa.	Alejandro Villegas	gladysaliciagomezcastillo@gmail.com
4	Colección Colombia C.A.	J-30789139-4	Carrera 8 con calle 4 esquina, N°3-61, piso 2, barrio Lagunitas.	Zaray González Gómez	coleccioncolombia@hotmail.com
5	Comercializadora Gladisferr C.A.	J-30409369-1	Avenida Venezuela, entre calles 6 y 7, N° 5-47, sector Centro.	María Benedicto Rosero Ceron	gladisferr@hotmail.com
6	Comercializadora e Importadora El Educador	V-09139343-0	Calle 0, N° 7-51, sector Lagunita.	Luz Mila Ballarales Duarte	milaball@hotmail.com
7	Comercializadora Royalili C.A.	J-30978436-6	Calle 3, carrera 10 esquina, Edif. Royalili, piso 1, local 2-98, frente a la Iglesia San Antonio de Pauda.	German Carrero Contreras	croyalili@hotmail.com
8	Distribuidora Internacional San Antonio C.A.	J-30257068-9	Calle 8, N° 4-33, Barrio Pueblo Nuevo.	Gladys Sánchez Reyes	siselhocca2006@hotmail.com
9	Distribuidora Proveal C.A.	J-30735144-6	Av. 14, casa N° 65, sector Sabana Seca.	María Victoria Antolinez Muñoz	mariantolinez39@hotmail.com
10	El Imán C.A.	J-31341336-4	Calle 4, casa N° 8-22, Barrio Lagunitas	Pedro Ochoa	pochoa65@hotmail.com
11	Importadora y Comercializadora Contextilex C.A.	J-31276738-3	Calle 4, N°6-26, Barrio Lagunitas	Aura Ligia Gómez Rincón	contextilex@cantv.net
12	Incovex C.A. Industrial Comercial Venezolana de Exportación C.A.	J-09004200-8	Carrera 0, N° 11-12, Barrio Rafael Urdaneta	Fulvio Buitrago Torres	incovex@cantv.net incovex_contador@incovex.com.ve
13	Industrias MM, C.A.	J-30527865-2	Calle 5, N° 1-3, Edif. Industrias MM, piso 1, barrio Ocumare (detrás del estadio)	Dra. Ingrid Yaneth Bayona Chacón	ingridbayona@gmail.com industriasmmca@movistar.net
14	Suministros Textiles C.A.	J-30160535-7	Vía Aeropuerto, sector Garrochal, Edif. Kamon, local B2-284.	Anny Abujian Danalian	sumitex_ca@yahoo.com
15	Suritex C.A.	J-30786432-0	Carrera 6, calle 4, N°6-01, barrio Lagunitas, frente al Banco Nacional de Crédito	Jorge Enrique Hernández Parra	jorge_enrique_hernandez@yahoo.com

Fuente: Base de Datos 2009. Centro de Proyectos UCAT.

CUADRO N°2

LISTA DE EMPRESAS EN UREÑA (Prueba Piloto para verificar la existencia de personal colombiano en condición de Refugiado Reconocido por el Estado)						
N°	Empresa	RIF.	Ciudad	Dirección	Representante Legal	email
1	Camil Jeans C.A.	J-31317979-5	Ureña	Av. Intercomunal Simón Bolívar, CC. Simón Bolívar, local 10-341	Lucila Murillo Rodríguez Presidente	Camiljeans1@gmail.com
2	Cerámicas y Caicos Los Vados C.A.	J-31416767-7	Ureña	Calle 2, N° 2-74, local A3, barrio La Peza.	Luis Fernando Villa Vergel Presidente	caicosvadosca@7yahoo.es
3	Comercializadora Internacional Willhfrankg C.A.	J-30982582-8	Ureña	Calle 1, A-2, N° 2-61, Barrio La Peza	William Alberto Herrera Cuestas	albertwillhc@hotmail.com ci_willfrankg_ca@hotmail.com
4	Confecciones J & J. Jeans C.A	J-30440083-7	Ureña	Calle 4 N° 5-105, local Confecciones J&J Jeans.	Javier Armando Parra Gallego	Javierpg_02@hotmail.com
5	Distribuidora Jessi Plast C.A.	J-3119759-6	Ureña	Carrera 3, N° 3-74, sector Centro	Ramiro Martínez Pérez	jessiplast@hotmail.com
6	Distribuidora Urumita C.A. (Coca Cola)	J-30793370-4	Ureña	Av. Los Parceleros, carrera 4, Galpón N° 16-63, sector Industrial	José Enrique Fuentes Silva	distribuidora_urumita@hotmail.com
7	Industrias Petter Liber C.A.	J-30277054-8	Ureña	Av. Intercomunal Simón Bolívar, Edif. Ureña, piso PB, local 13-117	Gladys Sánchez Reyes	siselhoca2006@hotmail.com
8	Induvenpa Díaz C.A	J-09020448-2	Ureña	Calle 17 entre 1 Y 2, Sector Zona Industrial Aguas Calientes	Gladys Sánchez Reyes	siselhoca2006@hotmail.com
9	Manufactura Pellami Mapel C.A.	J-30779743-6	Ureña	Calle 18, N° 1-163, zona industrial Conditaca.	Giovanni Dal Molin Alessi	allessipelle@cantv.net coimpel@cantv.net
10	Martiplas C.A	J-30664807-0	Ureña	Carrera 6ta. N° 3-39	Javier Tomas Marti G.H.	info@martiplas.com
11	Masterflex de Venezuela C.A.	J-30467472-4	Ureña	Calle 3, N° 9-19	Jaime Tomas Marti Guiso	masterflex@masterflex.com.ve
12	Metales Marketing C.A.	J-30729837-5	Ureña	Av. Los Parceleros, Galpón N° 2, sector Industrial	Jorge Contreras Gamboa. Vice-Presidente	Ochoa_pedro@cantv.net
13	Mobelar C.A.	J-09006218-1	Ureña	Carrera 1, zona Industrial Aguas Calientes, vía Colón	José María Fernández Vega	mobelar1@cantv.net mobelar@cantv.net
14	Plásticos Los Andes C.A.	J-09002503-0	Ureña	Calle 3, N° 9-18, Barrio Plaza Vieja.	Jaime Tomas Marti Guiso	plandes@telcel.net.ve
15	Todo Hierro	V-12209493-2	Ureña	Carrera 5, N° 8-46, barrio Las Flores.	Nohora Silva Gelvez	Nohora_5@hotmail.com

Fuente: Base de Datos 2009. Centro de Proyectos UCAT.

Finalizando este marco introductorio, a continuación se encuentra el cuadro de operacionalización de las variables que arrojan cada uno de los objetivos específicos, planteados en la presente investigación. Para Tamayo³⁷ la definición operativa de las variables son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, ya que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables.

La definición operacional de cada variable según el autor antes citado, representa el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillo que permiten la máxima aproximación para poder medirla, estos aspectos se agrupan bajo las denominaciones de dimensiones, indicadores y de ser necesarios sub-indicadores.

Las dimensiones representa el área o áreas del conocimiento que integra la variable y de la cual se desprende los indicadores, constituyendo estos últimos los aspectos que se sustraen de la dimensión, que van a ser objeto de análisis de la investigación representados por los instrumentos de encuesta, la entrevista estructurada y las fuentes documentales.

³⁷ TAMAYO M. (2009). Técnicas de Investigación: El Proceso de la Investigación Científica. 3ra edición, 7ma impresión. Editorial Graw Hill. México. pp.1981-23.

**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
CUADRO N°3**

OBEJTIVO GENERAL: Evaluar la actual competencia laboral del refugiado colombiano frente a la mano de obra venezolana en las empresas del eje fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
1. Analizar la demanda laboral de las empresas que se encuentran en el eje fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira; con respecto a trabajadores en condición de refugiados colombianos.	Demanda laboral de refugiados colombianos versus trabajadores venezolanos del mismo sector.	Comienza la investigación definiendo la cantidad de trabajadores en condición de refugiados colombianos que actualmente se encuentran trabajando en las empresas dentro del eje fronterizo, además de estimar su perfil más demandado y condiciones del contrato acordado con la empresa demandante. Y como en toda estimación se debe analizar comparando al caso de estudio frente a un entorno, se cotejará la cantidad demandada de trabajadores colombianos con el mismo perfil de trabajadores venezolanos para el mismo sector.	Estimación de demanda laboral.	Cantidad	Número de trabajadores Colombianos y número de trabajadores venezolanos por empresa.	1.1., 1.2. y 3 (Entrevista a la empresa)
				Perfil	Servicio esperado por la empresa, actividades y responsabilidades demandadas según el cargo.	1.3. a la 1.5 (Entrevista a la empresa)
			Tipo de contrato	Condiciones del contrato.	Beneficios y obligaciones definidas en el contrato de trabajo. En cumplimiento de la LOTT.	2.1 y 2.2. (Entrevista a la empresa)
				Subordinación	Relación laboral según la filosofía y objetivos que establece la empresa. En cumplimiento de la LOTT.	1.6. (Entrevista a la empresa)
2. Evaluar las características conductuales del trabajador en condición de refugiado colombiano y del trabajador venezolano dentro de las empresas que se encuentran ubicadas en el eje fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira.	Características conductuales del trabajador colombiano y del trabajador venezolano	Una vez estimada la demanda laboral de los trabajadores dentro de las empresas, llega la hora de evaluar las características conductuales que definen las cualidades competitivas de ambos trabajadores dentro del sector.	Demografía del trabajador	N/A	Edad, género y composición familiar del trabajador encuestado.	1 y 2 (Encuesta dirigida a los trabajadores)
			Psicografía del trabajador	N/A	Instrumento en base a los indicadores de Myers-Briggs.	3 (Encuesta dirigida a los trabajadores)

Fuente: Propia del Investigador (2015)

Para comenzar, se debe entender la variable de cada uno de los objetivos que se pretenden operar: El primer objetivo presenta como variable la demanda laboral de las empresas que se encuentran en el eje fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira; con respecto a trabajadores en condición de refugiados colombianos y trabajadores venezolanos.

Sus dimensiones constituyen aspectos como la estimación de la demanda laboral, en la teoría económica la demanda por trabajo³⁸ se refiere al conjunto de decisiones que toman las firmas respecto a la cantidad de trabajadores a contratar. Ésta depende o se deriva del producto o servicio que contribuye a producir o suministrar y del nivel, absoluto y relativo a otros factores de producción, del costo laboral, entre otros; de esta manera, se espera una relación positiva entre la producción del bien y el empleo (subdimensión denominada cantidad).

Por otro lado, actualmente la medición de la productividad no está dada en términos de horas de trabajo sino en resultados, ya que en toda organización se pueden identificar diferentes perfiles de empleados, permitiendo su caracterización para saber cómo relacionarse con ellos (subdimensión denominada perfil). Por ello se toma en consideración a lo previsto en la legislación laboral donde se rigen todas las prestaciones de servicios en el país, tanto de venezolanos como extranjeros. Estos individuos, denominados comúnmente como “trabajador”, poseen derechos inalienables consagrados en la Constitución, la Ley Orgánica del Trabajo y demás instrumentos vigentes en la materia.

³⁸ BENCOSME, P (2008). *Estimación de la Demanda por Trabajo en la Economía*. Texto de discusión N° 12. Unidad Asesora de Análisis Económico y Social. Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo. p. 54

En Venezuela, según la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (LOTTT)³⁹ publicada en gaceta oficial número 6.076, de fecha 7 de mayo de 2012, en su Título I, Capítulo V De las Personas en el Derecho del Trabajo; la figura del trabajador posee diversas clasificaciones de acuerdo con el tipo de labor que efectúan: empleados, empleados de dirección, obreros, obreros calificados y trabajador de inspección o vigilancia. Dentro de esta legislación, la calificación de empleado u obrero no tiene diferencia alguna, salvo en los casos específicos que señale la ley. A su vez se contempla una segunda clasificación según la duración de la prestación del servicio; de esta manera, se distingue entre trabajadores permanentes, temporales y ocasionales.

En otro orden de ideas, Mora⁴⁰ explica la relación de trabajo o laboral, definiéndolo como la relación jurídica que existe entre el trabajador y el patrono, independientemente de que exista un contrato de trabajo. Este contrato debe contemplar: Un tracto sucesivo (los efectos del mismo se van cumpliendo con el paso del tiempo), consensual (equilibrio entre el tiempo y espacio disponible para el desarrollo de las tareas asignadas, turnos, vacaciones) y oneroso (para cada una de las partes hay un sacrificio y una utilidad).

El mismo autor explica que gracias a la dinámica empresarial en los tiempos actuales, el vínculo jurídico entre patrono y el trabajador no solamente surge a través de un contrato, tomando en cuenta que ambas partes son personas con capacidad para pensar y con libre albedrío; por ello antes del compromiso jurídico, la relación laboral debe tomar en cuenta:

³⁹ VENEZUELA. LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS. [Publicación en línea]. Fecha de consulta: 15 de marzo de 2015. Disponible en: <http://www.lottt.gob.ve/ley-del-trabajo/titulo-i/>

⁴⁰ MORA F. (2006). Derecho del trabajo. Trabajo Académico no publicado. Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. pp. 1-12

1. La prestación del servicio: Basándose en la experiencia y en la capacidad del trabajador, el patrono requiere los servicios de esa persona para que realice determinadas actividades.

2. Remuneración: Elemento característico de la relación de trabajo. Es la contraprestación en dinero que recibe el trabajador por la prestación del servicio.

3. Subordinación: Es la voluntad que tiene el trabajador de someterse a las normas e instrucciones que le dicte el patrono.

4. Interés Patronal: Refleja la conveniencia del patrono de recibir los servicios del trabajador para obtener un beneficio económico.

Por su parte, el contrato de trabajo materializa la relación jurídica laboral y se encuentra regulado por la LOTTT en su Título II, Capítulo II Del Contrato de Trabajo⁴¹; según su duración se clasifica: por tiempo indeterminado, por tiempo determinado y los contratos de obra determinada; estos últimos estarán vigentes hasta la conclusión de un proyecto. Según su jornada: La jornada de trabajo diurna se efectúa entre las 5:00am y las 7:00pm, mientras que la nocturna se desarrolla entre las 7:00pm y las 5:00am; se considera jornada mixta aquella que comprende períodos de trabajo diurnos y nocturnos y, si posee un período nocturno mayor de cuatro horas, se considerará como jornada nocturna. Esta diferenciación se traduce en diferentes montos de remuneración y cargas horarias.

La ley establece un límite de horas para las jornadas diarias y semanales: En el turno diurno, no se podrá exceder de ocho horas diarias ni de 44 semanales; en el caso nocturno, el límite es de 7 horas diarias y 40 semanales; para las jornadas mixtas, el tope es de 7,5 horas por día y 42 por semana. Los límites fijados para la jornada pueden modificarse por acuerdo mutuo entre patronos y trabajadores,

⁴¹ Ídem.

siempre que se establezcan previsiones compensatorias en caso de exceso y no se labore más de 44 horas por semana, en un lapso de 8 semanas. En cuanto a las horas extraordinarias, ningún trabajador podrá laborar por más de 10 horas extraordinarias por semana, ni más de 100 por año.

Sobre su remuneración, en Venezuela existen dos tipos de salarios para el cálculo de las prestaciones sociales, como es el salario (salario integral) y el salario normal, según el artículo 133 LOTTT, explicado por Pirela⁴²:

El **salario integral**, es todo lo que se percibe, no solo por la remuneración diaria, fija o variable, sino todo lo que reciba el trabajador como son; comisiones, primas, bonificaciones, utilidades, bono vacacional, recargos por días feriados, horas extras o trabajo nocturno. Además, se utiliza para el cálculo de la antigüedad (prestaciones) e indemnizaciones (preaviso) por despido injustificado.

El **salario normal**, es el que percibe el trabajador por su jornada laboral de forma regular y permanente (salario base), quedando excluidos de este salario normal; bonos, utilidades, servicios de comedores, uniformes, becas, útiles escolares, reintegro de gastos médicos o farmacéuticos. Este se utiliza para el cálculo de vacaciones, bono vacacional o utilidades.

Las referencias citadas anteriormente en el marco de la LOTTT servirá como base para fundamentar los ítems que serán respondidos por la empresa por ser la misma el indicador para la variable que responde a la demanda laboral y sus características sobre la relación entre el patrono (empresa) y los trabajadores tanto colombianos como venezolanos; con el fin de desarrollar un marco

⁴² PIRELA J. (2013). *El Régimen Jurídico del Trabajo de Dirección en la LOTTT*. [Informe en línea], fecha de consulta: 15 de marzo de 2015. Disponible en: [http://www.badellgrau.com/upl/jaime_pirela\(1\).pdf](http://www.badellgrau.com/upl/jaime_pirela(1).pdf)

comparativo entre estos dos tipos de trabajadores, amparados ambos dentro de la misma ley.

