REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA

"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"

VICE-RECTORADO DE PUERTO ORDAZ

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE GRADO.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE CONTRATACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES "RRLL" DE PDVSA DIVISION JUNIN FAJA PETROLÍFERA DEL ORÍNOCO.

Msc. Ing. Iván Turmero.

Tutor Académico.

Lic. Lucia Carrillo.

Tutor Industrial

Autor:

Soler T. Alejandro J.

C.I 18.247.505

PUERTO ORDAZ, OCTUBRE DEL 2015.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE CONTRATACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES "RRLL" DE PDVSA DIVISION JUNIN FAJA PETROLÍFERA DEL ORÍNOCO.

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE CONTRATACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES "RRLL" DE PDVSA DIVISION JUNIN FAJA PETROLÍFERA DEL ORÍNOCO

Trabajo de Grado presentado ante el Departamento de Ingeniería Industrial de la UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

Tutor Académico	**Tutor Industrial**
Msc Ing. Iván Turmero	**Lic. Lucia Carrillo**

CIUDAD GUAYANA, OCTUBRE 2015

.

SOLER T. ALEJANDRO J.

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE CONTRATACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES "RRLL" DE PDVSA DIVISION JUNIN FAJA PETROLÍFERA DEL ORÍNOCO

Páginas 83.

Trabajo de grado.

Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Vice-Rectorado Puerto Ordaz. Departamento de Ingeniería Industrial. 2015.

Tutor Industrial: Lic. Lucia Carrillo

Tutor Académico: Msc Ing. Iván Turmero

CAPITULOS.

I. El Problema.
II. Generalidades de la empresa.
III. Marco Teórico.
IV. Marco metodológico.
V. Situación Actual
VI. Análisis y resultados
Conclusiones
Recomendaciones.
Bibliografía.

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA

ANTONIO JOSÉ DE SUCRE

VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ

DEPARTAMENTO DE INGENÍERA INDUSTRIAL

TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

Quienes suscriben, tutores académico e industrial, designados, para evaluar el Informe de Práctica Profesional presentado por el ciudadano: **Alejandro José Soler Torrealba**, portadora de la cédula de identidad **Nº 18.247.505**, titulado: **PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE CONTRATACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES "RRLL" DE PDVSA DIVISIÓN JUNÍN FAJA PETROLÍFERA DEL ORÍNOCO** como requisito parcial para la aprobación de la Trabajo de Grado, consideramos que este cumple con los requisitos exigidos para tal efecto y por lo tanto lo declaramos **APROBADO.**

En la Ciudad de Puerto Ordaz, a los veinte siete dias del mes de Octubre del 2015.

Tutor Académico	Tutor Industrial
Msc Ing. Iván Turmero	Lic. Lucia Carrillo
Ing. Hernán Flores.	Ing. Hernán Flores.
Jurado evaluador	Jurado evaluador

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios por ser mi guía en todos los años que llevo de vida, por darme la salud y la fortaleza para cumplir con todas mis metas propuestas en la vida.

A mis padres Ada Mireya de Soler y Luís Soler, por haberme dado la vida y estar siempre presente a lo largo de toda mi carrera y apoyándome con esfuerzos y sacrificios.

Agradezco a mis hermanos Romina Soler, Luís Soler, Javier Soler por existir en mi vida y apoyarme en mi carrera y en especial a mi hermana Karina Soler que ha sido más que una hermana en mi vida por el apoyo y la ayuda incondicional que ha tenido conmigo.

Agradezco a mis abuelos Urbano Torrealba y Miriam de Torrelba por haberme dado aliento y haberme apoyado en los momentos que mas lo necesite.

Agradezco a todas las personas que aportaron su granito de arena para yo cumplir con esta meta.

A la familia Millán Ordaz por haberme abierto las puertas de su hogar y recibirme como un hijo más.

Agradezco a la persona más especial y excepcional en mi vida como es Francelis Millán, la cual ha sido mi novia, mi amiga, mi compañera, la que siempre ha estado a mi lado en las buenas y en las malas apoyándome incondicionalmente y siempre orientándome hacia las cosas buenas que tiene la vida, mil gracias.

Agradezco de corazón al profesor Iván Turmero por haberme guiado en la realización del trabajo de grado.

Agradezco a la profesora Natasha Alarcón por el apoyo incondicional a lo largo de la carrera, y a todos aquellos profesores que estuvieron involucrados directamente en la culminación de esta meta como la es culminar la carrera de Ingeniería Industrial.

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, creador de este mundo y que sin el nada es posible.

A mis Padres, hermanos y Abuelos que son las personas que a medida de los años me han guiado por el camino y siempre me han brindado la suficiente confianza y apoyo, que cada vez me hace aumentar las ganas de luchar por lo que quiero.

A mi novia y próximamente esposa Francelis Millán por haber estado a mi lado durante todos estos años de mi vida la cual me ha servido de apoyo y guía para la realización de todas mis metas propuestas.

A nuestros profesores de la Especialidad de Ingeniería Industrial, UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz, motivo por el cual forman partes primordiales para nuestra formación como profesionales.

A la familia Millán Ordaz por brindarme su apoyo incondicional y abrir las puertas de su hogar.

A todas esas personas que de corazón pusieron su granito de arena para que hoy en día yo sea formado como un profesional

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENÍERIA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

PLAN DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE CONTRATACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES "RRLL" DE PDVSA DIVISION JUNIN FAJA PETROLÍFERA DEL ORÍNOCO

Autor: Soler Alejandro
Tutor Académico: Msc Ing. Iván Turmero
Tutor industrial: Lucia Carrillo
Fecha: Octubre 2015

RESUMEN

El siguiente trabajo se presentó con el objeto de realizar un Plan de mejora para la optimización de los tiempos de contratación en el Departamento de Relaciones Laborales de PDVSA División Junín faja petrolífera del Orínoco. El sistema de democratización de empleo SISDEM, es una plataforma tecnológica para la asignación de los puestos de empleos temporales en la industria petrolera y petroquímica respaldada por la Convención Colectiva Petrolera (CCP); Garantizando así objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades en el proceso de captación, selección y postulación de las empresas contratistas encargada de la ejecución de las obras, La investigación estuvo basada en un estudio descriptivo, evaluativo y aplicado, con diseño no experimental de campo. La recolección de la información se realizó empleando técnicas como la revisión de la documentación, observación directa y entrevistas no estructuradas. Entre las principales herramientas utilizadas: Diagrama de CAUSA-EFECTO, Diagrama de PARETO Y Matriz FODA las cuales simplificaron el proceso de investigación. Por lo que se concluyó que en departamento de RRLL el proceso se retrasa por la carga tardía de las obras en el sistema, falta de comunicación entre los departamentos relacionados y por falta de analistas capacitados para manejar la plataforma SISDEM, con las mejoras implantadas en el proceso se evidenciara la optimización de los tiempos de contratación.

PALABRAS CLAVES: SISDEM, PLATAFORMA, PDVSA, RRLL, CCP.

INDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimiento	VI
Dedicatoria	VII
Resumen	VIII
Introducción	1
CAPÍTULO I	3
El PROBLEMA	3
Planteamiento del problema	3
Objetivos general	6
Objetivos específicos	6
Justificación	6
Delimitación	7
CAPÍTULO II	8
GENERALIDADES DE LA EMPRRESA	8
Reseña histórica	8
Consolidación del esquema de las empresas mixtas	17
Localidad SISDEM	18
Localidad base	19
Red de relación de prioridad entre localidades	19
Anillos territoriales	19
Identificación de la empresa	22
CAPITULO III	26
MARCO TEÓRICO	26
Antecedentes de la investigación	26
Bases teóricas	28
CAPÍTULO IV	35
Diseño Metodológico	35
Tipo de investigación	35
Diseño de investigación	35
Unidad de análisis (población y muestra)	36
Técnicas de recolección de datos	36
Instrumentos de recolección de datos	38
Procedimiento metodológicos	39
CAPÍTULO V	41
Situación Actual	41
CAPITULO VI	45
Análisis y resultados	45
Proceso de selección de personal	45
Evaluar cumplimiento de la CCP	46
Determinar causas de entrega tardía del personal	48
Estrategias y actividades para optimizar el proceso	53
Evaluar el impacto	57
Conclusiones	60
Recomendación	61
Bibliografía	62
Anexos	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Grafico N°	Descripción	Pág.
1	Localidad SICC	18
2	Localidad Base	19
3	Árbol de búsqueda generado	20
4	Diagrama local y territorial	21
5	Ubicación geográfica	22
6	Proceso detallado SISDEM	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Cuadro N°	Descripción	Pág.
1	Árbol de búsqueda Generada	21
2	Diagrama de PARETO	44
3	Encuesta	48
4	Diagrama CAUSA-EFECTO	49
5	Comparación de situaciones	59

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro N°	Descripción	Pág.
1	Datos de Diagrama de PARETO	43
2	Respuesta del personal encuestado	47
3	Matriz FODA	55
4	Comparación de las situaciones	58

INTRODUCCIÓN

En Venezuela existen diferentes tipos de empresas que varían según su actividad o giro, su magnitud o participación del Estado, su consumo o constitución legal, entre otras distintas formas de organizaciones que han ido surgiendo con el paso del tiempo para tratar de fortalecer la economía del aparato productivo del país.

Para desarrollar sus actividades las empresas necesitan disponer de una tecnología que le permitan seleccionar los factores productivos requeridos para el buen desenvolvimiento de sus actividades. Así mismo tienen que adoptar forma y organización jurídica de manera que permita captar recursos financieros, contratos y personal calificado. El Sistema De Democratización De Empleo (SISDEM), es una plataforma tecnológica implementada en PDVSA por decreto presidencial y con carácter constitucional numero 4998, lo cual se encarga de recolectar personal calificado por tiempo determinado en empresas o contratista que realizan labores a PDVSA.

El registro de los aspirantes es de forma gratuita, personal e individual, sin intermediarios de ninguna naturaleza, el mismo se efectúa en las Oficinas SISDEM ubicadas a lo largo y ancho del País o mediante jornadas itinerantes de inscripción efectuadas en el seno de las comunidades.

Se tomarán en cuenta la experiencia, la ubicación geográfica, la carga familiar, el nivel de instrucción, la experiencia, la edad, la nacionalidad, la certificación y el lapso del último empleo del aspirante, entre otras importantes variables que buscan medir parámetros tanto técnicos como sociales.

El presente se desarrollará considerando la necesidad de formular un plan de mejora para la optimización de los tiempos de contratación del personal encontrando en la base de dato del sistema de democratización del empleo en el departamento de Relaciones Laborales ¨¨RRLL¨¨ de PDVSA División Junín Faja Petrolífera del Orinoco. Este proyecto estará estructurado de la siguiente manera:

- **Capítulo I:** se expone el problema objeto en estudio, Objetivos generales y Específicos. Justificación y alcances.
- **Capítulo II:** Generalidades de la empresa**.**
- **Capítulo III:** Marco Referencial. se presenta los antecedentes de la investigación, bases teóricas y estructura organizativa de la empresa.
- **Capítulo IV:** Marco Metodológico. , tipo de investigación, población y muestra. Procedimiento para la realización del estudio.
- **Capítulo V: Situación Actual.**
- **Capítulo VI: ANÁLISIS Y RESULTADOS.**

Finalmente se presentarán las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografías y Anexos usadas en la investigación.

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA.

En el siguiente capítulo se presentará la definición del problema, objetivos generales, objetivos específicos, justificación y delimitaciones, que se persiguieran con la ejecución del proyecto.

Planteamiento del Problema

PDVSA es una empresa líder y reconocida mundialmente por su extracción y refinación del crudo (petróleo), en ella existe un punto central donde se practica la exploración, explotación y producción denominado Faja petrolífera del Orínoco o faja del Orínoco la cual es una extensa zona rica en petróleo pesado y extra pesado ubicada al norte de río Orinoco, en Venezuela, su nombre se debe a la cercanía del río pues la formación geológica de los yacimientos no está relacionada con el mismo. Se extiende sobre un área de unos 650Km. de este a oeste y unos 70Km. de norte a sur, para una superficie total de 55.314 km², el 6% del territorio venezolano y un área de explotación actual de 11.593 km². Estos territorios comprenden parte de los estados venezolanos de Guárico, Anzoátegui, Monagas, y Delta Amacuro, desde el suroeste de la ciudad de Calabozo, en Guárico, hasta la desembocadura del río Orínoco en el océano Atlántico.

Forma parte de la cuenca sedimentaria oriental de Venezuela y por las magnitudes de los yacimientos de petróleo y gas, constituye una cuenca por sí misma. Es considerada la acumulación más grande de petróleo pesado y extra pesado que existe en el mundo, Las reservas de petróleo original en el sitio de la Faja, según PDVSA, alcanzan hasta ahora 1,36 billones de barril. Está segmentado en 4 puntos principales denominados: división Boyacá, división Junín, división Ayacucho y división Carabobo.

En la investigación el punto de estudio será en la división Junín la cual abarca dos espacios específicos como son parte del Edo Anzoátegui y parte del estado Guárico.

En esta área se específica como el bloque Junín realiza la exploración y explotación del crudo por parte de la empresa matriz como lo es PDVSA, la cual tiene a su disposición empresas de menor magnitud que son contratadas para realizar labores especificas en este espacio ya antes mencionadas.

El proceso de contratación consiste en realizar un estudio por las diferentes áreas de trabajo en PDVSA y visualizar donde se necesite determinadas labores por tiempo específico para así contratar y asignarle el trabajo a una empresa determinada que pueda desempeñar dichas labores.

Después de contratar una empresa Relaciones Laborales RRLL deberá realizar una reunión pre-inicio donde se verá involucrado tanto personal directivo de la contrata como asesores laborales de PDVSA y representantes de la unidad contratante, en esta reunión la contrata deberá consignarle al asesor laboral la fuerza laboral que realizará el trabajo, especificando la cantidad de obreros, chofer, personal calificado y operadores que necesitaran para realizar el trabajo. Se le notificará que todo el personal que ellos necesitaran solo debe ser solicitado ante las oficinas de relaciones laborales SISDEM “sistema de democratización del empleo” la cual es una plataforma tecnológica donde todas las personas podrán ser inscritas dependiendo a que comunidad existan, el tipo de trabajo que sepan realizar, experiencia, certificación, entre otros, para así finalmente después de estar inscrito opte a la adjudicación de un cupo de empleo temporal.

Todas las personas que laboren con empresas contratadas deben ser llamadas única y exclusivamente por el sistema o plataforma SISDEM de no ser así RRLL rechaza cualquier tipo de ingreso de trabajadores que no sean adjudicados para un puesto de empleo por dicha plataforma debido a que automáticamente perderán el amparo por PDVSA.

Después de tener toda la documentación aprobada este deberá llenar una estructura de labor donde especificará número de obra, tipo de

contratación, nombre de la empresa, Rif de la empresa, nombre del proyecto y el número de trabajadores que necesitará, especificando cada cargo de cada uno de los trabajadores, esta deberá ser consignada al departamento del CAIC (centro de atención integral a la contratista) es el departamento encargado de ingresar al personal en sistema que empieza a laborar con empresas o contratas que realizan trabajos a PDVSA, este departamento también controla los reembolsos de los pagos realizados por las empresas contratistas y servicio de la fuerza laboral contratada (F.L.C) a fin de asegurar el cumplimiento de los beneficios establecidos en la convención colectiva de trabajo, cláusula 7 literal "l" y es el que se encarga de direccionar las obras para la obtención del personal adquirido por la plataforma SISDEM a la hora de realizar el proceso de selección ya que las personas que deberán ser adjudicados por los puestos de empleos serán las que se encuentren más cercanas a las aéreas operacionales.

