

**EFFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILACIÓN COMO MEDIOS
ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS
RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE
SUSTANCIACIÓN, MEDIACION Y EJECUCION DEL
CIRCUITO JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



**EFFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILACIÓN COMO MEDIOS
ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS
RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE
SUSTANCIACIÓN, MEDIACION Y EJECUCION DEL
CIRCUITO JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO**

Autora: Abg. Olivero, Marialila.

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



**EFFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN COMO MEDIOS
ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS
RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE
SUSTANCIACIÓN, MEDIACION Y EJECUCION DEL
CIRCUITO JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO**

Autora: Abg. Olivero, Marialila.

Tutor: Diego E. Riera B.

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



**EFFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILACIÓN COMO MEDIOS
ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS
RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE
SUSTANCIACIÓN, MEDIACION Y EJECUCION DEL
CIRCUITO JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado Presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad
de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo para
Optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones
Laborales

Autora: Abog. Marialila Olivero.

Tutor: Diego E. Riera B.

Bárbula, Octubre 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe **Abg. Diego E Riera Blanco.**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-7.112.628**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, titulado: **EFFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILACIÓN COMO MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE SUSTANCIACIÓN, MEDIACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CIRCUITO JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO**", presentado por la ciudadana **Abg. Marialila, Olivero V.**, Titular de la Cédula de Identidad N° **16.399.848**, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia a los veintiún (21) días del mes de Octubre del año dos mil catorce (2014).

Firma:

Abg. Diego Riera

C.I: V- 7.112.628



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado: **“EFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILACIÓN COMO MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE SUSTANCIACIÓN, MEDIACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CIRCUITO JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO”**, presentado por la **Abg. Marialila, Olivero V.**, Titular de la Cédula de Identidad **N° V- 16.399.848** y elaborado bajo la dirección del Tutor **Abg. Diego E. Riera B.**, Titular de la Cédula de Identidad **N° V- 7.112.628**, para optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado: _____ a los veintiún (21) días del mes de Octubre del año dos mil catorce (2014).

Jurados:

Jurado: _____ C.I.: _____ Firma: _____

Jurado: _____ C.I.: _____ Firma: _____

Jurado: _____ C.I.: _____ Firma: _____

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso

Por ser él quien me da cada día las fuerzas para seguir adelante, contra viento y marea, con dificultades, pero a veces la vida te pones pruebas fuertes pero hay que alcanzar ese sueño más en nuestras vidas.

A mi madre

Por estar siempre allí de manera incondicional, en las buenas y malas, como toda una mujer incalculable.

A mi hija

Quien es mi más grande tesoro, mi razón de ser, mi motor de arranque y de crecer día a día, en la búsqueda continúa del éxito para ofrecerle lo mejor y ser el motivo de inspiración.

A mi esposo

Quién me ha apoyado día a día en el logro de mis metas profesionales y a compartir sus experiencias para nuestro mejor vivir.

A mis compañeros

Quienes me brindaron su apoyo incondicional.

A los abogados

En ejercicio o en formación, a los profesores de derecho, a los jueces y, muy especialmente, a quienes luchan en cada día en el litigio.

Marialila Olivero V.

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por sobre todas las cosas, quién con su guía espiritual han encaminado mis pasos, dándome la fuerza, voluntad y constancia para el logro de una nueva etapa profesional de mi vida.

A mi Familia

Gracias por su amor y apoyo incondicional en cada momento.

A mi Asesora Metodológica Nataly Petit,

Gracias por su valiosa colaboración, conocimientos, paciencia para lograr el fin de la investigación.

A mi Tutor de Contenido Diego Riera Blanco,

Gracias por tus valiosos conocimientos y sobre todo por tu paciencia, por ser mi apoyo para la elaboración de la investigación.

A la Escuela de Policía del Estado Carabobo,

Por prestarnos su institución, apoyo y confianza.

A todos gracias de corazón.

ÍNDICE

	pp.
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
RESUMEN	xi
ABSTRASST	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA	4
1.1.- Planteamiento del Problema.....	4
1.3.- Objetivos de la Investigación.....	10
1.4.- Justificación de la Investigación.....	10
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1.- Antecedentes de Investigación.....	14
2.2.- Bases Teóricas.....	18
2.3.- Bases Legales	32
CAPÍTULO III.....	37
MARCO METODOLÓGICO	37
3.1.- Naturaleza de la Investigación.....	37
3.2.- Estrategia Metodologica	41
3.3.- Poblacion y Muestra	42
3.4.- Tecnica e Instrumentos de recoleccion de Informacion.....	43
3.5.- Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	44
CAPÍTULO IV.....	3

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	3
CONCLUSIONES	5
RECOMENDACIONES 54	
LISTA DE REFERENCIAS	55
ANEXOS	59
ANEXOS A.....	59
ANEXOS B.....	64



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



EFFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN COMO MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE SUSTANCIACIÓN, MEDIACION Y EJECUCION DEL CIRCUITO JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO

Autora: Olivero V. Marialila.

Tutor: Riera, Diego.

Fecha: Octubre, 2014.

RESUMEN

Hoy en día las relaciones laborales, están inmersas en la globalización, que dan un giro a las concepciones tradicionales empleadas, asimismo, el surgimiento de nuevas leyes, y el entorno social de un país en situación en el aspecto social, político y económico, son la orden del día a día. Es por ello que el derecho del trabajo es fundamental, y envuelve todo el marco legal, siendo regulador del trabajo como hecho social. Ahora bien, el presente trabajo se plantea como objetivo general, analizar la efectividad en la mediación y la conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales en los Tribunales de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial del Estado Carabobo. Para ello se trazaron tres objetivos específicos, el primero, que consiste en describir las fortalezas y debilidades de la mediación y conciliación como medio alternativo para la solución de conflictos; el segundo, identificar los elementos claves de la solución de conflictos en las relaciones laborales y el tercero, determinar el alcance jurídico de las acciones aplicadas en la efectividad en la mediación y conciliación. La investigación se ubica dentro de la modalidad cuantitativa de tipo documental, descriptiva y de campo; para ello se utilizó como instrumento de recolección de información la aplicación de una entrevista, y cuestionario, se usó además la técnica del fichaje en la recopilación de información.

Palabras Claves: La sustanciación, mediación y conciliación como medios alternativos de solución de conflictos en las relaciones laborales.



UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES
GRADUATE MANAGEMENT
MASTERS ADMINISTRATION OF THE WORK AND LABOR RELATIONS



**EFFECTIVENESS MEDIATION AND ALTERNATIVE CONCILIATION
AS MEANS FOR CONFLICT RESOLUTION IN THE EMPLOYMENT
RELATIONS LABOUR COURT MEDIATION IN THE LIVING
AND THE SUBSTANTIATION CARABOBO**

Author: Olivero V. Marialila.

