



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**ANÁLISIS DEL CONFLICTO LABORAL POR LA DISCUSIÓN DEL  
CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN UNA EMPRESA  
MULTINACIONAL DEDICADA A LA FABRICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y  
VENTAS DE PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL**

Autoras:  
Bueno, Frida  
Flores, Aura  
Vargas, Almileidy

Bárbula, julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**ANÁLISIS DEL CONFLICTO LABORAL POR LA DISCUSIÓN DEL  
CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN UNA EMPRESA  
MULTINACIONAL DEDICADA A LA FABRICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y  
VENTAS DE PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL**

**Tutora:** Pernía Hoyo Nuvia

**Línea de Investigación:** Relaciones Laborales

Autoras:  
Bueno, Frida  
C.I. 20.335.733  
Flores, Aura  
C.I. 17.679.045  
Vargas, Almileidy  
C.I. 17.478.697

Bárbula, julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



## CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ANÁLISIS DEL CONFLICTO LABORAL POR LA DISCUSIÓN DEL  
CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN UNA EMPRESA  
MULTINACIONAL DEDICADA A LA FABRICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y  
VENTAS DE PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL**

**Tutora:** Prof. Pernia Hoyo Nuvia

**Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Por: Pernia Hoyo Nuvia  
C.I.: 12.772.595**

Bárbula, julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



Por medio de la presente, se hace constar que el Trabajo de Grado titulado: **ANÁLISIS DEL CONFLICTO LABORAL POR LA DISCUSIÓN DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN UNA EMPRESA MULTINACIONAL DEDICADA A LA FABRICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL**. PERÍODO: 1-2015 presentado por las Bachilleres: Bueno, Frida titular de la cédula de identidad C.I. 20.335.733; Flores, Aura titular de la cédula de identidad C.I. 17.679.045; Vargas, Almileidy titular de la cédula de identidad C.I. 17.478.697, se ha hecho bajo el debido seguimiento y revisión.

Profesora: Pernía Hoyo Nuvia

C.I.: 12.772.595

---

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios por haberme dado las fuerzas para terminar esta meta, darme salud y a los míos también, por estar siempre a mi lado llenándome de personas y situaciones buenas.*

*A mi padre que desde el cielo vela por todos mis pasos, mis sueños, mis metas y mis logros, que feliz está de todo lo bueno que ocurre en mi vida y que fue el motor de arranque para esta meta cumplida, te extraño.*

*A mi madre, que gracias a sus atenciones y cuidados pude cumplir este sueño, por sus consejos y por nunca dejarme caer y recordarme siempre lo valiosa que soy, te amo.*

*A mis hermanos Erick, Ericka, Gregorio, Arturo y Paola que orgullosos están de mí.*

*A mi hermoso novio Alfonso por darme todo el apoyo que he necesitado durante todos estos años, por demostrarme todo el amor y la paciencia que en momentos de duros me ha dado, esto es para los dos y para nuestra futura familia.*

*A mis sobrinos Leonardo, Joaquín, Vanessa, Astrid, Solange, Valentina, Camila, Sofía, Luhana y Victoria, les dedico mi tesis para que les sirva de inspiración y tomen de ejemplo que cuando se quiere se puede, que persigan sus sueños y no desistan jamás, los adoro.*

*Frida*

## AGRADECIMIENTOS

*Primeramente le doy gracias a Dios por haberme guiado y acompañado en este largo recorrido, por estar conmigo en todo momento, iluminar mi mente y fortalecer mi corazón en momentos fuertes de mi vida, ya que sin Dios no somos nada.*

*Mi madre María Rosa Tovar por creer siempre en mí y quien sin dudarlo me ha apoyado de manera incondicional durante toda mi vida sin solicitar nada a cambio.*

*Mi padre José Manuel Flores quien siempre me ha brindado su apoyo al ingresar a la Universidad de Carabobo, por el sacrificio eterno que ha dado para brindarme su respaldo en el curso de mi vida y me dio sus consejos para llevarlos conmigo por siempre.*

*Aura*

## AGRADECIMIENTOS

*Primeramente quiero agradecerle a Dios que siempre me ha dado fuerzas en mi vida y que a pesar de todos los tropiezos que se me han presentado a lo largo de este camino me he levantado y seguido adelante.*

*A mi madre que estuvo desde que me trajo al mundo apoyándome y dándome consejos para ser la mujer que hoy en día soy. Gracias a sus valores, cariño y paciencia no me he rendido ante ninguna dificultad.*

*A mi abuela hermosa que con su sabiduría me ha dado los mejores consejos en mi vida y siempre ha confiado en mí y ha estado orgullosa de cada meta que he logrado.*

*A mi novio bello que ha estado conmigo en todo momento, con su amor me ha demostrado lo orgulloso que está de mí y me ha apoyado para que cumpla mi meta con fortaleza y dedicación.*

*Almileidy*



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



## **ANÁLISIS DEL CONFLICTO LABORAL POR LA DISCUSIÓN DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN UNA EMPRESA MULTINACIONAL DEDICADA A LA FABRICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL**

**Autoras:** Bueno, Frida; Flores, Aura y Vargas, Almileidy

**Tutora:** Prof. Pernía Hoyo Nuvia

**Fecha:** julio, 2015.

### **RESUMEN**

Las convenciones colectivas, son la fuente del derecho que rige las relaciones de trabajo, de ellas depende de qué manera el patrono remunerara al empleado, cuales serán las condiciones de trabajo generales y que beneficios sindicales existirán, entre otras cosas, por eso su gran importancia; este pacto nace de convenio que llega a existir entre dos partes con intereses que pueden llegar a ser muy diferentes en ocasiones, por lo cual, muchas veces se pueden originar conflictos laborales en modo de ejercer presión por parte de los trabajadores para alcanzar acuerdos beneficiosos para ellos. Específicamente en una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, se viene suscitando una larga negociación del convenio colectivo que ha traído como consecuencia el conflicto laboral, en este sentido las investigadoras se propusieron estudiar el conflicto laboral por la discusión del contrato colectivo en la empresa; con la finalidad de analizar el conflicto laboral por la discusión del contrato colectivo de trabajo de la empresa. Para ello se empleó una metodología enmarcada en una investigación de tipo descriptiva con la modalidad no experimental de campo; para la cual se calculó una muestra de 69 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta mediante el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Llegando a la conclusión que un gran número de trabajadores se mantienen en conflicto con la organización, producto principalmente por los retardos en los acuerdos referentes a los salarios; así mismo se estableció que los beneficios sindicales representan un obstáculo para avanzar en las negociaciones, dada la lucha de poderes entre al sindicato y la empresa.

**Palabras Clave:** Convención Colectiva, Conflicto Laboral, Negociaciones Colectivas, Empresa Transnacional.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**Authors:** Bueno, Frida; Flores, Aura y Vargas, Almileidy  
**Tutor:** Prof. Pernía Hoyo Nuvia  
**Date:** july, 2015.

### ABSTRACT

Collective agreements, are the source of the law governing labor relations, so they depend on the employer to remunerate the employee, which will be the general working conditions and union rights exist, among other things, so its importance; This agreement stems from agreement comes into existence between two very different parties with interests that can sometimes become, therefore, often labor disputes can arise in way of exercising pressure from workers to reach agreements beneficial to them. Specifically in a multinational company engaged in the manufacture, distribution and sale of personal hygiene products, It has been raising a long collective bargaining agreement that has resulted in a labor dispute, in this sense the researchers set out to study the labor dispute by discussion of the collective agreement in the company; in order to analyze the labor dispute by discussion of the collective agreement of the company. For this a methodology framed in a descriptive research with no experimental method was employed field; for which a sample of 69 workers who were given a survey by questionnaire and data collection instrument was calculated. Concluding that many workers remain in conflict with the organization, mainly due to delays in agreements relating to wages; and it was established that trade union rights are an obstacle to progress in the negotiations, given the power struggle between the union and the company.

**Keywords:** Collective Agreements, Labor Conflict, Collective Bargaining, Transnational Company.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimientos.....	v
Resumen.....	vii
Índice de Cuadros.....	xii
Índice de Gráficos.....	xiii
Introducción.....	14
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	17
Objetivos de la Investigación.....	25
Objetivo General.....	25
Objetivos Específicos.....	25
Justificación de la Investigación.....	25
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes.....	27
Referente Teórico.....	34
Teoría de la Conflictividad Laboral.....	34
Bases Teóricas.....	36
Conflictos.....	37
Conflictos Laborales.....	39
Causas y Tipos de Conflictos Laborales.....	40
Manejo de Conflictos.....	42
Negociaciones Colectivas.....	42
Sindicato.....	45
Contrato Colectivo de Trabajo.....	46
Bases Legales.....	49
Definición de Términos Básicos.....	54
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de la Investigación.....	56
Tipo de Investigación.....	56
Estrategia Metodológica.....	57
Colectivo a Investigar.....	61
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	62

Validez y Confiabilidad del Instrumento	64
---	----

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Conflicto Laboral.....	66
Expectativas de los Trabajadores.....	75
Aspectos Generales de la Discusión del Contrato Colectivo.....	83
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>89</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>93</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS.....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>99</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Nº CUADRO</b>	<b>Pág.</b>
1. Cuadro Técnico Metodológico.....	58
1. Cuadro Técnico Metodológico (Cont.) .....	59
1. Cuadro Técnico Metodológico (Cont.) .....	60
2. Consideraciones acerca de las expectativas económicas de los trabajadores y las propuestas para la nueva contratación colectiva...	75
3. Consideraciones acerca de las expectativas sociales de los trabajadores y las propuestas para la nueva contratación colectiva...	81
4. Condiciones normativas causantes de los desacuerdos entre el sindicato de trabajadores y la empresa transnacional.....	84
5. Condiciones obligacionales causantes de los desacuerdos entre el sindicato de trabajadores y la empresa transnacional.....	86

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Nº GRÁFICA</b>	<b>Pág.</b>
1. Relación con los Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos.....	66
2. Relación con los miembros del sindicato de trabajadores.....	67
3. Formas de Comunicación Empleadas por el Departamento de RRHH.....	68
4. Formas de Comunicación Empleadas por el Sindicato de Trabajadores.....	69
5. Tiempo Efectivo para la Negociación.....	71
6. Disposición del Departamento de RRHH para Negociar.....	72
7. Disposición del Sindicato para Negociar.....	73
8. Exceptivas Económicas y Propuestas de la Empresa.....	75
9. Exceptivas Sociales y Propuestas de la Empresa.....	81
10. Condiciones Normativas Causantes de Desacuerdos.....	84
11. Condiciones Obligatorias Causantes de Desacuerdos.....	87

## INTRODUCCIÓN

Las negociaciones colectivas no siempre se enmarcan en reuniones cortas y cordiales, con frecuencia es común observar cómo se generan conflictos entre las partes que mantienen intereses en la resolución de las convenciones colectivas, estos conflictos pueden aparecer como mecanismo para impulsar las negociaciones o como presión para alcanzar los objetivos de algunas de las partes, en la historia las organizaciones sindicales han promovido el conflicto laboral en función de lograr metas que mejoren las condiciones laborales de los trabajadores; por otro lado también la manera en que se llevan las negociaciones laborales o lo que pretende la empresa pueden motivar a los trabajadores a entrar en conflicto con las organizaciones.

Este último, parece ser el caso en una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo, donde existe en la actualidad un largo proceso de negociaciones, que ha derivado en un conflicto laboral que está perjudicando a la empresa tanto como a los trabajadores y las trabajadoras, por esta razón las investigadoras pusieron interés en la situación observada.

En este sentido se propusieron dedicar este trabajo al análisis de la situación actual de la empresa multinacional dedicada a la fabricación de productos para el aseo personal, con respecto a las negociaciones del contrato colectivo vigente y su influencia en el conflicto laboral existente, con la finalidad de establecer qué manera se llevan a cabo negociaciones, indagar sobre las expectativas de los trabajadores, cuáles son sus principales características y las causas primordiales, del desacuerdo entre el sindicato de los trabajadores y el patrono.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos:

**Capítulo I:** Se plantea el problema de manera objetiva, tratando de visualizar cual es la situación actual de la empresa con respecto a las negociación para el contrato colectivo y la existencia del conflicto laboral; también se presenta una serie de interrogantes que sirven de orientación para el desarrollo de la investigación; se formulan los objetivos generales y específicos del estudio; y adicionalmente se justifica la investigación.

**Capítulo II:** Se hace referencia a los antecedentes de la investigación, que comprenden un conjunto del trabajo de grado que guardan relación con el presente trabajo; así mismo, comprende dos referentes teóricos que cumplen la función de direccionar la investigación y enmarcar el estudio bajo la teoría de la conflictividad laboral; conjuntamente con, las bases desarrolladas que permiten fundamentar el conocimiento que el investigador pone en práctica para la realización del estudio, proveniente de elementos teóricos planteados por diferentes autores; adicionalmente de las bases legales, las cuales en su conjunto, conllevan a la formulación del marco conceptual; y finalmente la definición de los términos básicos que se utilizan durante toda la investigación.

**Capítulo III:** Se refiere al tipo de investigación, aplicando para ello una metodología avanzada en un modelo de investigación descriptiva y con un diseño de campo; indicando también la técnica para la recolección de la información, la población y la muestra a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos. En esta fase además, se presentó la operacionalización de las variables con la finalidad de alcanzar los objetivos específicos planteados.

**Capítulo IV:** Consta de la presentación y el análisis de los resultados, en el cual se interpreta y analiza la información recabada, que arroja el método de investigación utilizado; abordando los tres objetivos específicos planteados, mediante su descomposición en unidades más sencillas, como variables, indicadores e ítems; para por último, presentar las conclusiones y recomendaciones que arroja la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

A finales del siglo XVIII con la aparición de la revolución industrial, se iniciaron también las relaciones de trabajo colectivas, entonces las empresa comenzaron a tener varios trabajadores a su cargo; en el principio las organizaciones mantenían una hegemonía de poder sobre sus trabajadores y trabajadoras, que generalmente aceptaban condiciones de trabajo deplorables y sueldos bastante bajos, procurados por el ente empleador que tenía como principal objetivo maximizar sus beneficios.

En consecuencia, a finales del siglo XIX comenzó un movimiento internacional a favor de la lucha de los trabajadores, que buscaban principalmente reivindicaciones justas y mejores condiciones de trabajo, a partir de entonces se instauraron organismos internacionales con la finalidad de velar por los derechos de los trabajadores, tal es el caso de la Asociación Internacional de los Trabajadores (AIT) o Primera Internacional, seguido más adelante de asociaciones e instituciones regionales y nacionales.

En este sentido, todo el movimiento laboral de carácter mundial que tuvo como punto de partida la Europa occidental, fue impulsado por la unión de los trabajadores en grupos organizados, inicialmente, se unieron para reclamar derechos a una empresa y posteriormente a grupos industriales, de esta manera alcanzaron un poderoso método de persuasión ante los empleadores quienes necesitaban de su mano de obra.

Entonces, se puede decir que ese fue el origen de los sindicatos o la organización sindical, que según el Diccionario Jurídico de Derecho Laboral (1983:347), es “la asociación de trabajadores constituida para unirse íntimamente con el objeto de defender sus derechos laborales y la conquista de nuevos”; por lo cual, se puede ubicar a la organización sindical o sindicato como el ente constituido por trabajadores que tienen como principal finalidad atender sus necesidades y emprender los reclamos necesarios para lograr los beneficios requeridos.

A este respecto, en muchos casos las exigencias de los trabajadores - que finalmente son canalizadas por las organizaciones sindicales - no siempre son aceptadas de la mejor manera por los organismos empleadores, ocasionándose más allá de las negociaciones colectivas una lucha de poderes, que puede decantar en un conflicto laboral, según Pérez citado por Ojeda (2006:89), los conflictos laborales son “todas aquellas fricciones que pueden producirse en las relaciones de trabajo, aclarando que pueden manifestarse desde un paro de masa que pone en peligro la vida de una colectividad o la producción, hasta la más leve controversia”.

Por tal razón, las relaciones de trabajo no siempre se desarrollan en un ambiente de normalidad, en cambio frecuentemente suelen aparecer conflictos denominados laborales o de trabajo, los cuales se clasifican en individuales o colectivos y surgen por un desacuerdo entre dos o más partes. Esta situación es entendible, ya que el conflicto tiene una presencia constante en cualquier contexto en el que hay diferentes unidades; estas pueden ser personas, grupos, departamentos, entre otros.

De lo antes expuesto se deriva la noción, de que todos alguna vez han estado incluidos en un conflicto, a la vez que dificulta el establecimiento de

una definición unitaria para todo los tipos de conflictos. Actualmente se considera que el conflicto es inevitable y no necesariamente negativo; también se considera que las variables individuales tienen un peso mucho menor que las situacionales y, en cualquier caso, están mediatizadas por ellas; por lo que se busca que el conflicto se desarrolle de manera que se maximicen sus efectos beneficiosos.

Sin embargo, los conflictos pueden seguir cursos destructivos y generar círculos viciosos que perpetúan relaciones antagónicas u hostiles, pero también puede tener aspecto funcionalmente positivos, dado que evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social, ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales, a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir mejores relaciones y más duraderas, además de ayudar a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.

Retomando la idea de los conflictos laborales, es importante tener en cuenta el carácter opuesto de los intereses de los protagonistas del proceso productivo, reconociendo los esfuerzos que han realizado los patronos y los trabajadores a través del diálogo o las negociaciones colectivas para cambiar paulatinamente los paradigmas o formas violentas en las que se manifiestan o solucionan, obteniendo el alcance de las metas que tengan ambas partes.