Pasando a la operacionalización de la variable donde se evaluarán las características conductuales del trabajador colombiano y del trabajador venezolano; se hace referencia al libro de Howard⁴³; el cual conceptualiza la demografía como la ciencia encargada del estudio de la población humana ocupándose de su dimensión, estructura, evolución y caracteres generales desde un punto de vista cuantitativo; la cual se define como el sistema compuesto por el número de los organismos de una especie particular que viven en un área determinada y que interactúan con otros sistemas.

Para el autor, lo más importante de un estudio demográfico es explicar cómo factores constituidos por la edad, el género, sexualidad, tamaño, comportamientos y origen de individuos distintos unos con otros, puedan conformar grupos por patrones de conductas que afectan a una sociedad; con el fin de medir sus conductas sobre situaciones que los afecta como comunidad y predecir así los posibles fenómenos tanto sociales como económicos a los que se enfrentan.

Complementando el análisis demográfico se hace pertinente el conocimiento de la composición familiar de los individuos en estudio; tal como lo explica León⁴⁴, el resultado de esta segmentación define las fases por las cuales atraviesan muchas familias empezando con la soltería, transitando luego al matrimonio (y la creación de la unidad familiar básica) para ir luego al crecimiento de la familia (con el nacimiento de los hijos), yendo después a la contracción de la familia (conforme

⁴³ HAWARD J. (1993). *El comportamiento del consumidor en la estrategia del marketing*. Quinta edición, editorial Díaz De Santos. pp. 300-329.

⁴⁴ LEÓN S. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. Décima edición. Editorial Pearson Educación de México, S.A. México, p. 518.

los hijos se van del hogar) y finalizando con la disolución de la unidad básica (por la muerte o divorcio de uno de los conyugues).

Este indicador surge de la combinación sistemática de variables demográficas de uso frecuente como estado civil, tamaño de la familia, edad de los miembros de la familia y estatus laboral del jefe de familia, las edades de los padres y la cantidad relativa de ingreso disponible. Gracias a este tipo de estudio, se podrá percibir un poco la faceta de estos trabajadores fuera de su área laboral, en lo que sería el entorno más importante para cualquier individuo social.

En cuanto a la Psicografía del trabajador, es la variable más importante dentro del presente estudio, en el marco del segundo objetivo; donde serán evaluados los aspectos que hacen más atractivo a un trabajador con respecto al otro para las empresas que los demanda, sobre la base de las actividades, intereses, opiniones y estilos de vida de estos trabajadores.

Para Horward⁴⁵ el análisis psicográfico tiene como objetivo indagar a partir de categorías de variables actitudinales, de intereses, opiniones y de estilos de vida en diferentes grupos de individuos; utilizando como herramienta cuestionarios que se elaboran a partir de indicadores psicológicos, sociológicos y antropológicos según el patrón de conducta que presente el individuo en estudio; bajo un escenario de toma de decisión o inclinación sobre una idea, valor o cosa con resultados que permiten ser representativos de un universo.

Para efectos del estudio descriptivo que irá desde lo cualitativo a lo cuantitativo dentro del presente trabajo, se tomará como herramienta tanto para el diseño del

⁴⁵ HOWARD, J. (1989). *El comportamiento del consumidor en la estrategia del marketing*. Editorial Díaz de Santos. Madrid.

instrumento que va dirigido a los trabajadores, como para su medición y presentación de resultados; el Indicador Myers-Briggs⁴⁶.

Este es un indicador o instrumento psicológico conocido como “Inventario de Personalidad”, el cual fue desarrollado por la Dra. Isabel Briggs Mayer y su madre la Dra. Katharine Briggs, diseñado para dar información acerca de la personalidad en general de un individuo; logrando con ello transformar factores psicológicos en un patrón de conducta centrado en la forma en que ve el mundo la persona que toma la prueba, así como su forma de relacionarse con los demás.

Este instrumento consistió en sus inicios de 500 preguntas de selección, las cuales fueron adaptándose a las generaciones que lo han aplicado hasta 70 preguntas. Hoy en día, se aplican la cantidad de preguntas que mejor se ajusten a las necesidades del investigador y el comportamiento de su campo de estudio, siempre y cuando se respete la naturaleza de sus indicadores.

El indicador de tipo Myers-Briggs utiliza cuatro escalas para determinar el tipo de personalidad; para identificarla dentro de la presente investigación, las preguntas de la prueba están diseñadas para medir sus preferencias en cada una de ellas:

1. Actitud frente al mundo:

En la primera escala, extrovertido contra introvertido, los usuarios valoran su preferencia por su "mundo interior" o el "mundo exterior"; los extrovertidos (E) externalizan su energía fluyendo hacia afuera en dirección a las personas y el contexto (¿Me muestro abierto a los demás, es fácil conocerme y expresar mis

⁴⁶ BT&A COACHING ARGENTINA. (2014). Psicología Al Alcance de Todos. [Blog en línea], fecha de la consulta: 15 de marzo de 2015. Disponible en:

<http://psicologia-biopsicosocial.blogspot.com/2014/03/test-mbti.html>

ideas?). Los introvertidos (I) encuentran su fuerza al focalizarse en sí mismo en la búsqueda de ideas y conceptos (¿Soy tímido, me relaciono con mucha cautela y pienso mucho antes de expresar mis ideas?). Las personas que puntúan alto en extroversión se centran en el mundo exterior y extraen energía de los demás, mientras que las personas que obtienen una puntuación alta en introversión se centran en su mundo interior y extraen energía de dentro de sí mismos.

2. Forma de percibir la información:

En esta segunda escala se mide a los usuarios según la forma en cómo prefieren obtener información a través de dos modos distintos de recolectar información sobre la realidad: Sensorial (S) e intuitivo (N): Las personas que puntúan alto en percepción prefieren centrarse en la información que reciben a través de sus cinco sentidos, recolectando información concreta y específica de manera práctica y realista (¿Mi creatividad es producto de mi esfuerzo y experiencia, solo doy crédito a la información que provenga de un medio realista y en eso baso mis decisiones?). La preferencia N funciona viendo posibilidades, significados y relaciones entre datos y eventos de la realidad, las personas que puntúan alto en la intuición buscan patrones e impresiones para darle significado a su entorno (¿Mi creatividad es producto de intuición e inspiración y así he conseguido las cosas, me inquieta ver que mi entorno podría ser distinto y trato de modificarlo?).

3. Forma preferida de tomar decisiones y evaluar:

La tercera escala mide a los usuarios sobre la manera en que toman sus decisiones según su razonamiento (T) o sentimiento (F): El Pensamiento (T) tiende a hacer un análisis objetivo de los datos y llega a la decisión utilizando la lógica, basándose en hechos objetivos (¿Aprendo cosas nuevas a partir de la imitación y la observación de los expertos, a la hora de informar presento pruebas

ante los hechos y a la hora de decidir me baso en la regla más no en lo que quiere la mayoría?). Mientras que la preferencia (F) decide según criterios más subjetivos y de relación, dejándose llevar por las emociones y las relaciones interpersonales y sociales (¿Me baso en mi imaginación y creatividad para el desarrollo de un trabajo, soy un informante inmediato, ya que lo que veo lo digo; y defendiendo los ideales de mis compañeros de trabajo aun cuando se deban romper las reglas?).

4. Estilo de vida:

La cuarta escala mide a los usuarios según la forma en que interactúan con el mundo exterior, identificando el estilo particular de vivir la vida que tiene la persona decidiendo si les gusta más juzgar (J) o percibir (P): La energía J inclina a vivir de una manera ordenada y planeada, donde prefieren decidir cualquier aspecto de su vida en consulta con su familia o apoyo moral (¿Por principio cuestiono lo que hacen algo distinto a mi contemplando la posibilidad de que estén equivocados; siempre antepongo en mis decisiones a mi familia ya que todo lo que hago es por su futuro?). Y la preferencia (P) facilita el vivir de una manera flexible y espontánea, les gusta mantener sus opciones abiertas (¿Paso por alto los aspectos negativos de la gente buscando siempre un lugar común, estoy de acuerdo con el refrán “vive y deja vivir” incluyendo a los miembros de mi familia?).

La definición de cada tipo está en la combinación de 4 letras, una de cada dimensión, resultando en 16 posibles asociaciones:

Tipos de Comportamientos según Myers-Briggs

Cuadro N° 4

<p>ISTJ (Guardián, Administrador, Inspector). Hace lo que hay que hacer. Es organizado, minucioso, privado, confiable, sigue las reglas, es responsable y práctico.</p>	<p>ISFJ (Guardián, Conservador, Protector) Es el más leal, amable, tranquilo, detallista, estable, le gusta trabajar en grupo sin buscar ser el líder, responsable.</p>	<p>INFJ (Idealistas, Mentor, Consejero) Es contemplativo, reflexivo, introspectivo, preocupado por los demás, con principios firmes, perseverante y creativo.</p>	<p>INTJ (Racional, Coordinador, Mente-líder) Es independiente, original, escéptico, crítico, hace las cosas a su manera, competitivo y sobre todo optimista (piensa que todo se puede mejorar).</p>
<p>ISTP (Artesano, Operador, Amanuense) Está dispuesto a probar cualquier cosa, observador, tranquilo, reservado y distante, práctico y concreto, poco pretencioso, preparado para lo que venga.</p>	<p>ISFP (Artesano, Entretenedor, Compositor) Es el más artístico del grupo, para él las acciones valen más que las palabras, cálido y sensible, modesto, disfruta del presente así que planifica a corto plazo.</p>	<p>INFP (Idealista, Abogado, Sanador) Es el más idealista del grupo, entusiasta, estricto con sus valores personales, le gusta aprender, busca orden y paz interior, reservado, creativo y original.</p>	<p>INTP (Racional, Ingeniero, Arquitecto) Le encanta solucionar problemas, mente lógica y analítica, reta a otros a pensar, socialmente cuidadoso, muy conceptual.</p>
<p>ESTP (Artesano, Operador, Promotor) Es el más espontáneo, bueno para resolver problemas de momento, directo, poco convencional, divertido, vive del ahora, no le gusta dar explicaciones largas ni complejas, hace las cosas a su manera.</p>	<p>ESFP (Artesano, Entretenedor, Ejecutivo) Es muy generoso, práctico, sociable, conciliador, le encantan las sorpresas, disfruta de la vida, puede manejar múltiples proyectos y eventos.</p>	<p>ENFP (Idealista, Abogado, Campeón) Es optimista, le sabe sacar el jugo a las cosas, orientado hacia la gente, busca armonía, capaz para todo lo que le interesa, enérgico, más comienzos que terminaciones.</p>	<p>ENTP (Racional, Ingeniero, Inventor) Es inventivo, busca retos emocionantes, es entusiasta, propone nuevas ideas, le encantan los retos y resolver problemas, visionario, prueba los límites.</p>
<p>ESTJ (Guardián, Administrador, Supervisor) Son administradores por naturaleza, les gusta el orden y la estructura, sociables, perseverante, orientado a resultados, les gusta dirigir y organizar, es muy tradicional, se apega a las reglas.</p>	<p>ESFJ (Guardián, Conservador, Proveedor) Los mejores anfitriones, son armoniosos, presentan grandes habilidades interpersonales, colaborador, crotés, considerado, deseoso de agradar, muy popular.</p>	<p>ENFJ (Idealista, Mentor, Profesor) Es muy persuasivo, carismático, compasivo, ignora lo desagradable, idealista, busca posibilidades para la gente, le encanta brillar.</p>	<p>ENTJ (Racional, Coordinador, Capitán) Es muy imponente, visionario, argumentativo, planificador, le gusta tomar la batuta, le gusta ser el líder, tiene muy bajo nivel de tolerancia.</p>

Fuente: Indicador Myers-Briggs recuperado por BT&A Coaching (2014)

En cuanto a su métrica, si bien es cierto que el test de aplicación define las cualidades de cada individuo; para lograr hacer un patrón que formule el segmento conductual de cada tipo de trabajador (venezolano y colombiano) se cree pertinente determinar primero el nivel donde se encuentra el trabajador encuestado dentro de cada una de las escalas, para luego hacer un formato único sumando las respuestas obtenidas en cada pregunta para por tipo de trabajador.

Así pues, una vez obtenido los resultados de las encuestas aplicadas y el total de respuestas por pregunta, se tomará en cuenta el mayor porcentaje obtenido en cada ítem para luego cotejarlos con los tipos de comportamientos según Myers-Briggs.

CAPÍTULO I

REFUGIADOS COLOMBIANOS EN LAS EMPRESAS DEL EJE FRONTERIZO SAN ANTONIO-UREÑA DEL ESTADO TÁCHIRA

Derechos Internacionales de los Refugiados

A nivel internacional, sobre el tema de refugio, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948⁴⁷, en su artículo 14 establece que cada persona tiene derecho a buscar y gozar de asilo en otros países si sufre de persecución, es así como la Asamblea General designa con ésta noble misión al Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). La misma incluso determinó la celebración del día mundial del refugiado los 20 de junio de cada año.

Esta agencia tiene el mandato de dirigir y coordinar la acción internacional para la protección de los refugiados a nivel mundial. Su objetivo principal es salvaguardar los derechos y el bienestar de los refugiados, garantizar que todos puedan ejercer el derecho a solicitar asilo en otro Estado y a disfrutar de él, además de identificar soluciones duraderas para los refugiados.

En aplicación directa del derecho internacional de los derechos humanos, emanada por la Corte Interamericana para los Derechos Humanos⁴⁸ las personas perseguidas que solicitan asilo en otro estado deben recibir protección del estado asilante de tres maneras diferentes: Goce de los derechos humanos sin

⁴⁷ DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS. Base legal sobre los derechos de los refugiados. [ley en línea]. Fecha de la consulta: 15 de marzo de 2015. Disponible en: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

⁴⁸ CORTE INTERNACIONAL PARA LOS DERECHOS HUMANOS. Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados. Opinión Consultiva OC- 18/03 del 17 de septiembre de 2003.

discriminación alguna, goce del derecho humano al asilo y goce de los derechos humanos interdependientes al derecho al asilo.

En consecuencia, toda persona que solicita y busca protección por persecución en otro estado, debe poder ejercer sus derechos humanos en el país de asilo, salvo las restricciones reconocidas como legítimas en las áreas de los derechos políticos. Bien aclara la Corte Interamericana de Derechos Humanos⁴⁹ que: “Que los Estados tienen la obligación general de respetar y garantizar los derechos fundamentales. Con este propósito deben adoptar medidas positivas, evitar tomar iniciativas que limiten o conculquen un derecho fundamental, y suprimir las medidas y prácticas que restrinjan o vulneren un derecho fundamental.”

En este sentido la misma Corte Interamericana es clara al establecer que: **OJO LA INTEGRALIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS**

Que la calidad migratoria de una persona no puede constituir una justificación para privarla del goce y ejercicio de sus derechos humanos, entre ellos los de carácter laboral. El migrante, al asumir una relación de trabajo, adquiere derechos por ser trabajador, que deben ser reconocidos y garantizados, independientemente de su situación regular o irregular en el Estado de empleo. (...) El Estado entonces tiene la obligación de respetar y garantizar los derechos humanos laborales de todos los trabajadores, independientemente de su condición de nacionales o extranjeros, y no tolerar situaciones de discriminación en perjuicio de éstos, en las relaciones laborales que se establezcan entre particulares (empleador-trabajador). (...) El Estado no debe permitir que los empleadores privados violen los derechos de los trabajadores, ni que la relación contractual vulnere los estándares mínimos internacionales.

⁴⁹ Ídem.

Reconocimiento Legal del Refugiado Colombiano en Venezuela

La legislación venezolana sobre refugiados está fundamentada sobre el artículo 69 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela⁵⁰ que reconoce y garantiza el derecho al refugio. Para cumplir con este fin, se creó la Comisión Nacional de Refugiados (CNR), quien se encarga de tramitar las solicitudes de extranjeros con el propósito de promover y regular la integración social de estas personas y entre sus logros se crea en el 2001 la Ley Orgánica de Refugiados y Asilados (LORA)⁵¹.

La presente Ley tiene por objeto regular en materia legal sobre Refugio y Asilo, de acuerdo a los términos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en los instrumentos internacionales sobre refugio, asilo y derechos humanos ratificados por la República, así como determinar el procedimiento a seguir por los órganos y funcionarios de los Poderes Públicos Nacionales encargados de su cumplimiento.

Así mismo, esta ley reconoce y garantiza el derecho de asilo y refugio de conformidad con los siguientes principios establecidos en su artículo 2:

Toda persona puede solicitar asilo en la República Bolivariana de Venezuela, cuando sea perseguida por motivos o delitos políticos en las condiciones establecidas en esta Ley; ninguna persona solicitante de refugio o de asilo será rechazada o sujeta a medida alguna que la obligue a retornar al territorio donde su vida, integridad física o su libertad esté en riesgo a causa de los motivos mencionados en esta Ley. No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, opiniones políticas, condición social, el país de origen o aquellas que en

⁵⁰ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Aprobada mediante referendo constituyente, a los 15 días del mes de diciembre de 2009.