Tutor: Riera, Diego.

Date: 2014.

ABSTRACT

Today labor relations are embedded in globalization, they face various paradigm shifts, giving a twist to those employed traditional conceptions also the emergence of new laws, and the social environment of a country in a critical condition in appearance social, political and economic, are the order of the day. That is why labor law is fundamental, and wraps around the legal framework, work being regulator as social fact. However, under these assumptions, the present work is the general objective, analyze the effectiveness of mediation and conciliation as alternative means of dispute resolution in labor relations in the Courts of substantiation, Mediation and Implementation of the judicial circuit Carabobo State. This three specific objectives, the first, which is to describe the strengths and weaknesses of mediation and conciliation as an alternative means of dispute resolution in labor relations in the Courts of substantiation, Mediation and Implementation of the Judicial Circuit of the State were drawn Carabobo; Then, identify the key elements of conflict resolution in labor relations and the third, to determine the legal scope of projects implemented in the effectiveness of mediation and conciliation as alternative means of dispute resolution in labor relations. The research is located within the qualitative mode of documentary, descriptive and field; for it was used as a tool for collecting information application interview, and use the technique of transfer also in the collection of information.

Keywords: substantiation, mediation and conciliation as an alternative means of dispute resolution in labor relations.

INTRODUCCIÓN

La búsqueda de lo alternativo se perfila como uno de los valores máspreciados de la sociedad contemporánea. La necesidad de elegir que experimenta el ciudadano de hoy para sentirse plenamente libre, se extiende a todos los ámbitos de la vida civil incluyendo los modos de solucionar los conflictos individuales. Se trata en estos tiempos de hacer explícito el derecho individual de resolver los conflictos en forma expedita y simple, y si se quiere, de hacer efectivo el derecho de mantenerse en paz con sus conciudadanos. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela no es ajena a nuestros valores democráticos de autonomía del ciudadano y de reconocimiento de los medios alternativos de solución de conflictos; y así, al proclamar que Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de derecho y de justicia, erige al derecho en instrumento idóneo de convivencia ciudadana porque la función esencial en la obtención de un sistema de paz como principios de conservación social.

En los últimos años ha habido una serie de cambios dentro del marco jurídico venezolano, en especial en lo que corresponde a lo laboral, son muchos los conceptos que se han actualizado e integrado la legislación laboral y puesto en práctica en las relaciones laborales y la gestión del talento humano en las entidades de trabajo públicas y privadas. Ahora bien, al hacer referencia a los medios alternativos de solución de conflictos, cabe destacar que estos se han constituido en una preocupación constante de los hombres de derecho por agilizar los tiempos judiciales. De allí pues que la sustanciación, mediación y la conciliación se han convertido en una herramienta de uso recurrente alternativo de forma extrajudicial o judicial, para llegar a acuerdos, sin tener que sobrecargar al medio judicial, en la búsqueda de una solución.

El presente trabajo tiene como objetivo general analizar la efectividad en la sustanciación, mediación y la conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales en los Tribunales de del circuito judicial del Estado Carabobo. Es por ello que con la elaboración del mismo se estimulará a la incursión en investigaciones de este ámbito. La investigación estará estructurada por secciones para su mayor comprensión.

El primer capítulo titulado el problema, está conformado por el planteamiento del problema que permite presentar el contexto de la situación en estudio, el objetivo general y los objetivos específicos que representan el propósito de la investigación y la respectiva justificación de la investigación que comprende lo que motivo a la realización del trabajo de investigación, su importancia y los aportes al entorno.

El segundo capítulo titulado marco teórico referencial, compuesto por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases legales, que requiere de una revisión del tema, por medio de la recopilación de información en las distintas referencias bibliográficas.

El tercer capítulo titulado marco metodológico, contenido de la naturaleza de la investigación, estrategia metodológica, técnicas e instrumentos de recolección de información de población y muestra, este capítulo está referido a la forma de abordar el estudio y su estructuración como proceso investigativo.

El cuarto capítulo titulado análisis e interpretación de los resultados, que es la representación cuantitativa de los distintos resultados obtenidos, como parte del proceso de recolección de información, bajo un proceso de análisis.

La última parte del trabajo está conformada por las conclusiones son los juicios de valor y la línea de opinión de la investigadora, derivadas de todo el proceso de investigación, en razón de los objetivos propuestos; finalizando con la lista de referencias y la presentación de los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La complejidad contemporánea de las múltiples relaciones entre los hombres y mujeres en la sociedad, genera una intensa dinámica reflejada muchas veces en situaciones cercanas al conflicto o la confrontación franca y declarada en diversos escenarios. El hombre no es necesariamente conflictivo, pero, siendo un ser de relación y con motivo de los hechos humanos conjuntos, tiende a entrar en controversias, en sus relaciones con los demás, surgen los conflictos generando el diferendo, cuando éste se da, también el hombre le ha buscado distintas formas de solución, todas encaminadas hacia el sistema judicial.

En el comercio internacional la práctica de la mediación, conciliación y el arbitraje se ha extendido, las partes fijan una cláusula expresa para establecer, coherente a la soberanía de su voluntad, cuál será el derecho aplicable para tutelar su intervención, en particular para los casos de conflictos, eligiendo el más adecuado a sus fines, e inclusive determinando el juez competente, alejándose del sistema procesal tradicional. En la legislación ecuatoriana desde algún tiempo atrás se contempla como un procedimiento alternativo el uso de los procedimientos de Mediación, para la resolución de conflictos dentro del ámbito público como privado, con mayor incidencia en los de procedencia privada, produciendo resultados de efectos positivos, se supone que se han evitado el inicio de juicio innecesarios.

Es así como, el recurso al proceso judicial tradicional, resuelve la relación de fuerzas a través de la interposición de una demanda, citación o notificación, lapso probatorio; los cuales se vuelven complejos, prolongados en el tiempo, siendo costosos y aleatorios, dando como resultado que una parte gana y la otra pierde. Cabe mencionar que los oponentes, deberán obedecer la decisión final a la que se llegará. Esta será necesariamente ajena a ambos, sin considerar los deseos, intereses y necesidades de las partes. Posiblemente, lo que constituyó la base de la relación y del diferendo, continúe aún vivo en los contendientes, resultando insatisfacciones y frustraciones parciales o totales con daños diversos y resarcimiento incierto.

Cabanellas, C (1953), tomando el vocablo conciliar en su faz activa, implica confrontar dos o más proposiciones, doctrinas o argumentos en apariencia contrarios, apaciguar y componer ánimos de los opuestos desavenidos.

Tal como lo establece Forniciari, V (1988), a medida que se aproxima esta noción general al campo de lo jurídico la idea de conciliación aparece indisolublemente ligada a la de conflicto controversia como situación preexistente.