Por lo tanto, cuando las condiciones de trabajo se deterioran, en el seno de la empresa puede desencadenarse un conflicto laboral, el cual, se puede entender como una disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y trabajadores, estos pueden ser de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado.

Por consiguiente, la cantidad de conflictos que puedan surgir en una organización, van a depender de las condiciones laborales en las que estén inmersos sus miembros, mirándolo siempre desde el punto de vista de las relaciones de trabajo, siendo mayores cuantas más diferencias existan en el conjunto.

En este sentido, la exteriorización de los conflictos se considera uno de los aspectos a tener presente siempre que se pretenda buscar una posible solución al problema, ya que si se desconoce su existencia difícilmente se podrá afrontar; es importante que los conflictos sean concretos, es decir que no se planteen problemas que tengan como base aspectos demasiado generales. Ante todo lo antes mencionado, se propone con el objetivo de establecer una negociación ante los representantes del órgano empleador, en procura de alcanzar la solución, la figura de las organizaciones sindicales.

En caso de desacuerdo, mas allá de las negociaciones colectivas, en algunos países resulta obligatoria la sumisión del conflicto a un procedimiento de solución extrajudicial con carácter previo a la interposición de una demanda judicial. De esta manera, Williams y Keith (2008:613), afirma que “la negociación colectiva es el proceso por medio del cual los representantes de la administración y del sindicato se reúnen para negociar un contrato colectivo”; en pocas palabras quiere decir, que, es el momento en que ambas partes se reúnen para establecer reformas en pro de nuevos beneficios contractuales.

Asi mismo, la finalidad de la negociación es llegar a un acuerdo en cuanto a las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los trabajadores, en el ámbito en el que se circunscribe la negociación (contrato o convenio

colectivo de trabajo); a modo de comprensión, se propone lo referido por Morín (2011), quien establece que el camino para lograr los cambios para un mejor trabajo a escala mundial, es por medio de la:

Generalización del control sobre las empresas a través de acuerdos marco mundiales entre una federación sindical mundial y la dirección de una empresa determinada, a fin de que esta respete las mismas normas en todos los países donde este implantada, especialmente las libertades de asociación y negociación. (p. 237)

En concordancia con lo antes citado, desde un punto de vista mundial, en las negociaciones la libertad sindical debe estar presente, de manera tal que se logre conocer los derechos de los trabajadores a través de las federaciones sindicales. En este sentido, las negociaciones emprendidas entre los representantes del empleador y las organizaciones sindicales, tienen como finalidad alcanzar un contrato o convenio colectivo, el cual en su figura legal contendrá los acuerdos a los que llegaron las partes, por esta razón son llamados negociaciones colectiva, dado que además, repercutirán sobre un grupo de trabajadores así como sobre una organización, grupo de organizaciones y en algunos casos hasta sobre un sector económico de un país.

Por su parte, los contratos o convenios colectivos están amparados en las leyes nacionales, según Bermúdez (2004:320), el contrato colectivo es un “convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, con el objeto de establecer las condiciones según las cuales se debe prestar el trabajo en una o varias empresas o establecimientos”; de lo antes citado, se puede acotar que la importancia de este tipo de

convenios, se encuentra en que dictaran los lineamientos de la futura relación de trabajo entre trabajadores y empleador en todos sus ámbitos.

Finalmente, se puede establecer un conjunto de razones que ocasionarían un conflicto laboral, es de prever que esta infinidad de razones también sean objeto de inclusión en los contratos colectivos, ya que es una forma de regular el abuso de alguna de las partes, así como también de evitar mal entendidos, todo esto mientras no se manifieste una nueva postura discordante ante alguna situación, que amerite una nueva discusión o negociación colectiva.

En Venezuela, las relaciones laborales históricamente han sido sujetas a regulaciones, generalmente enmarcadas bajo un sustento legal, contando el estado con órganos administrativos del trabajo, que tienen como función principal velar por el cumplimiento de los derechos de todos los trabajadores y evitar en la medida de lo posible que las empresas incurran en desviaciones que afecte el bienestar de las personas.

Adicionalmente, Cejas y Chirinos, (2014:132), explican que “el estado ha recurrido a la participación de los actores de las relaciones de trabajo (comisiones tripartitas), en mesas de negociación, a fin de acordar términos medios con los cuales las partes converjan, asumiendo con ello deberes y derechos”.

En cuanto a los convenios colectivos en Venezuela, los conflictos laborales generalmente son un mecanismo para de presión usados para modificar las condiciones de trabajo, reclamar el cumplimiento de los

anteriores contratos colectivos, o para oponerse a medidas de cualquier índole que puedan perjudicar a los trabajadores.

En este sentido, las leyes venezolanas establecen dos clases de procedimientos de solución de conflictos colectivos, por una parte, se encuentra la auto composición que abarca a la negociación, la conciliación, la mediación y la consulta; y por otro lado, la heterocomposición la cual conlleva al arbitraje y la decisión judicial.

A este respecto, la negociación colectiva y la conciliación establecidas en la ley son obligatorias y no puede interrumpirse la prestación del servicio sin haberse agotado las mismas. No obstante, el agotamiento de estas instancias, no menoscaba el derecho del sindicato de iniciar formalmente un conflicto mediante la introducción de un pliego de peticiones, el cual puede tener carácter conflictivo o conciliatorio, a juicio del solicitante.

Hay que destacar, que actualmente en Venezuela se han suscitado situaciones alarmantes relacionadas con conflictos laborales en prestigiosas empresas, lo cual ha afectado a la economía gravemente. Por lo tanto, la investigación centra su interés en el análisis del conflicto laboral por la discusión del nuevo contrato colectivo de trabajo en una Empresa Multinacional ubicada en el Estado Carabobo, dedicada a la fabricación, distribución, y ventas de productos de higiene personal, el cual lleva aproximadamente un año y medio de problemas sindicales.

El conflicto laboral que se presenta ha desencadenado una serie de comportamientos inadecuados de los trabajadores exigiendo mejoras en el contrato colectivo actual, la empresa se encuentra en un ambiente de tensión, que afecta de manera directa las negociaciones entre las partes., lo

antes mencionado, ha ocasionado una grave problemática que ha afectado a la organización.

Específicamente, en gran parte por las elevadas tensiones que se experimentan en la empresa, se ha podido observar la disminución del volumen de producción, así como también un retroceso en el margen de ganancia, en consecuencia, el crecimiento de las ventas ha ido desacelerando paulatinamente, estos factores a corto plazo pueden generar pérdidas para la organización.

Finalmente, la Empresa Multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo, en virtud de la problemática, solicitó la presencia de inspectores del trabajo para la pronta resolución de los conflictos presentados, para de esta manera lograr la conciliación y continuar con su normal funcionamiento dentro del país, como lo ha venido haciendo durante más de 30 años.

Partiendo de la problemática antes referida, surgen entre otras las siguientes interrogantes, que darán origen a la presente investigación:

¿Cómo se presenta el conflicto laboral por la discusión del contrato colectivo de trabajo?

¿Cuáles son las expectativas de los trabajadores respecto al contrato colectivo que se está discutiendo?

¿Cuáles son los aspectos generales del conflicto laboral ocasionado por la discusión del contrato colectivo?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar el conflicto laboral por la discusión del contrato colectivo de trabajo de una Empresa Multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos**

- Describir el conflicto laboral ocasionado por la discusión del contrato colectivo en una Empresa Multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo.
  
- Determinar las expectativas de los trabajadores respecto al contrato colectivo discutido en una Empresa Multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo.
  
- Establecer los aspectos generales de la discusión del contrato colectivo causantes del conflicto laboral en una Empresa Multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo

### **Justificación**

El motivo que impulsa la realización de esta investigación es analizar las condiciones en las relaciones de trabajo, tomando en cuenta el

comportamiento de los trabajadores por las acciones que actualmente se están presentando dentro del ambiente laboral y el incumplimiento de las leyes. Es de gran importancia en la actualidad ya que pone en relieve un conjunto de situaciones sociales que involucran aspectos legales y económicos que inciden tanto en el trabajador como en la empresa.

Por medio de la negociación colectiva ambas partes reunidos en un comité entre asociaciones sindicales, patronales, profesionales lleguen a un acuerdo y si esta negociación falla, pueden recurrir a otras medidas como huelgas y paros. Los beneficios que otorgará esta investigación es el cumplimiento de las Leyes de la República Bolivariana de Venezuela y de las políticas emanadas por alta dirección, en materia laboral, con el fin de preservar el recurso humano y los bienes asignados a la empresa en estudio.

Para las investigadoras, este trabajo representa la oportunidad de poner en práctica los conocimientos teóricos prácticos adquiridos en la investigación. La ocasión también permite a las investigadoras demostrar los conocimientos adquiridos en la temática abordada, así como complementar los conocimientos adquiridos en su formación profesional en tan importante área de las relaciones industriales

De igual manera se pretende que la información que se obtenga en esta investigación sirva de interés como antecedente o fuente de información para futuras investigaciones, siendo un aporte para la comunidad académica de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, vincule sus investigaciones en el área laboral, a la organización y los trabajadores.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

El Marco Teórico permite establecer la fundamentación conceptual del estudio a desarrollar, Balestrini (2008:205) sostiene que “el Marco Teórico es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico – epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para un estudio”. Por tal motivo, se refieren a continuación tales aspectos.

#### **Antecedentes**

En toda investigación debe considerarse algunos estudios previos realizados por diferentes autores, que presenten problemáticas similares a la que se estudia, de manera tal que se convierta en una base para su desarrollo. Al respecto, Briones (2005), indica que los antecedentes son:

El conjunto de hechos, sucesos y acontecimientos ocurridos anteriormente a la formulación del problema, los cuales sirven para aclarar, juzgar e interpretar la situación que investigamos, por lo tanto su propósito es el de ayudar al investigador a definir las estrategias metodológicas que se van a seguir, en base a los aportes que se extraigan de diversos trabajos de grado e investigaciones que de alguna manera u otra guarden relación con el estudio en desarrollo. (p.39)

A los efectos de obtener una mayor comprensión sobre el tema, se hizo necesario mencionar algunos antecedentes, sobre la formación en materia de conflicto laboral y contratos colectivos, realizadas por autores interesados en torno a diversos tópicos de esta temática. Destacan los siguientes:

Landa, Anthony, y Torrealba, Dayana (2013), realizaron una investigación titulada Efectos del Salario en la Satisfacción Laboral Enmarcado dentro de la Conflictividad Laboral y los Trabajadores en una Agencia Aduanal Ubicado en Puerto Cabello, Estado Carabobo. Trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela. No publicado.

Esta investigación tiene como objeto de estudio los efectos del salario en la satisfacción laboral enmarcado en las relaciones laborales. Se propuso como objetivo general analizar los conflictos laborales en relación al salario con el propósito de determinar sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores en una agencia Aduanal ubicada en Puerto Cabello, Estado Carabobo.

Pretende analizar los conflictos laborales relacionados con el salario que presentan los trabajadores, y proporcionar argumentos teóricos que la empresa puede tomar como referencia si pretende presentar soluciones efectivas, dicho estudio intenta buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de causa-efecto. En la empresa objeto de estudio sus trabajadores aseguran no gozar en su totalidad de los beneficios establecidos por la ley y que al parecer la empresa incurre en violaciones de la LOTT

La investigación reseñada anteriormente, es tipo descriptiva de campo, la población objeto de estudio estuvo conformada por veintiséis (26) trabajadores y como estrategia metodológica se estableció la utilización de un cuadro técnico metodológico, mientras que como técnica sociométrica para la recolección de datos se usó la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.

El cuestionario está basado en un modelo de preguntas dicotómicas, se utilizan preguntas cerradas acerca de las cuales los encuestados expresan afirmativa (SI) o negativamente (NO) su opinión en relación a la situación planteada. El trabajo referido, guarda relación con la presente investigación en cuanto al estudio del conflicto laboral y representa una importante base teórica para enriquecer la investigación, mencionando los efectos que este tema trae para las organizaciones.

Adicionalmente, se presenta el siguiente trabajo:

Blanquicet, Elsy (2012). Proceso de Negociación del Convenio Colectivo en la Empresa Arcometal C.A. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales ante la Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela. Publicado.

Esta investigación tiene como objetivo general, analizar el proceso de negociación del convenio colectivo en la empresa Arcometal, mediante la implementación de una metodología para investigaciones de tipo descriptivo, abordando a los trabajadores de la empresa objeto de estudio mediante técnicas e instrumento de investigación, a fin de recolectar los datos necesarios, dicha técnica e instrumento fueron la encuesta, por medio del cuestionario y la entrevista, utilizando la guía de entrevista para su implementación.

De esta manera, se logró identificar las características generales de la negociación del convenio colectivo para la Empresa Arcometal C.A. posteriormente, la autora concluyo que tanto para los sindicalistas como para el departamento de recursos humanos es importante, previo a la preparación de demandas y estrategias, realizar un estudio interno sobre productividad y

los aumentos de las ventas en la organización, para determinar la efectividad o capacidad de cumplimiento de lo que se quiere convenir.

Por otra parte, se estableció que en el curso de acción de la negociación colectiva es sumamente importante, según opinión de los encuestados, tomar en cuenta las demandas y estrategias del proceso de negociación anterior, además de un análisis previo de convenios colectivos propios y de similares, así como de los objetivos de la organización, con el fin de no cometer errores anteriores y preparar lo mejor posible las cláusulas del futuro convenio colectivo.

Finalmente, para la totalidad de la población encuestada los principales beneficios que se deben discutir en una negociación colectiva deben ser los económicos y los sociales antes que cualquier otro. En este sentido, se puede observar como el estudio antes mencionado representa una guía bastante completa de cómo se debe llevar a cabo una negociación colectiva en función de alcanzar los objetivos comunes, por lo cual se relaciona con el presente trabajo ya que puede dar luces de las causas y características del conflicto laboral.

Por otra parte, se hace referencia al trabajo realizado por:

Margherita, Antonella (2011). Perfil del Licenciado en Administración Comercial para Gerencial Talento Humano y Evitar Conflictos Laborales. Trabajo Para optar al título de Licenciada en Administración Comercial de la Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela. Publicado.

Esta investigación tiene como objetivo formular las actitudes y habilidades del licenciado en administración para la apropiada gestión del talento humano y la solución de conflictos laborales en el sector privado. Este

estudio pretende evaluar y criticar las debilidades del perfil actual del licenciado en Administración, con la finalidad de lograr cambios que mejoren su desempeño y sirvan de base para el control de situaciones conflictivas en la sociedad laboral.

Es imprescindible reforzar la formación de los cuerpos técnicos, gerenciales y supervisores como gestores del talento humano. Un buen gerente requiere formación en gestión humana. La dirección de las empresas deben aprender que los conflictos no se arreglan solo con bases legales si no también con la búsqueda de nuevas formas de consensos y alianzas entre empresario y trabajadores. En resumen el conflicto es producto de la ineficiencia de la gestión por parte de la gerencia media y alta, además de que el trato dado a los trabajadores no es el adecuado.

La investigación se considera un proyecto factible, ya que se realizó un diagnóstico e identifico la realidad objeto de estudio y es de apoyo para la investigación a desarrollar debido a que menciona entre sus elementos la conflictividad laboral y muestra las herramientas metodológicas que pudieran ser utilizadas para la consecución de los objetivos planteados.

Además, se reseñara la investigación a continuación:

Aray, Jimmy (2011). Análisis del Contrato de la Convención Colectiva de la Construcción para el Pago de Liquidaciones y Prestaciones para los Trabajadores de la Empresa Badica C.A. Trabajo presentado con la finalidad de cumplir con requisitos para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Ciudad Guayana. Venezuela.

Esta investigación se basó en el análisis del contrato de la convención colectiva de la construcción, para el pago de liquidaciones y prestaciones, para los trabajadores de la empresa Badica C.A. Por lo cual, para alcanzar el objetivo antes mencionado se requirió de la estructuración de una investigación de tipo descriptiva, dado que se pretendía establecer las principales características del fenómeno a estudiar, por medio de un diseño de campo, por lo cual, se aplicaron técnicas de recolección de datos, dirigidas a los trabajadores del departamento de administración, lo que permitió la confiabilidad del mismo.

Para la culminación de la investigación se realizó un diagnóstico sobre la situación actual de los lineamientos establecidos en los procedimientos para el pago de liquidaciones y prestaciones para los trabajadores de la empresa., lo que arrojo como conclusión que el departamento de administración no cuenta con el personal capacitado para realizar las actividades de pago de liquidación y prestaciones sociales a los trabajadores, siendo esta una de las funciones más importantes del departamento.

Adicionalmente, el estudio concluyo que en la empresa no existe sistemas formales de comunicación que incorporen con mayor énfasis a los sindicatos. Por otra parte, el investigador recomendó que el departamento de administración debe capacitar a su personal para realizar las actividades de pago de liquidación y prestaciones sociales a los trabajadores, cumpliendo con lo que establece el contrato de la convención colectiva.

Se puede establecer entonces que el estudio expuesto, sirve como modelo para la comprensión de los contratos colectivo, cuál es su función, sus lineamientos y los aspectos que generalmente abarca, tal como se pretende en esta investigación, mediante la comprensión de las aspiraciones

de los trabajadores y los desacuerdos que puedan existir dentro de las negociaciones colectivas.