⁵¹ Ley Orgánica de Refugiados y Aislados. Dada, firmada y sellada en el Palacio Federal Legislativo, sede de la Asamblea Nacional, a los 13 días del mes de septiembre de 2001.

general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en situaciones de igualdad, de la condición de refugiado - refugiada o asilado - asilada de toda persona que así lo solicite. Se garantizará la unidad de la familia del refugiado o de la refugiada, del asilado o de la asilada, y de manera especial la protección de los niños refugiados o de las niñas refugiadas y adolescentes no acompañados o separados del núcleo familiar, en los términos establecidos en esta Ley.

Por su parte, Rincón⁵² explica el procedimiento para la determinación de la condición de refugiado, reflejado en el artículo 14 de la LORA; el cual dispone que para iniciar la solicitud del solicitante de la condición o estatuto de refugiado, quien puede hacerlo personalmente o por medio de un tercero, ante las autoridades gubernamentales de carácter civil o militar, o ante la Oficina del ACNUR, la cual en todo caso será transmitida a la Comisión Nacional para los Refugiados, pudiendo efectuarse en un primer momento de forma verbal y luego ratificarse por escrito ante la comisión.

En esta disposición legal también se exponen los procedimientos internos para la determinación de la condición de refugiado: En primer lugar, el solicitante deberá recibir la orientación necesaria en cuanto a los pasos que han de seguirse para iniciar el procedimiento, lo cual es muy importante porque en la mayoría de los casos las personas no conocen cuál es el procedimiento interno para solicitar la condición de refugiado ni cuáles son los derechos que le asisten de acuerdo con los tratados internacionales y la legislación interna del país a cuyo territorio se han visto forzados a ingresar.

En segundo lugar, establece que los funcionarios a los cuales el solicitante recurra deberán actuar de conformidad con el principio de no devolución y remitir

⁵² RINCÓN L. (2005). La Ley Orgánica Sobre Refugiados: su aplicación en la frontera colombo-venezolana. Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales [Revista en línea], fecha de la consulta: 15 de febrero de 2016, Disponible en: http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-64112005000200005

inmediatamente las solicitudes a la comisión para determinar el reconocimiento de la condición de refugiado. Para que esta disposición pueda ser aplicada en la práctica, resulta imprescindible la capacitación y formación de los funcionarios militares y policiales que resguardan la frontera venezolana, toda vez que son ellos quienes reciben en un primer momento a las personas que individual o colectivamente vienen huyendo del conflicto colombiano para solicitar la protección del Estado venezolano.

Y en tercer lugar, esta disposición también consagra la obligación de la Comisión Nacional para los Refugiados de suministrar al solicitante un traductor en caso de ser necesario, quien igualmente podrá solicitar que en el transcurso del procedimiento sea asesorado por un representante del ACNUR o de las organizaciones no gubernamentales de derechos humanos, posibilidad ésta que las autoridades del Estado receptor están en la obligación de informarle oportunamente al solicitante, dado que tanto el ACNUR como las ONG en cuestión pueden serle de gran ayuda en el sentido de instruirlo acerca de las diferentes etapas del procedimiento y de los derechos que le asisten en su condición de refugiado. Esto está en concordancia con el artículo 23 de la LORA que consagra el derecho del refugiado a acudir a la Oficina del ACNUR o a cualquier otro organismo, público o privado, nacional o internacional, para solicitarle asistencia.

La CNR⁵³ reveló en un artículo publicado en su prensa digital que para el 2013 recibió dos mil 500 nuevas solicitudes de refugio de las cuales el 99% corresponden a personas provenientes de Colombia y que para enero de este

⁵³ PRENSA COMISIÓN NACIONAL PARA LOS REFUGIADOS. *Más de mil Refugiados colombianos entran en Venezuela*. [Artículo en línea]. Fecha de la consulta: 15 de Marzo de 2015. Disponible en:

<http://www.aporrea.org/actualidad/n233151.html>

mismo año, se firmó un importante acuerdo conjunto con ACNUR que consiste en un plan de trabajo diseñado a partir de los compromisos asumidos por el Estado venezolano en materia de protección internacional de refugiados.

Dentro de este mismo artículo, el presidente de la CNR, Yldefonso Finol, estableció como metas para la próxima década, perfeccionar el mecanismo de documentación de los refugiados, la formulación y ejecución de políticas públicas específicas para población refugiada y la realización de una conferencia regional sobre derecho internacional de refugiados para promover la protección especial de mujeres, niñas, niños y adolescentes.

A pesar de los desafíos que aún conserva el Estado en garantizar el acceso a los derechos de los solicitantes de refugio en Venezuela, este es uno de los logros que la CNR del Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Exteriores de Venezuela adelanta en favor de la integración de los refugiados en el país, sin embargo aún quedan muchos detalles como las garantías para el sustento familiar que no se han podido resolver del todo, específicamente cuando se habla del derecho a oportunidades de empleo.

Sin embargo, existen organizaciones no gubernamentales como el Servicio Jesuita a Refugiados en Venezuela (SJR Venezuela)⁵⁴, quienes ofrecen una serie de servicios que incluyen apoyo legal y psicosocial, programas educativos y de medios de subsistencia, así como respuestas a las necesidades básicas de los refugiados, procurando la inserción social y la auto sostenibilidad del refugiado.

⁵⁴ VENEZUELA. SERVICIO JESUITA A REFUGIADOS. Programas y Proyectos para la Frontera Colombo-Venezolana. [Página web oficial]. Fecha de la consulta: 15 de Marzo de 2015. Disponible en:

<http://www.sjrvenezuela.org.ve/proyectos>

Por su parte, la Organización Hebrea de ayuda para Inmigrantes y Refugiados (HIAS)⁵⁵, la cual maneja un programa de asistencia psicosocial y orientación legal y laboral para refugiados colombianos en Venezuela que se desarrolla desde el 2007 y busca que los refugiados y solicitantes de refugio puedan reiniciar un proyecto de vida digno. Para ello, el Programa procura brindarles el cuidado y las condiciones de aprendizaje necesarias para su integración a la sociedad venezolana. HIAS tiene oficinas en 6 ciudades del país: Caracas, San Cristóbal, San Antonio, Maracaibo, Machiques y Guasualito.

Con respecto a la orientación laboral, este programa brinda servicios de: Bolsa de Empleo, orientación laboral, información sobre derechos laborales de refugiados y solicitantes de refugio, capacitación en temas laborales. Adicionalmente establece alianzas con organizaciones para la derivación a programas de capacitación técnica y prestamos asistencia por medio de subsidios para emprendimientos y becas para formación educativa. HIAS ofrece capacitaciones para el personal de ACNUR, la Comisión Nacional de Refugiados, instituciones públicas y ONG´s sobre los aspectos psicosociales del refugio.

Situación Laboral del Refugiado Colombiano en Venezuela

En el contexto laboral, las zonas receptoras de población en situación de desplazamiento o solicitante de refugio se evidencia un incremento en la demanda de mano de obra barata ligada básicamente al trabajo doméstico, manufacturero y

⁵⁵ VENEZUELA. ORGANIZACIÓN HEBREA PARA INMIGRANTES Y REFUGIADOS. Programa de Asistencia Psicosocial, Legal y Laboral para Refugiados Colombianos en Venezuela. [Página web oficial]. Fecha de la consulta: Marzo 2015. Disponible en: <http://hiasla.org/informacion-sobre-venezuela/>

de comercio informal, el cual es ocupado por mujeres y hombres en condiciones de mayor precariedad, explotación y desprotección. Esto se debe a la situación legal por la que atraviesan estas comunidades, donde se ven obligadas a desarrollar en un principio actividades laborales clandestinas para poder subsistir mientras solucionan su situación residencial⁵⁶.

Las mujeres por ejemplo, llegan a Cúcuta en condición de desplazadas con sus familias, guiadas por su responsabilidad y necesidad de protección, se ven obligadas a emplearse en trabajos que antes para ellas solo eran parte de su rutina en el hogar, o que nunca imaginaron llegar a desempeñar, hasta el extremo de pedir limosnas en semáforos y lugares concurridos de la ciudad. Cuando tienen suerte, logran vincularse como costureras en las industrias de jeans y calzado en Ureña⁵⁷.

Realidad semejante para el hombre, quienes por lo general consiguen empleos como cuidadores de animales o cultivando y desyerbando en fincas de las zonas rurales del Estado Táchira por muy bajos salarios o a cambio de la vivienda para la familia en las mismas tierras. Otros se emplean en las fábricas de confecciones de Ureña y San Antonio donde son contratados para coser, desflecar jeans o hacer ganchos por el sistema de “maquilas”, negocio que representa para los propietarios de las fabricas enormes ganancias por una muy baja inversión⁵⁸.

⁵⁶ ANDINAMIGRANTE, (2010). *Informe sobre la II Conferencia Regional “ Migración, desplazamiento forzado y refugio”*. Boletín anual del Sistema de Información sobre Migraciones Andinas – FLACSO. Edición: Bolívar y Eguiguren, Quito. Centro de Estudios de Frontera e Integración de la Universidad de Los Andes, Núcleo Táchira.

⁵⁷ Ídem.

⁵⁸ Ídem.

Según el último estudio socio demográfico adelantado por la Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento (CODHES)⁵⁹ para el año 2011 a través de la Encuesta Nacional de Desplazamiento (ENADE), las mujeres desplazadas representan el 49.68% y los hombres desplazados representan el 50.32% de la población desplazada. El rango de edad de las mujeres entre 7 y 17 años es el más alto (30.25%), seguidas por mujeres entre los 26 y 45 años con el 26.61% y por las mujeres entre 18 y 25 años que son el 15.99%. Mientras que los rangos de edad de los hombres desplazados están así: en mayor proporción los que tienen entre 7 y 17 años (32.43%), luego están los que tienen edades entre 26 y 45 años (23.05%) y en seguida los que tienen entre 18 y 25 años (14.78%).

**Demanda Laboral de los Refugiados Colombianos en las Empresas del Eje Fronterizo San Antonio y Ureña del Estado Táchira.
(Análisis de la encuesta dirigida a las 13 empresas encuestadas)**

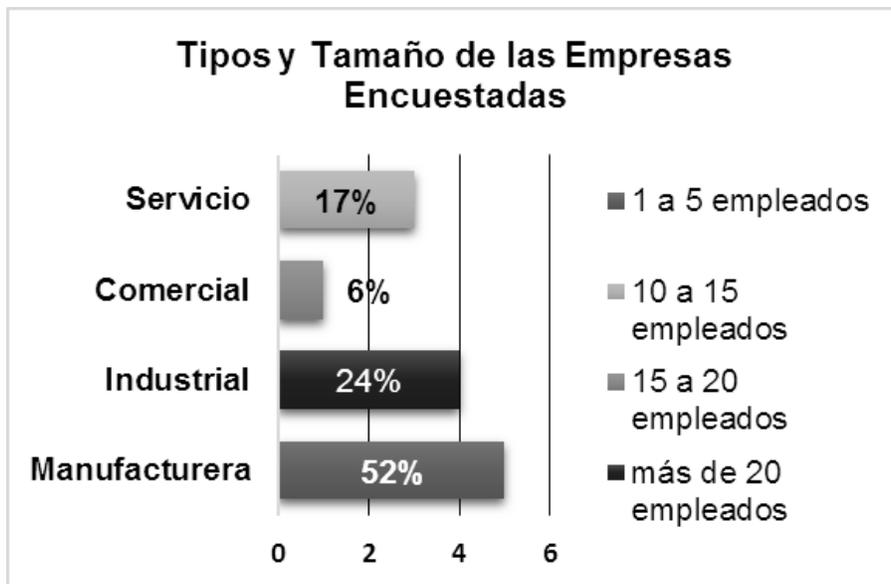
Cuadro N°5

1.1. ¿Cuántos empleados tiene su empresa actualmente?				
Tipo de Empresa/ Cantidad de Empleados	Manufacturera	Industrial	Comercial	Servicio
1 a 5 empleados	0	0	13	10
10 a 15 empleados	0	2	0	3
15 a 20 empleados	3	4	0	0
más de 20 empleados	10	7	0	0

Fuente: Instrumento dirigido a las empresas encuestadas. Marzo 2015.

⁵⁹ COLOMBIA. CONSULTORÍA PARA LOS DERECHOS HUMANOS Y EL DESPLAZAMIENTO, (2012). *Superar la Exclusión Social de la Población Desplazada II*. Volumen 11. Bogotá. Material bibliográfico del Centro de Estudios de Frontera e Integración de la Universidad de Los Andes, Núcleo Táchira.

Gráfico N°1



Fuente: Cuadro de frecuencia N°5.

Se emprende este análisis definiendo las características de las 13 empresas encuestadas, las cuales cabe destacar que disponen de personal colombiano en condición de refugiado dentro de sus nóminas. En promedio se logró contar con empresas manufactureras, las cuales se encargan del diseño, confección y distribución al mayor y detal de zapatos, artículos de cuero y jeans, entre otros; resultando ser el tipo de empresa que por lo general cuentan con más de 20 empleados dentro de su nómina (52%).

Un 24% de empresas con carga de trabajadores entre 15 a 20, está representado por las empresas Industriales donde se tienen desde empresas procesadoras de hierro, pasando por las fábricas de bolsas y otros artículos de plástico, ensambladoras de vehículos y fábricas de repuestos; hasta empresas dedicadas al tratamiento textil y cueros en crudo.

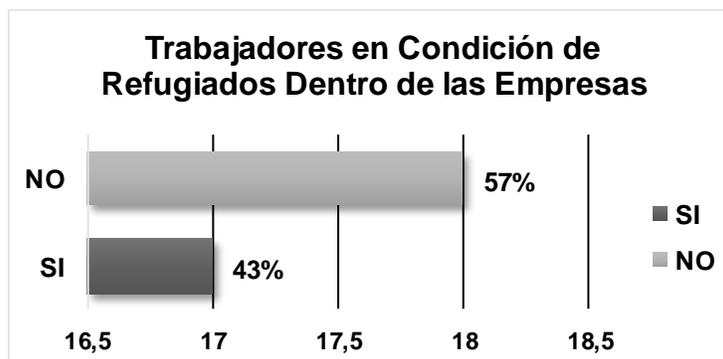
Pertencientes al sector terciario de la producción, se encuentran las empresas de servicio donde la mayoría se dedican al almacenamiento, asesoría y logística aduanero; esto no es de extrañar cuando se reconoce la importancia comercial de este eje fronterizo en Latinoamérica. Estas empresas en su mayoría se componen de menos de 15 empleados, donde por lo general, este tipo de personal ocupa cargos de auxiliar administrativo, obreros de carga y transportistas. Y por último, con un 6% se encuentran las empresas de comercialización y distribución de productos ya elaborados, manejando por lo general a no más de 5 empleados.

Cuadro N°6

1.2. ¿Trabajan en su empresa colombianos en condición de refugiados?		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	43%
NO	18	57%

Fuente: Instrumento dirigido a las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°2



Fuente: Cuadro de frecuencia N°6.

En este punto se demuestran los resultados obtenidos en la prueba piloto donde se tomó en cuenta una primera muestra de 30 empresas pertenecientes a San Antonio (15 empresas) y Ureña (15 empresas); donde sólo el 43% (13 empresas) del total encuestadas, afirmaron que tienen dentro de su nómina a

trabajadores colombianos, reconocidos por el Estado venezolano por su condición como refugiados. El 57% restante (17 empresas), reconocen tener en su nómina a personal colombiano, sin embargo estos aún viven en las poblaciones del Departamento de Santander del vecino país, los cuales cruzan diariamente la frontera para dirigirse a su trabajo en San Antonio y Ureña.

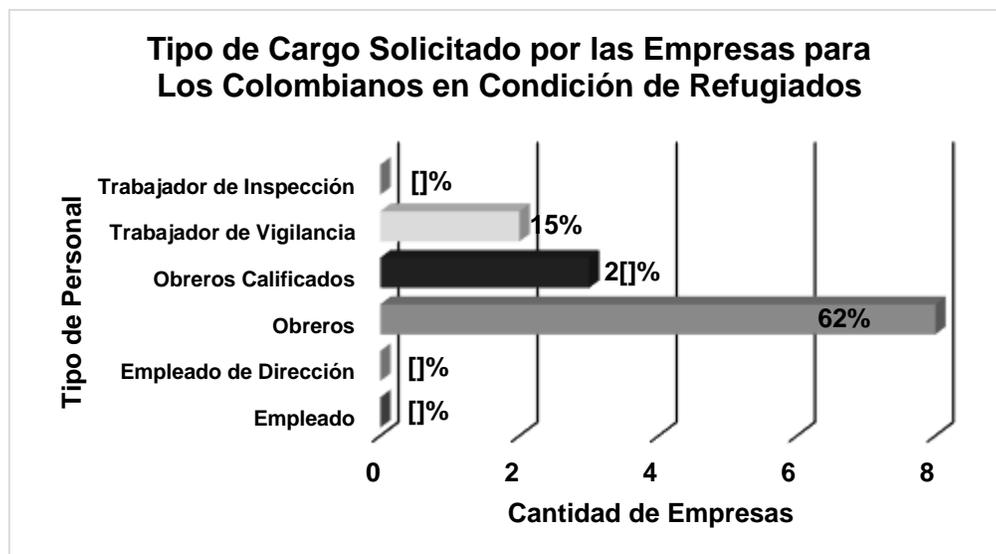
Cabe destacar que de las 13 empresas que reconocen tener en su nómina a colombianos refugiados, la mayoría se encuentran ubicadas en la población de Ureña, Municipio Bolívar del estado Táchira.