Couture J (1981), define la conciliación como un acuerdo o avenencia de partes que, mediante renuncia, allanamiento o transacción, hacen innecesario el litigio pendiente o evitan el litigio eventual. La doctrina no ha sido uniforme en cuanto a lo que debe entenderse por conciliación lo cual manifiesta una pluralidad de conceptos que hacen difícil el estudio de la misma.

Por otra parte, en relación a los conflictos y controversias son inherentes a todo sistema de relaciones laborales. Estos surgen esencialmente cuando el proceso de negociación colectiva o el derecho individual del trabajo alcanza tal nivel de ruptura que, de no lograrse una solución oportuna, conduce al desarrollo de acciones como la huelga, con respecto a lo macro y en lo micro a una ruptura de la relación laboral individual. Por consiguiente, el establecimiento de un sistema para la prevención y resolución de controversias constituye la piedra angular de una política laboral sólida.

Partiendo de ese punto, un sistema eficaz de resolución de conflictos ayudará a contener el conflicto en las relaciones laborales dentro de límites económicos y sociales aceptables, como también a promover un clima laboral pacífico. Esto, a su vez, contribuye al mantenimiento de un entorno conducente al desarrollo, la eficiencia económica y la equidad social. Ahora bien, en el transcurrir del tiempo las transformaciones producidas por la evolución de las estructuras socio-económicas inducen a profundos cambios en el orden jurídico laboral, tales como la flexibilización, como continente de nuevas relaciones de particulares, judiciales, es allí como los medios de solución alternativa de conflictos, mediación y conciliación, dan respuestas a esa necesidad de llegar a un acuerdo fructífero para ambas partes.

En este sentido, conviene comprender que la confrontación genera siempre daño, esto lleva entonces al convencimiento de hallar el modo de evitarla de forma libre, razonable e inteligente. La implementación de sistemas alternativos de solución de conflictos, como lo son la conciliación y la mediación, son de gran transcendencia, especialmente en materia laboral, en donde se tratan las condiciones de trabajo, constituyendo una respuesta a

ésta necesidad de lograr un acuerdo sin acudir a instancias legales superior con procedimientos administrativos burocráticos.

Ahora bien, el principio de la autonomía de la voluntad, permite a las partes prever y decidir el modo en que resolverán sus eventuales diferencias, eligiendo libremente, quien o quienes tendrán a su cargo la mediación y conciliación para una posible negociación o arbitraje ante la juez o ente rector. En años anteriores el uso de medios alternos de resolución de conflictos como mecanismo procesal, en dicho proceso, se desarrolló un conjunto de formalidades que contribuyo a hacer del mismo un procedimiento lento, tardado, formalista, con expedientes extensos en folios, eminentemente escrito, con citaciones engorrosas para el empleador, muchas veces en esta fase procesal se duraba años, donde existían cuestiones previas, que lejos de solucionar el conflicto, lo que hacía era demorar la sentencia, acumulándose gradualmente nuestros tribunales de causas sin resolver.

El 13 de agosto de 2002, se contempla el uso de mecanismos alternos de resolución de conflicto, constituyendo estos mecanismos como la conciliación, mediación y el arbitraje, el cual constituyen el nuevo paradigma en materia procesal laboral, donde las partes entre sí resuelven sus controversias evitando ir a un juicio, anteriormente se dirimía las controversias por intermedio del litigio, que en la mayoría de los casos resultaban onerosos, controvertidos y sobre todo retardados para que se produjera una solución al conflicto. mediante esta investigación se determinara el grado de aceptación para la aplicación del nuevo modelo, las objeciones, las fallas que se puedan presentar en cuanto a su aplicación, si los mismos van a ser eficaces, si la aceptación al uso de medios alternos va a darlos resultados favorables para evitar ir a un juicio. Entonces haciendo

referencia a la mediación, la conciliación y la negociación, en el circuito judicial laboral del estado Carabobo, cabe mencionar, que los mismos constituyen verdaderos medios alternativos o equivalentes para solucionar los conflictos extrajudicialmente, es decir, sin acudir al juez ni aun proceso judicial.

Es importante mencionar que a través de ellos no se pretende suplantar el poder judicial ni privatizar la justicia; se trata más bien de crear oportunidades para que las propias partes, o con ayuda de un tercero neutral o de un equipo multidisciplinario, logren acuerdos por unanimidad, para resolver las diferencias que les vinculan para el beneficio de todos. Todo ello en la búsqueda de aligerar el trabajo judicial.

Como consecuencia de una serie de cambios ocurridos, la transformación y reestructuración de algunos instrumentos legales y otros aspectos del entorno laboral, político, económico y social; se puede evidenciar que las relaciones patrono-trabajador en las entidades de trabajo, se han visto afectadas, al punto de presentar un gran deterioro en la última década, a pesar de que el legislador y el estado venezolano ha buscado siempre por todos los medios protegerla. Sin embargo, ha sido un esfuerzo equivocado, por la orientación ideológica y política actual. Por otra parte, hay que destacar que resulta difícil construir una sociedad de libertad y justicia, si en el modelo jurídico no se da la participación democrática de las partes con igualdad de derechos. Mucho menos, en un país como Venezuela, donde el enfoque político va dirigido a concretar la igualdad de los involucrados en el quehacer laboral y social desde el punto filosófico del ideal socialista, que no ha sido efectivo en los lugares en donde se ha puesto en práctica. Partiendo de ello, estamos ante un momento histórico, algo contradictorio y donde los conflictos son la orden del día a día en el contexto laboral venezolano, por

ende necesariamente se debe acudir a alternativas eficaces en la solución de conflictos para mejorar distintas situaciones que se puedan presentar por desacuerdos en función de las partes.

Es así como, el Tribunal Laboral en la Sala de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial del Estado Carabobo, tiene una destacada participación en la Audiencia Preliminar, ya que, es uno de los momentos fundamentales y estelares del juicio del trabajo, en el que se establece la estimulación de los medios alternos de resolución de conflictos, tal como lo señala la exposición de Motivos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, para la resolución de controversias, tales como sustanciar, mediar y llegar a la conciliación, con el fin de evitar el litigio o limitar su objeto, siendo la función fundamental del Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución, es decir mediar las posiciones de las partes.