Uno de los problemas más importantes que se ha venido viendo en el departamento SISDEM es el retraso de entrega del los listados con personal SISDEM a las contratistas por retraso de otras departamentos involucrados en el recorrido administrativo del papeleo por el cual debe pasar toda una estructura de labor.

Por dicha problemática que se presenta nos hacemos las siguientes interrogantes:

¿Podrá entregarse los listados SISDEM en menor tiempo?

¿Será factibles el diseño de un plan de mejora para la optimización de los tiempos de contratación en el departamento de relaciones laborales ¨"¨RRLL¨"¨ de PDVSA División Junín faja petrolífera del Orinoco?

Objetivo general.

Diseñar un plan de mejora para la optimización de los tiempos de contratación en el departamento de relaciones laborales ¨"¨RRLL¨"¨ de PDVSA división Junín faja petrolífera del Orínoco.

Objetivos Específicos.

1. Diagnosticar la situación actual de los tiempos de entrega de listados SISDEM a las contratistas.
2. Identificar los procesos de selección del personal a trabajar.
3. Evaluar el cumplimiento de las leyes de la convención colectiva petrolera (CCP).
4. Determinar las causas que originan la entrega tardía de personal a la contratista y proponer posibilidades de mejora para la optimización de los tiempos de entrega de listado SISDEM.
5. Proponer estrategias y actividades para optimizar la eficiencia de los tiempos de contratación.
6. Evaluar el impacto del plan de mejoras de la plataforma SISDEM.

Justificación.

El presente trabajo de grado permitirá realizar un diagnóstico detallado acerca de los tiempos actuales que se manejan en la entrega de listados SISDEM a las contratistas, para así poder dar inicio al diseño de un plan de mejora donde se logrará reducir los tiempos de espera por parte de las contratistas, iniciar las obras con mayor rapidez y aumentar la eficiencia y eficacia del departamento SISDEM con relación a la entrega del personal.

Delimitación.

La investigación se realizará en PDVSA División Junín en el departamento de relaciones laborales RRLL en la Cuidad de Pariaguán Estado Anzoátegui. Los cuales se llevarán a cabo durante el período comprendido entre los meses de Abril del 2014 hasta Septiembre del 2014.

CAPÍTULO II.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

En el capítulo a continuación se presentarán las generalidades de la empresa, misión, visión, valores y objetivos la estructura organizativa de la empresa, la descripción del área de investigación y del trabajo asignado, y una breve descripción del proceso, materiales, equipos y procedimiento.

Reseña Histórica de la empresa.

1829 Bolívar promulga visionario decreto de minas.

El 24 de octubre de 1829, bolívar promulgo una legislación visionaria: un decreto que reservaba la propiedad de “las minas de cualquier clase a la república base de nuestra doctrina jurídica de los siglos venideros; este principio ha sido la piedra fundamental de la propiedad del estado sobre los hidrocarburos y del concepto de soberanía sobre los recursos humanos.

1878 – La Alquitrana: primer pozo petrolero venezolano.

En 1875, un terremoto fracturo terrenos de la hacienda La Alquitrana, cercana a Rubio. De La Zanja broto petróleo. En 1878 fue constituida allí la compañía privada petrolera del Táchira, la primera que exploto, refinó y vendió derivados del crudo venezolano; funcionó artesanalmente hasta 1934.

1904 – 1908 Código de minas de Cipriano Castro. Conspiración trasnacional para sacarlo del poder.

En 1904, el presidente Cipriano Castro promulgó el código de minas, que incluyó mayores impuestos a la explotación de asfalto y estableció la soberanía jurisdiccional sobre los temas de hidrocarburos. Esta y otras medidas, le granjearon la enemistad de las trasnacionales del petróleo, en

particular de la New York and Bermúdez company, de la cual era dueña la caribbean petroleum, subsidiaria de royal Dutch Shell, que explotaba el prolífico lago de Guanaco. En 1908, mientras partía al extranjero a someterse al tratamiento médico, su compadre, el vicepresidente Juan Vicente Gómez, aliado con las potencias extranjeras, autorizó el bloqueo de las costas venezolanas por parte de buques norteamericanos, en respaldo al golpe de estado. Tres meses se mantuvo la ocupación del país por las fuerzas militares foráneas. 27 años duro la sangrienta dictadura, que entregó el país y su riqueza petrolera, a las empresas trasnacionales.

1914 – Pozo zumaquel I: comienza la explotación a gran escala del petróleo a Venezuela.

En 1914, comenzó la producción masiva de petróleo en Venezuela con el reventón del pozo zumaque 1, ubicado en Mene Grande, en la costa oriental del lago de Maracaibo. En aquel tiempo, el dictador Juan Vicente Gómez, a través de sus intermediarios, entregó 27 millones de hectáreas en concesiones petroleras, quienes a su vez las transfirieron a las empresas trasnacionales del crudo.

1936 – Huelga petrolera: “por un bolívar mas.”

En 1936, fué promulgada durante el gobierno de Eleazar López Contreras la ley del trabajo, instrumento que buscaba favorecer al sector laboral.

Las trasnacionales decidieron no acatarlas. Así los obreros petroleros se declararon en huelga; su exigencia: un bolívar diario de aumento salarial. Durante 42 días, enfrentaron la cruel represión de sus patronos. Las petroleras intentaron quebrantar a los huelguistas. Pero prevalecieron estos y a las compañías fueron obligadas a satisfacer las demandas de los trabajadores.

1936 – Descubrimiento de la faja petrolífera del Orínoco:

En 1935, en el caserío la canoa del estado Anzoátegui, fue perforado el primer pozo petrolero en la cuenca norte del río Orínoco, el cual fue

abandonado en menos de un año por sus características de crudo extra pesado. Las trasnacionales se dedicaron a extraer de manera intensiva las abundantes reservas de crudos livianos que entonces había en el país.

1943 – 1949 – Ley de hidrocarburos de Medina. 50/50 de Rómulo Gallegos. Inauguración de la refinería de carbón:

En 1943, el presidente Isaías Medinas Angarita promulgó una ley de hidrocarburos que introdujo impuestos, fomentó la refinación del petróleo en Venezuela y unificó el régimen impositivo de las concesionarias, eliminando los groseros privilegios que éstas tenían. Pero en Octubre de 1945 su gobierno fué derrocado. En 1948, el presidente Rómulo Gallegos, a través de la ley de impuestos sobre la renta estableció que las petroleras pagaran 50% de sus ganancias al estado. En 1949, fue inaugurada la refinería de Amuay para conformar el complejo refinador más grande del mundo C.R.P.

1960 – Creación de las OPEP:

Desde 1920, la política de preservación del recurso natural petrolero se marcaba desde La Railroad comisión de Texas, EE.UU. los precios del crudo eran establecidos por el cartel mundial de petróleo (1928) y conformado por las "siete hermanas", las grandes compañías trasnacionales que dominaban el negocio de los hidrocarburos en el planeta (Standard oíl of new jersey esso ; Royal Dutch Shell de los países bajos y reino unido; ALOC luego conocida como British Petroleum, Standard oíl of new york, Standard oíl of California luego conocida como Chevron Gulf oíl corporatión y Texaco).

Tras la declinación de Estados Unidos como primer productor mundial y exportador neto de petróleo, comenzó a cobrar mayor relevancia en el mercado de la producción de Venezuela y la de los países del Golfo Pérsico e Irán. Tras intensos esfuerzos de acercamiento entre este conjunto, Venezuela participó en el congreso petrolero Árabe entre el 16 y 21 de abril de 1959. De allí resultaría la firma del llamado "pacto de caballeros" o "Pacto de Madi", suscrito en Egipto. Las bases para la creación de La OPEP estaban acordadas.

En 1960, fué creada la organización de países exportadores de petróleo (OPEP), CON Arabia Saudita, Kuwait, Irak, y Venezuela como países fundadores. Se gestaba así la más exitosa organización de países en vías de desarrollo, productores y exportadores de hidrocarburos, con el objetivo de coordinar políticas de defensa de sus intereses soberanos, el precio del petróleo y la tasa de explotación del recurso natural.

La revolución de las OPEP:

A partir de la creación de las OPEP, los países miembros se vieron en serias dificultades para poner en práctica sus acuerdos políticos, toda vez que las operadoras trasnacionales ejercían el control de efectivo de la actividad. Esto dio origen a partir de 1973 a una sucesiva cadena de nacionalizaciones y la creación de las empresas nacionales de petróleo; a partir de este momento, los países de las OPEP pudieron, de manera efectiva, imponer sus políticas de regulación de la producción y administración del recurso natural.

1975 Creación de PDVSA

En agosto de 1975, se nacionalizó la industria petrolera venezolana y fué creada PDVSA. Sin embargo, la nueva empresa nacional nacía herida de muerte: su estructura era un calco descarado del modelo anterior. Cada concesionaria extranjera fue convertida en filial: Creole paso a llamarse Lagoven; la Shell, Maraven, La mobil, Llanoven. Los cuadros directivos y gerenciales eran los mismos de las viejas trasnacionales.

Se heredaron en consecuencia las mismas prácticas, valores, acuerdos comerciales y dependencia tecnológica del pasado. Este origen seria uno de los elementos fundamentales del divorcio de la vieja PDVSA con el estado venezolano, que haría crisis en su abierta confrontación con el gobierno nacional en el 2002, A través de su participación en el golpe de Estado y el criminal sabotaje petrolero de diciembre 2002 enero 2003.

1976 – La “nacionalización chucuta”

El primero de enero de 1976, el entonces presidente Carlos Andrés Pérez promulgo la “ley que reserva el estado venezolano la industria y el comercio de los hidrocarburos”; su artículo 5 promovido por fedecámaras e introducido por el mismo primer mandatario permitía celebrar convenio de asociación con entes privados; esta rendija legal dio vida a los convenios operativos de la nefasta apertura petrolera que se materializaría años más tarde, fruto de una larga estrategia conspirativa orquestada por las trasnacionales, las verdaderas beneficiarias de la “nacionalización”.

Al poco tiempo, el fundador de la OPEP Juan Pablo Pérez Alfonso, declaró que la venezolana había sido “una nacionalización chucuta”

1983 – 1998 Internacionalización

Impulsada en los años 80 con la adquisición de Veba o en Alemania, se inicio un proceso de compra de activos en el exterior (refinerías, terminales, oleoductos, etc.) que se convirtió en una transferencia directa de recursos de Venezuela hacia la economía norteamericana y Alemana, a través de los desembolsos por adquisición y los descuentos en el precio de venta del petróleo de hasta US$ 4 por barril. Al completar la compra del circuito refinador CITGO, La Venezuela en crisis de los años ochenta y noventa había transferido mas de US$ 17 mil millones al exterior, imponiendo un grave sacrificio fiscal por descuentos por barril que afectaban a las regalías y a los ingresos por concepto de impuesto sobre la renta.

La faja bituminosa

Desde la vieja PDVSA, ya capturada por el interés trasnacional, se desarrolla una estrategia anti-OPEP, orientada a desvalorizar el recurso nacional e imponer una política volumétrica que abatía el precio del petróleo.

Así, desde PDVSA, y con la complicidad del entonces ministerio de energía y minas, ya disminuido en sus capacidades regulatorias, se violentaron todas las consideraciones técnicas, geológicas y éticas para convertir a la más

grande acumulación de petróleo crudo del planeta nuestra faja petrolífera del Orinoco en una gigantesca masa de “bitumen” con pocas posibilidades de explotación comercial.

1998 – 1999 Elección del presidente Chávez constituyente

Fruto de una resonante victoria popular, el comandante Hugo Rafael Chávez Frías venció en las elecciones de 1998 y asumió la presidencia en 1999. Orientó la política petrolera venezolana hacia el fortalecimiento de la OPEP y la defensa de los precios del petróleo. En diciembre de 1999, el pueblo de manera soberana, aprobó el proyecto de constitución elaborado por la asamblea constituyente, hecho único en la historia del país. Allí se consagró que el estado se reserva las actividades petroleras a través de su empresa nacional, petróleos de Venezuela.

2000 Relanzamiento de La OPEP

En el año 2000, el presidente Chávez emprendió una gira por los países miembros de La OPEP, con la finalidad de fortalecer nuestra organización y establecer una estrategia común de defensa de los precios. En septiembre un cuarto de siglo después de la primera reunión efectuada en Argelia, se llevó a cabo en Caracas la segunda cumbre de jefes de estados de La OPEP, la cual aprobó la propuesta venezolana de establecer una banda de precios de 22 a 28 dólares por barril. Gracias al liderazgo de Venezuela, la OPEP recuperaba su influencia en el concierto de las naciones y el precio del petróleo comenzaba a recuperarse.

1999 – 2001 nuevo marco legal para una nueva política petrolera

En septiembre de 1999, el gobierno revolucionario promulgó la ley orgánica de hidrocarburos gaseosos y en noviembre del 2001 la ley orgánica de hidrocarburos. La nueva legislación incrementó las regalías y el impuesto sobre la renta que regiría las actividades de los hidrocarburos. Para el gas, la regalía mínima se fijo en 20% y para los hidrocarburos líquidos en 30%. Sin embargo, ya la meritocracia petrolera de la vieja PDVSA había manifestado su

oposición radical a la nueva ley, en coincidencia con fedecámaras y el interés trasnacional.

Golpe de estado de abril de 2002.

Alentado por el capital extranjero y los medios de comunicación privados, el 11 de abril de 2002 un golpe de estado pretendió derrocar el gobierno bolivariano y revertir el conjunto de leyes habilitantes, entre ellas, la ley de hidrocarburos. Este intento falló cuando el pueblo tomo masivamente las calles del país en defensa de su revolución. El breve gobierno de facto que disolvió en un santiamén todos los poderes constituidos y derogó por decreto la nacionalista ley de hidrocarburos de 2001 duró apenas algunas horas, pues el fascismo no encontró eco en el bravo pueblo venezolano.

Sabotaje petrolero.

4 de diciembre de 2002: El secuestro del Pillín León.

El buque con nombre de reina de belleza, símbolo de una Venezuela decadente, fue fondeado en el lago de Maracaibo. Sus extrañas contenían 44 millones de litros de gasolina que le serian negados al pueblo. La cúpula opositora recibió con beneplácito la acción apátrida. Comenzaba un macabro ajedrez que buscaba crear caos sin importar costos. Derrocar a Chávez y acabar con la revolución era la piedra angular de sus planes.

7 de diciembre de 2002: “No venderemos más crudo”.

Desde un lujoso hotel capitalino, los gerentes de la vieja PDVSA anunciaron que “No venderemos más crudo” cual dueños del oro negro cinco días antes las cúpulas de La CTV y fedecamáras habían iniciado un paro insurreccional que duraría “hasta que Chávez se vaya” comenzaba el nefasto sabotaje.

El sabotaje petrolero de 2002 – 2003 supuso pérdidas directas de US$ 14. 430 millones de dólares y una situación de zozobra y angustia para nuestro pueblo.

2004 - regalías restituidas.

Se restituyó el valor de las regalías para el crudo extraído de la faja petrolífera del Orinoco, al elevar la tasa de 1% irrisorio porcentaje establecido en los convenios de operación de la apertura petrolera a 16 2/3%. Así, se incrementó la recaudación en US$ 1.900 millones anuales.

2005 - Nuevo incremento de regalía.

Se fijó en 30% la regalía para la producción en exceso de los convenios de asociación de la faja petrolífera del Orínoco.

2006 – Creado impuesto de extracción.