Cuadro N°7

1.3. ¿Qué tipo de personal es solicitado para el cargo asignado a los trabajadores colombianos en condición de refugiados dentro de su empresa?		
Tipo de Personal	Frecuencia	Porcentaje
Empleado	0	0%
Empleado de Dirección	0	0%
Obreros	8	62%
Obreros Calificados	3	23%
Trabajador de Vigilancia	2	15%
Trabajador de Inspección	0	0%

Fuente: Instrumento dirigido a las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°3



Fuente: Cuadro de frecuencia N°7.

De estas 13 empresas encuestadas, un 62% emplea a este tipo de trabajador como personal obrero; sosteniendo en su mayoría las actividades de carga y manufactura. Otro 23% presentan cargos de obreros calificados, con tareas como transporte y manejo de maquinaria pesada y liviana. El 15% restante lo representa los trabajadores con cargo de vigilancia, teniendo actividades con mayor responsabilidad como supervisores de área, mantenimiento industrial, vendedores o encargados de almacén, entre otros.

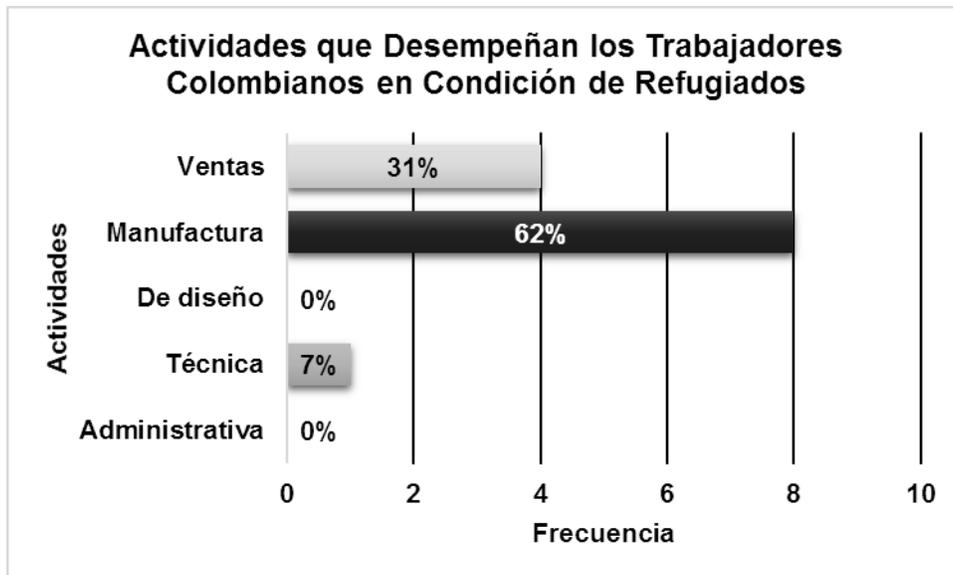
Cuadro N°8

1.4. ¿En qué actividades se desempeñan los trabajadores colombianos en condición de refugiados dentro de su empresa?

Actividades	Frecuencia	Porcentaje
Administrativa	0	0%
Técnica	1	7%
De diseño	0	0%
Manufactura	8	62%
Ventas	4	31%

Fuente: Instrumento dirigido a las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°4



Fuente: Cuadro de frecuencia N°8.

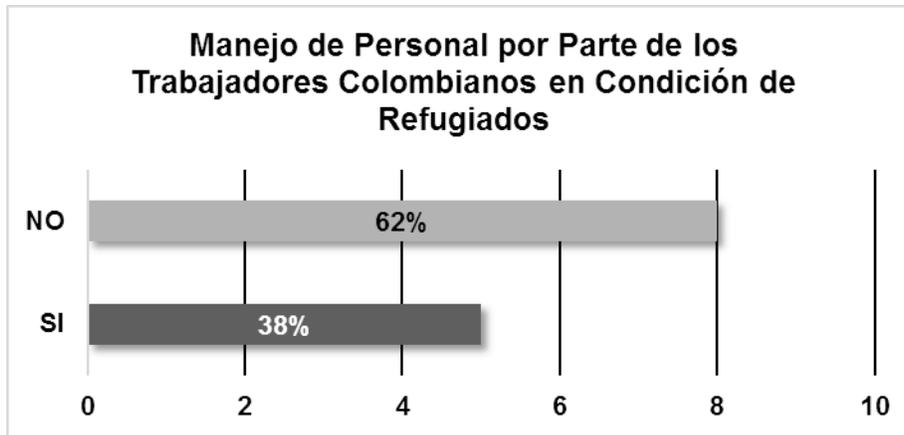
Complementando el análisis anterior, este indicador demuestra que el 62% de estos trabajadores desarrollan actividades de manufactura, mientras que el 31% de estos trabajadores se encuentran en el área comercial y de ventas; el 7% restante desarrolla actividades técnicas, donde se destacan a los operadores de maquinaria y el área de confección, control de logística aduanera y control de calidad de productos.

Cuadro N°9

1.5. ¿Este(os) empleado(s) maneja personal a su cargo?		
Manejo de Personal	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	38%
NO	8	62%

Fuente: Instrumento dirigido a las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°5



Fuente: Cuadro de frecuencia N°9.

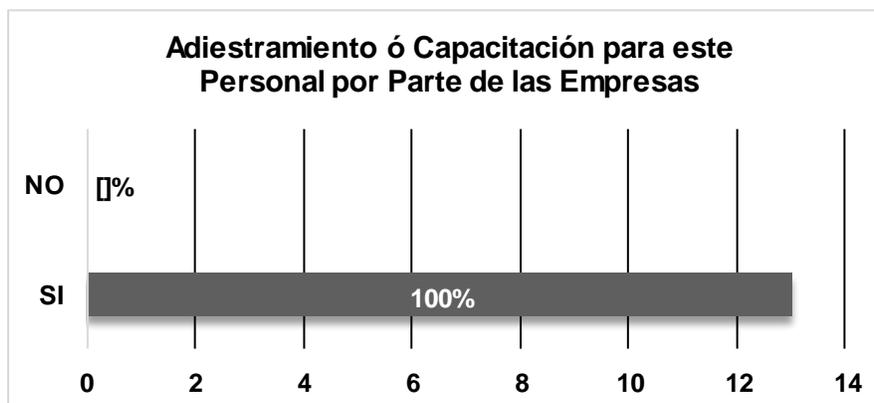
Al tratarse en su mayoría de un tipo de personal básico, con el mínimo de capacitación y destrezas profesionales, en su mayoría no manejan la responsabilidad de personal a su cargo, por ello el indicador lo expresa con un 62% de negativo. Sin embargo un 38% afirma que si maneja personal a su cargo, un porcentaje importante que por lo general se encuentra representado por trabajadores técnicos y obreros especializados y de vigilancia.

Cuadro N°10

1.6. ¿Recibe este empleado algún tipo de adiestramiento especial pertinente al cargo?		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	100%
NO	0	0%

Fuente: Instrumento dirigido a las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°6



Fuente: Cuadro de frecuencia N°10.

Un punto positivo dentro de este análisis es el resultado de este indicador, donde el 100% de las empresas encuestadas afirman tener planes de capacitación y adiestramiento para este tipo de personal. Hay que resaltar que la mayoría de estas personas pasaron por situaciones difíciles donde no han tenido la oportunidad de estudiar.

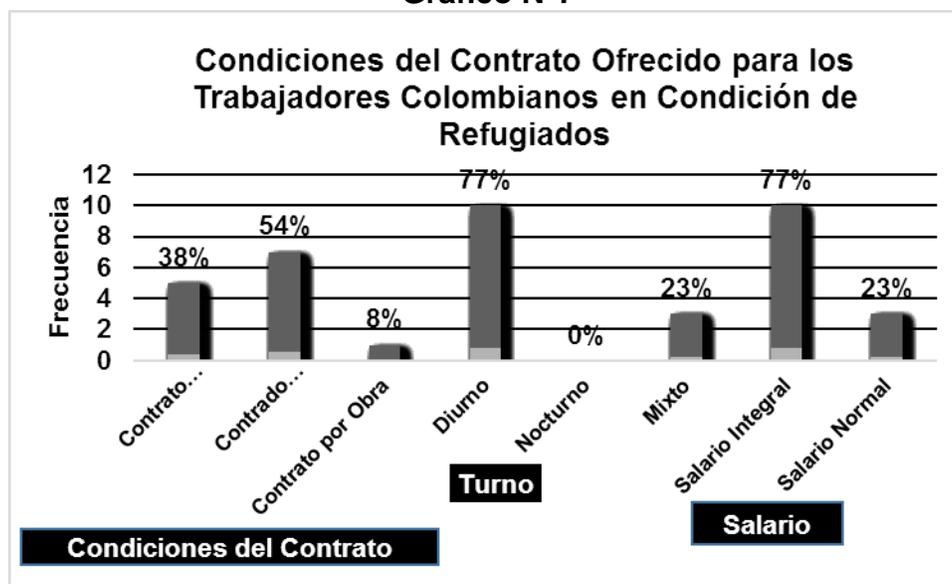
Sin embargo, llama la atención la voluntad de muchas empresas que invierten en el desarrollo de capacidades laborales de este personal, ya que la mayoría comentó el reconocimiento de estos colombianos por el apoyo otorgado, transformándose a la larga en un personal confiable con destrezas que se reflejan en los resultados productivos de la empresa. Caso contrario cuando la misma inversión la realizan para los venezolanos con cargos similares.

Cuadro N°11

2. CONDICIONES DEL CONTRATO	2.1. Según su duración:			2.2. Según la jornada:			2.3. Tipo de salario:	
	Contrato Indeterminado	Contrato Determinado	Contrato por Obra	Diurno	Nocturno	Mixto	Salario Integral	Salario Normal
Frecuencia	5	7	1	10	0	3	10	3
Porcentaje	38%	54%	8%	77%	0%	23%	77%	23%

Fuente: Instrumento dirigido a las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°7



Fuente: Cuadro de frecuencia N°11.

El siguiente cuadro expresa el cruce de los tres indicadores que definen el tipo de contrato que las empresas le ofrecen a sus trabajadores colombianos en condición de refugiados. Encontrándose en primer lugar el contrato por tiempo determinado con un salario integral y jornada diurna o mixta; en segunda lugar se encuentra el contrato fijo o indeterminado, con salario integral y jornada diurna o mixta; por ultima se tiene el contrato por obra (casi nulo dentro de la muestra estudiada), con una jornada diurna o mixta y por lo general con un salario básico o normal (sin beneficios).

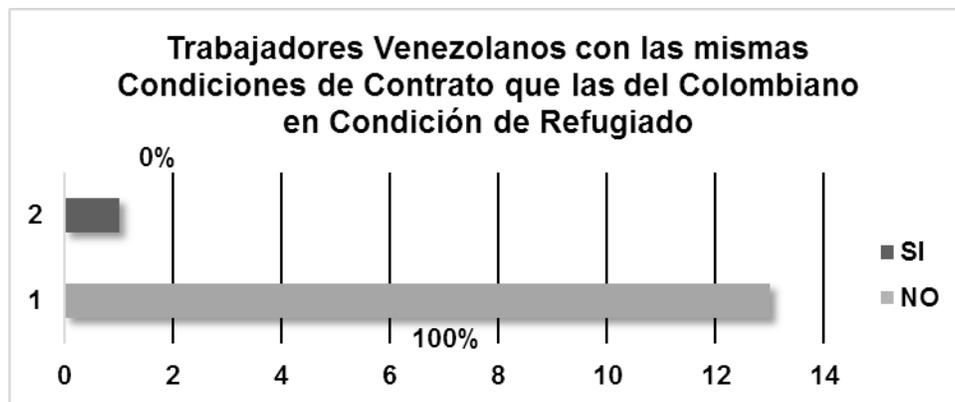
Cabe destacar que para cualquiera de ellos, este trabajador debe tener previo a su firma, los papeles donde legalmente es reconocido por el estado venezolano.

Cuadro N°12

3. ¿Cuenta con personal venezolano para el mismo cargo y con el mismo tipo de contrato?		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	100%
NO	0	0%

Fuente: Instrumento dirigido a las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°8



Fuente: Cuadro de frecuencia N°12.

Este último indicador confirma que las empresas encuestadas también manejan personal venezolano con el mismo tipo de actividades, responsabilidad, cargo y contrato que los trabajadores colombianos en condición de refugiados. Gracias a este resultado se logró desarrollar efectivamente el segundo análisis del presente trabajo de investigación, donde se analizan los factores conductuales y las actitudes que definen las competencias laborales existentes entre estos trabajadores con características similares, donde lo único que los diferencia es su nacionalidad.

CAPÍTULO II

CONDUCTA DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS DEL EJE FRONTERIZO SAN ANTONIO-UREÑA DEL ESTADO TÁCHIRA

La capacidad productiva de un individuo se define y se mide en términos de desempeño, en un contexto laboral determinado y por sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Por ello, el estudio de las competencias laborales, son necesarias para el desempeño de una tarea o conjunto de ellas; incluyendo factores intelectuales, como habilidades de razonamiento, verbales, numéricas, espaciales; factores manuales (motores) como fuerza y destreza; y característica de personalidad, así como los atributos que facilitan solucionar situaciones contingentes y problemas⁶⁰.

La Gestión de Competencias Laborales y el Conocimiento de Actitudes Personales

De acuerdo Murray⁶¹, las competencias pueden consistir en motivación, rasgo del carácter, concepto de uno mismo, actitudes y valores, contenido de conocimientos o capacidades cognitivas o de conducta. En tal sentido se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de una situación específica, explicado por los autores de la siguiente manera:

⁶⁰ MURRAY M. (1996). *Las Competencias: Clave para una Gestión Integrada de los Recursos Humanos*. Editorial HayGoup. España. Pp. 56-78.

⁶¹ Ídem.

Motivaciones: Necesidades subyacentes o formas de pensar que impulsan, orientan y seleccionan la conducta de una persona y determinan el comportamiento de la misma hacia ciertas acciones: logros, afiliación y poder.

Rasgos de carácter: Justifican los tipos de reacciones ante determinadas situaciones. Indican como puede reaccionar el individuo frente a situaciones laborales extremas o bien, su influencia dentro del clima organizacional.

Capacidades personales: Valores relacionados con las actitudes y auto-imagen. Sentido de la vida, motivaciones, pertenencia empresarial; entre otros factores que arman en su conjunto la forma de ser y de hacer las cosas del trabajador.

Conocimientos: Es la información que se adquiere en forma teórica o empírica y que es procesada en el ámbito mental de acuerdo a las experiencias anteriores del sujeto poseedor de este conocimiento y que son la base cognitiva que le permite desarrollar labores, tareas o acciones.

Habilidades: Capacidad para realizar ciertas o determinadas actividades físicas y mentales.

En resumen, las competencias laborales son todas aquellas cualidades, habilidades, conocimientos, actitudes, motivaciones, pericia entre otros, que permiten al trabajador tener un desempeño superior en cualquier puesto de trabajo que puedan ser medidas y controladas, la cual pueda diferenciar a un trabajador distinguido, de un trabajador meramente hacedor de su trabajo.

De allí parte la importancia dentro del estudio de las competencias laborales el conocimiento de las conductas y actitudes personales, pues constituye el elemento de una estrategia que le permitirá a la organización desplazarse de manera apropiada ante los nuevos retos y oportunidades del mercado,

sustentándose en un apalancamiento de lo más valioso de sus recursos: el conocimiento, el talento y la experiencia de los integrantes de la institución.

Las competencias laborales como una construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en situaciones reales de trabajo, los que se obtienen no sólo a través de la educación formal, sino también, y en gran medida, mediante el aprendizaje por la experiencia; resulta ser un enfoque necesario de aplicar en la Administración del Estado, en favor de sus políticas de modernización.

En efecto Lira⁶² al igual que otros autores, han advertido que el traspaso del concepto de competencias al mundo de la educación induce a la idea de que un currículo basado en competencias es canal de un modelo de desarrollo económico y social que tiende a sustituir valores tales como la ciudadanía social, la igualdad y la solidaridad por la competitividad. En ese sentido, los programas que se estructuran en términos de competencias, constituyen una tentativa por reproducir a nivel del sistema educativo, la ideología que domina actualmente en el mundo económico.