En correspondencia con lo expuesto, surge entonces la necesidad de formular la situación problemática y dar respuesta a las distintas interrogantes que se han originado al hacer el planteamiento correspondiente, las cuales se mencionan a continuación: ¿En qué consisten los medios alternativos de solución de conflictos?, ¿Qué es la mediación y la conciliación?, ¿En qué términos legales hay aplicabilidad de la mediación y la conciliación como medios alternativos de la solución de conflictos en las relaciones laborales?, ¿Cuál es el alcance jurídico de la puesta en práctica de la mediación y la conciliación como resolución de conflictos en materia laboral? Y ¿Cómo es la práctica de la mediación y conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales en el circuito judicial, Tribunal de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la efectividad en la mediación y la conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales en los tribunales de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Describir las fortalezas y debilidades de la mediación y conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales en los Tribunales de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Circuito judicial del Estado Carabobo.
- Identificar los elementos claves de la solución de conflictos en las relaciones laborales.
- Examinar la eficacia de los medios alternativos de resolución de conflictos en el Circuito Laboral del Estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

La presente investigación permite representar una realidad procesal laboral en la temática de la solución de conflictos dentro de las relaciones laborales, con la implementación de la mediación y conciliación como métodos alternativos de resolución. Igualmente existe una necesidad de profundizar en este campo por la carencia de investigaciones sobre este tipo

de situaciones, en donde la legislación laboral tiene mayor complejidad por el acontecer y realidad actual del país.

Lo anterior permite comprender, que la investigación surge por la necesidad de analizar la efectividad en la mediación y conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales en los Tribunales de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial del Estado Carabobo. De ahí, que la temática seleccionada forma parte del perfil de conocimientos en lo que atañe a la administración del trabajo y relaciones laborales, que engloba el desarrollo de conocimientos sobre las nuevas realidades laborales, marcos regulatorios y los escenarios presentes en el circuito judicial laboral del estado Carabobo.

Es de gran importancia establecer, si la aceptación o la aplicación de los medios alternativos de resolución de conflicto ha sido eficaz, ya que con los datos suministrados que arroje la investigación, se determinará el éxito, eficacia y la procedencia de los nuevos mecanismos para solucionar los problemas y conflictos presentados por medio de las demandas, y con ello determinar si de verdad se ha disminuido el número de juicios en el ámbito territorial del Estado Carabobo con la implementación de estos mecanismos, al igual que se determinará cuáles son las fallas a fin de corregir y mejorar el nuevo sistema laboral. Aportando factores que influyan para los trabajadores, empleadores y acepten el proceso actual.

En este sentido, se presenta como una gran oportunidad para que los profesionales universitarios del área, incursionen a través de la investigación, en escenarios reales que le permitan desarrollar nuevos conocimientos. De tal manera que resulta novedoso la realización de este trabajo de investigación, por su nivel de importancia, porque se plantea analizar los

medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales, que hoy en día se han ido deteriorando por la situación del país; es decir los cambios que se han presentado a través de la reforma de la leyes, la flexibilización, y además la viabilidad que tiene desde el punto de vista científico, por ser un tema con relevancia para las ciencias sociales; con carácter informativo para todas aquellas personas que laboran en el ámbito de derecho laboral, gestión de talento humano, además de todos aquellos actores que están involucrados en el proceso de las relaciones laborales; siendo de gran utilidad para los distintos departamentos de gestión de talento humano que hacen vida en las entidades de trabajo, para el sector educativo universitario del área laboral, para los trabajadores y trabajadoras en general, para los profesionales del derecho laboral y en especial para el Tribunal Laboral en la Sala de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial del Estado Carabobo, así como también para toda la sociedad en general, que desee conocer con respecto del tema.

Asimismo, desde el punto de vista metodológico, el estudio representa una gran contribución en lo que concierne a las investigaciones cualitativas de tipo documental, en este sentido, se hará una exhaustiva revisión y recopilación documental, tomando como fuentes de información: referencias bibliográficas, jurisprudencia, textos legales, portales web, trabajos de investigación, publicaciones, entre otros, que permitirán postular y presentar diferentes concepciones, posiciones y planteamientos válidos, en la estructuración del trabajo. Para contar con la mayor información útil para el proceso investigativo. Además cabe mencionar que se caracteriza por ser índole descriptiva y de campo, ya que el contexto en estudio es real.

El Tribunal Supremo de Justicia el 14 de agosto de 2002, en acto solemne realizado en su auditorium celebró el cúmplase de la Ley Orgánica

Procesal del Trabajo, producto de un esfuerzo llevado a cabo por este Alto tribunal, especialmente por su Sala de Casación Social. Este texto representa un esfuerzo colectivo que estableció un mecanismo procesal basado en la oralidad, es decir, el proceso por audiencias; y los medios alternativos de solución de conflictos: conciliación, mediación y arbitraje, como instrumentos idóneos para el acceso a la justicia y la tutela efectiva de los derechos.

Los mayores poderes de los jueces laborales para dirigir el proceso tanto en la audiencia preliminar como en la de juicio, y la inmediación del juez en la discusión y en la práctica de las pruebas, impide que el debate se desvíe de su fin, sin atropellos, pero sin retardos, para lograr en definitiva, mediante la pronta satisfacción de las justas pretensiones laborales, la paz social, cumpliendo los principios de la tutela judicial efectiva impuestos por el texto constitucional que incorpora la oralidad como principio procedimental, al expresar el artículo 257 de la Constitución de República Bolivariana de Venezuela que las leyes procesales establecerán la simplificación, uniformidad y eficacia de los trámites y adoptarán un procedimiento breve, oral y público. Al respecto surgen las siguientes interrogantes, que se les busca dar respuesta.

¿Cómo se desarrolla el Proceso Laboral en Venezuela en los tribunales de Sustanciación, Mediación, y Conciliación del Estado Carabobo?

¿Qué principios rigen a este proceso de resolución de conflicto en Venezuela?

¿En qué consisten los medios alternativos en el proceso Laboral Venezolano?

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico representa en el proceso de la investigación marco conceptual y contextual en el cual se le da sentido a la situación planteada, basándose en el objeto de estudio. En referencia al marco teórico, Balestrini, M. (1998: 85) señala que: “Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”. Cabe mencionar entonces que el marco teórico es de gran importancia para la investigación, no sólo porque da respuestas a las interrogantes antes especificadas, basadas en el contenido teórico, sino porque es la base que soportará tanto el desarrollo de la investigación como el análisis y discusión de los resultados.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes consisten en la revisión de documentos contenidos de estudios que directa o indirectamente están relacionados con el problema de la investigación planteada. Es por ello que para la realización de la presente investigación se consultaron trabajos, revistas, libros, artículos, publicaciones web e investigaciones relacionados con el tema en estudio, lo cual van apoyar, soportar y contribuir con la elaboración de éste interesante trabajo.

Durán, Jesaida. (2004:43). En su trabajo de grado denominado los medios de autocomposición procesal para la solución de conflictos laborales en el nuevo procedimiento laboral venezolano, presentado para la obtención del título de Magister en Derecho del Trabajo, en la Universidad Dr. Rafael

Belloso Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado, Maestría en Derecho del Trabajo, en la ciudad de Maracaibo Estado Zulia. Estableciendo en el mismo lo siguiente: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el artículo 258 prevé el establecimiento de los medios alternos de solución de conflictos. Partiendo de ello es sancionada la Ley orgánica procesal del Trabajo, estableciendo un proceso breve y oral, desarrollado en la primera instancia en dos audiencias: preliminar y de juicio.