Se creó el impuesto de extracción de 3.3% para llevar el valor de la regalía a 33.3% a cancelar por todos los proyectos petroleros en el país.

Octubre del 2006.

Incremento de las excepciones del impuesto sobre la renta a proyectos petroleros.

2006: Reversión de los convenios operativos.

El ministerio del poder popular para la energía y petróleo ordenó el cese de los convenios operativos y su integración a la figura de empresas mixtas, contemplada en la ley. Luego de un exitoso proceso, se lograron migrar 31 de 33 convenios operativos existentes y la ocupación de los dos restantes que no acataron las disposiciones del estado. Los convenios operativos y asociaciones estratégicas de la apertura petrolera habían burlado las leyes vigentes, nunca fueron aprobados por el poder legislativo y enmascararon verdaderas concesiones a terceros bajo la figura de contratos de servicio.

Se caracterizaba por:

- ✓ Mínimo papel de PDVSA en el desarrollo de la faja petrolífera del Orinoco.

- ✓ Nula supervisión del Estado en los diferentes proyectos que allí se desarrollaban.
- ✓ Explotación indiscriminada de los yacimientos.
- ✓ Desvalorización de nuestro crudo al denominarlo bitumen, recurso de rendimiento y precio muy inferior que es parecido al carbón.
- ✓ Transferencia de recursos a "paraísos fiscales" a través del desangramiento financiero de nuestra industria petrolera, evadiendo el pago de regalías e impuestos con la complicidad de la gente del petróleo.
- ✓ El 31 de Marzo de 2006, el estado venezolano firmó con 17 empresas petroleras nacionales e internacionales la situación de los antiguos e ilegales convenios operativos por empresas mixtas.
- ✓ Las empresas mixtas se fundamentan en el artículo 12 de la constitución de la República Bolivariana de Venezuela que dice: "los yacimientos de hidrocarburos, cualquiera que sea su naturaleza, existente en el territorio nacional, bajo el lecho del mar territorial, en la zona económica exclusiva y en la plataforma continental, pertenecen a la república, son bienes del dominio público y por lo tanto, inalienables e imprescriptibles".
- ✓ Además, las empresas mixtas responden al artículo 22 de la ley orgánica de hidrocarburos, que señala que las actividades de exploración y producción de petróleo y gas serán realizadas directamente por el ejecutivo, por empresas de su exclusiva propiedad o por "empresas donde tenga el control de sus dediciones, por mantener una participación mayor de 50% del capital social".

Recuperación de las operaciones y nacionalizaciones de la faja petrolífera del Orinoco 26 de febrero 2007: decreto de nacionalización de las empresas de la faja petrolífera del Orinoco.

Publicación del decreto ley 5.200, en el cual se ordena la nacionalización de las empresas de la faja petrolífera del Orínoco y los convenios de Exploración a Riesgos y Ganancias compartidas, mediante la toma de las operaciones y la aplicación de la ley orgánica de hidrocarburos.

2007 – Recuperación y nacionalización de la faja petrolífera del Orinoco.

Este acto de plena soberanía petrolera, celebrado en el complejo industrial José Antonio Anzoátegui, puso punto final a la apertura petrolera con la recuperación y nacionalización de la faja petrolífera del Orinoco.

2009 – Plena soberanía petrolera en marcha

El Estado venezolano tomó control de compresores e inyección de gas y en Monagas y de actividades lacustre en lagunillas, estado Zulia, con la entrada en vigencia de la ley orgánica que reserva al estado los bienes y servicios conexos a las actividades primarias de hidrocarburos. PDVSA culmina exitosamente la nacionalización de 52 compresoras de gas y de generación eléctrica y es presentado el primer taladro ensamblado en Venezuela. PDV-21

2010 – Consolidación del esquema de empresas mixtas.

A lo largo de este año PDVSA acuerda crear empresas mixtas para la explotación de la faja petrolífera del Orínoco con ENI de Italia (Bloque Junín 5) Rusia (Bloque Junín 6, Ayacucho 2, Ayacucho 3 y Junín 3) CNPC (Bloque Junín) Petrocarabobo (Bloque Carabobo1 norte de la faja petrolífera del Orinoco) y Petroindependencia (Bloques Carabobo 2 sur, Carabobo 3 norte y Carabobo 5).

Localidad SISDEM.

Se refiere a una agrupación de Comunidades con Identidad propia en una Territorialidad Operacional. Las personas que residen en estas comunidades poseen lazos que las unen, ejemplo de Localidades son: Asentamiento de etnias aborígenes, comunas campesinas, pueblos y alrededores, ciudades.

Localidad SICC.

Se refiere a la localidad que define la infraestructura, instalaciones o el territorio (ejemplo: sísmica), partiendo del aspecto geográfico, donde se efectuará la obra o servicio por parte de PDVSA, está definida en el SICC y

está asociada a una obra (referido a las obras y servicios de carácter petrolero y gasífero). Ver figura número 1.

Figura Nº 1. Localidad SICC.

Fuente: Intranet de PDVSA RRLL.

Localidad Base.

Una Localidad Base es una Localidad SISDEM, donde existiendo infraestructura de PDVSA, se iniciará un trabajo y, por ende, se requerirá personal. De La Localidad Base parte toda la Búsqueda del personal para las obras y servicios contratados, de acuerdo a la especialidad requerida. Esta Localidad posee una localidad SICC asociada. Ver figura número 2.

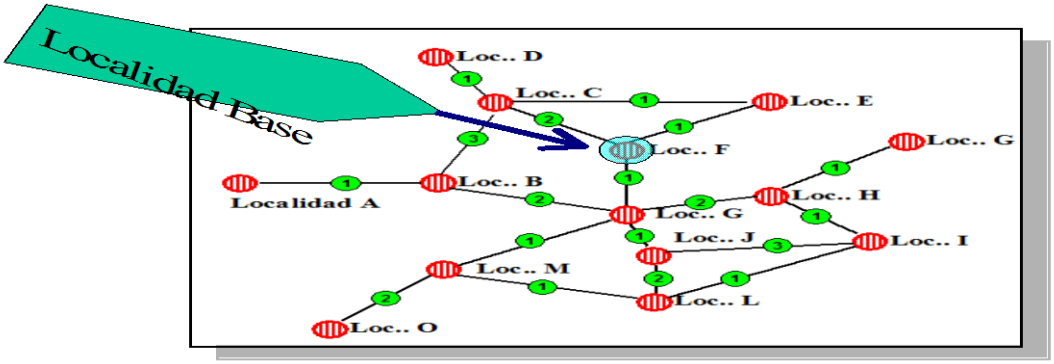


Figura Nº 2. Localidad Base.

Fuente: Intranet de PDVSA RRLL.

Red de Relación de Prioridades entre Localidades

Este concepto estructura toda la búsqueda, partiendo de una Localidad Base, se expande a las Localidades Vecinas, esto de manera cíclica se va extendiendo, dando la sensación de onda expansiva de búsqueda. En la práctica esto se logra mediante la asignación de la prioridad de la visita de las localidades Vecinas.

Anillos Territoriales.

Teniendo una Localidad SISDEM como Base, si consideramos todas las localidades vecinas ordenadas de acuerdo a la prioridad asignada, se tendría que todas las localidades vecinas de **primera prioridad**, serian agrupadas en lo que se denominaría el **Primer Anillo Territorial**, todas las localidades de segundo orden serían el **Segundo Anillo Territorial**, y así sucesivamente hasta completar todas las **Localidades Vecinas**, este procedimiento se repite a su vez con las localidades vecinas en el mismo orden de prioridad para la determinación de los siguientes anillos territoriales. Ver figura N 3.

Red de relación de prioridades.

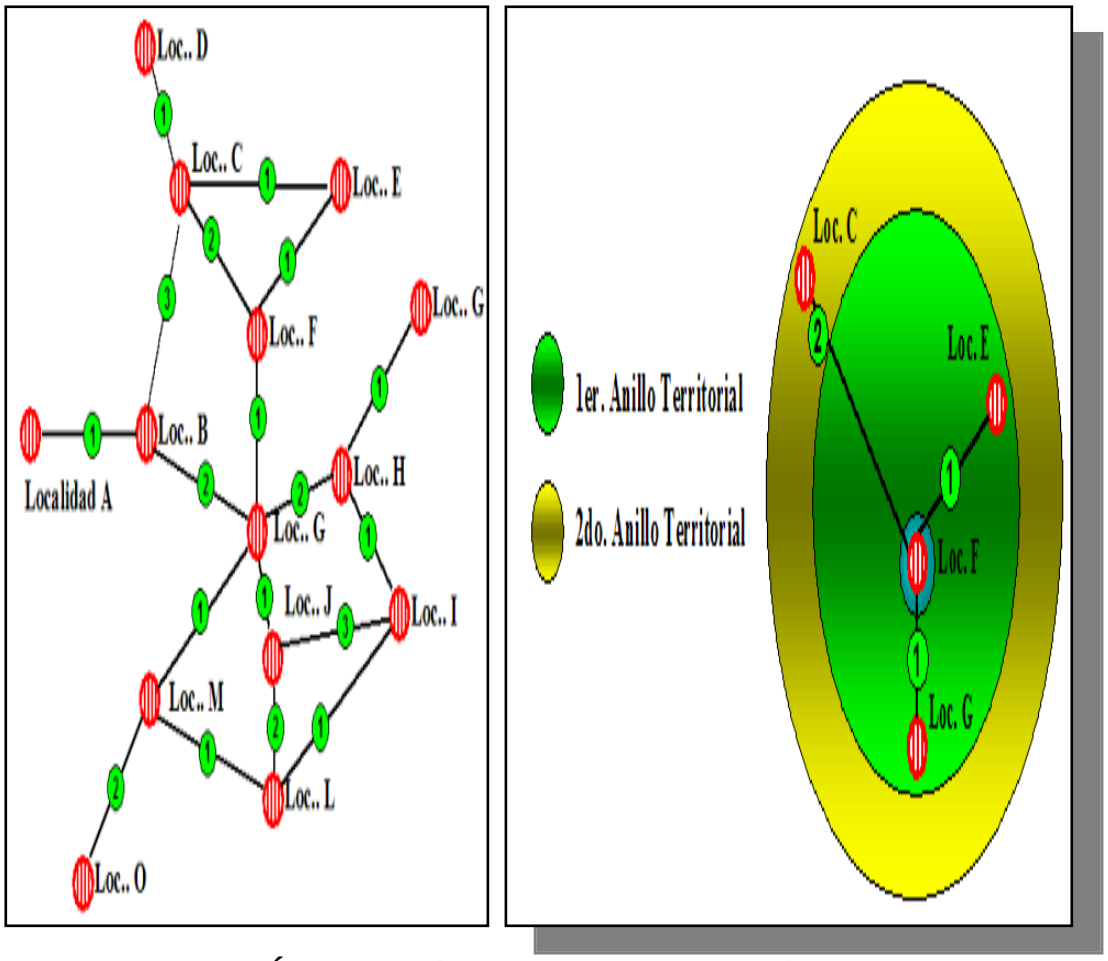


Figura Nº3. Árbol de Búsqueda, Red de relación de prioridades.

Fuentes: Intranet de PDVSA RRLL.

Con La Red de Prioridades y, en consecuencia, los Anillos Territorial definidos, el sistema como mecanismo de búsqueda utiliza la expansión territorial partiendo desde el primer Anillo, hasta el último Anillo considerando en el recorrido todo el territorio nacional. Es decir, que los Árboles de Búsqueda están compuestos por una agrupación de todas las localidades por Anillos Territoriales; es una herramienta meramente técnica que facilita la labor automatizada de expansión territorial.(Ver figura 4) y (Gráfico N 1)

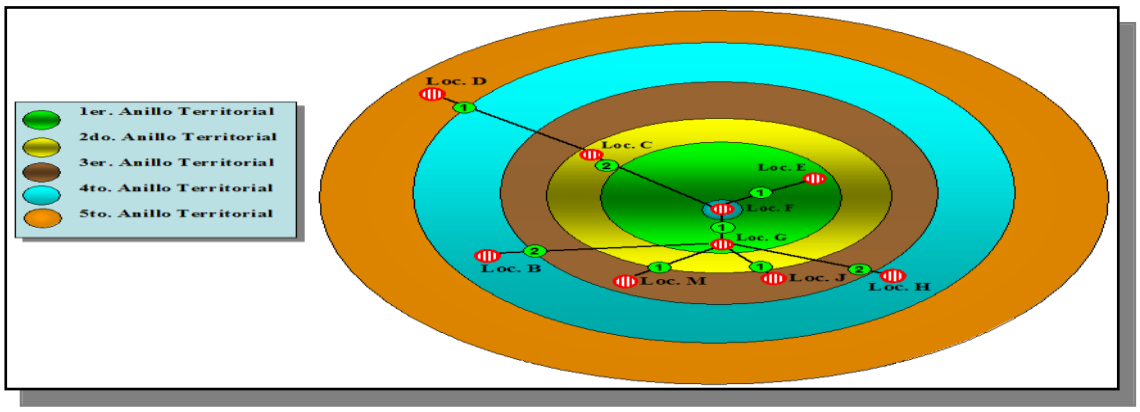


Figura Nº 4. Diagrama local y anillo territorial.

Fuente: intranet de PDVSA RRLL.

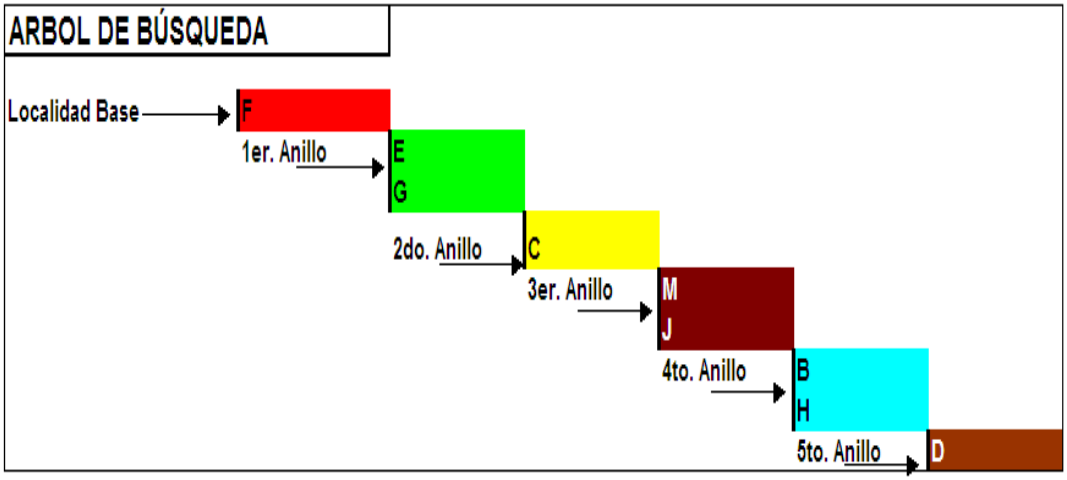


Gráfico Nº 1. Árbol de Búsqueda generado.

Fuente: intranet de PDVSA RRLL.

Identificación de La Empresa:

Nombre o Razón social

PDVSA División Junín (Parte del estado Anzoátegui y Parte del estado Guárico).

Ubicación Geográfica.