Por último, se el siguiente expone el siguiente trabajo:

Granados, Isabel (2011). La solución de Conflictos Laborales: Especial referencia a los sistemas autónomos. Tesis presentada para la obtención del grado de Doctora especialista en el derecho el trabajo y la seguridad social. Universidad de Granada. Granada. España.

Esta investigación emprende un profundo estudio teórico, que pretende desarrollar los mecanismos necesarios para la solución de conflictos laborales de cualquier índole, mediante un análisis de otro conjunto de investigaciones anteriores, la investigadora procede a dictaminar las diferentes formas de conflicto laboral y propone una serie de acciones para prevenir o solucionar cada una.

Se analizan las principales negociaciones colectivas que se han llevado a cabo en España, con la finalidad de establecer las competencias en materia de legislación, que deben ser implementadas con la finalidad de evitar los conflictos laborales por medio del arbitraje. Del mismo modo, se realiza un estudio del ordenamiento jurídico laboral, para determinar su capacidad para la solución de conflictos laborales.

En conclusión, la autora estableció que el ordenamiento jurídico laboral se ha caracterizado por la variedad de sistemas de solución de conflictos, además, de que el ingente desarrollo de la solución autónoma de conflictos obliga a laborista a realizar un exhaustivo estudio sobre la cuestión con objeto de deslindar los problemas que sin duda su puesta en funcionamiento a generado. Al comprender un análisis profundo de los conflictos laborales y

su forma de solución, el trabajo representa una fuente de información muy útil para las investigadoras, ya que le permitió entender un poco más la problemática objeto de estudio

### **Referentes teóricos**

Para realizar cualquier investigación es necesario utilizar diferentes tipos de registros teóricos que permitan el análisis e interpretación de los contenidos que fundamentan el desarrollo de la misma. Bajo esta concepción la investigación en cuestión se hará bajo la teoría de conflictos laborales.

### **Teoría de conflictividad laboral**

Numerosos son los autores que han aportado su trabajo a esta teoría, a continuación se intentara mostrar los más resaltantes y sus principales ideas; tal es el caso de Villasmil (2006:37), establece que los conflictos laborales son toda “oposición ocasional de intereses pretensiones o aptitudes, entre uno o varios patronos y uno o varios trabajadores a su servicio, con motivo del trabajo cuando se pretende una solución más o menos coactiva, impuesto por un sector sobre el otro”.

Para el autor antes mencionado, el simple manifiesto de intereses actitudes encontradas entre o varios un representantes de la fuerza laboral ya representa un conflicto, que decantara en interposición de cada una de las pretensiones; del mismo modo Goizueta citado por Lozano (2015:121), partiendo de la doctrina del conflicto de trabajo, define que “es el contraste de intereses entre el que tiene la fuerza de trabajo y no tiene capital, o el capital, pero no tiene la fuerza de trabajo”.

Precisamente, la carencia del recurso necesario que posee el contrario para obtener los fines mutuos, es la razón de la confrontación y lucha de poder, partiendo de un desacuerdo ambas partes intentarían por un lado defender sus derechos y por el otro sacar el mayor beneficio posible. Adicionalmente, Marin (2005:35) expone que “el conflicto no es, pues, la pelea sino una fase decisiva de la misma. Aquella se origina propiamente en el momento en que se hacen manifiestas las pretensiones contradictorias de ambas partes”.

En este sentido, lo que el autor alude es que el conflicto laboral es la definición del conjunto de acciones que llevan a cabo las partes en función de una negociación efectiva o beneficiosa, mas no comprende el momento propio de la declaración de disputa, como es el caso de los conflictos de cualquier otra índole, por tanto la teoría de la conflictividad laboral estudia las causas y mecanismos para solucionar el conflicto mas no, los eventos resultantes de la disputa. Aclarado lo anterior, Kohler y Martin (2005), afirman que:

El acrecentamiento de los conflictos entre las partes constituyentes de las empresas, sean empleador, trabajadores y sindicatos, genera con el pasar del tiempo una pérdida de productividad paulatina, de esta manera, al no implementar mecanismos de disuasión que mejoran las relaciones laborales generales dirigidos al interior de los grupos y de la organización en general, resultara en la reducción de la productividad, ya que los trabajadores afectados se sienten inconformes con su trabajo y adoptan una posición desinteresada ante el cumplimiento de sus funciones. (p. 546)

Finalmente, estos problemas en la productividad que señalan los autores es el principal problemática derivada de los conflictos laborales, ya que afecta a todas las partes involucradas y muchas veces al colectivo en general, ya que al no estarse realizando el proceso productivo como está estipulado en la organización, además de disminuir los ingresos para la empresa producto de los bajos niveles de producción, repercutirá directamente sobre los trabajadores si no se alcanza la negociación en un tiempo no muy largo y adicionalmente la producción puede representar escasez del producto o servicio en el corto plazo.

En relación a lo expuesto por los autores, mientras exista conflicto laboral entre trabajadores y la gerencia, habrá desequilibrio y por ende disminución en las operaciones principales de las empresas, hasta llegar a consensos entre las partes y armonía en los resultados de dicho conflicto.

### **Bases Teóricas**

Constituyen el corazón del trabajo de investigación, pues es sobre estas que se construye el mismo. Una buena base teórica representa una estructura sobre la cual se diseña el estudio. Sin la misma todo instrumento diseñado o seleccionado carecerá de validez.

En este mismo orden de ideas para Palella y Martins (2006:67) “son el soporte principal del estudio parte de la investigación, es de gran importancia por cuanto permite ubicar, dentro de un contexto de ideas y planteamientos, el estudio que se aspira a realizar”. Estas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque bajo el cual se desarrolla la investigación, dirigido a explicar el problema

planteado, y permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio.

## **Conflicto**

Existen diversas definiciones sobre conflicto es por ello que a continuación se presentan algunos conceptos de diferentes autores para lograr una amplia información de dicho termino, inicialmente Keith y Newstrom (2007:331), quienes definen conflicto como “Toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas”; entendiéndose entonces que el conflicto se da por el choque entre los objetivos, perspectivas, valores, intereses y las aspiraciones personales.

En opinión de Rendón (2014:301), la experiencia histórica “demuestra que no es posible la vida social sin conflictos de las más diversas clases y magnitudes y que los conflictos se generan por los intereses o puntos de vista diferentes de sus protagonistas: los grupos sociales y los individuos”; de acuerdo al autor antes citado, los conflictos son inevitables si se tiene en cuenta la diversidad social que existe y la infinidad de posiciones que se adoptan en la vida cotidiana de las personas y los grupos de personas. Por su parte, Entelman (2009) define que el conflicto:

Es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos; a medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran

su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos. (p. 63)

Por lo tanto, se puede concluir que el origen de los conflictos parte de la percepción que tiene un individuo o grupos de individuos, acerca de la influencia perjudicial que puedan ejercer sobre ellos, otro individuo o grupos de individuos, ocasionando lucha que buscan beneficios ambos lados. Es por ello, que existen una gran diversidad de procesos o situaciones que pueden etiquetarse como conflicto ha provocado no solo la proliferación de clasificaciones de los mismos si no de los criterios utilizados para realizar las clasificaciones.

En este sentido, se deben considerar el alcance o las fuentes de conflictos y el contenido en el que se produce; por lo cual, a objetos de esta investigación se presentan a continuación la clasificación de los conflictos según su alcance:

Conflicto de relación. No altera la estructura organizativa las relaciones de autoridad, distribución de recursos o de responsabilidades funcionales. Afecta a la fluidez y eficacia relacionales.

Conflicto Estratégico. Se crean deliberadamente con el objetivo de afectar la estructura organizativa, es decir, para obligar a la organización a redistribuir la autoridad, los recursos o responsabilidades funcionales.

Conflictos Constructivos. Conflicto cuyos resultados son satisfactorios para todos los participantes: “el mayor bien para el mayor número posible”.

Conflictos Destructivos. Conflictos cuyos resultados solo pueden ser evaluados como satisfactorios para algunas de las partes si es parte considera como criterio de satisfacción la pérdida que sufre la otra parte aunque no tenga bien alguno. Son conflictos sin solución aparente en las que ambas partes pierden, e incluso dejan de tener objetivos positivos y mantienen el conflicto en objetivos negativos.

### **Conflictos Laborales**

Esta clasificación de conflictos será abordada más a profundidad, dado que es el objeto de la investigación. Generalmente, los conflictos laborales son considerados como cualquier indiferencia o desacuerdo en las organizaciones bien sea entre trabajadores o con los trabajadores genera un conflicto laboral, para por Robbins y Judge (2009:485), los conflictos laborales son definidos como “un aspecto del funcionamiento de la organización que, con frecuencia resulta evidente y es considerado como el desacuerdo o la hostilidad entre individuos o grupos y otros miembros de una organización”.

En consecuencia, un conflicto laboral es aquella situación en la dos o más partes están en desacuerdo entre sí; dicho desacuerdo puede ser multicausal; por otra parte, Cortejoso (2012:1), indico que la conflictividad puede entenderse como la “imposibilidad de que dos posturas consigan sus objetivos simultáneamente, porque son opuestas o porque persiguen lo mismo y generalmente ocurre, entre quienes tienen las facultades para ordenar y dirigir el trabajo y quienes aporta su fuerza y energía para la producción”

Lo antes mencionado tiene su origen, en los objetivos discordantes que tienen ambas partes de la gestión productiva, todo esto termina generando dos consecuencias básicas, la Ineficiencia e ineffectividad de los procesos en la organización. Por su parte, La ineficiencia puede abarcar desde una interferencia mínima en las operaciones de la organización, hasta la aparición de series disfunciones que atentan contra la efectividad de la organización, y obstaculización en el logro de los objetivos propios a través de los procesos internos.

### **Causas y Tipos de Conflictos Laborales**

Para Williams y Keith (2008) las causas y tipología de los conflictos laborales, deben ser afrontados desde sus comienzos, para lo cual se deben realizar esfuerzos, en función de reunir toda la información acerca de las discrepancias que puedan surgir de los trabajadores, como bien lo señala:

Aunque es probable que la empresa no encargue a los especialistas en Relaciones Industriales que manejen los primeros pasos adoptados en el caso de una queja del sindicato, el departamento de personal desempeña un papel fundamental en el proceso. Es posible que cada supervisor de sección se entere de dos o tres casos de diferencias, pero la gerencia puede mantener una perspectiva global de los conflictos que van presentándose. Gracias a esta información, la gerencia de recursos humanos puede formular una estrategia mejor para el manejo de los puntos que tienden a crear fricción dentro de la organización. Las quejas que presentan los sindicalizados pueden clasificarse en tres categorías: las quejas legítimas: corresponden a una situación en la que es razonable concluir que no sean observados los convenios celebrados con el sindicato, recordando que incluso en las organizaciones en las que reinan un espíritu de cooperación es probable que distintas partes interpreten de modo distinto un solo

texto o convenios. Las quejas imaginarias: ocurren cuando los empleados consideran que se han roto los convenios laborales pese a que la empresa a que la empresa está cumpliendo los puntos convenidos. Las quejas de carácter político: son las más difíciles de resolver, porque tienden a presentarse exactamente antes de la negociación de un contrato colectivo de trabajo o de la elección de funcionarios sindicales. (p. 475)

En relación con lo antes mencionado, las quejas comienzan desde las inconformidades sindicales y del resto de los trabajadores, para luego irse profundizando a medida que la gerencia, obvia las quejas presentadas por los trabajadores o el tiempo de respuesta es ineficiente, ubicándose de acuerdo a los inconvenientes que represente, en una clasificación que va desde las más sencillas a las más complejas.

En otro orden de ideas, la clasificación de conflictos laborales puede hacerse de también de acuerdo a sus fines, como lo indica Alfonso (2001:1), quien explica que “los conflictos colectivos pueden clasificarse en conflictos jurídicos o de derecho y conflictos económicos o de intereses”, en lo referente a los primeros afirma el autor, los mismos versan sobre la interpretación o aplicación de normas preestablecidas y que su violación desencadena conflictos colectivos.

Por su parte, los conflictos de intereses o económicos, tienden a la creación de nuevas normas, modificación o cumplimiento de las ya existentes, que igualmente beneficien a la colectividad, por un lado, se espera una mejora en la capacidad de pago para los trabajadores y las trabajadoras, al mismo tiempo que se debe lograr la maximización de los beneficios para el empleador.

## **Manejo de conflictos**

Más allá de la capacidad que tengan los trabajadores y trabajadoras de recursos humanos y la empresa de afrontar los conflictos, la mejor manera de mantener la armonía en la organización es anticiparlos; en general, existen diversas maneras y procedimientos para el manejo de los conflictos laborales, según Williams y Keith (2008):

Antes de que se produzca una queja, y para evitar que se produzca, la empresa – y muy especial el departamento de recursos humanos – deben recurrir a reuniones, manuales del empleado, hojas informativas, boletines, mesas redondas, etc. Para establecer claramente los parámetros de conducta y un contrato laboral entendimiento que se consideran adecuados y en consonancia con el contrato colectivo de trabajo. (p. 475)

En concordancia con lo anterior, es importante mantener presente las condiciones establecido en el contrato colectivo de trabajo al momento de manejar un conflicto laboral y abordar las diferentes quejas para posibles soluciones. Ya que, el mejor escenario para lograr un consenso entre ambas partes, es el de la negociación colectiva es aquí donde posiblemente se den soluciones a las quejas.

## **Negociaciones Colectivas**

Inicialmente, se debe establecer la definición de negociación, para Entelman (2009:178), "es la ejecución de discusiones o regateos acerca de un conjunto de condiciones que regirán las relaciones a futuro entre las partes"; partiendo del concepto aportado por el autor, la negociación es una

actividad que realizan dos partes en conflicto, pero que a la vez poseen un elemento de convivencia común, que les permite obtener solución a su problema.

Por lo tanto en la negociación no interviene ningún tercero para facilitar la comunicación, sino que las partes por voluntad propia, generalmente porque necesitan continuar sus relaciones, intentan determinar un arreglo favorable. Ahora bien las negociaciones colectivas es un término relacionado con la discusiones laborales que se establecen en las organizaciones, así como lo establece Dessler (2009:613), que es “el proceso por medio del cual los representantes de la administración y del sindicato se reúnen para negociar un contrato laboral”,

Esto quiere decir que es el momento en que la representación por parte de los trabajadores y por la parte patronal se reúnen para lograr un acuerdo mutuo que favorezca a las partes a través de un contrato colectivo de trabajo. Cabe destacar, que la negociación colectiva es un trabajo esencial y básico de las organizaciones sindicales para ampliar los derechos de los trabajadores y mejorar sus condiciones de trabajo, como se verá posteriormente en las bases legales mediante el análisis de la regulación internacional y nacional.

De allí se infiere que la negociación colectiva, define el ámbito adecuado, ya que es en los sectores o en las empresas donde se regulan de manera adecuada las condiciones de trabajo y los derechos tanto individuales como colectivos de los trabajadores. Por tal razón, que es obligación mutua del patrón y el representante de los trabajadores y trabajadoras reunirse de buena en un tiempo razonable y conversar lo relativo a los términos y condiciones que regirán la relación de trabajo, así como también las

disposiciones que aseguren el cumplimiento del contrato y eviten en lo posible conflictos en el corto plazo.

Adicionalmente, para alcanzar una negociación exitosa entre las partes se deben tener bien claras las necesidades de cada quien, estar consciente de situación económica de la empresa y de las expectativas de cada uno para lograr así un equilibrio adecuado. Todo ello con la finalidad, de alcanzar mejoras tanto para los trabajadores como para los empleadores, notándose que en el caso de los trabajadores, la negociación colectiva asegura salarios y condiciones de trabajo adecuadas pues otorga a su conjunto un mismo lineamiento, lo que les beneficia más que cuando la relación de trabajo se refiere a un solo individuo.

Por otra parte, para el empleador habrá un beneficio con el aumento de la productividad, teniendo en cuenta que contribuye a mantener la paz social y favorece la estabilidad de las relaciones laborales alejando las tensiones propias de los conflictos laborales, además de permitirle abordar los ajustes que exigen la modernización y la reestructuración dentro de la empresa, en función de mantener y aumentar su competitividad.

En Venezuela, según Marin e Iturraspe citado por Villasmil (2006:248), “el ejercicio de la autonomía colectiva en las relaciones laborales tiene diversas manifestaciones, la principal de las cuales es la negociación colectiva destinada a la celebración de convenciones colectiva de trabajo, anteriormente denominadas contratos colectivos”; a este respecto, los autores afirman la capacidad de negociación y resolución de conflictos que tiene los factores económicos en Venezuela, llámense patronos y trabajadores, por medio de las negociaciones colectivas.

## ***Sindicato***

El término sindicato proviene de la expresión griega “síndicos”, de la que deriva la latina (syndicus) con que se designaba a la persona encargada de representar los intereses de un grupo de individuos, esto es, al procurador que defendía los intereses de una corporación. Según Lucena (2010) sugiere que el sindicato es una organización legal conformada bien sea por trabajadores o gremios de profesionales, cuyo objetivo central se fundamenta en la lucha por las reivindicaciones de la clase trabajadora y la constante evaluación y mantenimiento de sus condiciones de trabajo, postura que ya había sido establecida por la OIT en 1982.