Considera en su trabajo, los aspectos novedosos de la ley al considerar que uno de los aspectos más novedosos de esta ley, como son los medios de autocomposición procesal dentro la audiencia preliminar. Se establece como objetivo general el análisis de los medios de autocomposición procesal para la solución de conflictos en el nuevo procedimiento laboral venezolano, el cual es desarrollado a través de objetivos específicos como son explicar la mediación y la conciliación como medios alternos de solución de conflictos y describir la audiencia preliminar en el nuevo procedimiento laboral.

Explica el tipo de diseño metodológico empleado por la investigadora, al igual que los resultados obtenidos para la utilidad práctica que puedan brindar al proceso, al respecto señala. Se realiza una investigación de tipo documental, descriptiva, bajo un diseño bibliográfico, en la cual se hace un estudio descriptivo de los medios de autocomposición procesal, así como la oportunidad prevista para su aplicación como es la audiencia preliminar.

Fajardo, Simón A. (2012:38). En su Trabajo de Grado titulado La Negociación Colectiva en la Resolución del Conflicto Laboral Venezolano, para optar por el Título de Magíster en Derecho Laboral, presentado en la Universidad de Carabobo, Dirección de Estudios de Postgrado, Facultad de

Ciencias Jurídicas y Políticas, en el Programa de Maestría en Derecho Laboral. El presente trabajo tiene como objetivo general: Analizar la negociación colectiva en la resolución del conflicto laboral venezolano. La metodología aplicada para la realización del presente trabajo se corresponde con un diseño que en cuanto al nivel es descriptivo apoyado en una investigación documental. Luego de planteado el marco teórico referencial, se cruzó la información con los objetivos de la investigación, realizando un análisis de lo planteado en cada objetivo específico, dando así lugar a las conclusiones y recomendaciones, de tal forma que: 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. Por otra parte, todas las autoridades, administrativas y judiciales, tienen el deber de facilitar y de estimular la solución pacífica de los conflictos laborales, mediante los mecanismos legales existentes, tales como: la negociación, la conciliación, la mediación, la consulta y el arbitraje.

Las asociaciones patronales y los sindicatos tienen garantizada la autonomía Colectivo-contractual en la Constitución. Esto significa que los convenios colectivos dependen del libre acuerdo adoptado por las partes contratantes. La mayoría de las relaciones de trabajo se basan en las condiciones de trabajo estipuladas en convenios colectivos. Este hecho por sí solo ya demuestra la importancia eminente de la autonomía colectivo-contractual en Venezuela.

El convenio colectivo se pacta entre sindicatos y asociaciones patronales o también entre sindicatos y un patrono particular. Para las partes contratantes el convenio colectivo es el instrumento más importante para promover los intereses de sus miembros respectivos y para diseñar las condiciones de trabajo y económicas. El convenio colectivo impide que el

patrono estipule de manera unilateral las condiciones de trabajo para los trabajadores, ya que el contrato laboral establece unos mínimos que han de ser respetados en el contrato laboral dando así protección al trabajador. Por otro lado formaliza la relación de trabajo y garantiza la paz laboral. En ese orden de ideas se planteó la siguiente interrogación, ¿Tiene la negociación colectiva repercusión en la resolución del conflicto laboral venezolano?

Con la consulta del referido trabajo, se pudo conocer en nivel más amplio como es el proceso de negociación colectiva en Venezuela y su incidencia en la resolución del conflicto laboral venezolano, esto permitió, pasearse por un escenario laboral cambiante, y sumergido ante situaciones que dependen de la situación político, social y económica del país, en donde la mediación y conciliación se presentan como importantes medios en la solución de conflictos laborales, permitiendo revisar conceptos, posturas, estadísticas, con el fin de orientar la investigación y ser soporte en su estructuración.

La Jurisprudencia Patria en Sala Político-Administrativa de la extinta Corte Suprema de Justicia en fecha 21 de Mayo de 1.997 que la intención del legislador es crear dicho Procedimiento Administrativo Previo con el objeto de que las partes República-Particulares resolvieran amistosa y extrajudicialmente las controversias que pudieran suscitarse. No lográndose la conciliación, toca al particular recurrir ante el Órgano Jurisdiccional con el fin de que sea tutelada su pretensión.

Según, Brewer Carias (2006: 238), el artículo 18, parágrafo 5 de la Ley, siguiendo lo prescrito en los artículos 253 y 258 de la Constitución, reafirman que los medios alternos a la resolución de conflictos pueden utilizarse en cualquier grado e instancia del proceso, salvo que se trate de

materia de Orden Público o aquellas no susceptibles de transigir o convenir conforme a la Ley.

Bases Teóricas

En toda investigación es necesario desarrollar los aspectos que permitan alcanzar los objetivos específicos formulados, los cuales a su vez conllevan al logro del objetivo general propuesto. Es por ello que se debe desarrollar todo un contenido teórico para el sustento de la investigación. De este modo, se hace referencia a las bases teóricas que constituyen los conceptos, definiciones y teorías que contribuyen a clasificar y ubicar el problema en estudio.

Asimismo; Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (1991:23) plantean: “La revisión de la literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio, así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación”.

Para la investigación es de vital importancia la revisión de distintas referencias bibliográficas que permitan contextualizar la información presentada. A continuación, se presentan las perspectivas teóricas que se manejan para el desarrollo de la investigación, la cual tiene como propósito suministrar un sistema coordinado y coherente de conceptos, enfoques y teorías que apoyan el estudio, permitiendo de esta forma abordar la situación planteada, a manera de establecer un marco teórico referencial para la interpretación de los resultados del estudio.

Doctrinariamente, diversos autores han tratado los medios alternos de resolución de conflictos aportando mecanismos, técnicas con el fin de resolver, solucionar, al implementarse las mismas, dentro de este marco, el autor Urquidi, E .(2000:20) en su texto mediación y solución a conflictos sin litigio, “considera el medio alternativo de justicia como un mecanismo que ofrece el estado a la comunidad para dirimir controversias en ofensas menores, distinto al método tradicional, el cual resulta lento, costoso y por lo mismo inaccesible para algunos”.

En este orden de ideas, Fried Schintmen, D. (2000:17) señala que “debido a la cultura contemporánea se ha facilitado nuevas prácticas innovadoras de resolución de conflictos, en los distintos ámbitos, percibiéndose las metodologías de resolución alternativa de conflictos como vía hacia la solución del mismo”. Igualmente, en relación a las metodologías para la resolución alternativa de conflictos facilitan la definición y la administración responsable, dentro de las metodologías se encuentra la mediación y otras metodologías que pueden facilitar el dialogo y proveer destrezas para la resolución de situaciones conflictivas, los contextos de resolución alternativos a la confrontación se orientan hacia la coparticipación responsable, consideran y reconocen la singularidad de cada participante en el conflicto, la posibilidad de ganar conjuntamente.