Sus facilidades de producción se encuentran ubicadas en San Diego de Cabrutica, Municipio Monagas, al sur del Estado Anzoátegui. PDVSA exploración y producción División Faja del Orínoco conformada para la explotación de petróleo extra pesado, uno de los mas importante reservorio de Venezuela. La Faja Petrolífera del Orínoco es el territorio que ocupa la franja meridional de la Cuenca Oriental de Venezuela, al sur de los estados Guárico, Anzoátegui y Monagas, paralela al curso del río Orinoco. Abarca una extensión de 600 Km² De Este a Oeste y 70 Km². En dirección Norte Sur, un área aproximada de 55.314 Km² y su área actual en explotación son 11.593 Km². Ha sido definida en cuatro grandes áreas de Oeste a Este en honor a las batallas más importantes de La Guerra de Independencia de Sur América: Boyacá, Junín, Ayacucho y Carabobo. (Ver gráfico 4).

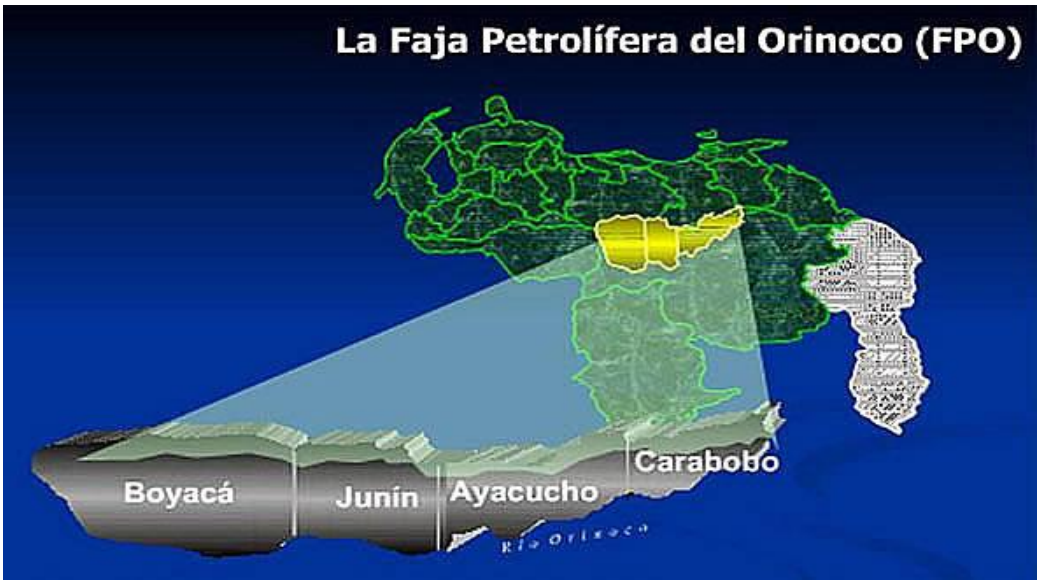


Figura Nº 5. Ubicación geográfica.

Fuente: Base de Datos de la Empresa Petroanzoátegui 2007.

Objeto de La Empresa:

- ✓ Desarrollar el recurso humano que liderara y ejecutara los futuros desarrollados de la faja petrolífera del Orinoco.
- ✓ Consolidar proyectos sociales en el área reflejando mediante el impulso que darán las Empresas de Producción Social (EPS), en armonía con el desarrollo endógeno del país, del ambiente y las comunidades.
- ✓ Maximizar el compromiso del desarrollo social y económico de Venezuela y participar en forma activa en proyectos destinados a la salud, la educación, el medio ambiente y la economía local.
- ✓ Fortalecer el liderazgo tecnológico en el desarrollo de crudos extra pesados, usando tecnologías propias que permitirá su independencia.

Misión de la Empresa.

"Extraer, procesar y comercializar crudo mejorado y sus sub-productos (coque y azufre) de La Faja Petrolífera del Orínoco, cumpliendo con las cuotas establecidas, maximizando el valor de los hidrocarburos al Estado Venezolano, aplicando la experiencia de nuestra gente, con tecnología de vanguardia, asegurando una gestión humanista, eficaz, eficiente, de calidad y en armonía con el ambiente, vinculando los beneficios obtenidos con el bienestar colectivo, para contribuir en la consolidación del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación.

Explotar racional y rentablemente las reservas de hidrocarburos en el Distrito Cabrutica, mediante el seguimiento y control de los Yacimientos asignados, con el objetivo fundamental de aumentar los niveles estratégicos de producción de petróleo y gas natural siempre alineados en el Marco Legal, ambiental y conciencia socialista impulsando los Ejes Estratégicos de la Nación a través del Plan Siembra Petrolera".

Visión de la Empresa.

"Ser la empresa líder en el mejoramiento de crudo extra pesado y de referencia en el mercado petrolero nacional e internacional, destacado por su gestión humanista, eficaz, eficiente y de calidad.

Garantizar la explotación racional y rentable de reservas de hidrocarburos en el área asignada por el Ministerio del Poder Popular de Energía y Petróleo (Distrito Cabrutica) División Faja, Asegurando el cumplimiento de los compromisos volumétricos, tácticos y operacionales apoyados con Tecnología de última generación y con un equipo humano capacitado y comprometido con la consolidación de Venezuela como Potencia Energética Mundial".

Objetivos Organizacionales.

✓ Asegurar la entrega de nuestro producto bajo los requerimientos de costo, tiempo, cantidad y calidad establecidos por el cliente, con el mínimo impacto ambiental en las operaciones de explotación del crudo y bajo los parámetros de seguridad e higiene ocupacional.

✓ Ejecutar proyectos y programas que permitan mantener, optimizar e incrementar la capacidad de infraestructura instalada, así como promover la incorporación de nuevas tecnologías a fin de mejorar los procesos.

✓ Promover la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad para el mejoramiento continuo de los procesos de las Empresa.

✓ Administrar de manera eficiente y eficaz el presupuesto de Costos y Gastos; a fin de garantizar el cumplimiento del Plan Operativo de las Empresa.

✓ Promover y mantener la capacitación y formación continua del personal, mediante la ejecución de programas de formación y educación.

✓ Cumplir con los planes de desarrollo socio – económicos de PDVSA, mediante la implantación de proyectos de Inversión Social, enmarcados en el “Plan Siembra Petrolera”, a través de la participación de los trabajadores y las comunidades, en aras del mejoramiento de su calidad de vida.

Competidores y Orientación del Mercado

PDVSA por ser la principal industria del país no posee competidores ya que integra a grandes corporaciones aliadas y empresas filiales, abarcando en materia de recursos energéticos, con el fin de mejorar el control interno de sus operaciones en unidades de negocio. La orientación del mercado está enfocado a ser uso de los inmensos recursos naturales energéticos de la nación procurando con esto la maximización de las actividades financieras y una adecuada integración a nivel nacional y mundial, para garantizar así la seguridad nacional y apoyar a la construcción de una sociedad más justa, desprendiéndose todas estas premisas del plan de desarrollo económico y social de la Nación.

Existen otros países productores de petróleo a los que se les llama "independientes", entre los que destacan el Reino Unido, Noruega, México, Rusia y Estados Unidos. PDVSA ocupa la quinta posición entre las compañías más grandes en el negocio petrolero a escala mundial. El estudio está basado en la combinación de criterios operacionales que incluye reservas, producción, refinación y ventas.

CAPÍTULO III.

MARCO TEÓRICO.

Este capítulo tendrá como propósito principal presentar los antecedentes de la investigación y las bases teóricas de la investigación.

Antecedentes de La Investigación.

Sánchez (2012) ¨ Plan de mejora de proceso en la línea de producción uniloy 6 en la empresa plásticos y desarrollo s.a. ¨ Trabajo de grado presentado en la Universidad Centro Occidental ¨Lisandro Alvarado¨

El trabajo de grado se enfocó bajo la modalidad de investigación de Proyecto factible y su propósito fue el de realizar un Plan de Mejora de Proceso en la Línea de Producción Uniloy 6 en la empresa plásticos y desarrollo S.A. La investigación se llevó a cabo en tres fases: el diagnóstico de la situación actual, análisis de las causas, diseño y desarrollo de un plan de mejoras. Para ello se utilizaron técnicas y herramientas de recolección de datos, tales como: descripción del proceso productivo, diagrama de enfoque de proceso, observaciones directas, entrevista no estructurada, tormenta de ideas, diagrama causa–efecto, técnicas de grupo nominal, diagrama de Pareto y estudio de tiempo. La información recolectada permitió diagnosticar las no conformidades presentes en la línea Uniloy 6, por lo que se concluyó que la empresa no cuenta con la existencia de indicadores de gestión para las actividades, la falta de adiestramiento adecuado a los operarios y falta de mantenimiento preventivo en las maquinarias; por tal motivo se elaboró un plan de mejoras que consistió en la implementación de indicadores de gestión, plan de capacitación al personal y aplicación del mantenimiento preventivo que permitan controlar y garantizar el buen funcionamiento de la línea.

Indacochea (2008). ¨Plan de Mejoras en una Industria de Plástico Aplicando Técnicas de Manufactura Esbelta¨ trabajo de grado presentado en la universidad escuela superior politécnica del litoral Guayaquil Ecuador.

La presente tesis se realizó en una empresa de conversión de plásticos que posee elevados índices de desperdicios en sus distintas etapas de producción, que le representan pérdidas significativas en tiempo productivo y dinero. El objetivo de la tesis es analizar las fuentes de desperdicios de la empresa y proponer mecanismos que logren su reducción mediante la aplicación de las técnicas de Manufactura Esbelta. Se realizó un diagnóstico de las 5 líneas de productos y se seleccionó la línea que representa mayores ingresos y desperdicios a la empresa. Se analizó los principales indicadores de producción en los procesos productivos de la línea de productos seleccionada y se escogió al que presenta mayores deficiencias. Posteriormente se propuso proyectos de mejoras y mediante una matriz de priorización se analiza el impacto versus la factibilidad de las propuestas, se seleccionó aquellas que son más factibles y de alto impacto en la mejora.

Cedeño Jesús. (2010). ¨ Plan de mejora continua para la disminución de las micro-demoras en la línea de decapado II adscrita a la gerencia de laminación en caliente de Sidor c.a. ¨

Trabajo de Grado que se presentó ante el Departamento de Ingeniería Industrial del Vice-rectorado Puerto Ordaz UNEXPO como un requisito para optar al título de Ingeniero Industria. El estudio está enfocado en la estructuración de un plan de mejora continua que permita la disminución de eventos como son encalles y mal corte de bordes que generan micro-demoras en el proceso de Decapado de las bandas provenientes del laminador en caliente lo que impacta negativamente en la productividad de la línea, para esto es necesario hacer seguimiento a todas las actividades que se realizan en las tres zonas que conforman la línea de los Decapados (zona de entrada, zona de proceso o media y zona de salida). Para esto se utilizaron herramientas de recolección de información como la entrevista no estructuradas, hojas de recolección de datos además de la obtención de datos del Sistema de Gestión en Línea (SGL) y a la inspección visual. Pudiendo así generar propuestas para

la estructuración de un plan de mejora continua basado principalmente en acciones dirigidas a controlar o corregir desviaciones en las actividades que generan encalles y mal corte de bordes disminuyendo así el micro-demora.

Bases Teóricas.

Actividad.

Es la tarea, operación o labor contratada a través de personas jurídicas o terceros, para la realización de servicios u obras de naturaleza operacional o no operacional, de acuerdo al tipo de contrato que haya suscrito con Petróleos de Venezuela, S.A.

Certificación.

Referencias o credenciales que debe presentar un candidato, que evidencian las calificaciones o experiencias requeridas para un oficio determinado.

Contratista.

Persona jurídica constituida conforme a la Ley, que mediante contrato con la empresa, se encarga de ejecutar obras, trabajos o servicios con sus propios elementos, siendo dichas obras, trabajos o servicios inherentes y conexos con la actividad principal de la empresa, en los términos de los artículos 55 y 56 de la Ley Orgánica de Trabajo

Contrato.

Es un instrumento jurídico que regula la ejecución de una obra, prestación de un servicio o suministro de bienes, incluidas las órdenes de compra y órdenes de servicio.

Convención Colectiva de Trabajo (CCT).

Este término se refiere a lo establecido en el Art. 507 de la Ley Orgánica del Trabajo (L.O.T.): "**Es aquella que se celebra entre uno o varios Sindicatos, Federaciones o Confederaciones Sindicales de Trabajadores, de una parte, y uno o varios Patronos o Sindicatos o Asociaciones de**

Patronos, de la otra, para establecer las condiciones conforme a las cuales se debe prestar el trabajo y los derechos y obligaciones que correspondan a cada una de las partes".

Convención Colectiva Petrolera (CCP).

Documento donde están plasmadas un conjunto de cláusulas y sus anexos que rigen los beneficios aplicables al personal de nómina contractual de PDVSA y sus filiales.

CAIC.

Se refiere al Centro de Atención Integral al Contratista, contemplada en las Convenciones Colectivas de PDVSA Petróleo, S.A. y PDVSA Gas, S.A.

Conexidad.

De acuerdo a lo establecido en el Art. 56 de la L.O.T. se entiende como: **"Obras que están en relación íntima con la actividad que ejecuta el contratante, y que se produce con ocasión de ella"**. Ejemplo: actividades de transporte de personal a las áreas operacionales.

Emergencias Operacionales.

Son los hechos o circunstancias sobrevenidas que tienen como consecuencia la paralización o la amenaza de paralización total o parcial de las actividades de la empresa (Ley de Contrataciones).

Empleo de Carácter Temporal.

Es para cubrir de forma temporal un puesto de trabajo de duración incierta y su duración máxima podrá ser el tiempo que dure la obra.

Empresa.

Término referido indistintamente a PDVSA Petróleos, S.A., sus afiliadas y sucesoras o causahabientes.

FUTPV.

Término referido a la Federación Unitaria de Trabajadores del Petróleo, del Gas, sus Similares y Derivados de Venezuela.

Finiquito de Liquidación.

Es la indemnización que debe realizar el patrono a sus trabajadores una vez finalizado el contrato de trabajo, por el tiempo de servicio prestado, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 9 y Numeral 10 de la Cláusula 69 de la CCT y la Ley Orgánica del Trabajo (LOT).

Fuerza laboral Contratada.

Está constituida por los trabajadores agrupados en Empresas de Producción Social (EPS) o Contratistas, que laboran para PDVSA o sus filiales, mediante contrato de obra y/o servicio.

Inherencia.

Obras o servicios ejecutados por un contratista que goza de la misma naturaleza de la actividad propia del contratante y que constituye una fase indispensable de las actividades desarrolladas por éste, y que sin su cumplimiento, éste no podría satisfacer necesidades operacionales. Ejemplo: actividades de perforación y rehabilitación de pozos.

Organización Contratante.

Es la organización solicitante de la obra y/o servicio, responsable y custodia del contrato de obra que se le adjudique a una contratista, según los procedimientos administrativos para tal fin.

Sistema Integral de Control de Contratistas (SICC).

Es una herramienta automatizada, diseñada para apoyar los procesos manejados por los CAIC.

Sindicatos.

Organización sindical en la que el TRABAJADOR se encuentre afiliado, que a su vez este afiliada a La FUTPV para la fecha del depósito legal de la CONVENCIÓN, mientras conserve dicha filiación.

Trabajador.

Todas y cada una de las personas, hombre y mujeres, que presta servicio activo y remunerado a la EMPRESA, como empleado u obrero.

Oficina Registro SISDEM.

Se refiere a centros de atención al público establecidos (la gerencia del área), para el registro y actualización de los aspirantes a empleos temporales y la publicación de los listados de los Pre-seleccionados.

Administrador del SISDEM.