Al repasar algunas de las definiciones más reconocidas acerca del término sindicato, se pueden identificar ciertas características reconocibles para este tipo de organización, tales como el elemento colectivo, su carácter permanente, sus integrantes desarrollan una actividad profesional, entre otras; así como lo determino Villasmil (2006), quien conceptualiza al sindicato como:

Una unión o asociación de trabajadores o empleadores, con el objeto de regular, de mejorar y de defender sus condiciones de trabajo, razón por la cual se trata de una verdadera persona jurídica de derecho del trabajo que, con la sola inscripción en el registro de organizaciones sindicales que lleva generalmente la administración del trabajo, capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones en el ámbito de las relaciones de trabajo. (p. 45)

Claro está, que su característica primordial es su razón de ser precisamente, que es la de procurar la mayor cantidad de beneficios para los

trabajadores, por medio de la mediación conjuntamente con los representantes de las empresas, para de esta manera regular las relaciones laborales de trabajo colectivas, sin perjudicar a la organización, sino buscando el bien común para las partes.

En relación con lo antes mencionado, el sindicato cumple una función muy importante, representa a los trabajadores ante una situación adversa dentro de la organización y está en todo derecho como persona jurídica de defenderlos estableciendo criterios adecuadamente establecidos.

Continuando con Villasmil (2006:46), se debe referir a su aporte acerca del ejercicio de los sindicatos, para lo cual establece que “la Libertad Sindical es un presupuesto y tendencia de un modelo democrático de relaciones laborales”; mediante esta afirmación se destaca la participación justa que deben tener los trabajadores, en las negociaciones de los acuerdo que involucran a las organizaciones y a los mismo trabajadores.

### **Contrato Colectivo de Trabajo**

Estos son contratos en los que patrones y trabajadores fijan las reglas que normarán sus relaciones laborales, con la variante que pueden ser uno o varios patrones y los trabajadores están organizados en uno o varios sindicatos; para Dessler (2009), el contrato colectivo está definido detalladamente como:

El documento de 20 ó 30 paginas, o incluso más extenso que por lo regular contiene solo declaraciones generales sobre las políticas o reglas y los procedimientos detallados. La tendencia es a los contratos más largos y detallados, debido, a gran

parte, a que ahora cubren más puntos. Las principales secciones de un contrato típico abordan temas como: 1. Los derechos de la administración; 2. La titularidad del sindicato y del descuento automático de las cuotas de la nómina; 3. Los procedimientos de querellas; 4. El arbitraje de las querellas; 5. Los procedimientos disciplinarios; 6. Las tarifas de remuneración; 7. Los horarios de trabajo y las horas extras; 8. Las prestaciones: vacaciones, días festivos, seguros, pensiones; 9. Los servicios médicos y de seguridad; 10. La seguridad social y antigüedad de los empleados, y 10. La fecha en se vence el contrato. (p .621)

Este tipo de contrato es el documento en el que trabajadores y patronos determinan de manera libre las condiciones de trabajo que van a estar vigentes durante un determinado tiempo, tomando como base los mínimos que establece la Ley vigente. En relación a lo mencionado anteriormente, un contrato colectivo de trabajo debe estar bien establecido con cláusulas, claramente definidas, sin dejar entre dicho partes de ellas y que se presten para confusiones.

Además, Cada uno de sus puntos servirá para poner claras las reglas del juego entre trabajadores y patronos las cuales deben ser respetadas por ambas partes para un armonioso acuerdo colectivo y evitar en lo posibles los conflictos laborales. Cabe destacar, que los contratos colectivos pueden emerger de la decisión de ambas partes o a partir de un conflicto laboral que obligue las discusiones bilaterales.

El contrato colectivo de trabajo al igual que todo tipo de acuerdo de voluntades normado por el derecho, tiene una naturaleza jurídica; se han hecho intentos de concebirlo como un mandato, como contrato innominado o como una manera de representación legal, debido a los principios que rigen

al derecho laboral tienen como objetivo resolver problemas sociales que surgen de la relación entre los factores del capital y el trabajo.

Dada la naturaleza legal que tiene el contrato colectivo, es un documento que está compuesto por un conjunto de cláusulas, pero no todas las cláusulas del convenio cumplen la misma función ni despliegan los mismos efectos. Ya que, el convenio debe dar respuestas a diferentes problemas e intereses y ha de ocuparse, no tan solo del establecimiento de reglas y normas para las relaciones individuales de trabajo incluidas en su ámbito, sino también de establecer el marco regulador de las relaciones entre las partes.

De esta manera, en atención a los fines perseguidos por las diferentes cláusulas del convenio, tanto la legislación, como la doctrina y la jurisprudencia, han venido distinguiendo entre el contenido normativo y contenido obligacional de los convenios colectivos; generalmente es entendido, que el contenido normativo del convenio consiste en las condiciones de trabajo y empleo, como indica Daubler (2004:304), quien las define “en reglas formuladas de forma abstracta a manera de ley y que se deben aplicar a todas las relaciones laborales abarcadas”:

Precisamente siguiendo la doctrina de Daubler, entre lo que puede estar estipulado bajo estas cláusulas de naturaleza normativa se encuentra el salario, tiempo de trabajo, clasificación profesional, movilidad funcional, entre otros intereses. Mientras que, el contenido obligacional, lo forman aquellos pactos -cláusulas- que sólo conceden derechos e imponen obligaciones a las partes firmantes, sin que los trabajadores o empresarios –individualmente considerados- queden vinculados directamente por los mismos.

Son expresiones de estos últimos, entre otros, los relativos a la renuncia del ejercicio del derecho de huelga durante la vigencia del convenio y hasta su denuncia, los que versen sobre el ejercicio de derechos sindicales., duración del contrato, entre otros. Finalmente se puede establecer que las cláusulas normativas son las que regulan condiciones de trabajo, por eso se les trata como las referentes a la paz social y cláusulas obligacionales son todas las demás.

### **Bases Legales**

El fundamento normativo del presente estudio, está dado por la adhesión de Venezuela a una serie de instrumentos de la OIT, siendo el Convenio sobre la Libertad Sindical, en el convenio el 87 de la OIT sobre la libertad y la protección del derecho de sindicación (1948) y el convenio 98 de la OIT sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva (1949), son las normas internacionales de trabajo como referencia obligada cuando se habla de libertad sindical.

Haciendo una breve paráfrasis de dichos instrumentos, se tiene que el convenio N° 87 (1948) sobre la libertad sindical y la protección de derecho de sindicación, ratificado por Venezuela en 1982, establece en su artículo 2 que todo trabajador y empleador sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes así como el afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas, mientras en su artículo 5 norma como las organizaciones de trabajadores y empleadores tienen el derecho de constituir federaciones y confederaciones, así como el afiliarse a las mismas, y toda organización, federación o confederación tiene el derecho de afiliarse a organizaciones internacionales de trabajadores y de empleadores.

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (2001), determino que la negociación colectiva es el procedimiento a través del cual uno o más empleadores se relacionan con una o más organizaciones sindicales o con trabajadores que se unen para negociar colectivamente, o con unos y otros, con el objeto de establecer condiciones comunes de trabajo y remuneraciones por un tiempo determinado, de acuerdo con las normas contenidas en el Código del Trabajo, siendo entonces la negociación colectiva:

El instrumento vital y condición sine quanon en un sistema de competencias laborales, donde se niegue esta posibilidad no se podrá hablar de construcción social, ni de mecanismos de participación sindical, ni de nueva cultura de trabajo.

Con respecto, al marco regulatorio venezolano, se debe hacer referencia a la **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)** normativa de mayor jerarquía de la que se derivan las demás leyes, en relación al tema de investigación se puede citar el artículo 95:

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

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

El artículo expresa que los trabajadores y trabajadoras están en todo el derecho de crear y participar organizaciones sindicales para defender sus intereses. No estarán obligados a afiliarse y los representantes sindicales estarán en el deber de cumplir sus funciones correctamente sin abusar de los beneficios para su interés personal.

Continuando con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se debe citar artículo 96, el cual establece:

Todos los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado tienen derecho a la negociación colectiva voluntaria y a celebrar convenciones colectivas de trabajo, sin más requisitos que los que establezca la ley. El estado garantizará su desarrollo y establecerá lo conducente para favorecer las relaciones colectivas y la solución de los conflictos laborales. Las convenciones colectivas amparan a todos los trabajadores y trabajadoras activos y activas al momento de su suscripción y quienes ingresen con posterioridad.

El artículo menciona claramente que todos los trabajadores y trabajadoras interesados en participar en convenciones colectivas están en plena libertad

y en pleno derecho, mientras que el estado venezolano será garante del buen desarrollo y desenvolvimiento de las relaciones laborales, además de cooperador a las soluciones de conflictos laborales.

De acuerdo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se debe citar artículo 97, el cual establece que “todos los trabajadores y trabajadoras del sector público y del privado tienen derecho a la huelga, dentro de las condiciones que establezca la ley”; por lo cual, el artículo menciona que todo trabajador y trabajadora esta en todo el derecho a exigir y llevar a cabo la huelga, siempre y cuando se rija por las condiciones que exige la Ley.

En materia laboral la **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)** incluyen una serie de artículos que sirven de base para la investigación a desarrollar, en las que se puede mencionar en relación de la convención colectiva de trabajo el artículo 431 que expresa lo siguiente:

Se favorecerán armónicas relaciones colectivas entre trabajadores, trabajadoras, patronos y patronas, para la mejor protección del proceso social de trabajo y el desarrollo de la persona del trabajador o trabajadora y para alcanzar los fines esenciales del estado. Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a la negociación colectiva y a celebrar convenciones colectivas de trabajo sin más requisitos que lo que establezca la ley, 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, con el fin de proteger el proceso social de trabajo y lograr la justa distribución de la riqueza.

En este artículo se expresa que las negociaciones colectivas deben ser llevadas de forma, pacíficas de manera tal que se logren alcanzar las metas, de igual forma hace referencia el artículo que todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a la negociación colectiva sin restricciones solo las que establece la ley.

Prosiguiendo con **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)**, en el capítulo II de la convención colectiva de trabajo artículo 432 sobre los efectos de la convención colectiva expresa:

Las estipulaciones de la convención colectiva se convierten en cláusulas obligatorias y en parte integrante de los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren durante su vigencia en el ámbito de aplicación de la convención, aun para aquellos trabajadores y aquellas trabajadoras que no sean integrantes de la organización sindical u organizaciones sindicales que hayan suscrito la convención. Las estipulaciones de las convenciones colectivas beneficiaran a todos y todas los trabajadores y trabajadoras de la entidad de trabajo aun cuando ingresen con posterioridad a su celebración. Excepto los representantes del patrono o patrona a quienes le corresponde autorizar y participar en su discusión, salvo disposiciones en contrario de las partes. Cuando una entidad de trabajo tenga departamentos o sucursales en localidades que correspondan a jurisdicciones distintas, la convención colectiva que celebre con la organización sindical que represente a la mayoría de sus trabajadores y trabajadoras, se aplicara a los departamentos o sucursales.

Para los efectos de la ley, todos los trabajadores y trabajadoras en el cual su ingreso sea posterior a la celebración de un acuerdo colectivo también será beneficiario del contrato, y las cláusulas aplicaran de igual manera que

los trabajadores involucrados en el proceso de negociación y que apoyen una organización sindical.

Otro aspecto al que hace alusión la **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)**, se encuentra en el capítulo III del conflicto colectivo de trabajo artículo 472, el cual expresa:

Las negociaciones y conflictos colectivos que surjan entre una o más organizaciones sindicales de trabajadores y trabajadoras y uno, una o más patronos y patronas, para modificar las condiciones de trabajo, para reclamar el cumplimiento de las convenciones colectivas, o para oponerse a que se adopten determinadas medidas que afecten a los trabajadores y a las trabajadoras, se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley.

El artículo antes mencionado estipula claramente que todos los trámites que se realicen por medio de las organizaciones sindicales para solventar los conflictos y llevar a cabo la negociación colectiva deben regirse por las condiciones de la Ley.

### **Definición de Términos Básicos**

**Condiciones de Trabajo:** La gran variedad de factores ligados a la propia tarea realizada por el trabajador, a los medios que utiliza y a la organización del proceso.

**Condiciones Normativas:** Son aquellas por medio de las cuales se estipula la condición en que llevara a cabo la relación de trabajo entre el empleador y el

trabajador entre las que se encuentran las referentes al: salario, tiempo de trabajo, clasificación profesional, movilidad funcional, entre otros intereses.

Condiciones Obligatorias: Lo forman aquellos pactos -cláusulas- que sólo conceden derechos e imponen obligaciones a las partes firmantes, sin que los trabajadores o empresarios –individualmente considerados- queden vinculados directamente por los mismos.

Derecho del trabajo: Es el conjunto de preceptos de orden público, regulador de las relaciones jurídicas que tienen por causa el trabajo por cuenta y bajo dependencia ajenas.

Prima como Bonificación: Son bonos que se cancelan con la finalidad de mejorar la situación actual de los trabajadores con respecto a las remuneraciones o mantener su situación por la ejecución de algún cambio en la forma de llevar a cabo el trabajo.

Descuento de Cuotas a las Nóminas: Son descuentos que realiza la empresa a los salarios de los trabajadores, con la finalidad de proveerle de servicios necesarios para ellos, que le aumentaran su calidad de vida.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Todo proceso de investigación requiere de un marco metodológico, el cual constituye parte fundamental para el desarrollo de la misma y tiene como finalidad resaltar los aspectos específicos mediante la aplicación de técnicas de observación de los datos e instrumentos de recolección para así obtener información útil y confiable con una diversidad amplia de tipo de exploraciones que permiten al investigador encaminarse hacia la consecución de sus objetivos.

En relación con lo antes dicho el marco metodológico es el procedimiento a seguir para alcanzar los objetivos de la investigación.

#### **Naturaleza de la investigación**

De la recopilación y análisis de la información en relación del problema de estudio donde se presenta el contexto de conflicto laboral, definiciones básicas referentes al tema y justificación de la importancia de investigación, delimitando sus objetivos y sus bases teóricas, se seleccionaran distintos métodos y técnicas que podrían facilitar la obtención de información.

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación a desarrollar, a propósito de esta temática; es de carácter descriptivo ya que el concepto emitido por Méndez (2003: 52) indica que “la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de

técnicas específicas de recolección de información”. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

### **Estrategia Metodológica**

Esta investigación se inició determinando el problema a estudiar, el cual persigue analizar el conflicto laboral por la discusión de la nueva convención colectiva de trabajo en una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución, y ventas de productos de higiene personal, para posteriormente establecer el objetivo general y los objetivos específicos que se quieren alcanzar.

Lo antes mencionado, implicó una amplia revisión de investigaciones previas y artículos relacionados con el tema, para la obtención de los antecedentes de la presente investigación, además tomo herramienta fundamental el cuadro técnico metodológico con la finalidad única de descomponer los objetivos planteados, a continuación se presenta el siguiente Cuadro Técnico Metodológico donde se operacionalizaron los objetivos.

**Cuadro 1.  
Cuadro Técnico Metodológico**

<b>Objetivo General:</b> Analizar el conflicto laboral por la discusión del contrato colectivo de trabajo de una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo						
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>N°</b>	<b>Técnica e (Instrumento)</b>	<b>Fuente</b>
Describir el conflicto laboral ocasionado por la discusión del contrato colectivo en una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo.	Disputa de derechos e intereses que se ha suscitado entre el sindicato de trabajadores y la empresa transnacional producto de la discusión de la convención colectiva	1. Relaciones Interpersonales	1.1 Relaciones entre los trabajadores y los empleadores	1	Encuesta (Cuestionario)	Sesenta y nueve (69) Trabajadores
			1.2 Relaciones entre los trabajadores y los miembros del sindicato	2		
		2. Comunicación	2.1 Formas de comunicación utilizadas por los empleadores	3		
			2.2 Forma de comunicación empleadas por el sindicato de trabajadores	4		
		3. Negociación colectiva	3.1 Tiempo efectivo para la negociación	5		
			3.2 disposición para la negociación	6 y 7		

**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

**Cuadro 1.  
Cuadro Técnico Metodológico (Cont.)**

<b>Objetivo General:</b> analizar el conflicto laboral por la discusión del contrato colectivo de trabajo de una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo						
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>N°</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Determinar las expectativas de los trabajadores respecto al contrato colectivo discutido en una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo.	Las mejoras que pueden alcanzar los trabajadores por medio de las negociaciones para implementar la nueva convención colectiva	4. Beneficios Económicos	4.1 Salario o remuneración	8	Encuesta (Cuestionario)	Sesenta y nueve (69) trabajadores
			4.2 Utilidades	9		
			4.3 Vacaciones	10		
			4.4 Bonificaciones extras	11		
			4.5 Prestaciones Sociales	12		
			4.6 Descuento nominas	13		
	5. Beneficios Sociales	5.1 Horas extras	14			
			5.2 Servicios médicos y de seguridad	15		
			5.3 Tiempo de servicio de los trabajadores	16		
			5.4 Promoción y capacitación profesional	17		

**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

**Cuadro 1.  
Cuadro Técnico Metodológico (Cont.)**

<b>Objetivo General:</b> analizar el conflicto laboral por la discusión del contrato colectivo de trabajo de una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo						
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>N°</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Establecer los aspectos generales de la discusión del contrato colectivo causantes del conflicto laboral en una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo	Causas de los desacuerdos entre el sindicato de trabajadores y la empresa transnacional, que han promovido el conflicto laboral	6. Condiciones normativas	6.1 Escala de remuneraciones	18	Encuesta (Cuestionario)	Sesenta y nueve (69) trabajadores
			6.2 Horarios de trabajo	19		
			6.3 Seguridad y salud laboral	20		
			6.4 Prestaciones sociales	21		
	7. Condiciones obligacionales	7.1 Duración de la convención colectiva	22			
		7.2 Derechos sindicales	23			

**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas

## Colectivo a Investigar

La presente investigación se desarrollara en una organización multinacional dedicada a la fabricación, distribución, y ventas de productos de higiene personal ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

## Población y Muestra

La población objeto de estudio está compuesta por los trabajadores de una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo, la misma está conformada por 1.253 trabajadores distribuidos en las 5 plantas de fabricación. Por lo amplio de la población, al considerarse 1.253 un número grande de personas y las limitaciones de recursos que poseen las investigadoras, se seleccionara una muestra, a partir de la fórmula propuesta por Arias (2006) para poblaciones finitas:

$$n = \frac{(Z^2 \times p \times q \times N)}{[e^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q)]};$$

Dónde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Total de elementos que integran la población.