⁶² LIRA, C. (2005). *Gestión por competencias: fundamentos y bases para su implantación*. [Documento en línea], fecha de la consulta: Marzo 2015. Disponible en: <http://www.gestiopolis1.com/recursos8/Docs/rrhh/gestion-por-competencias-fundamentos-y-bases.htm>

El Estudio Conductual para la Formación de Competencias Laborales

Las Competencias Laborales representan un repertorio de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Según Leboyer⁶³, dichos comportamientos son además observables en la realidad del trabajo, e igualmente en situaciones de test, poniendo en práctica de manera integrada aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos; por lo tanto, las considera un trazo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo las misiones del puesto.

En síntesis el concepto de competencia que se introduce en la gestión del conocimiento organizacional de la actualidad, representa un modelo derivado del antiguo concepto de calificación y se remite a saberes, habilidades y actitudes individuales anteriormente no tomados en cuenta, para el desempeño laboral. Por ende, el sistema educativo orientado por el concepto de competencias es un sistema que puede hacer frente a los desafíos de competitividad contenidos en la nueva organización mundial del trabajo⁶⁴.

Cada día se incrementa el número de organizaciones interesadas en evaluar a sus miembros más que por el cumplimiento de sus funciones, por las competencias que estos sean capaces de demostrar. Se hace referencia a continuación, de algunos de los métodos y/o técnicas que son utilizados actualmente en el diagnóstico de competencias y que sirvieron de base para el estudio aplicado en el presente trabajo de investigación:

⁶³ LEBOYER, C. (1997). *Gestión de las competencias*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense, Madrid, España.

⁶⁴ ANSORENA, A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito*. Editorial Paidós. México.

Método Evaluación 360°⁶⁵ Este método se comenzó a utilizar con mayor intensidad a mediados de la década de los 80, empleándose principalmente para evaluar las competencias de los ejecutivos de alto nivel. Se trata básicamente, de facilitar un cuestionario de entorno profesional a las personas (superiores, pares y colaboradores) con el fin de obtener un retorno de información sobre sus comportamientos y poder comparar después los resultados obtenidos con su propia percepción.

Se trata de un enfoque que puede ser desarrollado de forma colectiva o enfocado a una sola persona, aporta un marco formal que permite al directivo tomar distancia sobre sus prácticas y comportamientos y de esta manera, sacar enseñanzas y ejes de progreso. De forma anónima, tanto los colaboradores como los directivos ofrecen una visión particular de cómo perciben el trabajo de una persona, un grupo o un área en particular.

Método del Assesment Center⁶⁶ El origen de este método se remonta a los años 50, cuando la empresa norteamericana AT&T destinó un edificio de su empresa únicamente para la efectuar procesos evaluación. Desde entonces, esta metodología ha evolucionado notablemente, y en la actualidad ha logrado dotarse de un procedimiento aplicable a cualquier país y cultura.

Este método, considerado de gran valor predictivo, constituye en esencia, un modelo de evaluación actitudinal y aptitudinal del comportamiento, basado en múltiples estímulos e inputs. La metodología que se aplica para esto se basa en la aplicación de una serie de ejercicios que pueden adaptarse a un sector en

⁶⁵ ALLES M. (2012). *Desempeño por Competencias: Evaluación 360°*. Biblioteca de la Universidad Adolfo Ibañez, Buenos Aires Argentina.

⁶⁶ LEBOYER, C. (1997). *Gestión de las competencias*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense, Madrid, España.

particular, o a un nivel jerárquico determinado, creando en torno a esto, situaciones que semejen la realidad laboral en la que se desempeña el individuo.

Algunos de estos ejercicios son el in-try, los grupos de discusión (sin y con roles asignados), el fact-find, ejercicios de organización, simulación de entrevistas, entre otros. Puede agregarse que también emplean los test psicológicos, aunque de manera auxiliar.

Método de Myers-Briggs⁶⁷ Elegido para la gestión del conocimiento del presente trabajo de investigación; es uno de los tests de personalidad más utilizados en el mundo, administrándose cada año a más de 2 millones de personas, el cual tiene un carácter proyectivo para las empresas. Este método no suele tener límite de tiempo para contestar y tampoco presenta respuestas correctas e incorrectas; el sujeto no sabe bien a qué está respondiendo, para evitar el llamado efecto de “deseabilidad social”, o intentar quedar mejor de lo que uno percibe que es.

Para efectos del presente estudio, este método se aplicó para medir las diferencias competitivas existentes entre trabajadores con perfiles similares. En este caso, se tomó una muestra representado por veintiséis (26) trabajadores de las trece (13) empresas en estudio, donde se seleccionó en cada una de ellas a un (1) trabajador de nacionalidad venezolana y a un (1) trabajador de nacionalidad colombiana, reconocido por el Estado venezolano como refugiado para que desarrollaran el test.

Cuando una empresa tiene claro cuáles son las exigencias del puesto de trabajo al cual demanda un trabajador, puesto con actividades que no ameriten un conocimiento especializado ni académicamente reconocido; y que a su vez

⁶⁷ ROBBINS, S. Y DECENZO, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. Tercera Edición. Prentice Hall, México, P. 262.

empíricamente puede estimar el comportamiento y las conductas que debe tener este trabajador frente al cargo; es común que la selección de este tipo de personal se vea más influenciada por las características psicográficas y actitudinales del individuo aspirante que por su aptitud frente al puesto.

Por esta razón se muestra imperante la aplicación de este test, ya que de acuerdo con su teoría tipológica (explicada en el marco metodológico del presente trabajo), cada individuo nace con una predisposición por ciertas preferencias de personalidad y estas, en algunas ocasiones se convierten en “perfiles”; es decir combinaciones de niveles de rasgos o tendencias de personalidad que se consideran adecuados para determinados puestos de trabajo generando características competitivas y resaltando las cualidades de un trabajador sobre sus compañeros.

Recordando lo explicado en la metodología, existen cuatro (4) pares de alternativas de preferencias las cuales son: Extrovertido (E) vs Introverso (I), Sensorial (S) vs Intuitivo (N), Racional (T) vs Emocional (F) y Calificador (J) vs Perceptivo (P). Cada par se encuentra representado por dos (2) ítems de reflexión ante circunstancias de la vida donde se toma una decisión, de acuerdo a la personalidad propia del individuo⁶⁸.

Cada individuo desarrolla una preferencia tempranamente en la vida y se apega a ella; cuanto más se ejercitan esas preferencias intencional o involuntariamente, el individuo se aferra más a ellos con fuerza y con confianza.

⁶⁸ HERVÁS, R. (2012). *Diagnóstico de Estilos de Personalidad. La Teoría de dos Tipos Psicológicos De Jung y El Mbtí de Myers-Briggs*. [Documento en línea], fecha de la consulta: Marzo 2015. Disponible en:

file:///C:/Users/ninet/Downloads/diagnostico_de_estilos_de_personalidad.pdf

Estudio de los Tipos de Trabajadores (Resultados de la Encuesta Dirigida a los Trabajadores)

Análisis Demográfico de los Trabajadores

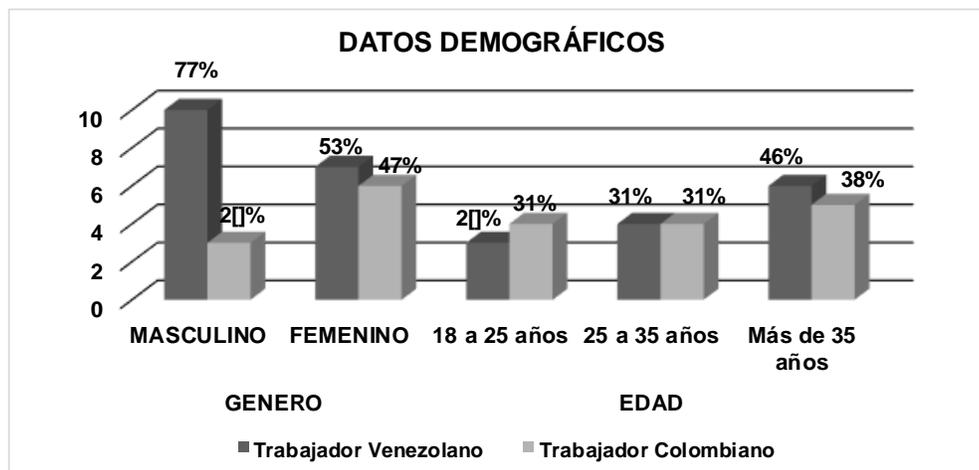
A partir de este momento se pondrán en contexto las variables en estudio comprendidas por trabajadores venezolanos y colombianos quienes actualmente pertenecen a la nómina de empleados de las empresas encuestadas.

Cuadro N°13

1.2. Datos Demográficos											
TIPO DE TRABAJADOR	GENERO				EDAD						
	MASCULINO		FEMENINO		18 a 25 años		25 a 35 años		Más de 35 años		
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	%
Trabajador Venezolano	10	77%	7	53%	3	23%	4	31%	6	46%	46%
Trabajador Colombiano	3	23%	6	47%	4	31%	4	31%	5	38%	38%

Fuente: Datos demográficos de los trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°9



Fuente: Cuadro de frecuencia N°13.

Según los datos suministrados, tal como lo expresan el cuadro N°13 y el gráfico N°9, dentro de las empresas en estudio para la estimación demográfica de empleados con mayor demanda dentro de las empresas que se encuentran en el eje fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira, se obtuvo:

El segmento predominante para los **trabajadores venezolanos** es el masculino (77%) con más de 35 años de edad (46%), seguido de mujeres (53%) entre los 25 a los 35 años de edad (dentro del mismo 46%).

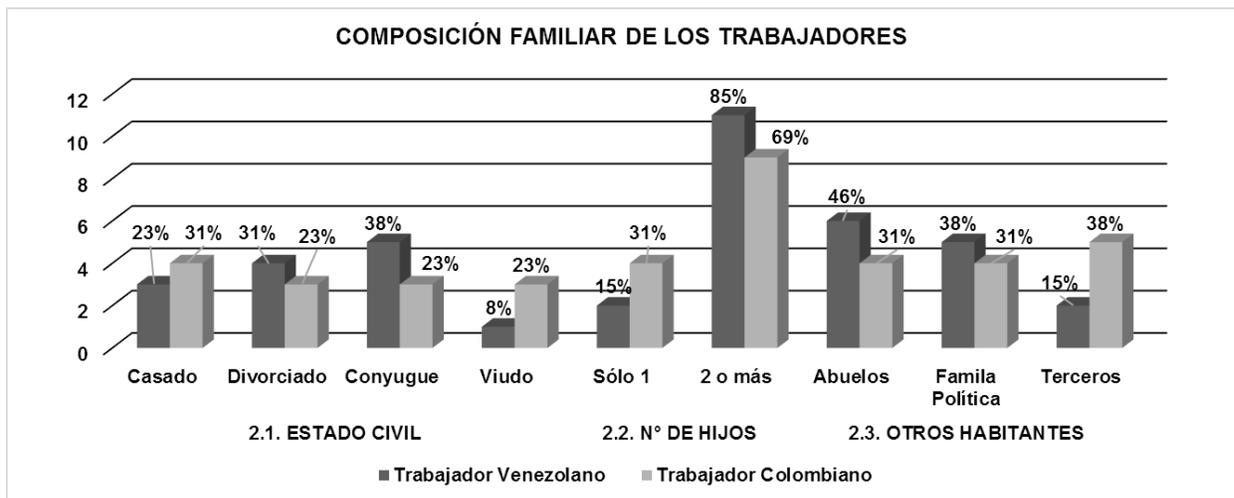
Mientras para los **trabajadores colombianos** predominó el segmento femenino (53%) con un rango de edad un poco difícil de encasillar, ya que sus valores están desde un 31% muy joven hasta un 38% mayor de 35 años de edad; el segmento masculino por su partes es muy bajo para este sector representado por un 23%, siendo por lo general hombres con edades comprendidas entre los 25 a los 35 años de edad (31%).

Cuadro N°14

2. COMPOSICIÓN FAMILIAR																		
TIPO DE TRABAJADOR	2.1. ESTADO CIVIL								2.2. N° DE HIJOS				2.3. OTROS HABITANTES					
	Casado		Divorciado		Conyugue		Viudo		Sólo 1		2 o más		Abuelos		Familia Política		Terceros	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Trabajador Venezolano	3	23%	4	31%	5	38%	1	8%	2	15%	11	85%	6	46%	5	38%	2	15%
Trabajador Colombiano	4	31%	3	23%	3	23%	3	23%	4	31%	9	69%	4	31%	4	31%	5	38%

Fuente: Datos demográficos de los trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°10



Fuente: Cuadro de frecuencia N°14.

Siguiendo con el análisis de los segmentos de trabajadores se tiene la composición familiar de los mismos:

Para el segmento de **trabajadores venezolanos** predominaron las familias constituidas por parejas en condición de concubinatos (38%), seguida de los hogares divorciados (31%) y por último los matrimonios legalmente constituidos (23%); estos con más de dos hijos (85%), quienes por lo general viven aún con sus padres (46%), o bien tienen a los abuelos viviendo con ellos, entre otros

miembros de la familia viviendo con ellos (38%) como hermanos, sobrinos, cuñados, entre otros. Esto quiere decir que el venezolano demuestra tener una composición familiar grande, destacando que por lo general son habitantes nacidos en esta misma población. Por su parte, para el segmento de **trabajadores colombianos**, predominaron los hogares que se encuentran conformados por matrimonios legalmente constituidos (31%), seguidos de las parejas en condición de concubinato, divorciados y viudos con un 23% cada uno.

A su vez estas familias por lo general tienen más de dos hijos (69%), quienes a su vez comparten sus hogares con otros miembros de la familia como los abuelos (31%), familiares políticos (31%) y amigos o compañeros de vida (38%), este último en particular llama la atención ya que por ser grupos familiares desplazados de sus lugares de origen, por lo general arrastran a otras personas ajenas a su núcleo familiar como apoyo a la causa.

Ya conocido los segmentos de cada uno de los tipos de trabajadores en estudio, a continuación se emprende el análisis de las actitudes laborales para el estudio de la variable psicográfica de los trabajadores, con el fin de determinar el tipo de empleado predominante para cada uno de ellos, según el formato presentado por **el test de Myers-Briggs (MBTI®)**.

Este análisis será presentado por pares de preguntas, representando a los tipos de personal que señala el test: Actitud frente al mundo (los extrovertidos (E) e introvertidos (I)); Forma de percibir la información (Sensorial (S) e intuitivo (N)); Forma preferida de tomar decisiones y evaluar (según su razonamiento (T) o sentimiento (F)); y Estilo de vida (juzgar (J) o percibir (P)).

Una vez determinadas las cuatro (4) letras predominantes para cada tipo de trabajador se conocerá el perfil de cada uno de ellos, tal como lo indica el test MBTI®.

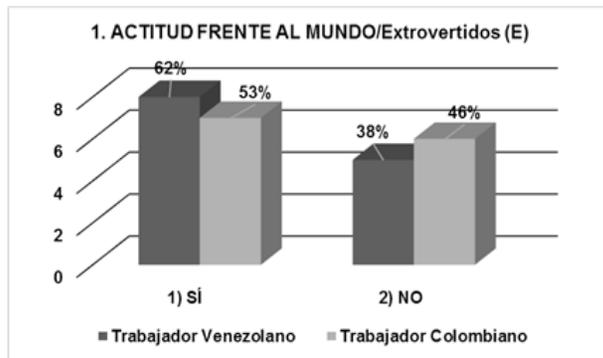
1. ACTITUD FRENTE AL MUNDO / Extrovertido (E) Vs. Introvertidos (I)

Cuadro N°15

TIPO DE TRABAJADOR	3.1. ¿Me muestro abierto a los demás, es fácil conocerme y expresar mis ideas?			
	1) SI		2) NO	
	Fr.	%	Fr.	%
Trabajador Venezolano	8	62%	5	38%
Trabajador Colombiano	7	53%	6	46%

Fuente: Test MBTI® / trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°11



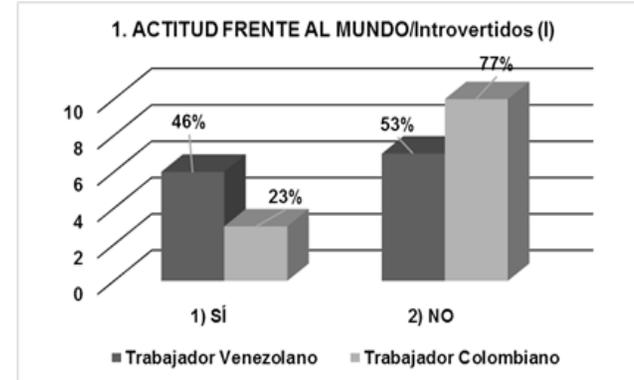
Fuente: Cuadro de frecuencia N°15.