Se refiere a la estructura organizativa, o entidad legalmente constituida y autorizada para funcionar en Venezuela, que tiene por objeto administrar el Sistema de Democratización de Empleo (SISDEM**Estructura labor.**

Se refieren a la cantidad y clasificación de trabajadores de Empresas Contratistas a emplear, según las categorías ocupacionales que aparecen en las Convenciones Colectivas, para la ejecución de los contratos de obras, trabajos y/o servicios temporales según lo ofertado por las empresas contratistas a Petróleos de Venezuela, S.A.; para suplir personal especializado se ha su clasificado las categorías de acuerdo al tabulador mencionado.

Aspirante.

Se refiere a toda persona que de manera libre y voluntaria se inscribe en la base de datos del Sistema de Democratización de Empleo, para optar a un empleo temporal en Empresas Contratistas, según las clasificaciones de las Convenciones Colectivas.

Pre-seleccionado

Se refiere a aquel Aspirante que resulte electo por el SISDEM, mediante la ponderación de las variables y condiciones de elegibilidad prevista en el sistema automatizado, para ejecutar un trabajo temporal en Empresas Contratistas.

Proceso de verificaciones

- **De credenciales;** se refiere a la comprobación que debe efectuar L
- a Empresa Contratista, una vez que sea notificada, del personal pre-seleccionado por el SISDEM para la obra, trabajo y/o servicio a ejecutar, relacionada con la veracidad de la información suministrada por el Seleccionado en la oportunidad de su inscripción en el SISDEM;
- **PCP;** Constatación que realiza la Gerencia de Prevención y Control de Pérdidas de la Empresa según lineamientos corporativos y la normativa interna.

Certificación Ocupacional

En cuanto a la preselección de los candidatos a empleo para aquellos casos en que se necesite mano de obra especializada, será requisito indispensable la certificación ocupacional por artesanía, expedida por PDVSA o un instituto idóneo tales como el INCES.

Trabajador Apto

Se refiere al personal postulado que haya cumplido con los requisitos exigidos en el proceso de verificaciones, e ingresa al Sistema Integral de Control de Contratistas en calidad de trabajador temporal.

SISDEM.

Constituye la plataforma tecnológica diseñada conforme a los requerimientos establecidos en las Convenciones Colectivas de PDVSA Petróleo, S.A. y PDVSA Gas. A continuación se presenta el proceso detallado de la plataforma SISDEM.

Relaciones laborales (RRLL)

Son aquellas relaciones que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica.

Comunidad.

Es el conglomerado social de las familias, ciudadanos y ciudadanas que habitan en un área geográfica determinada, que comparten una historia e intereses comunes, se conocen y relacionan entre sí, usan los mismos servicios públicos y comparten necesidades y potencialidades similares: económicas, sociales, urbanísticas y de toda índole.

Área Geográfica de la Comunidad.

Territorio que ocupan las y los habitantes de la comunidad, cuyos límites geográficos se establecen en Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas.

Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas.

Es la instancia primaria para el ejercicio del poder, la participación y el protagonismo popular.

Organizaciones Comunitarias.

Organizaciones que existen o pueden existir en las comunidades y que agrupan a un conjunto de ciudadanos y ciudadanas en base a objetivos e intereses comunes.

Vocero o Vocera.

Es la persona electa en Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas, que debe ser de reconocida solvencia moral, trabajo comunitario, con capacidad de

trabajo colectivo, espíritu unitario y compromiso con los intereses de la comunidad, a fin de verificar todo lo relacionado con la Pre-selección de trabajadores temporales suministrados por el SISDEM.

Territorialidad Operacional.

Para abordar cada área operacional se debe partir, de lo que geográficamente cubre dicha área, es decir, no se trata de un concepto *Político* Territorial, sino más bien del ámbito territorial de las operaciones, así como de las realidades sociales, es lo que se ha venido denominando área de influencia de las operaciones en algunos sectores.

CAPÍTULO IV.

DISEÑO METODOLÓGICO.

El presente capitulo tiene como propósito principal conocer la metodología utilizada, entre ellas el tipo de investigación, unidad de investigación, técnicas de recolección de datos, procedimientos y análisis, la población y muestra y los procedimientos metodológico.

La metodología es un instrumento que enlázale sujeto con el objeto de la investigación, se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis.

Tipo de investigación.

La investigación está basada en la modalidad de investigación de tipo descriptiva que se da a conocer los procedimientos, elementos, funciones y operaciones. **FIDIAS (2006).** "La investigación descriptiva consisten la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento".

En el presente estudio se describirán las fallas que puedan presentar la plataforma SISDEM y luego con base en la información recolectada en un periodo de tiempo, se procedió a su evaluación. Tal como lo explica el autor citado anteriormente, durante la investigación realizada se recolecto un conjunto de información para describir el comportamiento de la plataforma o sistema.

Diseño de investigación.

Según el diseño de investigación se clasifica como no experimental, de carácter de campo, **HERNANDEZ Y OTROS (2006)** Define la investigación no experimental como aquellos "estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos", De acuerdo con la estrategia

empleada para la recolección de la información, la investigación realizada tiene además diseño de campo por qué se hizo detallar el funcionamiento de la plataforma SISDEM para obtener un mejor análisis. Estar en contacto directo con el sistema o plataforma SISDEM permitió tener un mejor alcance de los objetivos propuestos.

UNIDAD DE ANÁLISIS. (Población y Muestra).

De acuerdo con los objetivos que se presentará en la investigación es necesario definir claramente las características de la población y muestra que será objeto de estudio en la investigación.

La población es definida por **GUTIÉRREZ Y DE LA VARA (2006)** como "la colección o totalidad de posibles individuos, especímenes, objetos o medidas de interés sobre los que se hace un estudio con el fin de acrecentar el conocimiento que se tiene acerca de ellos". **(Pág. 115).**

La población la cual será objeto de estudio, estará representada por los procesos de contratación del departamento de relaciones laborales **"**RRLL**"** de PDVSA División Junín de LA Faja Petrolífera Del Orinoco.

Muestra.

Según Acevedo (1984). Define la muestra como "un elemento del universo o población, es decir, un conjunto de la población, con la que se está trabajando".

Al estar al tanto de lo señalado por el autor, la muestra y la población a estudiar son coincidentes, porque ambas representan los procesos de contratación del departamento de relaciones laborales **"**RRLL**"** de PDVSA División Junín de la Faja Petrolífera Del Orinoco.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para lograr obtener información y resultados positivos en relación al tema se utilizará las siguientes técnicas:

Entrevistas no estructuradas.

Con la finalidad de aclarar dudas, recolectar información directa, y profundizar un poco más sobre el tema de investigación, en consideración con la implementación de un parque de empresas de transformación del aluminio, se realizaron entrevistas de manera informal al personal que labora en la Gerencia de Planificación y Desarrollo, a través de preguntas no estructuradas y de libre criterio. Al respecto **Arias F. (2006)** señala:

> **"Es una modalidad que no dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por esto que el entrevistador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia". (p.74).**

Revisión Documental.

Se recurrió a diferentes fuentes de información (informes, folletos, manuales, entre otros), para lograr un mejor desarrollo del trabajo de investigación. **Tamayo y Tamayo (2003)** señalan: "Una investigación documental consiste en obtener y consultar formatos y otros materiales que pueden ser útiles para el propósito de estudio". Por lo que se encontró información sobre otras propuestas en las líneas de producción y productos terminados que formarían parte de las empresas de transformación del aluminio.

Observación directa.

Se utilizó en la investigación la observación directa o visual para identificar el funcionamiento y los procedimientos que se realizan en el sistema o plataforma SISDEM. **MARSHALL y ROSSMAN (1989):** "Definen la observación directa como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado". **(p.79).**

Instrumentos de recolección de datos.

Según (Sabino, 2000, p. 18). "Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información"; dentro de los instrumentos que fueron utilizados para la realización de la investigación e implantación de la metodología se encuentran los siguientes:

1- Se utilizaron paquetes digitalizados, trabajos, folletos para la elaboración del informe.
2- Internet, Intranet de PDVSA y otras fuentes.

Materiales:

- Computador portátil y de mesa para realizar las actividades de investigación.
- Dispositivo USB para el almacenamiento de la información suministrada y generada.
- Impresora para la imprenta de trípticos, folletos y prácticas de trabajo.

  Agenda y bolígrafo para realizar todas las anotaciones pertinentes.

Método.

La investigación se iniciará con la búsqueda de información, donde se utilizara técnicas de recolección de datos entre ellas la observación directa, entrevista no estructuradas y revisión documental para conocer así la situación que presenta la plataforma.

Se realizará un diagnostico mediante la aplicación de cheklist, serán elaborados por el autor tomando en cuenta los parámetros establecidos en el sistema SISDEM o plataforma. Finalmente se realizará un plan de mejoras para la optimización de los tiempos de contratación por parte de la gerencia de RRLL para PDVSA División Junín.

Procedimientos y Análisis de datos.

Una vez de que se haya recopilado los datos de la investigación obtenida de las entrevistas a realizar, se procederá a organizarlos y procesarlos mediante el diagrama de Ishikawa y una matriz Foda.

Los resultados que se obtendrán a partir de dichas técnicas, serán la base para el análisis e interpretación con los cuales se le dará respuesta a los objetivos planeados en la investigación.

Según **Ackoff (2004).** Señala que un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados. Por lo tanto, un sistema es una entidad que se compone de al menos de dos elementos y al menos otro de los elementos del conjunto

Procedimiento Metodológico.

La información será procesada de acuerdo a los requerimientos de los objetivos específicos:

1. Identificar los principales problemas del proceso y se plantearán propuestas para su eliminación y mejora de los procesos de entrega de los listados SISDEM.

2. Se evaluarán las propuestas y se elaborará un plan de mejoras que permita optimizar los procesos y reducir los tiempos de entrega de los listados SISDEM.

3. Se recolectará todos los aspectos negativos realizando una tormenta de ideas donde se lograra visualizar en la plataforma los tiempos de espera, para luego plasmarlos en un diagrama de causa y efecto el cual nos indicará las causas por el cual existe el problema.

4. Luego de este estudio nos permitirá visualizar las debilidades, las carencias y las fallas que existen, para luego determinar las posibles soluciones para optimizar la eficiencia del sistema.

5. La Preparación del diagnostico de la situación actual de la plataforma SISDEM.

6. Realización de encuestas al personal que labora en el departamento de RRLL, con el objetivo de conocer las impresiones y expectativas sobre la plataforma SISDEM.

7. Estudio del marco legal de la convención colectiva petrolera CCP.

8. Finalmente se hará la entrega y presentación formal del plan de mejoras para la optimización de los tiempos de contratación en el departamento de relaciones laborales, así como el informe.

CAPÍTULO V.

SITUACIÓN ACTUAL.

El presente capítulo muestra la situación actual del departamento de RRLL División Junín con respecto a la entrega tardía del personal a las contratistas que laboran para PDVSA.

Situación actual de la entrega de los listados SISDEM a las contratistas:

En la actualidad PDVSA cuenta con un sistema o plataforma llamado SISDEM, el cual sirve como medio de captación de personal de distintas clasificaciones, estas se encuentran en el anexo 1 de La CCP 2013-2015 para poder ser amparado por el departamento de RRLL y así gozar de todos los beneficios que son contemplado en ella.

Existe un proceso administrativo interno de PDVSA por el cual deben pasar cada uno de los preseleccionados que son postulados para cualquier cupo de empleo temporal, estos procesos involucran a 5 departamentos o Gerencias desde que inicia el proceso hasta que este finaliza, estos son: Unidades contratantes PDVSA, dos Departamentos de RRLL; CAIC Y SISDEM, Gerencia de PCP; Asuntos Internos y por ultimo Asuntos Públicos. Cada uno de estos Departamentos tiene sus procesos y políticas internas donde tienen tiempos estipulados para realizar la evaluación.

Después de ingresar el personal al sistema esta información es enviada al departamento SISDEM para que este se encargue de realizar la respectiva selección del personal el cual el orden de selección es aleatoriamente, solo se insertara el número de trabajadores que se necesitará según el cargo y número de obra el cual el sistema automáticamente arrojará nombre y apellido, número de cédula, cargo o clasificación, fecha de inicio de obra y fecha fin.

Luego de tener una lista de nombres con números de obras, empresas y cargos el analista SISDEM realizará un memo de verificación el cual será enviado al departamento PCP (prevención y control de pérdidas). Este se encargará de chequear cada una de estas personas encontradas en el memo y

dictaminarán si dicha persona se encuentra apta o no apta para ser ingresado a la contratista.

Las políticas internas de PDVSA establecen un plazo no mayor a 15 días para la entrega del personal SISDEM a la contratista, las gerencia involucradas en el proceso han venido presentando problemas y retrasos a la hora de hacer el proceso que le corresponde a cada departamento retrasando el proceso de entrega de personal.

La entrega tardía del personal sisdem a las contratistas desencadenan un conjunto de problemas los cuales afectan directamente a la industria petrolera ya que todo el personal que es entregado a las empresas es para que estos realicen trabajos puntuales y al no ser entregado a tiempo se retrazan las obras que tienen tiempos estimados para su realización.

A continuación se realizará un diagrama de PARETO para así mostrar gráficamente que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos muy importantes, y así se facilitar el diagnóstico de la situación actual.

En casi todos los problemas se cumple la regla de que unas pocas causas son responsables de la mayoría de los efectos en una relación muy aproximada al 20% - 80%. Para validar estos resultados en forma cuantitativa el autor tuvo la necesidad de apoyarse bajo el principio de Pareto para establecer la variabilidad del proceso analítico; el cual indica que el 20% de las causas originan el 80% de los problemas. (Ver tabla 3) y (Gráfico 5).

Se realizo una tabla basada en un conjunto de causas, las cuales se encuentran inmersas al proceso, estas tendrán una ponderación en la escala del 1 al 100 para determinar las desviaciones que retrasa al mismo, estos valores de las frecuencias se le asignan dándoles mayores valores a las causas que hacen que dicho proceso sea retrasado.