A diferencia de la anterior autora, el autor Vásquez Ramírez Wilson, en el manual de medios alternativos de conflictos considera que los medios alternativos de resolución de conflicto son aquellos medios por los cuales se pretende dar solución a intereses contrapuestos, clasificándolos en conciliación, mediación y arbitraje.

La Mediación y Conciliación como Medios Alternativos para la Solución de Conflictos en las Relaciones Laborales

El procesalista Dr. Henríquez, R. (2003:58) afirma que: “Los medios previstos en la Ley Orgánica Procesal del Trabajo son la mediación, conciliación y el arbitraje, a los cuales procura el juez de sustanciación que lleguen las partes a través de su mediación en la audiencia preliminar”. La mediación en sí misma considerada no resuelve el conflicto de intereses, pues como su nombre lo indica es una gestión de procura de cualquier forma de arreglo de la Litis distinta a la ordinaria. Esta ley ha dado singular importancia a la función conciliadora del juez, en la llamada audiencia preliminar.

En Venezuela antes de la entrada en vigencia de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, los jueces laborales estaban facultados para propiciar la conciliación de las partes, pero esta importante función no había resultado fructífera, tal vez porque las partes eran quienes voluntariamente decidían si comparecían o no al acto de conciliación fijado por el juez laboral.

En el nuevo proceso laboral la conciliación es obligatoria, y la ley señala que la audiencia preliminar, tiene como objetivo específico, la mediación judicial en procura del avenimiento de las partes. Las partes o sus apoderados tienen la carga de comparecer a la misma y su no comparecencia acarrea para ellas consecuencias jurídicas contraproducentes. Del contenido de la ley se desprende que ya no es potestad del juez, sino un deber, la procura mediadora del avenimiento de las partes en dicha audiencia, lo cual no significa, que de no lograrse la misma, en cualquier estado y grado del proceso, los jueces del trabajo puedan instar a las partes a la conciliación. Tal vez, la razón de esta comparecencia

obligatoria de las partes o de sus apoderados a la audiencia preliminar, obedece al hecho, que el legislador laboral ha buscado el éxito de la aplicación de los medios alternos de solución del conflicto y para ello es necesario que se encuentren presentes los interesados, quienes son, en primer término, los que tienen en sus manos la solución del conflicto.

Los autores Villasmil, F y Villasmil, M. (2003) resaltan la importante de la misión del juez laboral como mediador y conciliador de la siguiente manera:

Es indudable que en el ejercicio de la función conciliadora, el juez de sustanciación, mediación y ejecución debe tener amplias facultades de dirección y disciplina para asegurar el propósito de la audiencia preliminar. Pensamos que en el cumplimiento de su misión el juez debe dialogar con las partes sobre las razones de hecho y de derecho que les impide un arreglo o avenimiento de sus diferencias; debe aportar sugerencias y recomendaciones que hagan factible una solución satisfactoria para ambos litigantes y puede, sin sacrificar la dignidad de su magistratura, alertar a las partes sobre las eventuales consecuencias o los posibles resultados del proceso, todo ello con el ánimo de que éstas concluyan en la autocomposición de sus diferencias.(p.112).

Aunque el juez de sustanciación, mediación y ejecución no tiene a su cargo la decisión del litigio, no debe aparecer parcializado ni aventurar opiniones sobre el fondo del asunto, porque puede perder la confianza de alguna de las partes o de ambas en su buena fe y en consecuencia dificultar, antes que facilitar, una solución transaccional. Si esa intervención es exitosa, el juez dará por concluido el proceso y dictará sentencia oral homologando el acuerdo de las parte, todo lo cual reducirá en acta escrita que tendrá eficacia de cosa juzgada (artículo 133, Ley Orgánica Procesal del Trabajo).

A continuación, es necesario hacer un somero análisis concerniente a lo que son los medios alternos de resolución del conflicto.

El conflicto ha existido desde que el hombre apareció en la tierra, de hecho, podemos afirmar que el conflicto forma parte de la esencia misma del ser humano, que es innato a él, pero necesariamente para la sana convivencia de los hombres, con el paso del tiempo se ha hecho necesario idear fórmulas que permitan solventar las posibles discrepancias que se presentan dentro de todo grupo social. En la actualidad, a nivel mundial y, muy especialmente a nivel nacional por mandato constitucional, la resolución alternativa de disputas ocupa un lugar relevante en la reforma y modernización del sector justicia. Se incluye bajo este nombre toda forma de resolución de conflictos que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto.

Se ha sostenido que es obligación de un Estado democrático y moderno, preocupado por el bienestar social, proveer a la sociedad de un servicio de justicia heterogéneo. Ello significa, que el deber que tiene el Estado de tutelar los derechos amenazados de sus ciudadanos no se satisface con la sola organización de un Poder Judicial eficiente, probo, transparente, sino que exige que se ofrezcan y se apoyen también otros mecanismos de solución de controversias que pueden resultar, de acuerdo con la naturaleza del conflicto, más efectivos y menos costosos en términos económicos, rápidos en relación con el tiempo empleado en su solución, convenientes.

Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos

Ramírez, L. (2008:12), señala con respecto a los medios alternativos de resolución de conflictos, que se pueden definir como “un conjunto de métodos, procedimientos, o técnicas que, tiene por objeto solucionar las desavenencias o dificultades, entre personas u organizaciones, no recurriendo a los tribunales, ni a la decisión impuesta por un juez, con la característica intervención activa de ambas partes involucradas”.

Ahora bien, en ellos la solución del conflicto nace, de la confrontación y armonización de los valores e intereses contrapuestos de las partes, no de la imposición de valores impuestos por el juez, porque no pretende mirar exhaustivamente las normas existentes, costumbres y jurisprudencia, sino que más bien se dirige al conflicto en sí, y sus posteriores consecuencias hacia el futuro, viendo las reacciones que tiene en las mismas partes. Por lo tanto los medios alternativos, son un sistema en sí mismo que puede actuar complementariamente con la justicia. De esta forma, pues, que algunos autores afirman que son un sistema circular en donde no existe juez, ni demandado, no hay principio, ni final, y tiene como propósito entonces juntar a las partes y que ambas se escuchen mutuamente.

Asimismo, Ramírez, L. (2008:20), indica que es importante destacar, que existen diferentes sistemas que actualmente están siendo utilizados por personas y empresas para solucionar sus diferencias, permitiendo así un ahorro de tiempo y dinero. De hecho, se comenta que en el ámbito mundial, “el 95 % de los casos se resuelven en negociaciones antes o durante el juicio, por lo que sería lógico pensar en solucionarlo sin tener que ir a juicios.”