$Z^2$  = Zeta crítico, representa el valor de confianza adoptado (en el caso de esta investigación 95 % de confianza que es representado por el valor 1,96 en la distribución de la curva normal.

$e$  = Error muestral (en el caso de esta investigación 5%, nominalmente (0,05). Entonces,  $e^2 = 0,0025$

$p$  = Proporción de elementos que representan la característica investigada, en este caso se considera como 0,95 que representa el 95% de los casos a estudiar, ya que la totalidad de la población definida anteriormente acude al servicio de atención al cliente.

$q$  = Proporción de elementos que no representan la característica investigada, en este caso se considera como 0,05; lo que representa un porcentaje de 5 % ya que se espera que este porcentaje no tenga los conocimientos necesarios para contestar el cuestionario.

Al aplicar la fórmula, resulta:

$$n = \frac{(1,96^2 \times 0,95 \times 0,05 \times 1.253)}{[0,05^2 \times (1.253 - 1) + (1,96^2 \times 0,05 \times 0,95)]};$$

$$n = 69,02 \approx 69 \text{ Trabajadores}$$

Por tanto, la muestra será de sesenta y nueve (69) trabajadores de una empresa multinacional dedicada a la fabricación, distribución y venta de productos de higiene personal, ubicada en Valencia Estado Carabobo, los cuales serán seleccionados de las diferentes plantas que componen a la empresa, quedando distribuida la muestra por cinco (14) trabajadores de cuatro (4) plantas diferentes y cuatro (13) trabajadores de la última planta

## **Técnicas e Instrumentos**

La recolección de la información es primordial para la realización de esta investigación, ya que las técnicas e instrumentos que se emplearan

permitirán recabar información indispensable y pertinente, para así lograr los objetivos fijados en el tiempo establecido.

Para la recogida de datos en los cuales se basaran los resultados de este estudio se utilizara como técnica la encuesta, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2010: 442) como “instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar un método empleado para recoger la información.

Se utilizara como instrumento el cuestionario, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010: 445) como “una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos”.

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

Según Hernández (1998) expresa que existen tres criterios para la validez de un instrumento:

Validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.

Validez de criterio implica que la medición del instrumento se ajusta o sirve a un criterio externo. Si el criterio se ajusta al futuro se habla de validez predictiva.

Validez de constructo es probablemente la más importante, sobre todo desde la perspectiva científica, ya que se refiere al grado en que una medición

aportada por un instrumento relaciona consistentemente con otras mediciones que han surgido de hipótesis y construcción de teorías antecedentes. (p. 256)

Con relación a lo antes expuesto las técnicas de recolección de datos deben poseer validez de contenido, criterio, constructo para así tener una validez total y poder medir consistentemente los aspectos más importantes planteados por el investigador. En tal sentido, la validación del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el juicio de tres (3) expertos, con la finalidad de obtener sus opiniones en cuanto a la relación de pertinencia, claridad, redacción, congruencia y saber si los mismos captaban de manera significativa y con exactitud los objetivos de la investigación.

Adicionalmente, de la observación realizada por los expertos se tomaron en consideración las observaciones hechas para que el instrumento empleado lograra recabar la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos del presente estudio.

La confiabilidad se refiere a la capacidad de dar resultados al ser aplicada en condiciones idénticas, dos o más veces a un mismo conjunto de objetos. La confiabilidad la define Hurtado y Toro (2001:85) “la confiabilidad denota el grado de congruencia con que se realiza una medición no le interesa saber si está midiendo lo que desea, eso es una cuestión de validez. Un instrumento de medición puede ser confiable y no obstante carecer de validez. Sin embargo no puede ser válido si antes no es confiable”.

Es necesaria para las investigaciones cuantitativas la confiabilidad de los instrumentos aplicados, ya que esto nos permitirá la confiabilidad y legitimidad de los mismos. En este caso, la Confiabilidad se calculará a

través del Alfa de Cronbach que para Sabino (2000:201), en resumen, es el método de fiabilidad más utilizado en las ciencias sociales, el cual trata de un índice de consistencia interna “que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y conduciría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes”. Su interpretación es que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando que un índice por encima de 0,61 representa una confiabilidad alta, véase Anexo B.

Alfa de Cronbach = 0,6775

## **CAPÍTULO IV**

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS**

En este capítulo se presentaron los datos recopilados por medio de la encuesta, de manera ordenada y por medio de gráficos que permitieron su mejor visualización, interpretándolos y haciendo el respectivo análisis que llevo a alcanzar cada uno de los objetivos específicos y por ende el objetivo general de esta investigación. Inicialmente, se procedió a describir el conflicto laboral ocasionado por la discusión del contrato colectivo, abordando tres indicadores, como son relaciones interpersonales, comunicación y negociación colectivas, los cuales se analizaron, partiendo de la interpretación de los ítems establecidos para cada uno.

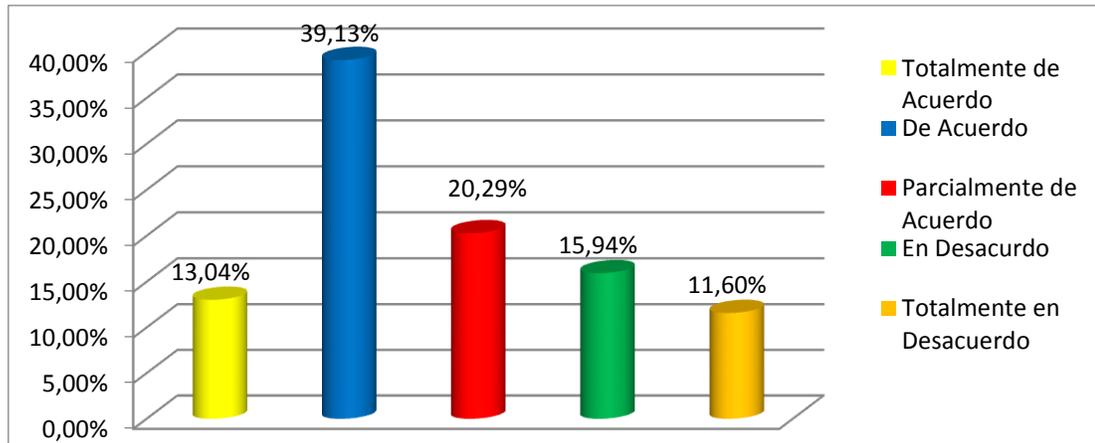
Posteriormente, se determinó las expectativas de los trabajadores con respecto a las negociaciones del contrato colectivo, abordando como indicadores los beneficios económicos y los beneficios sociales, por medio del análisis derivado de la interpretación de los diferentes ítems contenidos en el cuadro técnico metodológico. Finalmente, se estableció los aspectos generales de la discusión del contrato colectivo, mediante el análisis de las condiciones normativas y las condiciones obligacionales como indicadores, que resulto de la interpretación de los datos recabados para los diferentes ítems relacionados con ellos.

#### **Conflicto Laboral**

En este apartado se describirá la disputa de derechos e intereses que se ha suscitado entre el sindicato de trabajadores y la empresa, de manera de caracterizar las relaciones entre las partes que conforman la organización

**Gráfico 1**

**Relación con los Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos**



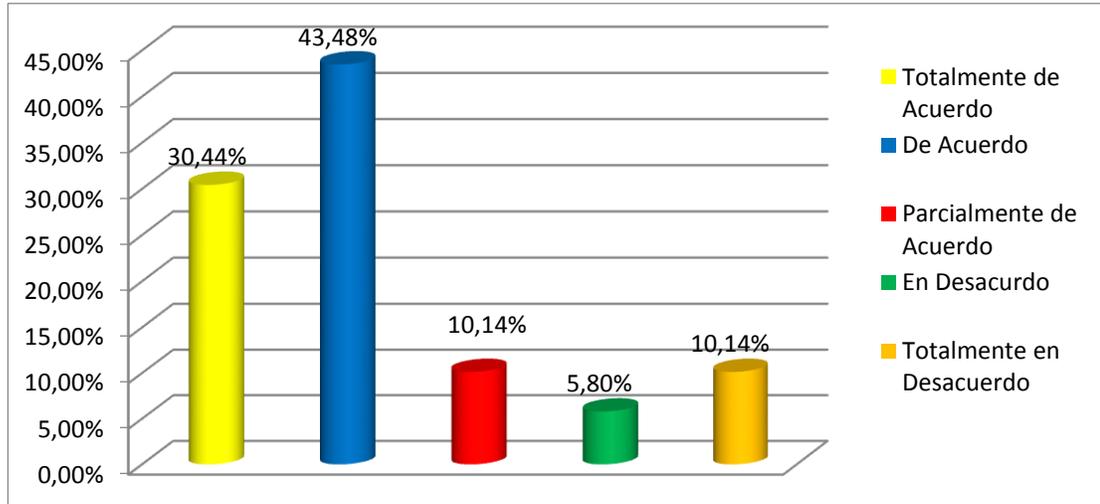
**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

En el gráfico se puede apreciar que un poco más de la mitad de los trabajadores con un 52,17 por ciento, está totalmente de acuerdo o de acuerdo, en tener una buena relación con los trabajadores del departamento de recursos humanos, lo que significa unas cifras preocupantes, ya que un gran número de trabajadores de la empresa, representados en un 47,83 por ciento, mantienen una mala relación con los trabajadores del departamento de recursos humanos.

Al respecto Keith y Newstrom (2007:331), definen a conflicto como “Toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas”; de acuerdo a lo citado por los autores, se puede establecer que las cifras antes expuestas denotan la existencia de malas relaciones entre los trabajadores de la organización y los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos, lo que puede generar o arraigar conflictos laborales.

## Gráfico 2

### Relación con los miembros del sindicato de trabajadores



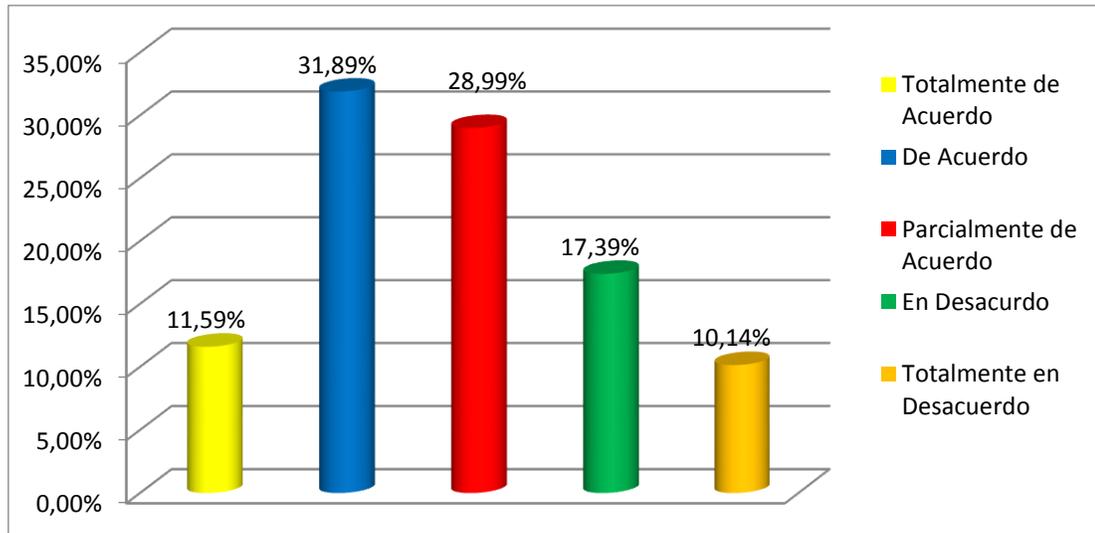
**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

Como se observa en la gráfica, un alto porcentaje de los encuestados con un 83,92 por ciento está totalmente de acuerdo o de acuerdo, con que mantiene una buena relación con los miembros del sindicato de trabajadores, lo que significa que en su mayoría los trabajadores no se encuentran en conflicto con el sindicato, además es mucho mejor que la que mantienen con los trabajadores de recursos humanos.

Esto tiene relación, con lo indicado por De La Cueva (1990) citado por Marín (2005:98), “el conflicto colectivo es la diferencia que se suscita entre trabajadores y patronos, quedando como los titulares del conflicto las asociaciones profesionales, en el caso de los trabajadores el sindicato es quien lo representa”; por lo cual, se puede observar una mejor relación interpersonal entre los trabajadores y el sindicato, que en parte es producto de la consideración que pueden tener los trabajadores hacia la tarea de representación que debe llevar a cabo el sindicato sobre los trabajadores.

### Gráfico 3

#### Formas de Comunicación Empleadas por el Departamento de RRHH



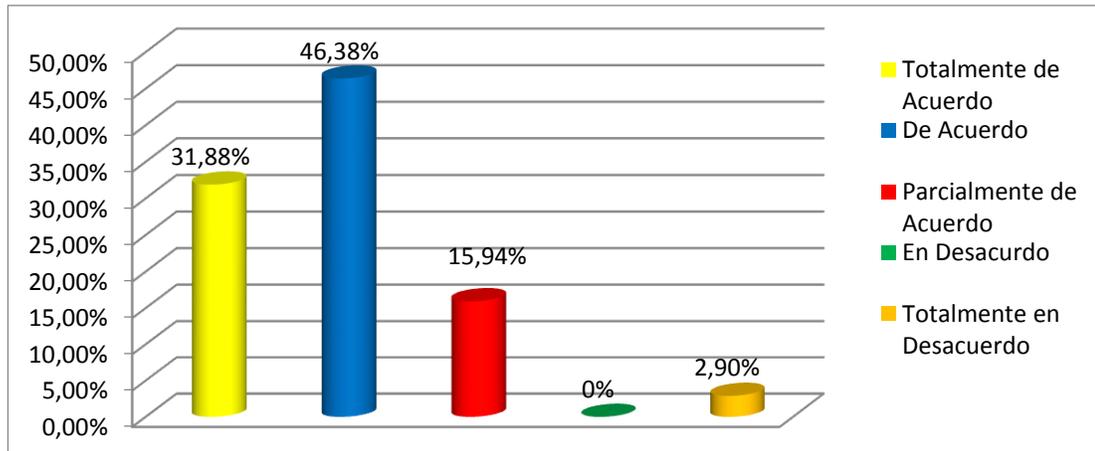
**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

Con respecto a los métodos de comunicación empleados por el departamento de recursos humanos, como se aprecia en la gráfica menos de la mitad de los trabajadores considera que son idóneos para comunicarse, en este sentido, Arape, Parra y Rojas (2008:27), aseguran que “el insistente olvido por parte de la gerencia de la necesidad de los trabajadores de ser escuchados y no reconocer a los trabajadores, puede ser causa de conflictos laborales, por la desinformación y la divulgación de informaciones erróneas”.

De esta manera, la mala comunicación puede ser el causante del rompimiento de las relaciones interpersonales, por parte de un sector de los trabajadores y los trabajadores del departamento de recursos humanos, lo que ha representado a su vez el agudizamiento del conflicto laboral que se viene observando en la organización.

#### Gráfico 4

#### Formas de Comunicación Empleadas por el Sindicato de Trabajadores



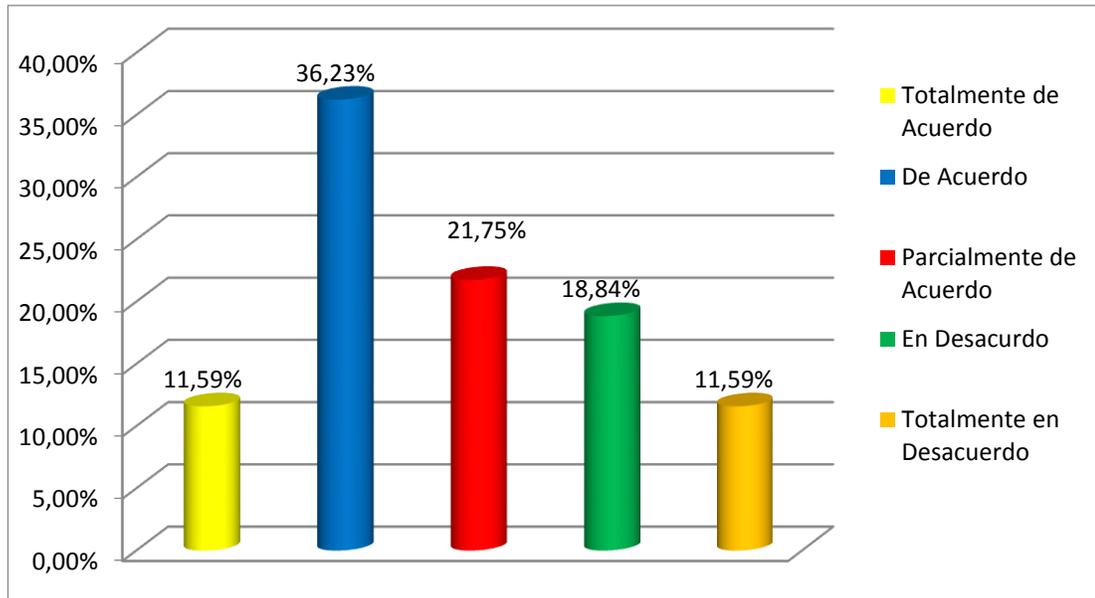
**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

Los encuestados, consideran en una alta frecuencia que los métodos utilizados por el sindicato de trabajadores para comunicarse con ellos, son idóneos con un 78,26 por ciento de aceptación, lo que disminuye el riesgo de desinformación y difusión de información errónea. Para Stoner, (1996:376), la diferencia entre una comunicación efectiva y otra inefectiva “puede deberse a la forma como las partes involucradas manejan los aspectos relacionados con las percepción, en cuanto a que las personas perciben los fenómenos en función de sus conocimientos y experiencias”.