N°	CAUSAS	FRECUENCIA	FRECUENCIA ACUMULADO	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA
1	Carga de obras tardías en sistema	80	80	14,62522852	14,62522852
2	Un solo analista para verificación	75	155	13,71115174	28,33638026
3	Tiempo de verificación prolongado	67	147	12,24862888	40,58500914
4	El personal preseleccionado pasa por varios procedimientos	62	142	11,3345521	51,91956124
5	Demora en el trámite	54	134	9,87202925	61,79159049
6	Procesos Ingresos muy lentos	48	128	8,775137112	70,56672761
7	Tiempo de enlacé de los sistemas SICC con sisdem	40	120	7,31261426	77,87934186
5	Personal no apto PCP	36	116	6,581352834	84,4606947
8	Un solo analista sisdem	29	109	5,301645338	89,76234004
9	Sistema fuera de servicio	24	104	4,387568556	94,14990859
10	Rechazan el empleo por ser vacaciones	17	97	3,10786106	97,25776965
11	Personal ya está trabajando en otra empresa	15	95	2,742230347	100

Tabla Nº 1. Datos del diagrama de PARETO

Fuente: El autor

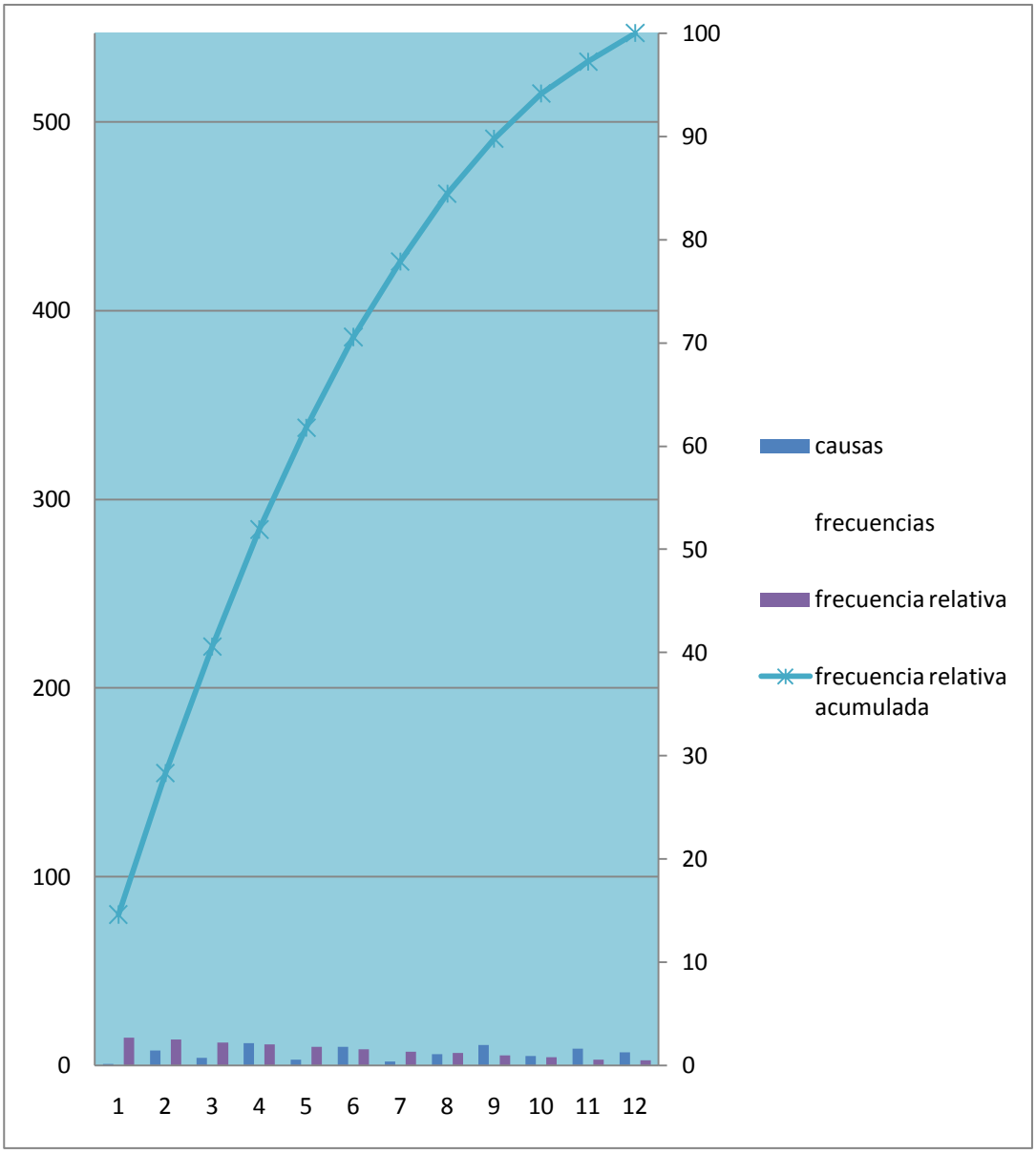


Gráfico Nº 2. Diagrama de PARETO

Fuente: El autor

Las causas que dan origen a la situación actual fueron estudiadas en el diagrama de PARETO donde se determino que no todas estas tienen el mayor peso en el problema estudiado, a medida que la curva viene en descenso se

visualiza la dificultad del problema mientras más se acerca a 0 esta es de mayor importancia en el origen del problema.

En la tabla de datos que se utilizo para realizar el diagrama de PARETO se organizaran las causas de menor a mayor para así saber cuáles son las más importantes en la raíz de problema, de la entrega tardía del personal a las contratistas. (Ver tabla N 1).

CAPÍTULO VI

ANALISIS DE RESULTADO

En el capítulo que se presenta a continuación se estudia el análisis de los resultados, las consideraciones tomadas para obtenerlos así como las recomendaciones ofrecidas para su desarrollo.

Proceso de selección de personal a trabajar.

A continuación se describirá el proceso de preselección de personal SISDEM: (Ver gráfico 5)

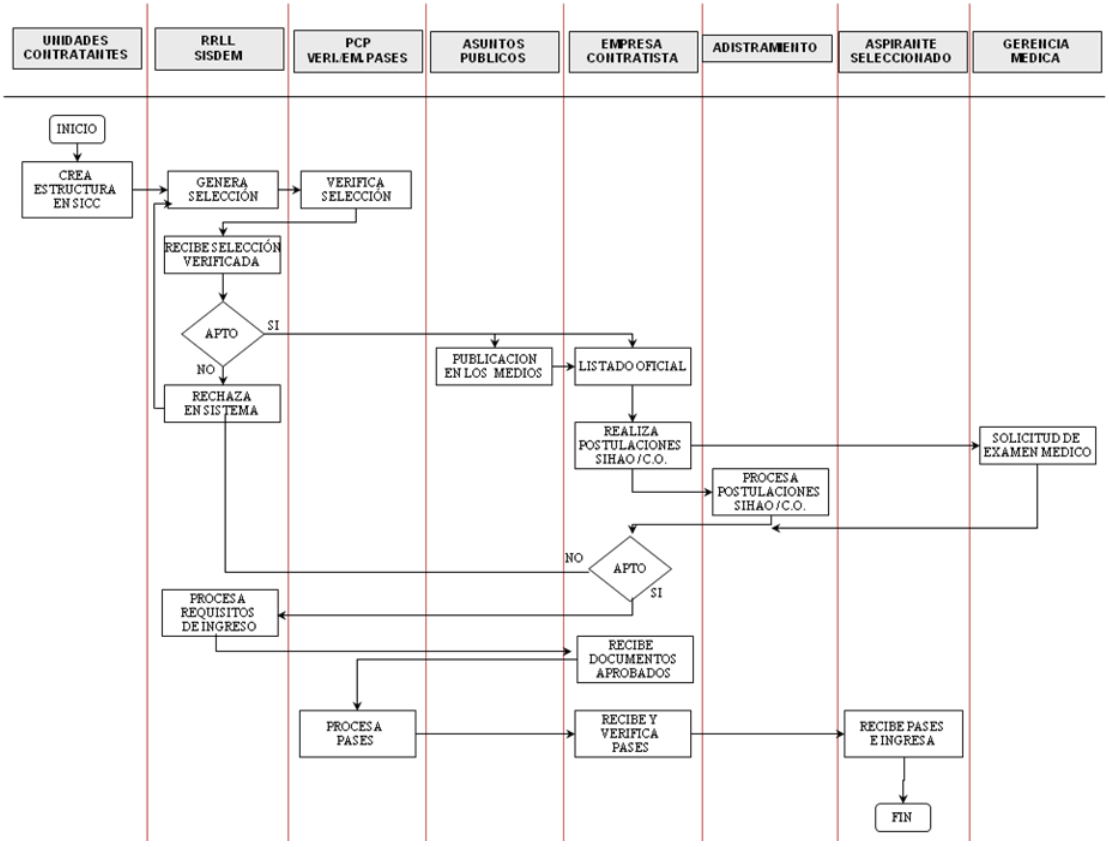


Figura Nº 6. Proceso detallado de plataforma SISDEM

Fuente: El autor

Proceso:

Inicialmente las unidades contratantes de PDVSA en conjunto con la contratista realiza una estructura labor donde especifica el número de trabajadores que solicitaran con su clasificación exacta y área operacional donde se realizará el trabajo, esta es llevada al departamento CAIC por el representante laboral de la contratista, la estructura es cargada en el sistema SICC especificando clasificación exacta, número de trabajadores y el área operacional, la misma hace enlace con el sistema SISDEM donde el analista procede a realizar la respectiva preselección del personal el cual el sistema lo arrojara automáticamente debido a que este es aleatorio, posterior a esto se carga el personal manualmente a un sistema llamado SIEV el cual lo visualizará el analista de PCP instantáneamente, este procede a la respectiva verificación del personal y cargándolo al sistema el cual lo devolverá al departamento SISDEM, Se recibe la selección de personal verificada donde existen dos opciones:

1- APTO PCP.

2- NO APTO PCP.

Si este es apto pasa al departamento de Asuntos Públicos de PDVSA para que los nombres de los postulados sean publicados por prensa y así finalmente se imprime el listado oficial el cual es firmado por el Súper Intendente de RRLL y la coordinación del Departamento SISDEM y entregado a la contratista el cual solicito el personal.

Si este es no apto PCP será rechazado en sistema SISDEM y se procederá a otra selección desde el inicio.

Evaluar el cumplimiento de las leyes de la convención colectiva petrolera (CCP).

La evaluación del cumplimiento de las leyes se realizo aplicando una encuesta a un total de cien trabajadores, tanto de la gerencia de RRLL así como también las distintas gerencias que involucran el proceso de selección de personal y

algunas personas de las empresas contratista, esta información se representara en el siguiente cuadro para posteriormente presentarlo en un grafico estadístico el cual nos dará el porcentaje exacto de la evaluación.

¿Cree usted que las leyes de la convención colectiva petrolera 2013-2015 se cumplen correctamente en la gerencia de RRLL?

AREA	NUMERO DE ENCUESTADOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
UNIDADES CONTARATANTES	20	16	4
RRLL SISDEM	20	20	
GERENCIA DE PCP	20	10	10
GERENCIA DE ASUNTOS PUBLICOS	20	15	5
EMPRESAS CONTRATISTAS	20	14	6
TOTAL	100	65	25

Tabla 2: Respuestas de personas encuestadas.

Fuente: El autor

¿Cree usted que las leyes de la convención colectiva petrolera 2013-2015 se cumplen correctamente en la gerencia de RRLL?

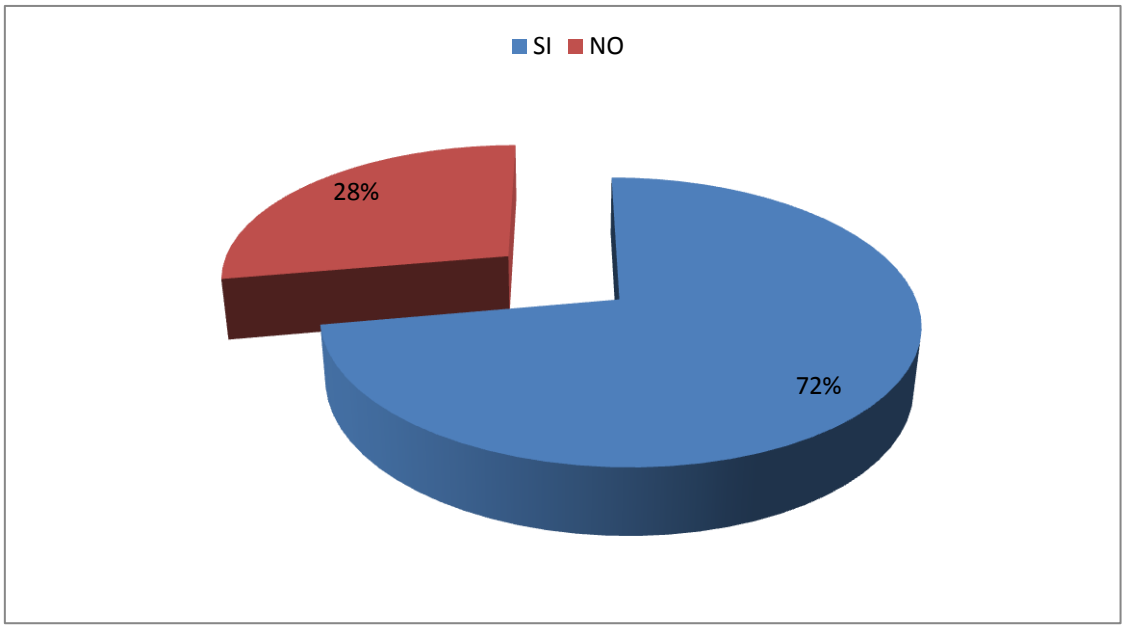


GRAFICO Nº 3 Grafico porcentual del personal encuestado.
Fuente: El autor

Del personal encuestado, se evidencia que el 72%, afirma que las leyes de convención colectiva petrolera 2013-2015 si son aplicadas correctamente, mientras que el 28% de los encuestados afirman que esta no es aplicada.

Determinar las causas que originan la entrega tardía de personal a la contratista y proponer posibilidades de mejora para la optimización de los tiempos de entrega de listado SISDEM.

El diagrama facilita el estudio de las fallas en el Departamento SISDEM y un diagrama de CAUSA y EFECTO para tocar más a fondo las principales causas que hacen que los listados del personal SISDEM sea entregado a las contratistas con retrazo.

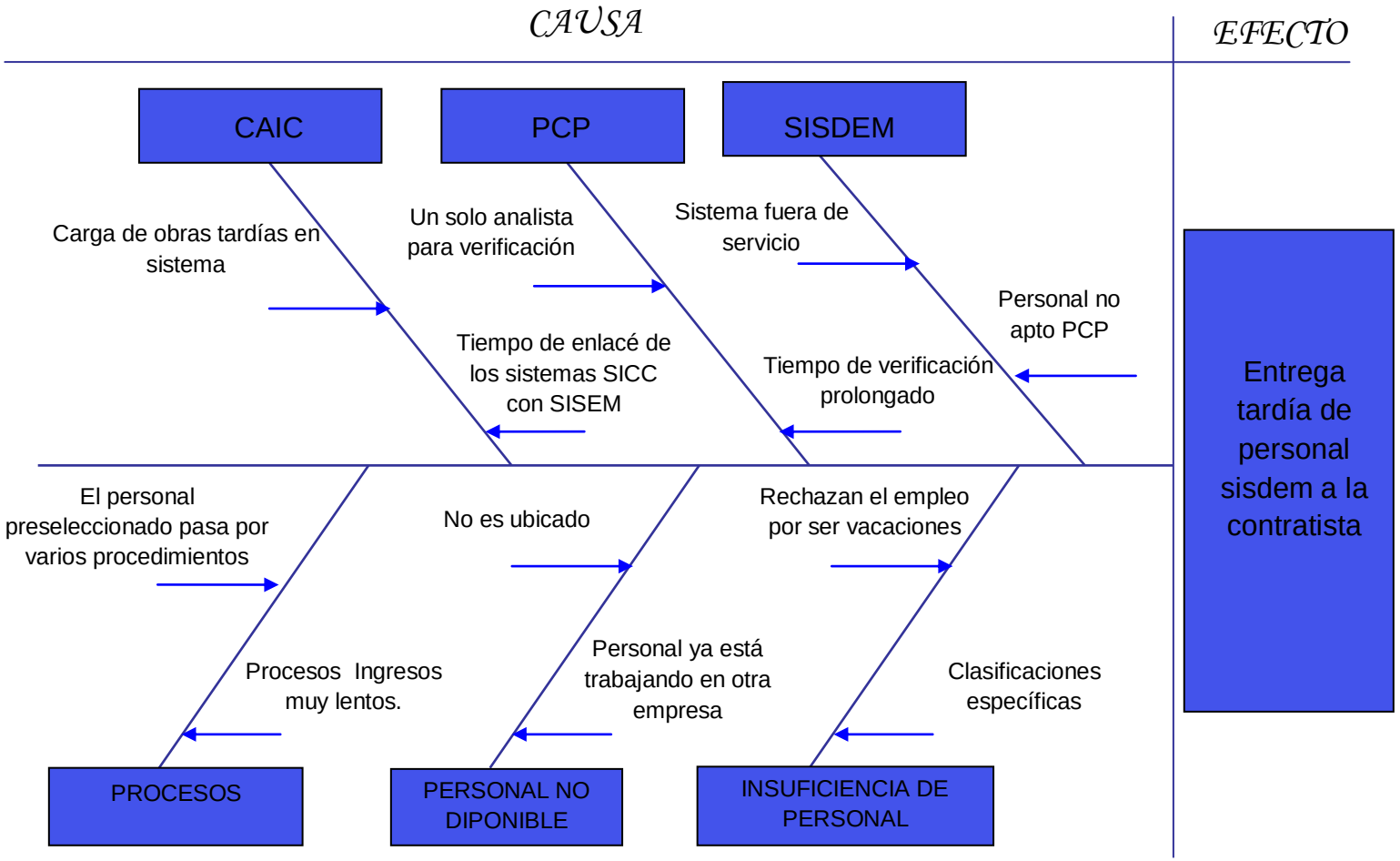


GRÁFICO Nº 4 Diagrama CAUSA-EFECTO
Fuente: El autor

El diagrama de Ishikawa nos permitió visualizar las causas más relevantes que afectan directamente al departamento y al proceso SISDEM para así determinar las carencias que allí existen, entre las principales causas estudiadas fueron:

CAUSAS

CAICE:

Carga de obras tardías:

Debido al exceso de trabajo y la falta de personal en el departamento las obras son cargadas con retrasos.