De allí pues, que como bien dicen algunos autores cualquier método de negociación debe ser juzgado por tres criterios: debe producir un sabio acuerdo, siempre que sea posible el arreglo primeramente, debe ser eficiente y debe mejorar o por lo menos no dañar la relación entre las partes primordialmente.

En este orden de ideas, se puede decir entonces, que los medios alternativos permiten que las partes tengan mayor control respecto a la disputa siendo el medio más directo y simple la negociación, seguido por la mediación, conciliación, facilitación, el arbitraje, la evaluación neutral, la justicia de paz, entre otras importantes alternativas.

A continuación, se presentarán algunos de estos medios alternativos de resolución de conflictos:

La Mediación: Es un medio informal y voluntario de solución de conflictos en el que un tercero imparcial trata mediante técnicas de negociación que las partes identifiquen las posibles zonas de acuerdo.

La Conciliación: Es muy parecida a la mediación, la diferencia radica en el nivel de participación activa por parte del tercero. Es decir, el conciliador puede emitir opiniones cuando las partes no pueden solucionar rápidamente sus asuntos.

El Arbitraje: Es el medio por el cual las partes, de manera voluntaria, llevan su diferencia ante uno o varios terceros quienes la resolverán mediante un arbitral de laudo, es decir, mediante una sentencia emitida por él o los árbitros siendo obligatoria para las partes.

Para González Escorche (2003) existen características de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos en el proceso laboral que debemos tomar en consideración:

Como se ha señalado, los principales medios alternativos de solución de conflictos, según la negociación, la mediación, la conciliación y arbitraje, como características de ellos, se pueden destacar las siguientes:

En cuanto a la voluntariedad: la mediación, la negociación y el arbitraje son absolutamente voluntarios, en tanto que la voluntariedad de la conciliación extrajudicial está limitada a la decisión unilateral de la parte citada de asistir o no a la audiencia, puesto que como institución la conciliación extrajudicial pre-proceso es obligatoria.

En cuanto a la formalidad: la mediación y la negociación no tiene una estructura formal determinada, en tanto que en el arbitraje y en la conciliación extrajudicial si tienen formas y etapas que cumplir.

En cuanto a la economía: en la negociación, salvo nombramiento de negociadores, es posible que no se produzcan desembolso alguno de dinero en tanto no participa un tercero neutral, por otra parte en la mediación, en el arbitraje y en la conciliación extrajudicial intervienen terceros neutrales cuyos servicios privados son remunerados.

En cuanto al control de las partes sobre el proceso: en la mediación y en la negociación las partes ejercen sobre el proceso un control alto; en la conciliación extrajudicial ejercen un control medio y en el arbitraje un control menor.

En cuanto a la duración del proceso: en la negociación y en la mediación

la duración del proceso es también generalmente corta, dependiendo de las partes y del tercero neutral en tanto que la conciliación extrajudicial la duración del proceso es corta, estando sujeta al legislador.

En cuanto a la obligatoriedad de cumplimiento del acuerdo o laudo: en la mediación y en la conciliación extrajudicial el acuerdo es voluntario, de producirse este es obligatorio, en tanto que en el arbitraje el laudo arbitral es decisión exclusiva del tercero neutral y es obligatorio para las partes.

Importancia de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos

Se hace fundamental aclarar la importancia de los mismos, posicionándolos como la mejor manera de proporcionar respuestas rápidas y accesibles a los conflictos sociales que se presentan en el día a día de los ciudadanos que conviven dentro de un estado democrático, puesto que, la existencia de instituciones capaces de regular y facilitar la resolución de conflictos debe ser un punto fundamental existente y además, normal dentro de toda sociedad que adopte dicha teoría política. Todo lo que se ha dicho anteriormente, es un resultado totalmente lógico y deducible en toda sociedad democrática, en la cual como es de esperarse, existe una pluralidad de sujetos, los cuales actúan libremente y por ende, de manera distinta unos de otros, se presentarán conflictos con cierta frecuencia, el meollo del asunto, se encuentra en conseguir formas eficaces de resolver los mismos.

Por todo lo antes expuesto es que surgen los llamados medios alternativos de resolución de conflictos, como una respuesta fácil y eficaz, pero por encima de todo accesible a la ciudadanía, al momento en que se vean envueltos en algún problema que pudiera tener una solución más sencilla y rápida que la de un juicio.

La Mediación

Para Pinkas, F. (2001: 11), la mediación “constituye una variante del proceso de negociación. Si bien aplica a esta las mismas reglas generales, difiere de la negociación en que entra en escena un tercero denominado mediador”. El rol del mediador es el de un facilitador, quien recoge inquietudes, traduce estados de ánimo y ayuda a las partes a confrontar sus pedidos con la realidad. En su rol, el mediador calma los estados de ánimos exaltados, rebaja los pedidos exagerados, explica posiciones y recibe confidencias.

Asimismo, Ruprecht. (1999: 1) indica que la mediación, “es un medio de solución de los conflictos por el cual las partes ocurren ante un órgano designado por ellas o instituido oficialmente, el cual propone una solución que puede o no ser acogida por las partes”.

La mediación e manera resumida, se podría decir que es aquel método en el cual una persona imparcial que es llamado “mediador”, ayuda a las partes a conseguir una resolución pacífica del conflicto que sea aceptada por todas ellas. Todo esto lo logra sin intervenir demasiado, es decir, sin necesidad de decir a las partes que es lo que deben o no hacer, sino que simplemente se limita a escucharlas, aconsejarlas y en lenguaje coloquial a calmar los ánimos, para ayudar a lograr la respuesta al problema. El mediador no decide, ni resuelve el asunto, no es necesario porque el mismo es resuelto por las partes en conjunto, éste se dedica a servir de facilitador durante el proceso.

Es así como, la mediación es particularmente útil, cuando las partes quieren conservar su relación entre sí, puesto que, al resolver las partes en

consenso el conflicto y por lo tanto, quedar todas satisfechas, la relación entre ellas no se ve tan perjudicada. Por otra parte, es una excelente manera para resolver las disputas de manera rápida y económica, porque las partes sólo necesitarán de un poco de tiempo para sentarse a discutir son conflicto entre sí y con su mediador. Por último, puede resultar beneficiosa cuando se quiera apartar las emociones de la resolución del conflicto, para lo cual la ayuda del mediador puede convertirse en una gran herramienta.

En razón a lo anterior, cabe decir también, que es estrictamente necesario que todas las partes involucradas estén dispuestas a cooperar, de no ser así, todo resultaría en una gran pérdida de tiempo. Suele ser poco eficaz cuando una parte tiene cierto poder o influencia sobre la otra. Por último, la mediación es un método que no debe ser aplicado a cualquier conflicto, sino que se deben estudiar las condiciones del mismo y de las partes. Sin embargo, esto se puede resolver con un simple análisis detenido de la situación, luego del cual se determinará cuál es el método que más se adecue al caso en concreto y se sugerirá a las partes la aplicación del mismo.