Se puede decir entonces que el sindicato al estar conformado por trabajadores con niveles de conocimientos y experiencias semejantes a los de la mayoría de los trabajadores de las cinco plantas de producción de la empresa multinacional, trabajadores operativos por lo general, la comunicación entre ellos se lleva a cabo de una mejor manera, que entre los trabajadores de planta y los trabajadores de recursos humanos que se desempeñan en tareas administrativas.

## Gráfico 5

### Tiempo Efectivo para la Negociación



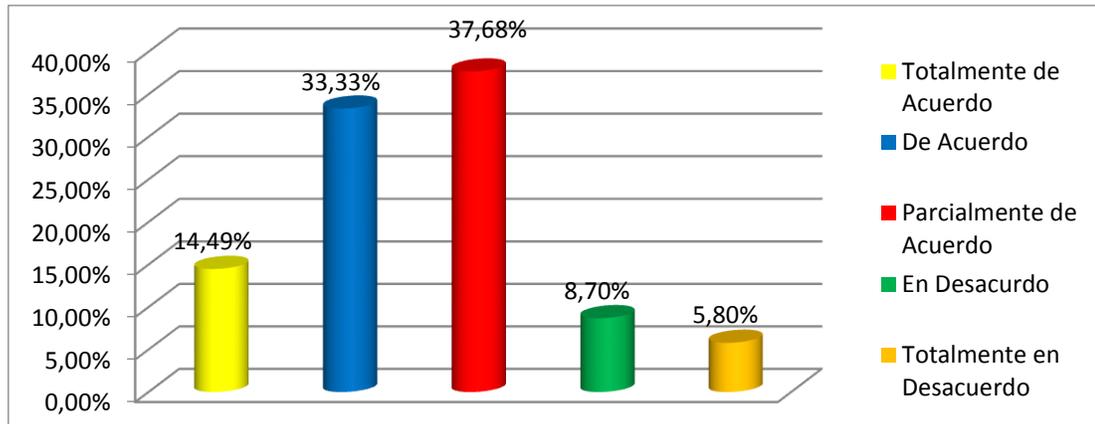
**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

La gráfica antes expuesta, establece que solo menos de la mitad o el 47,84 por ciento de los encuestados, considera que las negociaciones colectivas se han llevado a cabo en un tiempo acorde con las necesidades de los trabajadores, lo que puede estar generando descontento ante la demora del proceso.

Se debe acotar que la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), establece que las negociaciones de la convención colectiva de trabajo no excederán de ciento ochenta días continuos, sin embargo, el tiempo que ha tomado la actual negociación colectiva en la empresa multinacional, supera este plazo contemplado por la legislación venezolana, sin embargo las partes han pactado prorrogas.

## Gráfico 6

### Disposición del Departamento de RRHH para Negociar



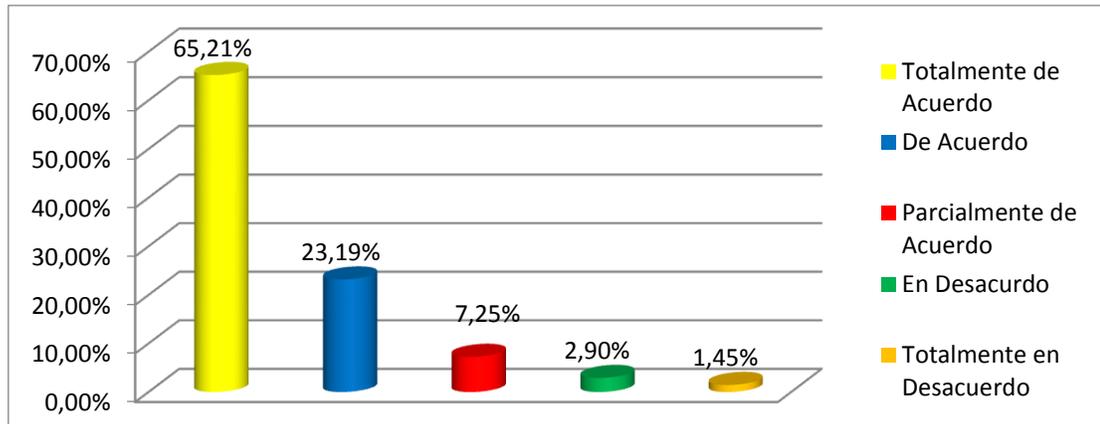
**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

Según la mayoría de los trabajadores o el 52,18 por ciento de ellos considera que el departamento de recursos humanos no mantiene siempre una disposición para llevar a cabo la negociación colectiva, por lo cual si se tiene en cuenta las exigencias de mejoras que pretenden los trabajadores conseguir mediante dichas negociaciones, muchos de ellos pueden estar considerando que el departamento de recursos humano o la organización en general se está oponiendo a la obtención de sus derechos laborales.

Por lo cual, de establecerse una opinión generalizada acerca de la poca disposición del departamento de recursos humanos por negociar, como lo establece Goizueta citado por Lozano (2015:222), la situación “puede decantar en la implementación de acciones sindicales dirigidas a crear presión a la organización, afectando la producción de la empresa, mediante distintas modalidades de huelga”; acciones que perjudicarían tanto a la organización como a los mismos trabajadores, pudiéndose evitar con el aceleramientos de las negociaciones.

## Gráfico 7

### Disposición del Sindicato para Negociar



**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

Según los trabajadores, con una frecuencia de 78,40 por ciento indicaron estar totalmente de acuerdo o de acuerdo en que el sindicato ha estado dispuesto a negociar en todo momento la contratación colectiva, lo que significa que este tiene una gran aceptación entre los trabajadores, al consideran que el sindicato está dispuesto a luchar por sus derechos, por medio de la negociación.

En este sentido, la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), en el Artículo 437, establece que patrono o la patrona estará obligado u obligada a negociar y celebrar una convención colectiva de trabajo, o a negociar y acordar un pliego de peticiones con la organización sindical, por lo cual, si la mayoría de los trabajadores considera que la razón por la cual no se ha llegado a un acuerdo es la poca disposición de la empresa por no negociar, podrían por medio del sindicato solicitar el arbitraje en ese caso.

Posterior a la interpretación de los datos recopilados por la encuesta realizada a 69 trabajadores de la empresa multinacional en cuanto a conflicto ocasionado por las negociaciones del contrato colectivo, se puede decir que una gran cantidad de los trabajadores no mantiene una buena relación interpersonal con los trabajadores de recursos humanos. Por otra parte, los trabajadores manifiestan un alto índice de aceptación respecto a que las relaciones con el sindicato son buenas, lo que se puede traducir en que los trabajadores en gran medida consideran que el sindicato busca acordar mejores condiciones laborales para ellos en las negociaciones colectivas, donde siempre has estado dispuesto a participar.

Al respecto, Marín (2005:156), establece que la “negociación colectiva es un trabajo esencial y básico de las organizaciones sindicales para ampliar los derechos de los trabajadores y mejorar sus condiciones de trabajo”, por lo cual de esta finalidad principal que tiene el sindicato, parte la confianza que los trabajadores depositan en ellos; adicionalmente, todo esto se correlaciona con las formas de comunicación que utilizan cada una de las partes, donde los trabajadores consideran que el sindicato emplea mejores métodos de comunicación para con ellos que la empresa y en específico el departamento de recursos humanos.

De esta manera, es más probable que exista desinformación respecto a la posición de la empresa y se comiencen a crear opiniones sin fundamentos, impulsadas por informaciones erróneas, otorgándole una mayor aceptación y credibilidad al sindicato. En consecuencia, la percepción con respecto a quien está dispuesto a beneficiarlos, en este caso el sindicato determina la dirección del conflicto, teniendo en cuenta los intereses que tiene cada bando en las negociaciones colectivas.

## Expectativas de los Trabajadores

### Cuadro 2

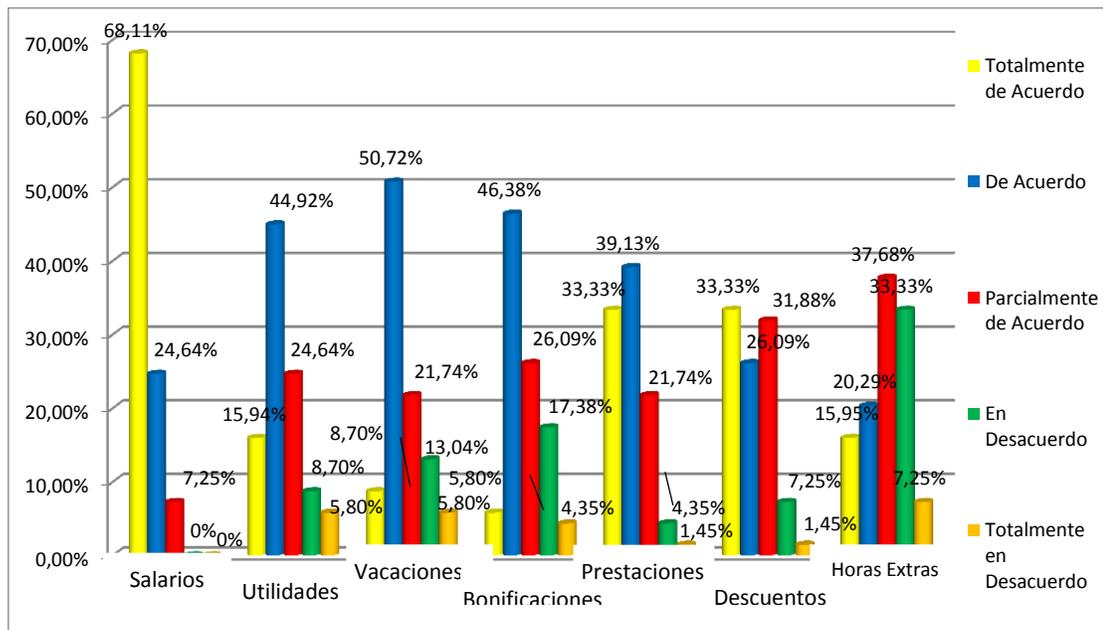
Consideraciones acerca de las expectativas económicas de los trabajadores y las propuestas para la nueva contratación colectiva

Aspectos tratados	Tot. de Acuerdo		De Acuerdo		Parcial. de Acuer.		En Desacuer.		Total. En Desacuer.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Salario	47	68,11%	17	24,64%	5	7,25%	0	0%	0	0%
Utilidades	11	15,94%	31	44,92%	17	24,64%	6	8,70%	4	5,80%
Vacaciones	6	8,70%	35	50,72%	15	21,74%	9	13,04%	4	5,80%
Bonificaciones	4	5,80%	32	46,38%	18	26,09%	12	17,38%	3	4,35%
Prestaciones	23	33,33%	27	39,13%	15	21,74%	3	4,35%	1	1,45%
Descuentos	23	33,33%	18	26,09%	22	31,88%	5	7,25%	1	1,45%
Horas Extras	11	15,95%	14	20,29%	26	37,68%	23	33,33%	5	7,25%

Fuente: Bueno, Flores y Vargas (2015)

### Gráfico 8

#### Excepciones Económicas y Propuestas de la Empresa



Fuente: Bueno, Flores y Vargas (2015)

La gráfica muestra las consideraciones respecto a situación actual económica, la propuesta de empresa multinacional para el nuevo contrato colectivo y las expectativas que tienen los trabajadores, de manera de estudiar cuales son los desacuerdos que han impulsado el conflicto laboral. En este sentido, la gran mayoría de los encuestados con una frecuencia de 92,75 por ciento, considera que las mejoras que puedan alcanzar con las negociaciones del nuevo contrato respecto a los salarios y las remuneraciones son de gran importancia para ellos. Según, Parra (2007):

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital debe garantizar la satisfacción de los empleados, ubicándose lo más cercano posible a sus expectativas, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. (p. 54)

Entonces, las expectativas de los trabajadores nacen de la compensación que esperan recibir por el trabajo que llevan a cabo, en función de satisfacer sus necesidades y la de sus familias, en este caso casi la totalidad de los trabajadores considera de gran importancia tratar el tema de los salarios y remuneraciones, como punto fundamental en las negociaciones colectiva, con la finalidad de obtener ingresos justos y acordes con sus labores y sus necesidades. Así mismo, la organización debe tener en cuenta dicha solicitud, si espera obtener una rentabilidad elevada por medio de la productividad de sus trabajadores.

Por su parte, el número actual de días de utilidades es de 120, al igual que el proyecto de contrato colectivo, lo que encuadra en el tope del supuesto normativo establecido en el artículo 131 de la LOTTT,

adicionalmente el proyecto de contrato colectivo dispone el pago del 30 por ciento de los beneficios líquidos obtenidos al final del ejercicio anual, considerándose suficientes solo por el 58,86 por ciento de los encuestados al seleccionar la opción de totalmente de acuerdo y de acuerdo. Tal supuesto representa una de las expectativas de los trabajadores más emblemática, toda vez que mejora la norma ampliamente, pues el legislador venezolano establece que los beneficios líquidos a repartir entre los trabajadores es solo el 15 por ciento; sin embargo, es una de las expectativas que ha generado más controversia entre las partes.

Así mismo, los encuestados seleccionaron las opciones totalmente de acuerdo y de acuerdo con una frecuencia del 59,42 por ciento, al indagar sobre la cantidad de días para el disfrute de vacaciones que propone la empresa por antigüedad son los idóneos, evidenciándose nuevamente que una gran cantidad de trabajadores está disconforme con la propuesta de mejorar el pago del bono vacacional desde 5 hasta 10 días efectivo de salario sin disfrute. Adicionalmente el sindicato establece como proyecto 32 días continuos de disfrute desde el primer año, bastante por encima de lo que establece el artículo 190 de la LOTTT donde especifica que el trabajador o trabajadora disfrutara de al menos 15 días hábiles de vacaciones.

Entonces se puede decir que el aspecto de las vacaciones genera un gran desacuerdo, producto en primer lugar de la propuesta insuficiente de mejora presentada por la empresa, adicionalmente de las exigencias de los trabajadores con respecto a los días continuos de disfrute. Además, la aplicación de la prima como bonificación dentro del nuevo contrato colectivo, fue considerada por los encuestados en un 52,18 por ciento como beneficiosa para ellos, por lo cual, es considerada que no les trae beneficios por casi la mitad de los trabajadores. Se debe destacar que la propuesta va

dirigida, a la cancelación de un bono que devengaran los trabajadores que pertenecen al grupo cuatro (4), en el turno desde el lunes al viernes, con la finalidad de que no se vea afectado su record, en virtud de que el nuevo contrato colectivo trae consigo que los sábados y los domingos son días de descanso, esa bonificación compensará el salario de los trabajadores que laboraban esa jornada.

Esta bonificación, se haría efectiva semanalmente y será de un monto desde Bs 1.531,35 hasta 1.605,88, además de ser aumentada dos veces por año al 12 por ciento; se debe acotar también que la exigencia de esta prima por parte del sindicato es producto de los cambio de horarios, por lo cual se observa un alto porcentaje de trabajadores en desacuerdo con su aplicación, considerando la anterior modalidad turnos de trabajo como más beneficiosa para ellos.

En cuanto a las prestaciones, los encuestados están totalmente de acuerdo o de acuerdo en un 62,46 por ciento, que este aspecto es importante que se discuta en la negociación, por lo cual se puede establecer que lo estipulado en el contrato presente no los beneficia, ya que estipula el pago de 15 días por trimestre, como lo propone como mínimo el artículo 142 de la LOTTT, exigiendo, que se modifique el depósito trimestral que se realiza actualmente, a uno mensual que es la expectativa de los trabajadores, y ese depósito mensual es de 5 días por cada mes.

Con referencia a los descuentos de cuotas a las nóminas, un 59,42 por ciento de los encuestados afirma estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que este aspecto, representa un punto de honor para la negociación del nuevo contrato colectivo, dichos descuentos están referidos al pago del HCM, vehículo semanal y guardería entre otros beneficios que les ofrece la

empresa multinacional; en este momento, dicho descuentos es del 15 por ciento del salario y además del porcentaje se pretende discutir la forma de los beneficios como tal.

Finalmente, la mayoría de los encuestados con una frecuencia del 63,3 por ciento considera que el recargo por horas extras trabajadas no supera lo planteado en la ley, lo que denota que más de un tercio de los trabajadores considera injusta esta propuesta, sin embargo lo que estipula el contrato es semejante a lo establecido en el Artículo 118 de la Ley del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, donde se indica que las horas extraordinarias serán pagadas con un cincuenta por ciento de recargo, por lo menos, sobre el salario convenido para la jornada ordinaria, además, que para el cálculo de lo que corresponda al trabajador o trabajadora por causa de horas extras, se tomará como base el salario normal devengado durante la jornada respectiva.