Cuadro N°16

TIPO DE TRABAJADOR	3.2. ¿Soy tímido, me relaciono con mucha cautela y pienso mucho antes de expresar mis ideas?			
	1) SI		2) NO	
	Fr.	%	Fr.	%
Trabajador Venezolano	6	46%	7	53%
Trabajador Colombiano	3	23%	10	77%

Fuente: Test MBTI® / trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°12



Fuente: Cuadro de frecuencia N°16.

Por su actitud frente al mundo: Para el **trabajador venezolano** predomina el adjetivo calificativo de **Extrovertido (E)** con un 62%, mientras que para el **trabajador colombiano** predomina el adjetivo calificativo de **Introvertido (I)** con un 77%.

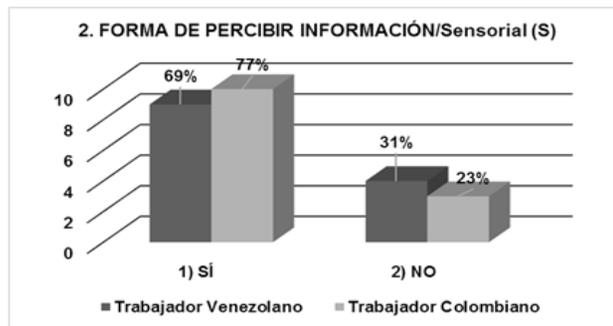
2. FORMA DE PERCIBIR INFORMACIÓN / Sensorial (S) Vs. Intuitivo (N)

Cuadro N°17

TIPO DE TRABAJADOR	3.3. ¿Mi creatividad es producto de mi esfuerzo y experiencia, solo doy crédito a la información que provenga de un medio realista y en eso baso mis decisiones?			
	1) SI		2) NO	
	Fr.	%	Fr.	%
Trabajador Venezolano	9	69%	4	31%
Trabajador Colombiano	10	77%	3	23%

Fuente: Test MBTI® / trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°13



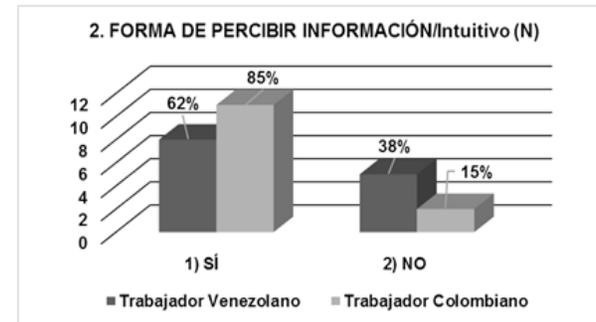
Fuente: Cuadro de frecuencia N°17.

Cuadro N°18

TIPO DE TRABAJADOR	3.4. ¿Aprendo cosas nuevas a partir de la imitación y la observación de los expertos, me inquieta ver que mi entorno podría ser distinto y trato de modificarlo?			
	1) SI		2) NO	
	Fr.	%	Fr.	%
Trabajador Venezolano	8	62%	5	38%
Trabajador Colombiano	11	85%	2	15%

Fuente: Test MBTI® / trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°14



Fuente: Cuadro de frecuencia N°18.

Por su forma de percibir la información: Para el **trabajador venezolano** predomina el adjetivo calificativo de **Intuitivo (N)** con un 85%, mientras que para el **trabajador colombiano** predomina el adjetivo calificativo de **Sensorial (S)** con un 69%.

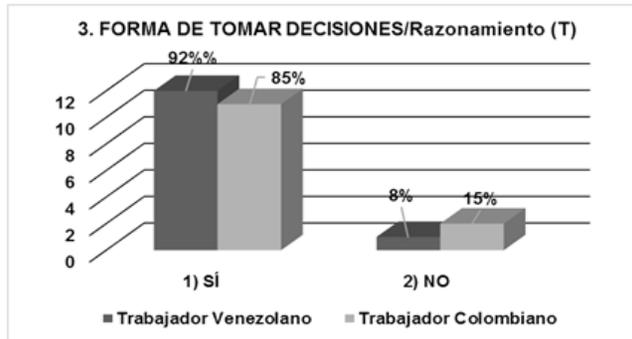
3. FORMA PREFERIDA DE TOMAR DECISIONES Y EVALUAR / Razonamiento (T) Vs. Sentimiento (F)

Cuadro N°19

TIPO DE TRABAJADOR	3.5. ¿A la hora de informar presento pruebas ante los hechos y a la hora de decidir me baso en la regla más no en lo que quiere la mayoría?			
	1) SI		2) NO	
	Fr.	%	Fr.	%
Trabajador Venezolano	12	92%	1	8%
Trabajador Colombiano	11	85%	2	15%

Fuente: Test MBTI® / trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°15



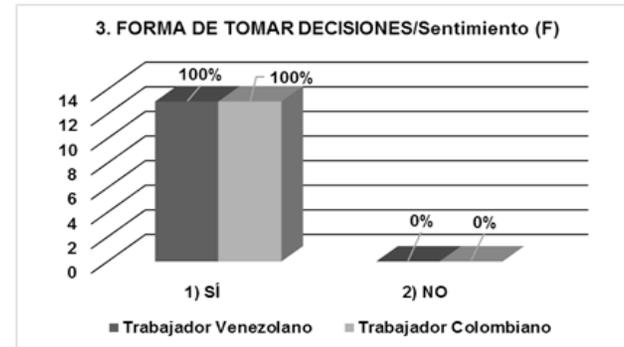
Fuente: Cuadro de frecuencia N°19.

Cuadro N°20

TIPO DE TRABAJADOR	3.6. ¿Me baso en mi imaginación y creatividad para el desarrollo de mi trabajo?			
	1) SI		2) NO	
	Fr.	%	Fr.	%
Trabajador Venezolano	13	100%	0	0%
Trabajador Colombiano	13	100%	0	0%

Fuente: Test MBTI® / trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°16



Fuente: Cuadro de frecuencia N°20.

Por su forma de tomar decisiones y evaluar: Para el **trabajador venezolano** predomina el adjetivo calificativo de **Sentimental (F)** con un 100%, al igual que para el **trabajador colombiano** con un 100%.

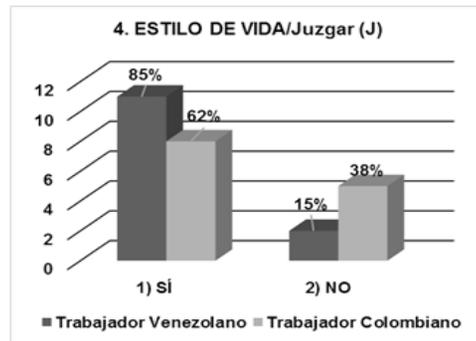
4. ESTILO DE VIDA / Juzgar (J) Vs. Percibir (P)

Cuadro N°21

TIPO DE TRABAJADOR	3.7. ¿Defiendo y apoyo los ideales de mis compañeros de trabajo aun cuando se deban romper las reglas?			
	1) SI		2) NO	
	Fr.	%	Fr.	%
Trabajador Venezolano	11	85%	2	15%
Trabajador Colombiano	8	62%	5	38%

Fuente: Test MBTI® / trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°17



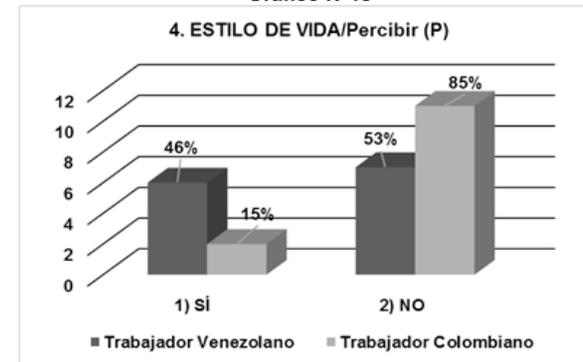
Fuente: Cuadro de frecuencia N°21.

Cuadro N°22

TIPO DE TRABAJADOR	3.8. ¿Por principio cuestiono a los que hacen algo distinto a mí contemplando la posibilidad de que estén equivocados?			
	1) SI		2) NO	
	Fr.	%	Fr.	%
Trabajador Venezolano	6	46%	7	53%
Trabajador Colombiano	2	15%	11	85%

Fuente: Test MBTI® / trabajadores de las empresas encuestadas. Marzo 2015.

Gráfico N°18



Fuente: Cuadro de frecuencia N°22.

Por su estilo de vida: Para el **trabajador venezolano** predomina el adjetivo calificativo de **Juzgar (J)** con un 85%, mientras que para el **trabajador colombiano** predomina el adjetivo calificativo de **Percibir (P)** con un 85%.

CAPÍTULO III

COMPETENCIA LABORAL DEL TRABAJADOR COLOMBIANO FRENTE AL TRABAJADOR VENEZOLANO

Perfil Competitivo del Trabajador Venezolano

Cuadro N°23

FICHA DEL SEGMENTO / TRABAJADOR VENEZOLANO	
DEMOGRÁFICA	Hombres y mujeres con edades comprendidas entre los 25 a los 35 años de edad. Nativos y residenciados en las ciudades de San Antonio y Ureña del Estado Táchira.
COMPOSICIÓN FAMILIAR	Familias integradas por parejas con más de 2 hijos y hogares constituidos por más de 5 personas.
PSICOGRÁFICA LABORAL	Sentimiento: Extrovertido; Intuición: Introversa; Sensación: Extrovertida; Pensamiento: Introverso
COMPETENCIAS LABORALES DESTACADAS	Líderes natos, colaboradores, motivadores, armoniosos y preocupados por el bienestar de los demás.
ASPECTOS NEGATIVOS	Tienden a mentir con facilidad, les gusta imitar acciones aun cuando no les conviene y anteponen siempre su vida personal frente a sus obligaciones laborales.

Fuente: Test de Myers-Briggs (MBTI®) / Análisis del Investigador (2015).

Los trabajadores que se encuentran en el cuadrante ENFJ son líderes natos, llenos de pasión y carisma, los expertos los llaman “El Profesor”, ya que son introspectivos, cooperadores, directivos y expresivos. Buscan lo mejor y esperan lo mejor de la gente que los rodea.

El gusta motivar a otros para cumplir con las expectativas del trabajo, usualmente tendrán sus horas de trabajo y encuentros sociales planificados con antelación y se les puede confiar en que cumplirán sus compromisos. Sin embargo, también son capaces de usar su capacidad creativa para inventar cuando se ven en aprietos o bien cuando se les escapa alguna situación de sus manos.

Tienen un sentido de la intuición altamente desarrollado, son altamente capaces de comprender lo que está pasando al interior de ellos mismos y de otros. Se encuentran constantemente imitando las creencias, características y emociones de aquellos con los que tienen contacto para generar compenetración, consideran a las personas como su más alta prioridad y su comunicación frecuentemente afirma una preocupación personal y un deseo de ayudar a otros.

Son cálidos, extrovertidos y valoran relaciones armoniosas y comunicación interpersonal. Suelen ser fáciles de convivir, tolerantes de otros y populares; puede que sean los más expresivos de todas las personalidades, ya que tienen habilidad de lenguaje excepcional y no dudan en compartir sus emociones, creencias e ideas.

ENFJ (Idealista, Mentor, Profesor) Es muy persuasivo, carismático, compasivo, ignora lo desagradable, idealista, busca posibilidades para la gente, le encanta brillar.

Perfil Competitivo Del Trabajador Colombiano

Cuadro N°24

FICHA DEL SEGMENTO / TRABAJADOR COLOMBIANO	
DEMOGRÁFICA	Hombres y mujeres con edades comprendidas entre los 18 a los 30 años de edad. Nativos Colombianos con residencia en las ciudades de San Antonio y Ureña del Estado Táchira. Reconocidos por el Estado por su condición como refugiados.
COMPOSICIÓN FAMILIAR	Familias integradas por matrimonios con más de 2 hijos. Hogares constituidos por más de 5 integrantes y demás miembros ajenos al núcleo familiar.
PSICOGRÁFICA LABORAL	Sentimiento: Introverso; Intuición: Introversa; Sensación: Extroversa; Pensamiento: Extroverso.
COMPETENCIAS LABORALES DESTACADAS	Personas tranquilas y flexibles, se adaptan a las circunstancias existentes. Gran vocación de servicio, les gusta aprender cosas nuevas.
ASPECTOS NEGATIVOS	Pueden en ocasiones ser volubles, poco organizados, hacen varias actividades a la vez pero sin éxito final en algunas. No les gustan las normas y se les facilita esquivarlas.

Fuente: Test de Myers-Briggs (MBTI®) / Análisis del Investigador (2015).

Los trabajadores que se encuentran en el cuadrante ISFP son personas tranquilas y flexibles que adoptan una filosofía de vida bajo el lema "vive y deja vivir", los cuales disfrutan tomando las cosas a su propio paso y tienden a vivir el momento. Los expertos los llaman "El Compositor", ya que su capacidad creativa los conduce a desarrollar grandes funciones, adaptándose a las situaciones dadas en el momento.

Aunque callados, son agradables, considerados y preocupados, devotos a las personas en sus vidas; aunque no se inclinan por debatir ni hacer públicos sus

puntos de vista, sus valores son importantes para ellos, tienen gran compasión y tienden a ayudar a los demás haciéndolos serviciales y sumisos.

Les gusta mantenerse informados queriendo siempre aprender cosas nuevas. En el trato personal pueden ser igualmente abiertos y hasta aduladores y esto puede confundirse con una conducta voluble.

No son especialmente organizados ni ordenados, pero si tienen que serlo, entonces lo arreglan todo con el gusto y la gracia de una composición musical. Si ocupan un puesto dirigente prefieren alentar a la productividad y el rendimiento del equipo en base a halagos y a buen ejemplo desde su persona de lo que es la lealtad y el bien hacer, que usando la crítica.

Las normas y las convenciones estrictas le desagradan y prefieren libertad para elegir sus movimientos vitales. Tienen un código de valores propio, individual; si éste atiende a valores universales, arquetípicos, pueden tener conductas heroicas, pero si atiende a metas personales privadas, pueden llegar a mentir y traicionar para obtenerlas. Su estilo de entrega y vida es día a día, sobre todo en situaciones de alerta y estrés, donde le interesa no colapsarse ante la percepción del cúmulo de trabajo futuro, cosa que les desalienta mucho.

ISFP (Artesano, Entretenedor, Compositor) Es el más artístico del grupo, para él las acciones valen más que las palabras, cálido y sensible, modesto, disfruta del presente así que planifica a corto plazo.

Análisis Comparativo entre el Perfil Competitivo del Trabajador Venezolano y del Trabajador Colombiano

Las decisiones estratégicas determinan el rumbo futuro y la posición competitiva de una empresa durante mucho tiempo. La supervivencia misma de la organización puede estar en juego y determinada por tres grandes factores: la industria en la cual está ubicada, el país o países donde se localiza y sus propios recursos, capacidades y estrategias.

Entender las raíces de éxito de una empresa, no es un ejercicio académico que se deba subestimar, tal entendimiento proporcionará una mejor apreciación de las estrategias que pueden aumentar la posibilidad de grandeza y reducir la posibilidad del fracaso.

Del mismo modo sucede con las competencias laborales y su gestión para su conocimiento y su métrica; las cuales se refieren a la capacidad de un individuo para desenvolverse en muchos ámbitos de la vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral.

Dentro de cualquier ámbito y rango laboral, el trabajador pone de manifiesto sus bondades frente al puesto encomendado, logrando demostrar no solo sus capacidades y destrezas sino a su vez resaltando sus potencialidades, creando con ello diferenciales que le darán una posición buena o mala frente a sus compañeros⁶⁹ (como estratégicamente lo logra una empresa en comparación a sus competidores).

Es por ello que para el análisis comparativo de los trabajadores en estudio se hizo pertinente la aplicación de la Matriz del Perfil Competitivo (MPC)⁷⁰, la cual se

⁶⁹ ABASCAL, F. (2000). *Como hacer un Buen Plan Estratégico*. Editorial Esic, Madrid.

⁷⁰ GOODSTEIN, L. (1998). *Planificación Estratégica Aplicada*. Editorial Mc. Graw Hill, Bogotá.

ha implementado por distintas empresas en el mundo para identificar a sus principales competidores, así como sus fuerzas y debilidades particulares, en relación con una muestra de su posición estratégica.

Vale la pena resaltar que al hablar de competencias se pone en perspectiva un fenómeno tanto individual como social y cultural, pues es la sociedad la que da sentido y legitima cuáles son las competencias esperadas y de mayor reconocimiento. Para las empresas, la MPC mide factores que influyen interna y externamente en la posición competitiva de la misma como: Participación en el mercado, Competitividad de precios, Posición financiera, Calidad del producto, Lealtad del cliente, Investigación y desarrollo, Nuevos Productos, Servicio al cliente, entre otros.