Tiempo de enlacé de los sistemas SICC-SISDEM:

El sistema de enlace SICC-SISDEM no es de inmediato, lo que hace que el proceso se retrase.

PCP:

Un solo analista para verificación:

Exceso de trabajo y falta de personal.

Tiempo de verificación prolongado:

El tiempo de verificación es largo debido a que después de ser verificado el Personal por todos los sistemas este debe ser cargado a un sistema interno de PDVSA.

SISDEM:

Sistema fuera de servicio:

El sistema SISDEM trabaja con un servidor de internet de PDVSA el cual el servicio es de nivel muy bajo lo que hace que el sistema se caiga y se paralice el proceso.

Personal no apto PCP:

Una vez verificado el personal preseleccionado por el departamento de pcp existe una posibilidad de que este postulado este no apto debido a causas tales como:

1- Solicitado por SIPOL.

2- Numero de cedula herrado.

3- Nombres no coinciden con cedula.

4- Postulado fallecido.

5- La información del sistema SISDEM no coincide con la información del sistema de PCP.

PROCESOS:

El personal preseleccionado pasa por varios procedimientos:

Después de ser preseleccionado el personal este debe ser cargado en un sistema llamado SIEV para que este pueda ser visualizado por verificación PCP, después de ser verificado por dicho departamento este debe cargarse a otro sistema para así finalmente regresarlo al departamento SISDEM.

Procesos Ingresos muy lentos:

Los procesos de ingreso a los distintos sistemas son automatizados son manuales.

PERSONAL NO DIPONIBLE:

No es ubicado:

El personal no es contactado por causas tales como:

1- Teléfono herrado.

2- El teléfono ya no le pertenece.

3- No se encuentra en la zona.

Personal ya está trabajando en otra empresa:

El personal después de que ha pasado por todo el proceso al ser llamado notifica que se encuentra laborando.

INSUFICIENCIA DE PERSONAL:

Rechazan el empleo por ser vacaciones:

En la mayoría de los casos el personal preseleccionado es postulado a vacaciones lo cual se niegan por ser periodos de tiempos muy cortos.

Clasificaciones específicas:

Cuando son clasificaciones especificas la plataforma o sistema tiene poco personal inscrito.

POSIBLES MEJORAS:

1-Cargar instantáneamente las obras en el sistema SICC y anunciar al departamento SISDEM.

2-Que los sistemas SICC-SISDEM se enlacen automáticamente.

3-Que exista un analista solo para verificación del personal SISDEM.

4-Mejorarar la plataforma de internet para que los sistema no se caigan.

5-Que el tiempo de vacaciones para el personal preseleccionado sea mínimo de 2 meses.

6-Insertar una celda en el programa de la plataforma SISDEM para al momento de seleccionar una persona le indique al analista que está verificando al usuario el número de veces y con qué contratas a trabajado esta persona durante el año en que se encuentran.

7-Colocar en el sistema parámetros de preselección, ejemplo, una persona no podrá ser preseleccionado más de 2 veces por año debido a que existen muchos usuarios inscritos con los mismos cargos y experiencia que también podrían ser seleccionados por el sistema.

8-Que exista una opción en el sistema el cual capte cuando el postulado sea seleccionado por 2da vez para que automáticamente este sea rechazado y vuelva a ser la selección para otra persona la cual no allá trabajado durante ese año.

9-Que exista por cada 5 preseleccionados del mismo cargo otro igual. Ejemplo, al momento de preseleccionar 5 obreros, que el sistema lo tome como 5 preseleccionados tipo A y tome otro automáticamente que sea un preseleccionado B, los cuales pasaran por todos los procesos administrativos de PDVSA para que al momento que la contrata los llame para laborar y no se pueda ubicar uno de estos 5 ya que exista un reemplazo que no pasara por

todo el proceso administrativo de la empresa y podrá ser entregado de inmediato a la contratista.

10-Realizar más jornadas itinerantes para que así el personal inscrito actualice todos sus datos.

Estrategias y actividades para optimizar proceso SISDEM.

Para la elaboración de la estrategia y actividades se procedió inicialmente a realizar una matriz FODA.

Elaboración de matriz FODA de la Gerencia de RRLL

A continuación se elaborara una matriz FODA para evaluar y determinar con más facilidad los contextos internos y externos de la Gerencia los cuales podremos combinar de la siguiente manera: Fortalezas - Oportunidades, Fortalezas - Amenazas, Debilidades - Oportunidades y Debilidades - Amenazas, para determinar estrategias que se puedan implementar a futuro con el fin de alcanzar los objetivos de esta investigación.

CONTEXTO INTERNO

Fortalezas (F)

- ✓ Alto nivel técnico y amplio conocimiento del negocio en cada equipo de trabajo que conforman el departamento.
- ✓ Personal profesional integrado.
- ✓ Constante interacción con todas las gerencias y comunidades.
- ✓ Estructura organizativa con base en las necesidades de información de la corporación.
- ✓ Roles y responsabilidades definidas e infundidas entre los miembros de los distintos equipos de trabajo de La Gerencia de RRLL.
- ✓ Plataforma SISDEM certificado ante PDVSA y ante las comunidades.
- ✓ Reconocida y respaldada ante la convección colectiva petrolera.

Debilidades (D)

- ✓ Incremento constante en la carga de trabajo entre los miembros del equipo de trabajo.
- ✓ Personal con poca experiencia.
- ✓ Falta de personal en los distintos departamentos o gerencias involucrados en el proceso.
- ✓ Falta de formación del personal dentro de la Gerencia de RRLL
- ✓ Falta de claves para ingresar al sistema SISDEM.
- ✓ Carga tardía de estructuras de labor de parte del departamento CAIC.

Oportunidades (O)

- ✓ Empresa miembro de una corporación dinámica.
- ✓ Formación y capacitación del personal de RRLL que permita compartir procesos y herramientas.
- ✓ Sensibilización y culturización del personal.
- ✓ El personal entregado a las contratistas es amparado por la convención colectiva petrolera.
- ✓ Contratos colectivos petroleros.
- ✓ Inicio de las obras en los tiempos estipulados.
- ✓ Beneficia a las comunidades.

Amenazas (A)

- ✓ Personal eventual en las instalaciones petroleras.
- ✓ Personal laborando de afuera de la región.
- ✓ Descontento por parte de las comunidades.
- ✓ Pérdida de credibilidad del sistema o plataforma.
- ✓ Paralización de obras por parte de comunidades.

CONTEXTO INTERNO / CONTEXTO EXTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1: Alto nivel técnico y amplio conocimiento del negocio en cada equipo de trabajo que conforman el departamento. **F2:** Personal profesional integrado. **F3** Constante interacción con todas las gerencias y comunidades. **F4:** Estructura organizativa con base en las necesidades de información de la corporación. **F5:** Roles y responsabilidades definidas e infundidas entre los miembros de los distintos equipos de trabajo de La Gerencia de RRLL. **F6**: Plataforma SISDEM certificado ante PDVSA y ante las comunidades. **F7**: Amparada y respaldada ante la convección colectiva petrolera.	D1: Incremento constante en la carga de trabajo entre los miembros del equipo de trabajo. D2: Personal con poca experiencia. D3: Falta de personal en los distintos departamentos o gerencias involucrados en el proceso. D4: Falta de formación del personal dentro de la Gerencia de RRLL D5: Falta de claves para ingresar al sistema SISDEM. D6: Carga tardía de estructuras de labor de parte del departamento CAIC.
OPORTUNIDADES	**FO**	**DO**
O1: Empresa miembro de una corporación dinámica. O2: Formación y capacitación del personal de RRLL que permita compartir procesos y herramientas. O3: Sensibilización y culturización del personal. O4: El personal entregado a las contratistas es amparado por la convención colectiva petrolera. O5: Contratos colectivos petroleros. O6: Inicio de las obras en los tiempos estipulados. O7: Beneficia a las comunidades.	**F1,O2** **F3,F4**	**D1,04** **D6,O6**
AMENAZAS	**FA**	**DA**
A1: Personal eventual en las instalaciones petroleras. A2: Personal laborando de fuera de la región. A3: Descontento por parte de las comunidades. A4: Pérdida de credibilidad del sistema o plataforma. A5: Paralización de obras por parte de comunidades.	**F6,A4** **F7,A5**	**D6,A1** **D5,A1**

TABLA Nº 3. Matriz FODA
Fuente: El autor

ESTRATÉGIAS Y ACTIVIDADES:

Estrategias para la matriz FODA.

(FO)

(F1, O2):

Debido al alto nivel técnico y amplio conocimiento del proceso SISDEM en cada equipo de trabajo, se alinean las prácticas y conocimientos adquirido para que estos sean divulgados en todas las gerencias involucradas.

(F3, O4):

Siguiendo los lineamientos de la convención colectiva petrolera se mantiene buena relación con todas las gerencias y comunidades, para así amparar a todo el personal preseleccionado por la plataforma SISDEM.

(DO)

(D1, O4):

A pesar del incremento de trabajo, el personal deberá estar en estricta formación y capacitación para así compartir las herramientas de trabajos adquiridas.

(D6, O6):

Implantar un mecanismo donde la estructura labor sea cargada al recibirla, para así acortar los tiempos de entrega del personal y las obras inicien dentro de los tiempos estipulados.

(FA)

(F6, A4):

Mantener informado de forma regular a las comunidades que la plataforma SISDEM es una herramienta, la cual ofrece beneficios de empleo gratuitamente.

(F7, A5):

Dar a conocer a todas las comunidades que esta herramienta es amparada y respaldada por la convención colectiva petrolera debida a que es conocida ante todos los representantes sindicales, y así minimizar las paralizaciones de obras por parte de estas.

(DA):

(D6, A1):

Agilizar la entrega del personal a las contratistas para que esto no incurra en iniciar las obras con personal eventual.

(D5, A1):

Incrementar el número de clave a los analistas del departamento SISDEM para agilizar la carga del personal a la plataforma y la contratista no inicie las obras con representante.

Evaluar el impacto del plan de mejoras de la plataforma SISDEM.

El impacto del plan de mejoras tiene como propósitos principal determinar los efectos deseados en el proceso al cual se aplicará; obtener una estimación cuantitativa de estos beneficios y evaluar si ellos son o no atribuibles a la intervención del proceso.

Por tal motivo el impacto se evaluará visualizando la situación real del departamento para compararla con la situaciones propuesta y así finalmente comparar amabas situaciones y poder determinar mediante un gráfico si este plan de mejora optimizará los tiempos de contratación de personal del departamento SISDEM.

A continuación se presentara un cuadro comparativo de dichas situaciones.

CAUSAS REALES	VALOR ESTIMADO	CAUSAS DE MEJORA	VALOR ESTIMADO
Carga de obras tardías	**9**	Carga de obras inmediatas	**5**
Tiempo de enlacé de los sistemas SICC-SISDEM	**4**	Tiempo de enlace del los sistemas SICC-SISDEM sea instantáneo	**2**
Un solo analista para verificación	**7**	Un analista para solo realizar verificaciones SISDEM	**3**
Tiempo de verificación prolongado	**3**	Acortar los tiempo de verificación	**1**
Sistema fuera de servicio	**2**	Mejorar la plataforma del SISDEM para que el sistema no se caiga	**1**
Personal no apto PCP	**4**	Insertar una celda con un preseleccionado B, el cual no deba pasar por el proceso inicial, si el preseleccionado A no está apto	**2**
El personal preseleccionado pasa por varios procedimientos	**6**	Automatizar los sistemas que se encuentra en cada departamento	**3**
Procesos Ingresos muy lentos	**5**	Agilizar el proceso de ingreso	**2**
No es ubicado	**5**	Jornadas itinerantes para que todas las personas del sistema actualicen constantemente sus datos	**3**
Personal ya está trabajando en otra empresa	**4**	Que el sistema indique cuando la persona ya se encuentre laborando	**3**
Rechazan el empleo por ser vacaciones	**9**	Que el tiempo de vacaciones sea de dos meses para que el personal acepte	**6**
Clasificaciones específicas	**7**	Adiestrar al personal por parte de PDVSA con clasificaciones especificas	**4**

TABLA Nº 4. Comparación de las situaciones
Fuente: El autor

Los valores estimados de las causas se manejaran siendo, en ascenso afecta el proceso y cuando estos descienden entrega beneficio al proceso.

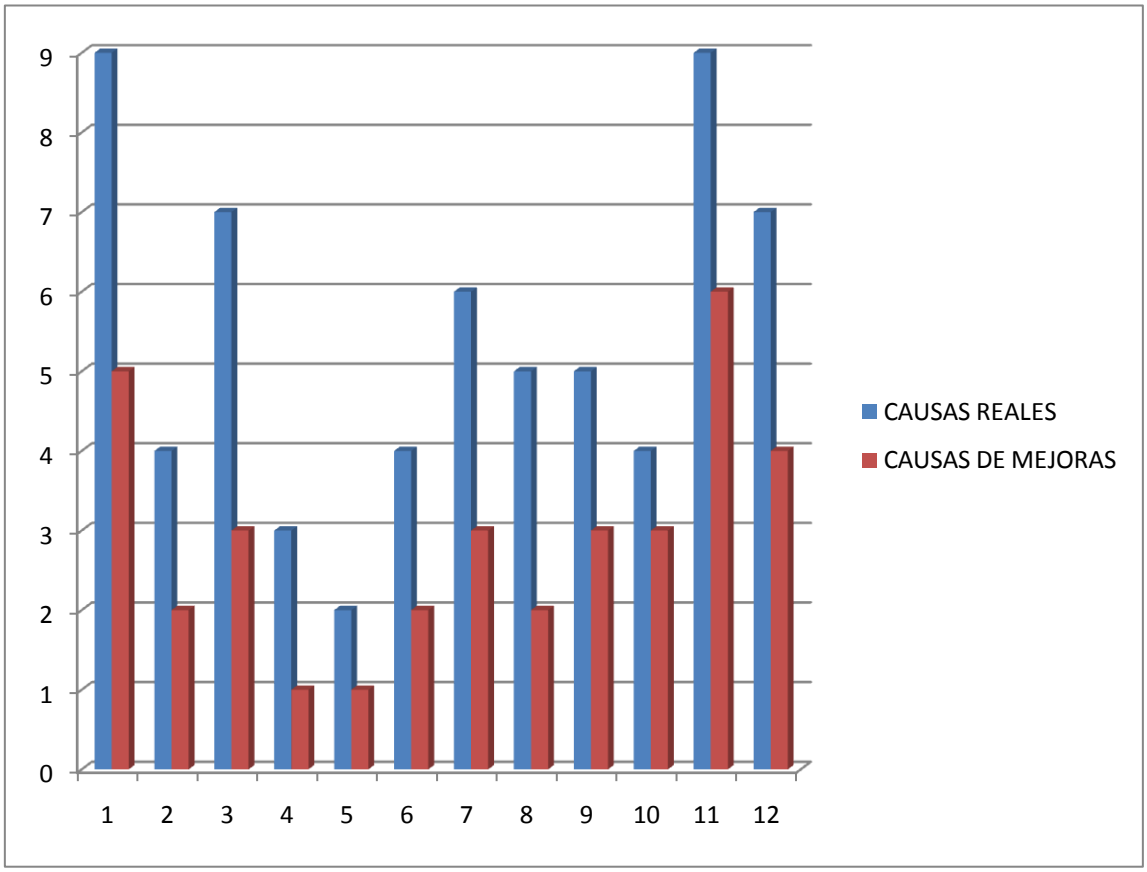


GRÁFICO Nº 5. Gráfico comparativo causas reales-causas de mejora.
Fuentes: El autor

Después de haber analizado la situación de mejora y compararla con la situación real bajo un gráfico, se puede notar que al implementar todas estas propuestas de mejora en el proceso de contratación será beneficiado con respecto a los tiempos de entrega de personal, ya que todas las mejoras propuestas son factibles en el proceso beneficiando así el personal a la laboral.