Es por ello, que las consideraciones del 36,97 por ciento de los trabajadores respecto a que lo especificado por el contrato actual se limita solo a dar cumplimiento a la normativa legal vigente, y manifiestan que la entidad de trabajo tiene capacidad para mejorar el pago de horas extras. Por consiguiente, los trabajadores indicaron que como prioridad dentro de los aspectos que se deben tratar en las negociaciones colectivas, se encuentran los salarios y remuneraciones, estando de acuerdo casi la totalidad de ellos, esto tiene que ver con que es el aspecto que más influencia tienen sobre su capacidad de pago, o lo que es lo mismo decir el ingreso monetario que perciben.

En menor medida consideran que es importante para ellos las negociaciones referentes a las prestaciones y los descuentos de cuotas a las

nóminas. Estos resultados, son bastantes razonables si se tiene en cuenta la situación económica que vive el país, así como también las altas tasas inflacionarias que tienen que sobrellevar los venezolanos desde hace dos años.

A este respecto, las cifras del Banco Central de Venezuela BCV (2015), indican que durante el año 2013 y 2014 la inflación acumulada fue de 98,9 por ciento, situación que no ha mejorado en el transcurso de este año, como la misma institución establece por medio de una predicción cercana al 60 por ciento para el primer semestre del año 2015; estos datos establecen un desmejoramiento abrupto de la capacidad de compra en los trabajadores de la empresa multinacional, por ello los trabajadores se fijan principalmente en los resultados de las negociaciones con respecto a los beneficios que implican expectativas económicas.

Cabe destacar la inconformidad mostrada por los encuestados con respuesta a las propuestas dirigidas a la aplicación de las primas como bonificación, los días de disfrute de vacaciones y el número de días de utilidades, aspectos que seguramente han sido promotores en el descontento causante del conflicto laboral que mantienen los trabajadores con la empresa transnacional.

En síntesis, en cuanto a los beneficios económicos las largas negociaciones para acordar la nueva contratación colectiva que se han llevado a cabo en la empresa transnacional y la imperiosa necesidad que muestran los trabajadores de alcanzar beneficios respecto a los salarios o remuneraciones, las prestaciones y los descuentos de cuota de la nómina, han ocasionado el conflicto laboral existente, el cual se ha visto acrecentado ante la disconformidad que evidencia gran parte de los trabajadores respecto

a las propuestas hechas por la empresa, dirigidas a la aplicación de las primas como bonificación, los días de disfrute de vacaciones y el número de días de utilidades.

### Cuadro 3

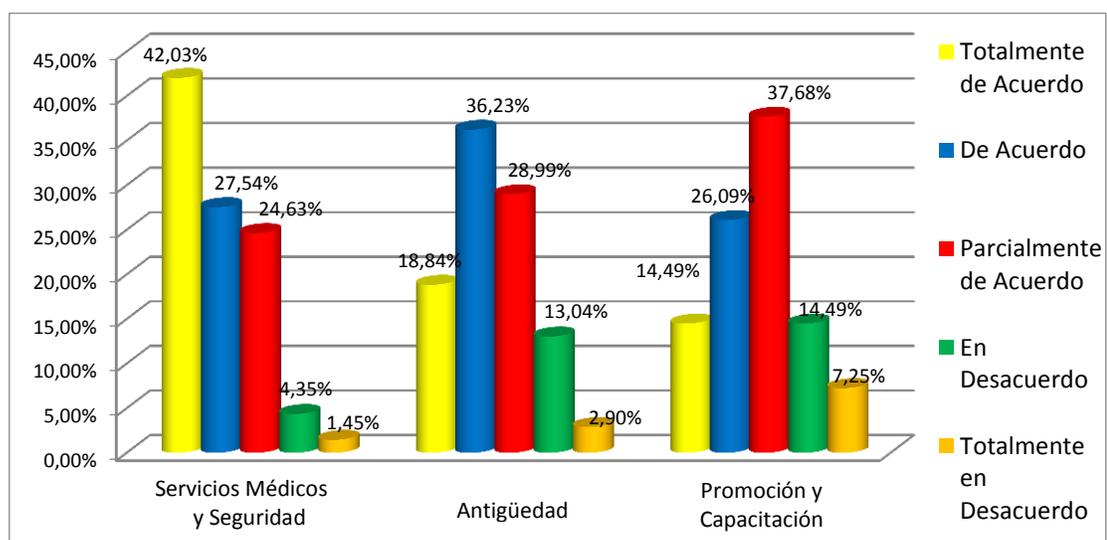
#### Consideraciones acerca de las expectativas sociales de los trabajadores y las propuestas para la nueva contratación colectiva

Aspectos Tratados	Tot. de Acuerdo		De Acuerdo		Parcial. de Acuer.		En Desacuer.		Total. En Desacuer.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Serv. Médicos y Seguridad	29	42,03%	19	27,54%	17	24,63%	3	4,35%	1	1,45%
Antigüedad	13	18,84%	25	36,23%	20	28,99%	9	13,04%	2	2,90%
Promoción y Capacitación Profesional	10	14,49%	18	26,09%	26	37,68%	10	14,49%	5	7,25%

Fuente: Bueno, Flores y Vargas (2015)

### Gráfico 9

#### Expectativas Sociales y Propuestas de la Empresa



Fuente: Bueno, Flores y Vargas (2015)

Como se hizo en el apartado anterior, mediante la gráfica se muestra las consideraciones respecto a las mejoras dirigidas al aspecto social en este caso, propuestas en el nuevo contrato colectivo y las expectativas que tienen los trabajadores de la empresa multinacional, de manera de estudiar cuales son los desacuerdos que han impulsado el conflicto laboral.

Inicialmente, más de dos tercios de los trabajadores con un 69,57 por ciento de los encuestados, indica que se debe negociar en cuanto a los servicios médicos y de seguridad, lo que representa una cantidad mayoritaria importante de la población. En este sentido, los servicios médicos y de seguridad, representan un aspecto clave de las convenciones colectivas, en esta parte, se establece un conjunto de beneficios que tiene como finalidad cubrir las necesidades de los trabajadores y su familia, en cuanto a los servicios de asistencia y atención medica hospitalaria, la vivienda y un conjunto de aspectos que componen la seguridad social de las familias.

Adicionalmente, al ser abordados respecto a si el tiempo de servicio de los trabajadores está realmente valorado y remunerado de forma adecuada por la empresa, más de la mitad con un 55,07 por ciento de los encuestados respondieron que estaban totalmente de acuerdo o de acuerdo con la afirmación, lo que supone un amplio grupo de trabajadores que está inconforme con la valoración que la empresa le da a la antigüedad de cada trabajador.

Por último, en cuanto a los beneficios sociales que reciben actualmente los trabajadores, los encuestados indicaron en un 40,58 por ciento que están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que la empresa respeta lo acordado estableciendo más de la mitad de los trabajadores inconforme con las

políticas aplicadas por la empresa en este aspecto, este puede ser un punto clave para la conflictividad presentada en la empresa multinacional, ya que la violación de aspectos contendientes en los contratos colectivos, suelen promover la búsqueda de negociaciones en función de establecer nuevos parámetros regulatorios.

Por consiguiente, de acuerdo a la interpretación de los datos recabados de manera general se puede establecer como factores clave causantes del conflicto laboral, la importancia que reviste acordar en el corto plazo los aspectos relacionados a los salarios o remuneraciones, que para los trabajadores deben ser ajustarlos a la realidad actual del país y sus necesidades.

Así como los referentes a la modalidad de las prestaciones, que deben ser acordadas si se mantiene de manera trimestral o mensual, los servicios médicos y de seguridad, así como también, se puede catalogar como una situación causante de conflicto la violación de los aspectos relacionados con la promoción de los trabajadores.

### **Aspectos Generales de la Discusión del Contrato Colectivo**

En esta sección se establecerán las causas de los desacuerdos entre el sindicato de trabajadores y la empresa transnacional, que han dilatado las negociaciones colectivas, los cuales se clasifican de acuerdo a su naturaleza dentro de la estructuración de la convención colectiva, tales como son las condiciones normativas o condiciones obligacionales, que finalmente reirán las relaciones laborales en el futuro.

#### Cuadro 4

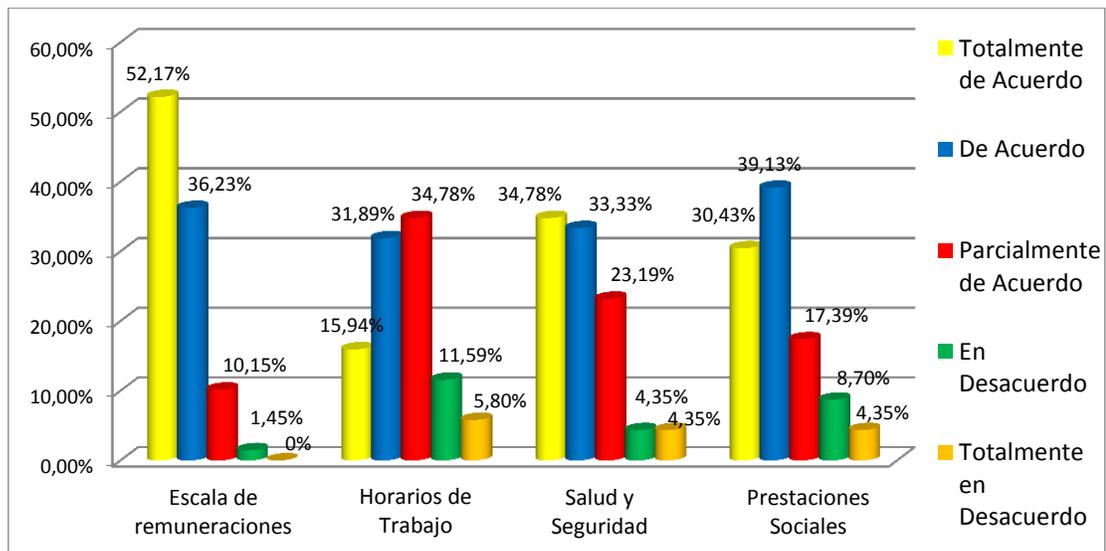
Condiciones normativas causantes de los desacuerdos entre el sindicato de trabajadores y la empresa transnacional

Condición Normativa	Tot. de Acuerdo		De Acuerdo		Parcial. de Acuer.		En Desacuer.		Total. En Desacuer.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Escala de Remuneraciones	36	52,17%	25	36,23%	7	10,15%	1	1,45%	0	0%
Horarios de Trabajo	11	15,94%	22	31,89%	24	34,78%	8	11,59%	4	5,80%
Seguridad y Salud Laboral	24	34,78%	23	33,33%	16	23,19%	3	4,35%	3	4,35%
Prestaciones Sociales	21	30,43%	27	39,13%	12	17,39%	6	8,70%	3	4,35%

Fuente: Bueno, Flores y Vargas (2015)

#### Gráfico 10

Condiciones Normativas Causantes de Desacuerdos



Fuente: Bueno, Flores y Vargas (2015)

Al interpretar estos datos se buscó determinar qué Condiciones normativas influyen más a los desacuerdos entre el sindicato y la empresa

transnacional, que ha dilatado las negociaciones y ha impulsado en conflicto laboral.

En este sentido, la gran mayoría de los encuestados con una frecuencia del 88,4 por ciento, como se muestra en la gráfica, están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que una de las causas de los desacuerdos en la escala de remuneraciones que se está negociando, lo que establece que el factor más importante en la negociación para los trabajadores, como se demostró en el apartado anterior, también es una causa importante de discordancias entre las partes.

Por su parte menos de la mitad de los encuestados representados en el 47,83 por ciento de los trabajadores, considera estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con que los horarios de trabajo sean una causa de desacuerdos en las negociaciones. En cambio, la salud y seguridad que fue considerado como una de los aspectos más importantes para los trabajadores, son considerados como causantes de los desacuerdos por el 68,11 por ciento de los encuestados, lo que representa más de las dos terceras partes de los trabajadores.

Así mismo, al ser indagados respecto a las prestaciones sociales como factor causante de los desacuerdos entre el sindicato y la empresa, los encuestados estuvieron de totalmente de acuerdo y de acuerdo en un 69,56 por ciento, lo que muestra cifras similares a las referidas para el factor de salud y seguridad.

En síntesis, entre las condiciones normativas que debe contener el próximo contrato colectivo el factor que ocasiona mayor discordancia entre las partes en la escala de remuneraciones, aspecto que consideran los

trabajadores como fundamental para mejorar sus condiciones laborales y sociales, ante la situación actual de la economía, aspecto que puede estar siendo tomado en cuenta también por la empresa y ser el causante en las diferencia entre las propuestas.

En menor medida son causantes de desacuerdos entre las partes negociantes, las condiciones referentes a las prestaciones y la salud y la seguridad, según los trabajadores, siendo considerados unos aspectos que revisten una situación actual desventajosas para los trabajadores; por último se considera como causa para el retardo de los acuerdo los horarios de trabajo, aunque con una significancia mucho menor, pero con una presencia elevada de trabajadores conde casi concuerdan la mitad de ellos.

#### **Cuadro 5**

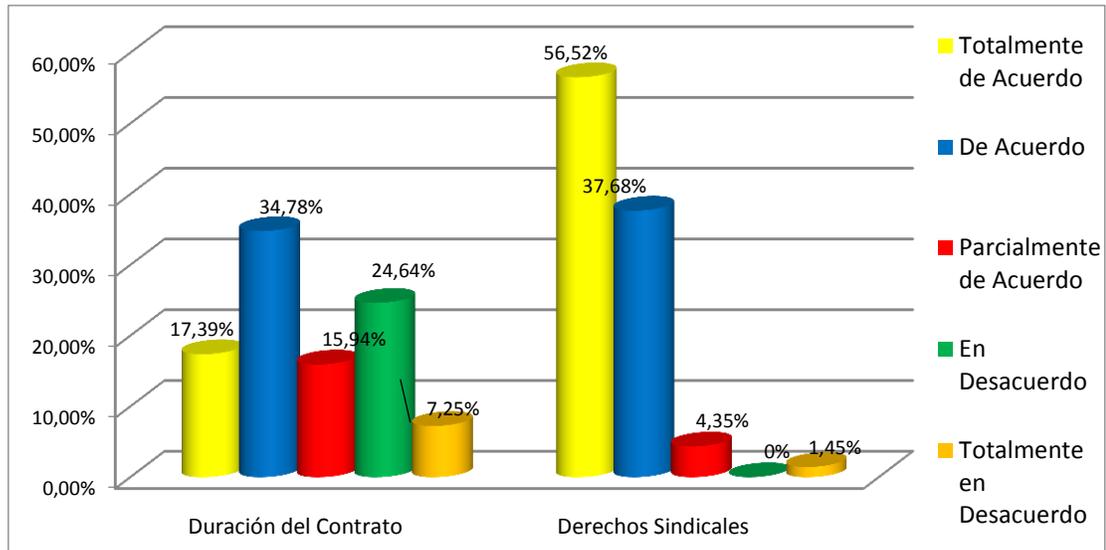
#### **Condiciones obligacionales causantes de los desacuerdos entre el sindicato de trabajadores y la empresa transnacional**

<b>Condición Normativa</b>	<b>Tot. de Acuerdo</b>		<b>De Acuerdo</b>		<b>Parcial. de Acuer.</b>		<b>En Desacuer.</b>		<b>Total. En Desacuer.</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Duración del Contrato</b>	12	17,39%	24	34,78%	11	15,94%	17	24,64%	5	7,25%
<b>Derechos Sindicales</b>	39	56,52%	26	37,68%	3	4,35%	0	0%	1	1,45%

**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

**Gráfico 11**

**Condiciones Obligatorias Causantes de Desacuerdos**



**Fuente:** Bueno, Flores y Vargas (2015)

En este caso, partiendo de los datos mostrados se buscó determinar qué condiciones obligacionales contribuyen más a los desacuerdos entre el sindicato y la empresa transnacional, que ha dilatado las negociaciones y ha impulsado en conflicto laboral. Por una parte, los encuestados consideraron en un 52,17 por ciento mediante la selección de las opciones totalmente de acuerdo y de acuerdo, que la duración del contrato es una condición que ha ocasionado desacuerdos entre las partes negociantes, aunque no es una cifra muy elevada, una gran cantidad de los trabajadores indica que este factor a influido en el retraso de los acuerdos.

Por otro lado, casi la totalidad de los trabajadores o el 94,2 por ciento de los encuestados, está totalmente de acuerdo o de acuerdo en que los derechos sindicales constituyen el factor más determinante de los desacuerdos, ubicando esta condición obligacional como el principal problema para concretar la negociación colectiva, lo que ubica este contexto

en una posición bastante difícil, ya que más allá de los distintos puntos que se han de tratar referente a los trabajadores, mientras no exista un consenso con respecto a las condiciones obligacionales del contrato, en especial los derechos sindicales no se llegara a un acuerdo.

En modo de resumen, se puede establecer que las negociaciones se encuentran es un punto bastante álgido y sin poder referenciar datos esperanzadores, si se tiene en cuenta que prácticamente todos los asuntos que se deben tratar son generadores e conflicto y desacuerdos. Por su parte se puede establecer que los derechos sindicales y la escala de remuneraciones son los aspectos que se presentan más importantes y que pueden estar ocasionando la mayor disparidad entre las partes.