En este caso, los factores que se pondrán en perspectiva serán las variables analizadas en los capítulos anteriores para la medición comparativa de competencias laborales; así como las detalla Mertens⁷¹:

1. Competencias Básicas: Relacionadas con el pensamiento lógico del individuo y sus habilidades comunicativas. Son el punto de partida para que las personas puedan aprender de manera continua y realizar diferentes actividades en los ámbitos personal, laboral, cultural y social.

Las competencias básicas se relacionan con el “el saber hacer, comprender, utilizar, aplicar y comunicar” (como los ítems evaluados en el Test MBTI®). Estas competencias apuntan a la capacidad para utilizar el conocimiento científico para la resolución de problemas de la vida cotidiana y de aprender a aprender para poder enfrentar el ritmo de la actividad laboral.

⁷¹ MERTENS, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. [Documento en línea], fecha de consulta: marzo de 2015. Disponible en: www.cinterfor.org.uy

Estas competencias facilitan el adiestramiento del personal, ya que permiten que un individuo entienda instrucciones escritas y verbales, produzca textos con distintos propósitos, interprete información registrada en cuadros y gráficos, analice problemas y sus posibles soluciones, comprenda y comunique sentidos diversos con otras personas.

2. Competencias Ciudadanas: Conforman el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten que una persona se desenvuelva adecuadamente en sociedad y contribuya al bienestar común y al desarrollo de su localidad o región. Están referidas a la capacidad de ejercer la ciudadanía y de actuar con base en los principios concertados por una sociedad y validados universalmente. Además de relacionarse con la actuación de un individuo, las competencias ciudadanas implican la capacidad para efectuar juicios morales, conocer el funcionamiento del Estado y comportarse e interactuar con otros y consigo mismo.

El desarrollo de estas competencias permite que los trabajadores participen activamente no sólo en la empresa, sino también en la esfera pública y en las organizaciones a las que se vinculen, para promover intereses colectivos, defender derechos y cumplir deberes como ciudadanos y miembros de una comunidad o grupo. Igualmente, les posibilita la reflexión y la crítica frente a su comportamiento y el de los demás, el manejo de conflictos y la asunción de posiciones argumentadas sobre los hechos importantes de la vida local, regional, nacional e internacional.

La formación de competencias ciudadanas está relacionada con la apropiación de mecanismos de regulación del comportamiento, tales como la ley, principios, valores, normas, reglamentos, creados para convivir en armonía con otros diversos, regular los acuerdos y respetarlos. Estas le permiten al individuo asumir comportamientos adecuados según la situación y el interlocutor, respetar las

normas y procedimientos, ser crítico y reflexivo ante los problemas, resolver conflictos y buscar la armonía en la relación con los demás, cuidar los bienes ajenos que le sean encomendados, cumplir los compromisos, participar activamente y generar sentido de pertenencia con su organización.

3. Competencias Laborales: Son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio.

Son aquellas necesarias para el desempeño de las funciones propias de las ocupaciones del sector productivo. Poseerlas significa tener el dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que conllevan al logro de resultados de calidad en el cumplimiento de una ocupación y, por tanto, facilitan el alcance de las metas organizacionales.

Las competencias laborales están relacionadas con las funciones productivas, es decir, con el conjunto de actividades laborales necesarias para lograr resultados específicos de trabajo, en relación con el propósito clave de un área objeto de análisis. Estas competencias habilitan a las personas para desempeñar una ocupación o un grupo de ocupaciones.

En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

Dicho lo anterior, se siguen las instrucciones dadas por el autor para la formulación de la MPC⁷²:

1. Seleccionar dos competidores (Trabajadores Venezolanos Vs. Trabajadores Colombianos).

2. Anotar factores críticos del éxito en los cuales se comparara a las empresas (en este caso a los trabajadores).

3. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso indica la importancia que tiene ese factor para alcanzar el éxito. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0.

4. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa, donde 4= mayor fuerza, 3= menor fuerza, 2= menor debilidad y 1= mayor debilidad.

5. De los totales ponderados se determinara la posición en que se encuentra un competidor frente al otro.

⁷² GOODSTEIN, L. (1998). *Planificación Estratégica Aplicada*. Editorial Mc. Graw Hill, Bogotá.

Cuadro N°25

Factores críticos para el éxito		Trabajador Venezolano		Trabajador Colombiano	
Factores que Influyen en el Perfil Competitivo del Trabajador	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado
Competencias Básicas	0,3	4	1,2	3	0,9
Competencias Ciudadanas	0,5	3	1,5	4	2
Competencias Laborales	0,2	2	0,4	2	0,4
TOTAL	1		3,1		3,3

Fuente: Matriz de Perfil Competitivo (MPC) / Análisis del Investigador (2015).

Evaluación de la Incidencia Competitiva del Trabajador Colombiano sobre el Trabajador Venezolano en el Eje Fronterizo San Antonio-Ureña del Estado Táchira

Los resultados obtenidos en el cuadro anterior dan respuesta a la variable principal del presente trabajo de investigación. Luego de un análisis que pasó de comprender aspectos cualitativos tanto del campo de estudio comprendido en este caso por las empresas que hacen vida productiva dentro del eje fronterizo de San Antonio y Ureña del estado Táchira; pasando por la evaluación psicográfica de los trabajadores para poder cuantificar dicha variable, logrando con ello encasillar en un formato a cada tipo de trabajador para perfilar sus semejanzas y diferencias, sus actitudes laborales positivas y negativas.

Se logró demostrar que a pesar de que ambos trabajadores (venezolano y colombiano) presentan similitud en muchos aspectos como su composición demográfica, composición familiar, forma de ver al mundo, integración social,

destrezas y habilidades para desarrollar las actividades propias de su puesto de trabajo, entre otros; ***sí existe una incidencia que refleja el trabajador colombiano frente al trabajador venezolano.***

Estas se traducen en factores que definen las **Competencias Ciudadanas**, donde el trabajador se ve más dispuesto a convivir en las situaciones presentadas, se adapta rápidamente a los cambios, incluye habilidades para ejercitar una ciudadanía activa, integrando las diferencias a su favor y por supuesto, una vocación de servicio que se convierte en un calificativo fundamental para los que dirigen una empresa.

Estos factores son propios del perfil definido como el “El compositor”, perteneciente al **ISFP** determinado para el trabajador colombiano dentro del estudio expuesto anteriormente. Recordando además la posición sociodemográfica reconocida dentro de este trabajo que presentan los trabajadores colombianos, por su condición como refugiados; donde su lucha por obtener una mejor condición de vida hace que su nivel de sacrificio, creatividad y disposición sean más resaltantes que otros trabajadores, incluso de su misma nacionalidad.

Sin embargo, cabe destacar que los resultados obtenidos en la matriz MPC no se encuentran tan dispersos (3,3 para el trabajador colombiano vs. 3,1 para el trabajador venezolano), resaltando que el perfil determinado para el trabajador venezolano demostró tener una mejor calificación dentro de las Competencias Básicas y una calificación pareja dentro de las Competencias Laborales, además de sus cualidades de líder y su preocupación por los integrantes de su entorno (tanto familiar como laboral); haciendo ver que dicha incidencia no se encuentra tan pronunciada y puede mejorarse siempre y cuando, tanto las empresas como este tipo de trabajadores tengan la disposición de hacerlo.

CONCLUSIONES

Después de mirar la fundamentación de la teoría relacionada con el conocimiento de competencias laborales, además de la necesidad existente por relacionar este aspecto con factores de impacto social que influyen tanto en el ámbito de las relaciones internacionales existentes entre Venezuela y Colombia, como es el caso del reconocimiento de refugiados como residentes en las fronteras del país; para nutrir las buenas prácticas empresariales.

Es gratificante reconocer que gracias a esta iniciativa se logró demostrar que se hace necesario transformar las ventajas comparativas en competitivas para tener éxito en el ámbito de la gestión de la fuerza de trabajo, coincidiendo con los principios propios de la academia en cuanto a la aplicación de buenas prácticas para el logro de estrategias empresariales.

La competencia laboral es una pieza central de un enfoque integral de formación que, desde su diseño y operación, conecta el mundo del trabajo y la sociedad con la educación, centrando su atención en el mejoramiento del capital humano como fuente principal de innovación, conocimiento, diferenciación y competitividad.

Estas se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, ni a ningún sector económico, cargo o tipo de actividad productiva; y junto con las competencias básicas y ciudadanas, facilitan la empleabilidad de las personas que requieren de un puesto de trabajo, mantenerse en él y desarrollar nuevas habilidades y experiencias.

Las competencias laborales generales son necesarias en todo tipo de trabajo, ya sea en un empleo o en una iniciativa propia para la generación de ingreso. Son

transferibles, es decir, se aplican en cualquier ambiente donde existe una organización productiva: la familia, la comunidad, la empresa; generan el desarrollo continuo de nuevas capacidades y son observables y medibles, lo cual significa que es posible evaluarlas y certificar si una persona cuenta con ellas.

A pesar de poder tornarse como un entorno abstracto a la hora de su investigación y análisis, su métrica se puede convertir de cualitativo a patrones de articulación del conocimiento al servicio de los interesados en la gestión del conocimiento del Talento Humano.

Pueden ser asociadas a los esquemas de acción, desde los más sencillos hasta las formas más elaboradas de movilización del conocimiento, representando la potencialidad para la realización de intenciones encomendadas dentro de los objetivos del presente trabajo de investigación.

En otro orden de ideas, gracias al arduo trabajo investigativo y a los resultados obtenidos en el campo de estudio, nace una conciencia de las apreciaciones que tienen las empresas al tomar en cuenta al colombiano como primera opción a la hora de demandar un trabajador.

Esto demuestra que contar con competencias básicas, ciudadanas y laborales de manera integral, influye de manera positiva para una efectiva inserción social de los trabajadores colombianos en condición de refugiados, logrando alcanzar un puesto de trabajo digno, construir y hacer realidad un proyecto de vida, ejercer la ciudadanía y ser reconocidos no como inmigrantes que amenazan la estabilidad social de una región sino más bien como un miembro digno de la comunidad.

RECOMENDACIONES

Las competencias laborales son un punto de encuentro entre los sectores educativo y productivo. El surgimiento de la gestión por competencia laboral en la empresa, en parte obedece a la necesidad de acortar la distancia entre esfuerzo de formación y resultado efectivo de la misma, así que esto se traduce a un interés que comparten tanto las empresas como por los trabajadores involucrados y por supuesto, la comunidad en general; generando un impacto social importante.

Una política educativa producida por las mismas empresas como responsables directos de su fuerza laboral, conducida ó bien, auxiliada por casas de estudio como entidades forjadoras de conocimiento; conduciría a una cultura de educación laboral para una gestión de conocimiento de calidad, formando mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus responsabilidades sociales y conviven en paz.

Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad tanto para los entes productivos como para la sociedad en general; la cual se reconozca por ser competitiva, pertinente, contribuyente a cerrar brechas de inequidad y que se encuentre abierta a la participación de toda la sociedad.

En este sentido, desarrollar en todas y todos los interesados e involucrados en este proceso las habilidades, los conocimientos y las destrezas necesarias para construir con una ciudadanía activa, concretando el objetivo de llevar al país por el camino de la prosperidad y la inclusión de los distintos sectores y sobretodo de las comunidades en condición de riesgo; tal como siempre se ha caracterizado históricamente a Venezuela dentro de su ámbito internacional.

La institucionalización de las competencias ciudadanas aporta a este proceso de mejoramiento, pues brinda herramientas concretas para cumplir con los fines de la educación que señala la Constitución y establece la Ley. Además, guía al establecimiento educativo en cuanto al tipo de ciudadano que se quiere formar y a la manera de formarlo, aportando a la transformación del clima organizacional y de los ambientes de aprendizaje de manera que los derechos humanos sean el fundamento de la convivencia pacífica, la participación y la inclusión como una realidad cotidiana.

A continuación se presentan los componentes recomendados para garantizar resultados efectivos, en pro del alcance de una cultura laboral para la gestión del conocimiento y generación de competencias ciudadanas:

1. Sentido de pertenencia y participación: La participación se entiende como un proceso formativo que permite que los diferentes grupos que conforman a las empresas, Universidades y por supuesto al Estado para que incidan en las decisiones y en la formación de un programa educativo y de investigación permanente.

Esto implica la construcción de relaciones y contextos protectores para ejercerla y tiene como consecuencia el desarrollo del sentido de pertenencia y la institucionalización de las relaciones que permanentemente deben existir entre estos tres sectores.

Cabe destacar que en primera instancia se deben reconocer las necesidades que constituyen los ambientes laborales dentro de las organizaciones involucradas, ya que estos vienen siendo los involucrados activos dentro de la gestión de dichas competencias.

2. Mecanismos de comunicación: Para que la participación de estos sectores sea una realidad, se recomienda que se haga un trabajo hacia la

construcción de mecanismos de comunicación horizontales para favorecer una organización dinámica y clara que permita la construcción de un ambiente social y democrático.

Una comunicación que parta del respeto a la dignidad de todos los miembros y, a su vez, la promueva como garantía de la convivencia pacífica, la participación y la valoración de las diferencias. Para su construcción se difunden y utilizan rutas de comunicación efectivas entre los diferentes miembros de la comunidad educativa. La materialización de dichos mecanismos son espacios de participación abiertos y democráticos que se podrán revisar y ajustar constantemente.

3. Trabajo en equipo: Este equipo de trabajo se entiende como un modo cooperativo de construir procesos para el manejo del programa. Es importante porque es un modo de trabajo en comunidad que requiere de diálogo, deliberación y construcción de consensos, pero garantizando resultados palpables al corto plazo. Dicho trabajo se construye con el liderazgo de alguno de los sectores, quien deberá promover encuentros periódicos en los cuales se construyen y se siguen objetivos y metas claras, y se materializa en la construcción de productos que no dependen de una sola persona, sino de diferentes miembros de la comunidad.

4. Identificación y divulgación de buenas prácticas: La identificación y divulgación de buenas prácticas es el motor del mejoramiento de procesos. Las buenas prácticas son procesos útiles y su identificación sirve para valorar las acciones que dan resultado y mostrarlas a otros como ejemplos de comportamiento exitoso. En este punto, la participación de la Universidad Católica del Táchira y su eficiente trabajo de investigación emprendido desde el Observatorio Social, servirá como base en la fundamentación de buenas prácticas y en la veracidad de los indicadores que demuestren las expresiones continuas de los factores que inciden en las comunidades involucradas.

5. Participación estudiantil: Este proceso es de suma importancia puesto que es en sí mismo formativo para los estudiantes de la comunidad Ucatense, ya que dicha casa de estudio se dirige específicamente al estudio y conocimiento de las ciencias sociales, permitiendo la participación de estudiantes de las diferentes áreas de estudio en en análisis, formulación de estrategias, desarrollo de programas y control de actividades; que se lleven a cabo dentro del programa propuesto.

Dentro de la gestión del conocimiento se hace inminente la participación estudiantil para la apropiación de procesos y conocimientos que permitirán el alcance del programa para el desarrollo de competencias ciudadanas. Para el logro de una participación estudiantil efectiva, se recomienda la inclusión de actividades propias del programa en los contenidos, actividades de cátedras ó bien en las distintas líneas de investigación, desde pregrado hasta postgrado.

REFERENCIAS

- ABASCAL, F. (2000). *Como hacer un Buen Plan Estratégico*. Editorial Esic, Madrid.
- ALBORNOZ A.N. y MAZUERA R. (2014) Estructura Empresarial del Estado Táchira. EL TÁCHIRA EN CIFRAS 2013 Vocación Productiva, Oferta de Empleo y Oferta Educativa a Nivel Superior en el Estado Táchira. 1era Edición, (pp. 73-74). San Cristóbal.
- ALLES M. (2012). *Desempeño por Competencias: Evaluación 360°*. Biblioteca de la Universidad Adolfo Ibañez, Buenos Aires Argentina.
- ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS. Colombia Construyendo Soluciones Sostenibles. [artículo en línea]. Consultado: Marzo 2014. Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/que-hace/soluciones-duraderas/colombia-construyendo-soluciones-sostenibles-tsi/>
- ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS. Convención sobre Estatuto de Refugiados de las Naciones Unidas, 1951. [artículo en línea]. Consultado: Marzo 2014. Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/el-acnur/historia-del-acnur/la-convencion-de-1951/>
- ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS. Protección y asistencia de los refugiados en Venezuela. [revista en línea], fecha de la consulta: febrero 2015. Disponible en: http://www.acnur.org/t3/uploads/media/COI_2226.pdf?view=1
- ALVAREZ C., CHALCO F., ESPADA S. y VILLARREAL V. (2000). La formación por competencias: Instrumento para Incrementar la empleabilidad. Proyecto Gestión del Conocimiento sobre Calidad y Equidad en la Formación del

Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional. [revista en línea], fecha de consulta: febrero 2015, Disponible en: http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/primeraparte_emfau_1.pdf

- ANDINAMIGRANTE, (2010). *Informe sobre la II Conferencia Regional Migración, desplazamiento forzado y refugio*. Boletín anual del Sistema de Información sobre Migraciones Andinas – FLACSO. Edición: Bolívar y Eguiguren, Quito. Material bibliográfico del Centro de Estudios de Frontera e Integración de la Universidad de Los Andes, Núcleo Táchira.