Mediante el grafico comparativo se puede evidenciar que las causas propuestas para la mejora del proceso reduce los los tiempos de entrega de los listados, ya que al implementar una mejora en cada departamento se reducirá los tiempos del recorrido administrativo de la solicitud emitida por cualquier empresa contratista, trayendo como beneficio:

1. Inicio de las obras en los tiempos establecidos por las unidades contratantes.
2. Beneficios socioeconómicos al personal preseleccionado por la plataforma.
3. Mayor credibilidad de parte de las comunidades hacia la plataforma SISDEM.
4. Las contratistas no podrán iniciar las obras con personal eventual.
5. Disminución de paralizaciones por parte de las comunidades.
6. Garantiza la igualdad de oportunidades a los aspirantes.

CONCLUSIONES.

Del análisis del estudio efectuado, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. La evaluación de la plataforma SISDEM, se planteo con el fin de detectar su situación actual para así proporcionar estrategias de mejora a dicho proceso de la plataforma.

2. El número de analistas que realiza el trabajo administrativo interno de PDVSA influye directamente en el tiempo de entrega de los listados SISDEM. Una vez que haya más analistas más rápido se realizara el trabajo y finalmente se entregaran a tiempo a las contratas.

3. Mantener informado a todas las comunidades y empresas de los procesos de la plataforma SISDEM para que haya credibilidad.

4. Trabajar con más sincronización entre los departamentos involucrados en el proceso.

5. El sistema podrá ser auditado y estima contraloría social local, regional y nacional.

6. Con la aplicación del plan de mejoras se reducirá los tiempos del proceso del personal a las contratas.

7. A reducir los tiempos todas las obras iniciaran en los tiempos establecidos por las unidades contratantes

8. el departamento de RRLL cumple rigurosamente con leyes estipuladas en Convención colectiva Petrolera.

RECOMENDACIONES.

La empresa deberá efectuar algunos cambios técnicos con el propósito de optimizar los procesos y reducir los tiempos de entregas de los listados SISDEM a las contratistas, para lo cual se hará necesario:

1. Realizar jornadas especiales más consecutivas de parte del personal de PDVSA para tener a las comunidades al tanto de todos los procesos.

2. Aumentar el número de analistas de PDVSA para que el proceso de selección de personal SISDEM sea más eficiente.

3. Hacer cumplir a cada representante de cada contratista a cabalidad todas las leyes estipuladas por la Convención Colectiva Petrolera.

4. Sancionar a todas las contratistas que no cumplan dichas leyes.

5. Adiestramiento al todo el personal de PDVSA adscrito al departamento de relaciones laborales SISDEM para que exista una mayor eficiencia en el proceso.

6. Automatizar el proceso de carga al personal a los sistemas.

7. Estar en contacto con todos los representantes de las contratistas para que estos conozcan el proceso detallado del SISDEM.

8. Realizar inspecciones de campo para visualizar el área geográfica donde se realizara la obra y el personal requerido por la empresa.

9. Tener un sistema de respaldo de internet para cuando haya falla de el mismo se pueda cargar el personal a tiempo al sistema y no ocurra retrasos en el proceso.

GLOSARIO DE TERMINOS

A

Analista: Es un profesional especializado del área de la informática, es encargado del desarrollo de aplicaciones en lo que respecta a su diseño y obtención de los algoritmos.

B

Búsqueda: Sistema informático que indica archivos almacenados en el servidor web.

C

Contrato: Es un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas o una determinada finalidad.

Contratista: Es la persona o empresa que es contratada por otra organización.

CCP: Convención Colectiva Petrolera.

CAIC: Centro de Atención Integral al Contratista.

E

Emergencias Operacionales: Son los hechos o circunstancias sobrevenidas que tienen como consecuencia la paralización o la amenaza de paralización total o parcial.

Empleo de Carácter Temporal: es para cubrir de forma temporal un puesto de trabajo de duración máxima podrá ser el tiempo que dure la obra.

Empresa: Términos referido indistintamente a PDVSA

O

Optimizar: es un verbo que designa la acción de buscar la mejor forma de hacer algo.

P

PDVSA: Petróleo De Venezuela Sociedad Anónima**.**

Petróleo: Sustancias compuesta por una mezcla de hidrocarburos, de color oscuro y olor fuerte de color negro y más ligera que el agua, que se encuentra en estado natural en yacimientos subterráneos de los estratos superiores de la corteza terrestre, du destilación fraccionada da productos de gran importancia industrial como la gasolina, queroseno, el alquitrán, y los disolventes.

Producción: Es la actividad económica que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios.

Plataforma: Es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos.

Procesos: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionados o que al interactuar juntas en los elementos de entradas los convierten en resultados

.

S

SISDEM: Sistema de Democratización de Empleo.

Sistema: Es un módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- **Arias, F. (2006). "**El Proyecto de Investigación". Introducción a La Metodología Científica (5ª. ed.). Caracas: Editorial Episteme.

- **Ackoff, R. (2004). "**Paradigma de ackoff"**.** México, Limusa.

- **Arias, F. (1999)**. "El proyecto de investigación". Editorial Episteme, Tercera Edición Caracas.

- **ACEVEDOR, R (1989),** "Técnicas de documentación e investigación". Tomo 1. Universidad Abierta Venezuela.

- **Balestrini, M (2006)** "Como Se Elabora El Proyecto De Investigación" B Consultores Asociados. Servicios Editorial Séptima Edición Caracas.

- **CONVENCIÓN COLECTIVA PETROLERA 2013-2015.**

- **HERNANDEZ, S (2000).** "Metodología de la investigación" (2ª. ed.). Editorial Mac Graw Hill. Barcelona".

- **INTRANET PETROLEO DE VENEZUELA. SA**. "web oficial interna de PDVSA". http//intranet.pdvsa.com. Consultado Abril 2014.

- **Marshall y Rossman. (1989).** http//.qualitative·research.net/fgs/. **(p.79).**

- Normas y Procedimientos para la elaboración de prácticas de trabajos.

- **Sabino C. (1987). . "**El Proceso e Investigación". Editorial Panapo, Impreso en Venezuela por Litografía Melvin.

- **Serna Gómez, Humberto (1997).** Gerencia estratégica, planificación y gestión. Teoría y metodología. Santafé Bogotá: Editorial LTDA.

- **Tamayo y Tamayo, Mario. (2003) "**El Proceso De la Investigación Científica". Editorial Limuza. Cuarta edición México**.**

- **Velázquez, M. (2000). Metodología para elaborar un proyecto de investigación. Parte I. Rev. MexNeurocien.**

ANEXOS

PAGINA DE INICIO PARA INGRESAR AL SISTEMA SISDEM

PANTALLA INICIAL DEL SISTEMA

CLAVE ANALISTA

EDICIÓN DE LA PERSONA INCRISTA EN EL SISDEM

DATOS PERSONALES

Cédula de Identidad	25487555
Primer Apellido	FARFAN
Segundo Apellido	PEREZ
Primer Nombre	ALBERTO
Segundo Nombre	JOSE
Fecha de Nacimiento	14/08/1990
País de Nacimiento	Venezuela
Nacionalidad	Venezolana
Sexo	MASCULINO
Estado Civil	SOLTERO
Nivel de Instrucción	PRIMARIA
Carga Familiar	2
Misión a la que Pertenece	Ninguna
Sabe Nadar	SI
Formacion	NO
Indicador Apto	
Indicador No Apto PCP	-----
Indicador No Apto Médico	-----
Tiempo de Suspensión	
Tipo de Tiempo	
Status	
Condición	DISPONIBLE

DIRECCION DE HABITACION

Estado	Anzoategui
Municipio	Municipio José Gregorio Monagas
Ciudad	Mapire
Localidad	MAPIRE
Número de Teléfono 1	2835156033
Número de Teléfono 2	
Calle/Avenida	CALE PPAL
Urbanización	MAPIRE
Edificio	
Casa/Apartamento	
Piso	
Zona Postal	6001

ULTIMO EMPLEO

Fecha de Egreso	
Estado	
Municipio	
Ciudad	
Nombre de la Empresa	
Número de Teléfono	
Calle/Avenida	
Urbanización	
Edificio	
Oficina	
Piso	
Zona Postal	

CARGO AL QUE ASPIRA

Actividad Económica ACTIVIDAD PETROLERA

Cargo Principal

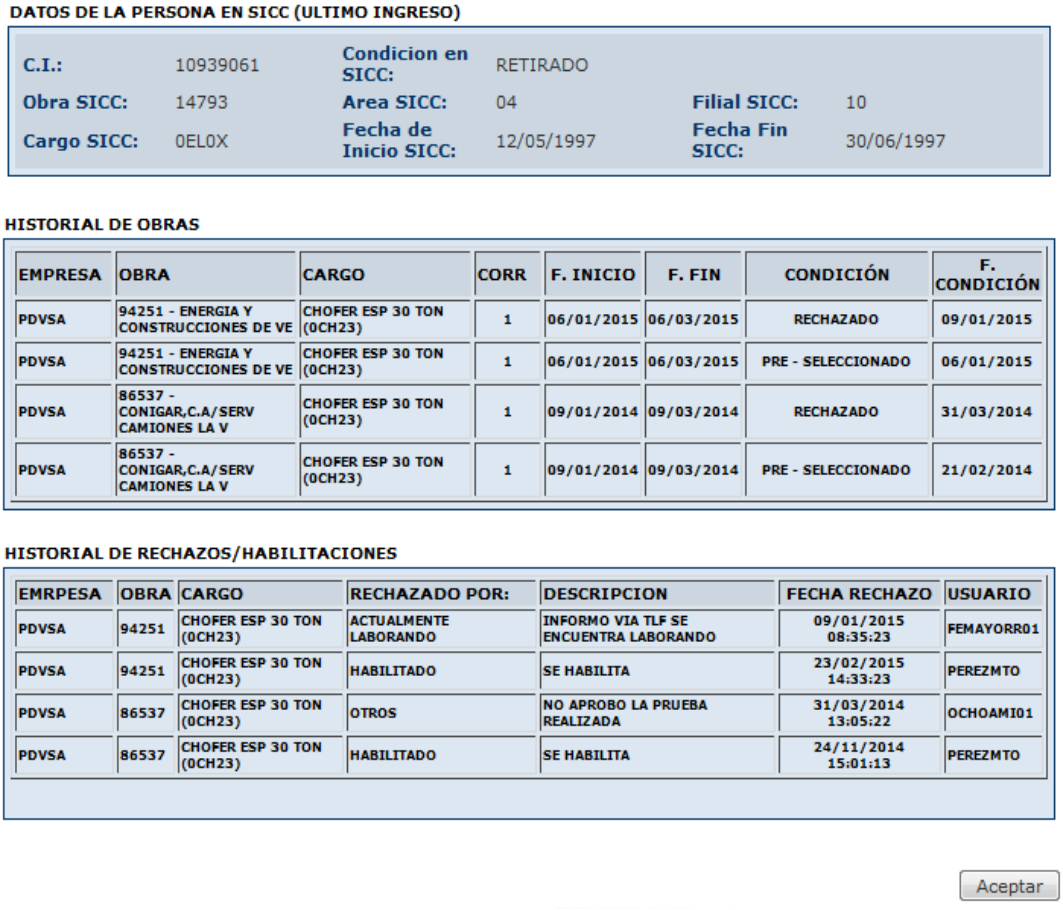
Cargo SOLDADOR AYUDANTE (0SO0X) **Años de experiencia** 2

Cargo Secundario

Cargo OPER. DE EQUIPOS CAMIONES DE VACIO (0PACV) **Años de experiencia** 2

Editar Volver

PANTALLA PRINCIPAL DE EDICION DE DATOSDE ASPIRATNE



DATOS DE LA PERSONA EN SICC (ULTIMO INGRESO)

C.I.:	10939061	Condicion en SICC:	RETIRADO		
Obra SICC:	14793	Area SICC:	04	Filial SICC:	10
Cargo SICC:	0EL0X	Fecha de Inicio SICC:	12/05/1997	Fecha Fin SICC:	30/06/1997

HISTORIAL DE OBRAS

EMPRESA	OBRA	CARGO	CORR	F. INICIO	F. FIN	CONDICIÓN	F. CONDICIÓN
PDVSA	94251 - ENERGIA Y CONSTRUCCIONES DE VE	CHOFER ESP 30 TON (0CH23)	1	06/01/2015	06/03/2015	RECHAZADO	09/01/2015
PDVSA	94251 - ENERGIA Y CONSTRUCCIONES DE VE	CHOFER ESP 30 TON (0CH23)	1	06/01/2015	06/03/2015	PRE - SELECCIONADO	06/01/2015
PDVSA	86537 - CONIGAR,C.A/SERV CAMIONES LA V	CHOFER ESP 30 TON (0CH23)	1	09/01/2014	09/03/2014	RECHAZADO	31/03/2014
PDVSA	86537 - CONIGAR,C.A/SERV CAMIONES LA V	CHOFER ESP 30 TON (0CH23)	1	09/01/2014	09/03/2014	PRE - SELECCIONADO	21/02/2014

HISTORIAL DE RECHAZOS/HABILITACIONES

EMRPESA	OBRA	CARGO	RECHAZADO POR:	DESCRIPCION	FECHA RECHAZO	USUARIO
PDVSA	94251	CHOFER ESP 30 TON (0CH23)	ACTUALMENTE LABORANDO	INFORMO VIA TLF SE ENCUENTRA LABORANDO	09/01/2015 08:35:23	FEMAYORR01
PDVSA	94251	CHOFER ESP 30 TON (0CH23)	HABILITADO	SE HABILITA	23/02/2015 14:33:23	PEREZMTO
PDVSA	86537	CHOFER ESP 30 TON (0CH23)	OTROS	NO APROBO LA PRUEBA REALIZADA	31/03/2014 13:05:22	OCHOAMI01
PDVSA	86537	CHOFER ESP 30 TON (0CH23)	HABILITADO	SE HABILITA	24/11/2014 15:01:13	PEREZMTO

Aceptar

PANTALLA PRINCIPAL PARA VERIFICAR ASPIRANTE.