Es por ello, que cuanto antes se deben encontrar acercamiento en las promociones ante estas condiciones, para más adelante avanzar con respecto a las prestaciones y la salud y la seguridad, que serían las siguientes condiciones más problemáticas, en función de disminuir el nivel de conflictividad mostrado, de esta forma se podría llegar a un acercamiento definitivo para alcanzar los últimos acuerdos, referentes al resto de los aspectos importantes para los trabajadores.

## **CONCLUSIONES**

### **Descripción del Conflicto Laboral ocasionado por la Discusión del Contrato Colectivo**

Las largas negociaciones que se vienen llevando a cabo en la una empresa multinacional dedicada a la producción, comercialización y venta de productos para el aseo personal, han sido el causante de la aparición de conflictos dentro de la organización, ejemplo de ello es que casi la mitad de los trabajadores no mantienen en este momento una buena relación interpersonal con los trabajadores de recursos humanos, cifra que se acerca a los 600 trabajadores.

La razones primordiales de que se haya establecido el conflicto entre una parte de los trabajadores de planta y los trabajadores de recursos humanos, es que estos últimos no llevan a cabo la comunicación de la mejor manera, lo que puede estar causando desinformación y diferentes rumores entre los trabajadores; por otra parte, los trabajadores consideran la organización y específicamente el departamento de recursos humanos no ha mantenido en todo momento la disposición para negociar el contrato colectivo, lo que puede ser entendido por los trabajadores como una violación a sus derecho de exigir mejores condiciones laborales.

Esta situación conflictiva con los trabajadores de recursos humanos, se contraponen a las buenas relaciones interpersonales que mantienen con los trabajadores pertenecientes al sindicato la gran mayoría de los trabajadores, basada en una mejor comunicación y la aceptación de esta figura como el representante que debe llevar las negociaciones y alcanzar las mejores condiciones en el contrato colectivo.

Es por ello, que el conflicto laboral parte de la consideración que tienen los trabajadores acerca de la poca disponibilidad que según ellos tiene la organización para negociar, que ha decantado en una larga espera por el nuevo contrato colectivo, mas allá de los esfuerzos realizados por el sindicato.

### **Expectativas de los Trabajadores respecto al Contrato Colectivo en Discusión**

Las negociaciones colectivas están compuesta por las propuestas que hacen las partes, en el caso del sindicato estas se conforman de las expectativas que tienen los trabajadores y trabajadoras ante la posibilidad de alcanzar mejores condiciones de trabajo; en este caso, el aspecto que representa una mayor importancia para los trabajadores, es la estipulación de los nuevos salarios, que se ajusten a sus necesidades y que le permitan alcanzar una capacidad de compra mayor ante los altos índices inflacionarios que se vienen mostrando en el país.

Otros factores importantes para los trabajadores son sus expectativas en cuanto a la modalidad en que se realiza el depósito de las prestaciones, el cual consideran debe ser cambiado de trimestral a mensual, los servicios médicos y de seguridad, los cuales bajo su consideración deben se replanteados con la finalidad de ofrecer un seguro más amplio y beneficios que se adaptan a los requerimientos actuales.

Por otra parte, ante el cambio que se llevara a cabo con respecto a los turnos de trabajo, los trabajadores exigen bonificaciones en forma de primas que deben rondar entre los 1.531 bs y 1.605 bs, en función que compensar

la disminución de las remuneraciones que obtendrán los trabajadores por desempeñarse solo en turnos normales de lunes a viernes.

Así mismo, los trabajadores esperan alcanzar un mínimo de 32 días de disfrute de las vacaciones desde el primer año, exigencia bastante elevada tomando en cuenta la establecido en la ley de 15 días de disfrute; por otra parte las exceptivas, de los trabajadores con respecto a los descuentos de cuotas a las nóminas, son referentes a los servicios que se desprenden de estas, tales como HCM y guardería, para lo cual considera se debe reestructurar.

### **Los Aspectos Generales de la Discusión del Contrato Colectivo causantes del Conflicto Laboral**

La discusión de todos estos aspectos relacionados con las expectativas de los trabajadores, conjuntamente con otros relacionados con el sindicato y la estructura del contrato, han originado una serie de desacuerdos entre el sindicato y la empresa, que ha generado que la negociación a dilate más de lo que estipule la ley y se haya tenido que implementar prorrogas, que son principalmente la causa del malestar de los trabajadores, que esperan la pronta resolución del contrato colectivo.

Según los datos aportados por los trabajadores, entre las causas principales de los desacuerdos que han impedido la resolución del contrato de trabajo, se encuentra la escala de remuneraciones aspecto que consideran los trabajadores como fundamental para mejorar sus condiciones laborales y sociales, ante la situación actual de la economía, aspecto que puede estar siendo tomado en cuenta también por la empresa y ser el causante en las diferencia entre las propuestas.

Del mismo modo es considerado como un factor importante en los desacuerdos los derechos sindicales, que si bien no constituyen parte esencial de las condiciones generales de los trabajadores, abarca factores importantes para alcanzar las mejoras y derechos laborales en la organización sobre todo a futuro, entre los que se encuentran la libertad sindical, el uso de los espacios y carteleras entre otros.

En menor medida son causantes de desacuerdos entre las partes negociantes, las condiciones referentes a las prestaciones, la salud y la seguridad, según los trabajadores, siendo considerados unos aspectos que revisten una situación actual desventajosas para los trabajadores; por último se considera como causa para el retardo de los acuerdo los horarios de trabajo, aunque con una significancia mucho menor, teniendo en cuenta que es un aspecto que se refiere más que todo la cancelación de la prima como bonificación para no desmejorar el record de los trabajadores por no laboral fines de semana.

## **RECOMENDACIONES**

### **Conflicto Laboral**

Dado el rompimiento de las relaciones entre gran parte de los trabajadores del área de producción y los trabajadores del departamento de recursos humanos, ocasionado por las largas negociaciones que se vienen llevando a cabo con la finalidad de alcanzar la convención colectiva en una empresa multinacional dedicada a la producción, comercialización y venta de productos para el aseo personal, sería conveniente que la organización implementara algunas medidas para aminorar el descontento que existe entre los trabajadores con respecto a su posición en las negociaciones, y de esta manera evitar el acrecentamiento del conflicto laboral.

Por una parte, la organización debe mejorar la comunicación que existe entre el departamento de recursos humanos y los trabajadores en general, mediante la implementación de canales de comunicación efectivos que permitan a los trabajadores de recursos humanos enviar información y atender las solicitudes de los trabajadores en general; de manera que se les mantenga en todo momento informado acerca de la posición de la organización en cuanto a las negociaciones, evitando así la propagación de informaciones falsas.

Del mismo modo, se deben dirigir los esfuerzos, en aumentar la disposición de los trabajadores del departamento de recursos humanos, con respecto a la atención de las solicitudes y los requerimientos de los trabajadores, con la finalidad de mejorar el feedback entre las partes. Consecuentemente, esto proporcionara una imagen beneficiosa para la empresa, disminuyendo el distanciamiento entre las partes y finalmente,

demostrando la disposición que tiene la organización para llevar cabo la negociación y alcanzar un acuerdo en el menor tiempo posible.

### **Expectativas de los Trabajadores**

Como se puede observar anteriormente las expectativas respecto a la nueva convención colectiva que tienen los trabajadores, se centran básicamente en el aspecto económico, donde se encuentran reunidas sus más importantes exigencias; en este sentido, se debe tomar en cuenta que la causa primordial del desmejoramiento de la situación actual de los trabajadores en materia económica, está relacionada con la economía del país, por lo cual es muy probable que la organización se vea afectada de igual manera.

Al respecto, en función de agilizar las negociaciones los trabajadores pueden contemplar la aceptación de mejoras fraccionadas que se pueden llevar a cabo en los siguientes periodos, de manera que la organización no se vea afectada de manera significativa por los acuerdos; por otro lado, existe un punto clave en el que los trabajadores mantienen una expectativa bastante elevada respecto a los días de disfrute de las vacaciones en comparación con lo que determina la ley, aspecto que no pertenece al ámbito económico y por tanto no se encuentra dentro de sus principales prioridades, por lo cual, se podrían flexibilizar sus exigencias en función de acercar las posturas.

### **Aspectos Generales**

Es importante que el sindicato mantenga de manera firme como principal tema de discusión las mejoras que se pretenden respecto a los beneficios de

los trabajadores, para que no se desvíen las negociaciones hacia aspectos relacionados con los derechos sindicales o intereses distintos, es por ello, que los trabajadores en general deben mantener en todo momento un constante seguimiento acerca de las negociaciones, para de ser necesario, exigir ante el sindicato o la empresa que se aboquen a las necesidades fundamentales de los trabajadores como tema principal, sin que sea razón de desacuerdo otros factores que puedan dilatar las negociaciones.

En este sentido, los trabajadores mediante las buenas relaciones que mantienen con el sindicato, puede llevar a cabo el correcto seguimiento de las negociaciones, de esta forma saber exactamente qué aspectos han conllevado a los principales desacuerdos y finalmente proponer alguna posición o flexibilización que pueda acercar las posturas.

## LISTA DE REFERENCIAS

Arapé, Elizabeth; Parra, Luis R y Rojas, Eleonora (2008). **Comunicación y Conflicto: El arte de la negociación**. Revista negotium. (10, N° 4), 17 – 35.

Balestrini, Miriam (1997). **Como se elabora un proyecto de investigación**. BL consultores asociados. Caracas. Venezuela.

Bermúdez, Miguel (2004). **Derecho del trabajo**. Primera Edición. Editorial Oxford. México.

Cejas y Chirinos (2014). **La gestión de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico**. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV)** Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999

Cortejoso, David (2012). **Qué es un Conflicto Laboral y cómo Gestionarlo**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.psicoglobalia.com/que-es-un-conflicto-laboral-y-como-gestionarlo/>. Consulta: 2015, julio 02.

Däubler, Wolfgang (2004). **El Derecho al Trabajo**. Tercera Edición. Editorial Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. España

Delgado de Smith, Yamile; Colombo, Leyda y Rosmel, Orfila (2003). **Conduciendo la investigación**. Segunda Edición. Editorial Comala. Caracas, Venezuela.

**Diccionario Jurídico del Derecho Laboral** (1983). Editorial ARA. Lima. Perú.

Dessler, Gary (2009). **Administración de Recursos Humanos**. Decimoprimer Edición. Editorial Pearson Educación. México.

Entelman, Remo (2009). **Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo paradigma**. Editorial GEDISA. Barcelona. España.

Hernández, Roberto (1998). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw - Hill. México.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Editorial Episteme Consultores Asociados, C.A. Venezuela

Keith, Davis y Newstrom, John (2007). **Comportamiento Organizacional: Comportamiento humano en el trabajo**. Decima Segunda Edición. Editorial Mc Graw – Hill. México.

Kohler, Holm-Detlev y Martín, Antonio (2005). **Manual de la Sociología del Trabajo y de las Relaciones Laborales**. Editorial Delta. Madrid. España.

Landa, Anthony; y Torrealba, Dayana (2013). **Efectos del salario en la satisfacción laboral enmarcado dentro de la conflictividad laboral de los trabajadores en una agencia aduanal ubicada en puerto cabello estado Carabobo**. Trabajo de grado para optar por el Título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela

**Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras de la República Bolivariana de Venezuela**. (2012) Decreto con rango, valor y fuerza de Ley orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras Gaceta oficial ext. 6.076 del 7 de Mayo de 2012, decreto 8938 del 30 de Abril de 2012.

Lozano, Antonio (2015). La Mediación como Proceso de Gestión y Resolución de Conflictos. **Tratado de Mediación en la Resolución de Conflictos**. Editorial Tecnos. España.

Marín, Francisco (2005). **Curso de Procedimiento Laboral Venezolano**. Segunda Edición. Editorial Vadell Hermanos. Valencia. Venezuela.

Margherita, Antonella (2011). **Perfil del licenciado en administración comercial para Gerenciar talento humano y evitar conflictos laborales**. Trabajo de grado para optar por el título de licenciada en administración comercial. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela.

Marín, Enrique e Iturraspe, Francisco (1992). Perfil Laboral de Venezuela. **Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica Andrés Bello**, (45), 38 – 121.

Morín, Edgar (2011) **La vía para el futuro de la humanidad**. 1ra edición. Barcelona. España.

Méndez, Carlos (2003). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Editorial McGraw- Hill. Colombia.

Ojeda, Antonio (2006). **Equilibrio de Intereses y Bloque de Constitucionalidad Personal en la Empresa**. Editorial Bomarzo. Albacete. España.

Parella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Segunda edición. Editorial Fedupel, Caracas Venezuela.  
Parra, Betsy (2007). **Salario: Motivación y Satisfacción laboral de los Empleados de la Empresa Agropecuaria C.A.** Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Rendón, Jorge (2014). **Derecho del Trabajo Colectivo: Relaciones colectivas en la actividad privada**. Octava edición. Editorial Grijley. Lima. Perú.

Robbins, Stephen y Judge, Timothy (2009). **Comportamiento Organizacional**. Décimo Tercera Edición. Editorial Prentice Hall. México.

Sabino, Carlos (2000). **El Proceso de Investigación una introducción Teórica Práctica**. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.

Villasmil, Humberto (2006). **Fundamentos de Derecho Sindical Venezolano**. Publicaciones de la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.

William, Werther y Keith, Davis (2008). **Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas**. Sexta edición. Mc Graw-Hill. México

## **ANEXOS**

## **ANEXO A**

### **Cuestionario**

Estimado trabajador, a continuación se presenta el siguiente cuestionario el cual sirve como instrumento de recolección de datos para el Trabajo de Grado titulado **“ANÁLISIS DEL CONFLICTO LABORAL POR LA DISCUSIÓN DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN UNA EMPRESA MULTINACIONAL DEDICADA A LA FABRICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL, UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO”**. El mismo está siendo elaborado por las Bachilleres Flores, Aura; Bueno, Frida y Vargas, Almileidy; para ser presentado en la Universidad de Carabobo. Se espera poder contar con su valiosa colaboración, tenga en cuenta que los datos recabados serán tratados con estricta confidencialidad y anonimato por los investigadores, y sólo serán utilizados con fines académicos.

#### **Instrucciones:**

- 1. Lea detalladamente cada pregunta, y responda cada una marcando con una (X) la opción que Usted considere como correcta.**
- 2. Marque una sola opción por cada pregunta.**
- 3. Si tiene alguna duda consulte con el investigador para que sea aclarada.**
- 4. Si no conoce la respuesta a alguna pregunta por favor no marque ninguna opción en la misma.**

## ANEXO A (cont.)

### Respuestas:

**Totalmente de Acuerdo = TA; De acuerdo = DA; Parcialmente de acuerdo = PA; En desacuerdo = ED; Totalmente en desacuerdo = TD**

#	Ít	Afirmaciones	TA	DA	PA	ED	TD
1	1.1	Mantiene un buena relación con los trabajadores del departamento de RRHH y atienden sus requerimientos					
2	1.2	Mantiene una buena relación con los miembros del sindicato de trabajadores y atienden sus requerimientos					
3	2.1	El departamento de RRHH emplea formas de comunicación idóneas para comunicarse con los trabajadores					
4	2.2	El sindicato de trabajadores emplea formas idóneas para comunicarse con los trabajadores					
5	3.1	El tiempo efectivo para la negociación colectiva está acorde con las necesidades de los trabajadores					
6	3.2	El departamento de RRHH mantiene en todo momento una buena disposición para llevar a cabo la negociación colectiva					
7	3.2	El sindicato de trabajadores mantuvo en todo momento una buena disposición para llevar a cabo la negociación colectiva					
8	4.1	La remuneración representan un aspecto importante de la negociación para los trabajadores					
9	4.2	El número de días de utilidades propuestos en el nuevo contrato colectivo son los suficientes					
10	4.3	Los días de disfrute de vacaciones que propone el nuevo contrato colectivo por antigüedad son los idóneos					
11	4.4	La aplicación de la Prima como bonificación dentro del nuevo contrato colectivo beneficia a los trabajadores					
12	4.5	Las prestaciones sociales representan un aspecto importante de la negociación para los trabajadores					
13	4.6	Los descuentos de cuotas a las nóminas representan un punto de honor para la negociación del nuevo contrato colectivo					
14	5.1	El recargo por horas extras trabajadas supera lo planteado en la ley					
15	5.2	Los servicios médicos y de seguridad representan un aspecto importante de la negociación para los trabajadores					
16	5.3	El tiempo de servicio de los trabajadores está realmente valorado y remunerado de forma adecuada.					
17	5.4	La empresa respeta la promoción de los trabajadores de acuerdo a lo establecido en el contrato colectivo					

## ANEXO A (cont.)

	Ít	Afirmaciones	TA	DA	PA	ED	TD
18	6.1	La escala de remuneraciones representa una causa importante de desacuerdo en las negociaciones					
79	6.2	La rotación de horarios de trabajo propuestas en el nuevo contrato colectivo beneficia a los trabajadores					
20	6.3	La seguridad y salud laboral representan una causa importante de desacuerdo en las negociaciones					
21	6.4	El abono de prestaciones mensuales benefician a los trabajadores					
22	7.1	La duración del nuevo contrato colectivo genero desacuerdo entre las partes.					
23	7.2	La determinación de los derechos sindicales representa un punto controversial en las negociaciones.					

***Gracias por su Colaboración***