- ANSORENA, A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito*. Editorial Paidós. México.

- ARGENTINA. BT&A COACHING (2014). *Psicología Al Alcance de Todos*. [Blog en línea], fecha de la consulta: marzo 2015. Disponible en: <http://psicologia-biopsicosocial.blogspot.com/2014/03/test-mbti.html>

- BENCOSME, P (2008). *Estimación de la Demanda por Trabajo en la Economía*. Texto de discusión N° 12. Unidad Asesora de Análisis Económico y Social. Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo. p. 54

- CARREÑO A. (2012). Colombia: Consecuencias del conflicto interno, actores e instituciones. *Revista Electrónica encrucijadaamericana.com* [revista en línea], fecha de la consulta: febrero 2015, Disponible en: http://www.encrucijadaamericana.cl/articulos/a5_n1/1_REFUGIADOS_EN_LAS_FRONTERAS_COLOMBIANAS_ECUADOR_VENEZUELA_PANAMA.pdf

- CASTAÑEDA J. (2000). Tamaño de la muestra en el análisis de sobrevida. *Revista colombiana de estadística*. Universidad Nacional de Colombia, vol. 23. Bogotá, Colombia, pp. 46-64.

- CENTRO DE PROYECTOS UCAT (2009). Informe de Gestión / Base de datos de Empresas Aportantes UCAT-LOCTI. Universidad Católica del Táchira. Venezuela.
- COLOMBIA. CONSULTORÍA PARA LOS DERECHOS HUMANOS Y EL DESPLAZAMIENTO, (2012). *Superar la Exclusión Social de la Población Desplazada II*. Volumen 11. Bogotá. Material bibliográfico del Centro de Estudios de Frontera e Integración de la Universidad de Los Andes, Núcleo Táchira.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (CRBV). Aprobada mediante referendo constituyente, a los 15 días del mes de diciembre de 1999.
- COOK T. y REICHARD Ch. (1986). Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación educativa. Editorial Moratas. Madrid, España. pp. 117-147.
- CORTE INTERNACIONAL PARA LOS DERECHOS HUMANOS. Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados. Opinión Consultiva OC-18/03 del 17 de septiembre de 2003.
- DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS. Base legal sobre los derechos de los refugiados. [ley en línea]. Fecha de la consulta: marzo de 2015. Disponible en:<http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Informe de coyuntura económica regional de Santander (ICER 2002). [base de datos en línea]. Fecha de la consulta: diciembre 2014. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/files/icer/2002/santander/t1.pdf>
- DICCIONARIO DE LA REAL ACADÉMIA ESPAÑOLA, (2001), 22ª edición. Disponible en: <http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/que-contiene/item-numero-2#sthash.dwQuq0EB.dpuf>

- DICCIONARIO IBEROAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES. Concepto y Características de los Refugiados. [artículo en línea]. Consultado: Febrero 2015. Disponible en: http://diccionario.pradpi.org/inicio/index.php/terminos_pub/view/58
- EL UNIVERSAL (2014). Cerrados cerca del 90% de comercios en frontera con Colombia. Diario electrónico [eluniversal.com](http://www.eluniversal.com). [artículo en línea], fecha de la consulta: octubre 2014, Disponible en: <http://www.eluniversal.com/economia/140227/cerrados-cerca-del-90-de-comercios-en-frontera-con-colombia>
- FLORES R., PARÍS M. y FURLONG A. (2010). Migraciones Laborales: Nuevos flujos, rutas e identidades. En Flores R. (2010) *Los desplazados en las zonas limítrofes colombo-venezolanas. De la conflictividad a la convivencia pacífica desde el código de los derechos humanos*. III parte (pp. 264). Mérida.
- GONZALEZ M. y SALAZAR F. (2009) Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Oriente, Núcleo Sucre. (pp. 34). Cumaná.
- GOODSTEIN, L. (1998). *Planificación Estratégica Aplicada*. Editorial Mc. Graw Hill, Bogotá.
- HAWARD J. (1993). *El comportamiento del consumidor en la estrategia del marketing*. Quinta edición, editorial Díaz De Santos. pp. 300-329.
- HERNÁNDEZ J. (2013). Protestas por cierre de los Puentes Internacionales. Diario electrónico [lanación.com](http://www.lanacion.com). [artículo en línea], fecha de la consulta: octubre 2014, Disponible en: <http://www.lanacion.com.ve/regional/protestas-por-el-cierre-de-los-puentes-internacionales/>

- HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ C. Y PILAR L. (2006). Metodología de la Investigación. Mc.Graw-Hill, Cuarta Edición, pp. 3.102.148
- HERVÁS, R. (2012). *Diagnóstico de Estilos de Personalidad. La Teoría de dos Tipos Psicológicos De Jung y El Mbtí de Myers-Briggs*. [Documento en línea], fecha de la consulta: Marzo 2015. Disponible en: file:///C:/Users/ninet/Downloads/diagnostico_de_estilos_de_personalidad.pdf
- HURTADO L., (1998). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Metodología de la Investigación Holística. Revista de la Fundación Sypal. Editorial CEC, s.a. Caracas, Venezuela. pp.168.
- LEBOYER, C. (1997). *Gestión de las competencias*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense, Madrid, España.
- LEÓN S. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. Décima edición. Editorial Pearson Educación de México, S.A. México, p. 518.
- LEY ORGÁNICA DE REFUGIADOS Y AISLADOS. Dada, firmada y sellada en el Palacio Federal Legislativo, sede de la Asamblea Nacional, a los 13 días del mes de septiembre de 2001.
- LIRA, C. (2005). *Gestión por competencias: fundamentos y bases para su implantación*. [Documento en línea], fecha de la consulta: Marzo 2015. Disponible en: <http://www.gestiopolis1.com/recursos8/Docs/rrhh/gestion-por-competencias-fundamentos-y-bases.htm>

- LOZANO H. (2010) La migración aumentó con la gestión de Álvaro Uribe. Cada día huyen a Venezuela 300 Colombianos y Colombianas. Artículo digital publicado por el Correo del Orinoco, Disponible en: <http://www.correodelorinoco.gob.ve/tema-dia/cada-dia-huyen-a-venezuela-300-colombianos-y-colombianas/>
- MALAVE N. (2007). *Modelo para Enfoques de Investigación Acción Participativa*. Programa Nacional de Información de la Universidad Politécnica Experimental de paria. [Informe en línea], fecha de consulta: marzo 2015. Disponible en: <http://uptparia.edu.ve/documentos/F%C3%ADsico%20de%20Escala%20Likert.pdf>
- MERTENS, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. [Documento en línea], fecha de consulta: marzo de 2015. Disponible en: www.cinterfor.org.uy
- MÉNDEZ C. (2001). Metodología. 3ra Edición, editorial McGraw Hill, Bogotá, pp. 161.
- MORA F. (2006). Derecho del trabajo. Trabajo Académico no publicado. Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. pp. 1-12
- MURRAY M. (1996). *Las Competencias: Clave para una Gestión Integrada de los Recursos Humanos*. Editorial HayGoup. España. Pp. 56-78.
- NAVARRO J. (2013). Empieza Deserción de Trabajadores Colombianos en Ureña. Diario electrónico laopinion.com.co. [artículo en línea], fecha de la consulta: octubre 2014, Disponible en: http://www.laopinion.com.co/demo/index.php?option=com_content&task=view&id=414190&Itemid=126#.VNXbVeaG9ps

- PARDO A. Y RUIZ M. (2002). Guía para el análisis de datos. Editorial McGraw–Hill. Madrid, España.
- PIRELA J. (2013). *El Régimen Jurídico del Trabajo de Dirección en la LOTTT*. [Informe en línea], fecha de consulta: marzo 2015. Disponible en: [http://www.badellgrau.com/upl/jaime_pirela\(1\).pdf](http://www.badellgrau.com/upl/jaime_pirela(1).pdf)
- PRENSA COMISIÓN NACIONAL PARA LOS REFUGIADOS. *Más de mil Refugiados colombianos entran en Venezuela*. [Artículo en línea]. Fecha de la consulta: Marzo de 2015. Disponible en: <http://www.aporrea.org/actualidad/n233151.html>
- RAMÍREZ C. y MENDOZA L. (2013). Perfil Migratorio de Colombia 2012 de la Organización Internacional para las Migraciones. Bogotá.
- RINCÓN L. (2005). La Ley Orgánica Sobre Refugiados: su aplicación en la frontera colombo-venezolana. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales* [Revista en línea], fecha de la consulta: 15 de febrero de 2016, Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-64112005000200005
- ROBBINS, S. Y DECENZO, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. Tercera Edición. Prentice Hall, México, P. 262.
- SANCHEZ J. (1980) El desarrollo de las fuerzas productivas: cualificación, organización del trabajo y formación. *Sociología del Trabajo*, nº 1, Madrid España, p. 73.

- SERVICIO DE JESUITAS A REFUGIADOS VENEZUELA. Asesoría y apoyo psicosocial a refugiados y desplazados. [base de datos en línea]. Fecha de la consulta: febrero 2015. Disponible en: <http://www.sjrvenezuela.org.ve/identidad/que-hacemos/acompanamiento-social>
- TAMAYO M. (2009). Técnicas de Investigación: El Proceso de la Investigación Científica. 3ra edición, 7ma impresión. Editorial Graw Hill. México. pp.1981-23.
- TEJEDA R. (2006). La formación profesional del Ingeniero Mecánico mediante proyectos de ingeniería. Tesis doctoral en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Holguín, Cuba. pp. 137.
- VENEZUELA. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Porcentaje de colombianos residentes en la República Bolivariana de Venezuela (datos censales 2001-20011). Venezuela 2012.
- VENEZUELA. LEY ORGÁNICA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN. Gaceta Oficial N° 38.242 de fecha 03 de Agosto del 2005.
- VENEZUELA. LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS. [Publicación en línea]. Fecha de consulta: marzo 2015. Disponible en: <http://www.lottt.gob.ve/ley-del-trabajo/titulo-i/>
- VENEZUELA. LEY DE EXTRANJERÍA Y MIGRACIÓN N° 37. 944, publicada el 24 de mayo, 2004. Venezuela.
- VENEZUELA. ORGANIZACIÓN HEBREA PARA INMIGRANTES Y REFUGIADOS. Programa de Asistencia Psicosocial, Legal y Laboral para Refugiados Colombianos en Venezuela. [Página web oficial]. Fecha de la consulta: Marzo 2015. Disponible en: <http://hiasla.org/informacion-sobre-venezuela/>

- VENEZUELA. SERVICIO JESUITA A REFUGIADOS. Programas y Proyectos para la Frontera Colombo-Venezolana. [Página web oficial]. Fecha de la consulta: Marzo 2015. Disponible en: <http://www.sjrvenezuela.org.ve/proyectos>
- WALLACE A. (2013) *Desplazados en Colombia, refugiados en Venezuela*, [artículo en línea de la BBC Mundo], fecha de la consulta: enero 2013, Disponible en: http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2013/01/121227_refugiados_desplazados_colombia_venezuela_arauca_apure_aw
- YICÓN L. (2007). Situación general de la frontera colombo-venezolana, Consejería de Proyectos del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

ANEXOS

Como complemento requerido para la formal presentación del presente trabajo de investigación, a continuación se anexan:

- A.** Plantilla del instrumento de encuesta, aplicado a las 13 empresas que representaron la muestra dentro del eje fronterizo San Antonio y Ureña del Estado Táchira.

- B.** Plantilla del instrumento de encuesta, aplicado a los 26 trabajadores (2 por empresa) que representaron la muestra de trabajadores colombianos y venezolanos dentro del eje fronterizo San Antonio y Ureña del Estado Táchira.

ANEXO A

**Plantilla del Instrumento de Encuesta, Aplicado a las Empresas / Eje
Fronterizo San Antonio y Ureña del Estado Táchira.**



ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A LAS EMPRESAS DEL EJE FRONTERIZO SAN ANTONIO-URENA DEL ESTADO TÁCHIRA

INSTRUMENTO N°	FECHA	DÍA	HORA	CIUDAD
DATOS DE LA EMPRESA				
Nombre de la Empresa				
Nombre del Representante Legal				
Razón Social				
1. DEMANDA LABORAL DEL REFUGIADO COLOMBIANO				
1.1. ¿Cuántos empleados tiene su empresa actualmente?				
1.2. ¿Trabajan en su empresa colombianos en condición de refugiados colombianos?				
	SI		NO	CANTIDAD
1.3. ¿Qué tipo de personal es solicitado para el cargo asignado a los trabajadores colombianos en condición de refugiados dentro de su empresa?				
EMPLEADO		OBREROS		TRABAJADOR DE VIGILANCIA
EMPLEADO DE DIRECCIÓN		OBREROS CALIFICADOS		TRABAJADOR DE INSPECCIÓN
1.4. ¿En qué actividades se desempeñan los trabajadores colombianos en condición de refugiados dentro de su empresa?				
Administrativa		Técnica		De diseño
				Manufactura
				Ventas
1.5. ¿Este(os) empleado(s) maneja personal a su cargo?				
	SI		NO	CANTIDAD
1.6. ¿Recibe este empleado algún tipo de adiestramiento especial pertinente al cargo?				
	SI		NO	De ser afirmativo, por favor apilar la información
2. CONDICIONES DEL CONTRATO				
2.1. Según su duración:	CONTRATO INDETERMINADO		CONTRATO DETERMINADO	CONTRATO POR OBRA
2.2. Según la jornada:	DIURNO		NOCTURNO	MIXTO
2.3. Tipo de salario:	SALARIO INTEGRAL		SALARIO NORMAL	
3. ¿Cuenta con personal venezolano para el mismo cargo y con el mismo tipo de contrato?				
	SI		NO	CANTIDAD

Muchas Gracias por la Información

ANEXO B

Plantilla del Instrumento de Encuesta, Aplicado a los Trabajadores Colombianos y Venezolanos dentro del eje fronterizo San Antonio y Ureña del Estado Táchira.



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS SITUADAS EN EL EJE FRONTERIZO SAN ANTONIO-UREÑA DEL ESTADO TÁCHIRA

INSTRUMENTO N°	FECHA	DÍA	HORA	CIUDAD
1. DATOS DEL TRABAJADOR				
1.1. NACIONALIDAD	VENEZOLANO		COLOMBIANO	
1.2. Demografía	MASCULINO	FEMENINO	EDAD	
2. COMPOSICIÓN FAMILIAR				
2.1. ESTADO CIVIL	CASADO	DIVORCIADO	CONYUGUE	VIUDO
2.2. NÚMERO DE HIJOS	2.3. OTROS MIEMBROS QUE VIVAN CON USTED			
<p>Las preguntas que se presentan a continuación contestan las conductas que tenemos como seres humanos a la hora de realizar cualquier tipo de actividad. Puede contestar con confianza ya que este cuestionario es anónimo y totalmente confidencial; el mismo no será publicado y sus fines son académicos sin afectar su actividad laboral. Cada pregunta cuenta con 5 opciones de respuesta, las cuales son: 1) SÍ; 2) NO.</p>				
3. EVALUACIÓN PSICOGRÁFICA DEL TRABAJADOR				
3.1. ¿Me muestro abierto a los demás, es fácil conocerme y expresar mis ideas?				
1			2	
3.2. ¿Soy tímido, me relaciono con mucha cautela y pienso mucho antes de expresar mis ideas?				
1			2	
3.3. ¿Mi creatividad es producto de mi esfuerzo y experiencia, solo doy crédito a la información que provenga de un medio realista y en eso baso mis decisiones?				
1			2	
3.4. ¿Aprendo cosas nuevas a partir de la imitación y la observación de los expertos, me inquieta ver que mi entorno podría ser distinto y trato de modificarlo?				
1			2	
3.5. ¿A la hora de informar presento pruebas ante los hechos y a la hora de decidir me baso en la regla más no en lo que quiere la mayoría?				
1			2	
3.6. ¿Me baso en mi imaginación y creatividad para el desarrollo de mi trabajo?				
1			2	
3.7. ¿Defiendo y apoyo los ideales de mis compañeros de trabajo aun cuando se deban romper las reglas?				
1			2	
3.8. ¿Por principio cuestiono a los que hacen algo distinto a mí contemplando la posibilidad de que estén equivocados?				
1			2	

Agradezco su tiempo.. Que tenga un buen día..!!!