Según González (2006) características de la Mediación bajo la figura del Mediador

- El mediador lo escogen o eligen las partes o un tercero, misión que deberá recaer en una persona que posea las dotes necesarias para hallar soluciones a un problema que las partes por iniciativa propia no están en capacidad de brindar.
- La mediación constituye un sistema intermedio de solución de conflictos entre la conciliación y arbitraje, que permitirá a las partes

inmersas hallar en familia, y de manera directa, la solución que no ha sido posible aun materializarse.

- También, se caracteriza por tratar de alcanzar una aceptación de las partes por intermedio de la propuesta de un tercero, que solo tiene fuerza de recomendación. Por lo tanto el mediador no impone nada. La presencia y labor del mediador no restringe ni limita la iniciativa de las partes para lograr por sí misma la solución directa del conflicto.
- El tercero (mediador) pese a no tener autoridad sobre la decisión en sí, ayuda a las partes en el proceso de adoptarla y actúa como catalizador entre ellas.

La Mediación Laboral

Las organizaciones empresariales en el sector privado, pero también aquellas que se ubican en el sector público, mantienen relaciones económicas, empresariales, laborales, tanto externas como internas. En la práctica totalidad de estas organizaciones empresariales los conflictos laborales están presentes con cierta frecuencia. También las prácticas empresariales que conllevan desavenencias entre las propias empresas. Son relaciones que, en definitiva, se enmarcan en un mundo tan dinámico como el actual. Y estas relaciones, inter e intra empresariales son objeto de conflictos continuos. Ante esto, la mediación laboral se presenta como una alternativa posible y absolutamente recomendable para abordar y solucionar los conflictos que se puedan producir en este ámbito.

La mediación de conflictos en el ámbito de las relaciones laborales es quizá la más conocida cuando hablamos de mediación. Aunque en otros ámbitos su implantación se produce de forma lenta y progresiva desde hace poco tiempo, en el ámbito laboral la mediación se ha convertido en un

recurso muy utilizado. En definitiva, la mediación laboral consiste en un conjunto de técnicas que promueven la resolución de un conflicto entre las partes, en las que un tercero neutral e imparcial interviene para dirigir el conflicto y llevarlo a su resolución.

La Conciliación

Cabanellas G (1953:10), hace referencia al vocablo conciliar en su faz activa, expresando que la conciliación “implica confrontar dos o más proposiciones, doctrinas o argumentos en apariencia contrarios, apaciguar y componer ánimos de los opuestos desavenidos”.

Ahora bien, señala la doctrina La Roche. (1990:17) que la conciliación puede ser judicial y extrajudicial: “La conciliación extrajudicial implica una forma de acuerdo extintivo de un conflicto o controversia producido por el acuerdo de las partes de dar cumplimiento al mismo sin intervención judicial; el conflicto habrá concluido con la concreción conciliatoria y su voluntario cumplimiento”.

Además, La Real Academia Española define al Acto de Conciliación como la comparecencia de las partes desavenidas ante un juez, para ver si pueden avenirse y excusar el litigio.

La conciliación es, pues una forma de solución de una controversia que acelera su terminación definitiva a través de un acuerdo de las partes, asistidas por un tercero el conciliador, respecto de derechos que no tienen carácter de indisponibles.

Entonces, se puede decir que la conciliación es un acuerdo al que llegan las partes por mediación, que pone fin a un litigio y tiene los mismos efectos que la sentencia definitivamente. Ósea, que es un procedimiento que consiste en proponer a las partes en conflicto una solución, sin imponerla, y que aquellas podrán aceptarla o no. Significa entonces, una colaboración con las partes de modo que estas puedan arribar a una justa composición de derechos e intereses.

Según Cabanellas (1953) características de la Conciliación bajo la figura del conciliador

- Es un acto jurídico a través del cual las partes recurren a un tercero para que les ayude a resolver un conflicto.
- Requiere la existencia de un tercero, este no decide, se limita a señalar el camino posible de solución de conflictos, pues las partes se avendrán o no a las soluciones que ellos mismos estimen conveniente.
- Es un mecanismo alternativo de solución de conflicto, ya que las partes pueden optar por la conciliación, por el arbitraje o ir al Poder Judicial.
- La oralidad e inmediatez están siempre presentes, pues el conciliador estará al lado de las partes que han solicitado su actuación, las que se realizarán sin intermediarios. Es inimaginable un proceso conciliador con escritos que van y vienen, pues la casi totalidad de negociaciones se efectivizan mejor sin la presencia de documento alguno o de formalidad específica.
- Ese tercero no propone, no decide, ni siquiera interpreta la norma en conflicto, menos hace esfuerzo alguno para su aplicación. Se limita

simplemente a señalar el camino posible de solución de conflictos, pues en última instancia las partes se avendrán o no a las soluciones que ellos mismo estimen conveniente.

- Pretende evitar un procedimiento heterónomo o la simple prosecución del proceso ya iniciado.
- Trata de fomentar un acercamiento entre las partes con miras a demostrar que este es preferible a su total inexistencia, propiciando que el diálogo posibilite la solución del conflicto.
- Carece de toda formalidad, es un acto informal por excelencia, por eso que se ha convertido en una herramienta flexible por la amplia libertad conservada al conciliador; empero nada quita al conciliador que tenga su propia metodología para lograr el éxito que se ha propuesto al iniciar su labor conciliadora.

Bases Legales

Aplicación de la Mediación y la Conciliación en Materia Laboral en Venezuela

Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo de 1999

Los medios alternativos de solución de conflictos en materia laboral se manifiestan en Venezuela desde el anterior Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo de 1999, cuyo artículo 194 otorga preferencia para la solución de los conflictos colectivos a los medios de autocomposición como son; la negociación directa entre las partes, la conciliación, la mediación y la consulta directa a los trabajadores y empleadores involucrados en el conflicto, mediante una comisión de encuesta, la celebración de un referéndum o de cualquier otra modalidad apropiada. En cambio, los modos

de heterocomposición como son, el arbitraje y la decisión judicial, se contemplan para ser utilizados de forma subsidiaria.

Ley Orgánica Procesal del Trabajo del 2002

En este sentido, la novedad de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo del 2002, consistió en la introducción en el proceso judicial de la conciliación, la mediación y el arbitraje dentro de una fase preliminar de agotamiento para la solución de los conflictos individuales de trabajo que prevalece ante una segunda fase procesal contenciosa que termina con la sentencia del juez. Cabe mencionar y aclarar que en Venezuela los conflictos colectivos de trabajo se resuelven en sede administrativa por ante la instancia de los Inspectores de Trabajo, salvo que se trate de la tutela de derechos e intereses colectivos y difusos para lo cual los jueces de trabajo tienen competencia expresa.

En Venezuela los mecanismos alternos de resolución de conflictos, se han incorporado como integrantes del sistema de justicia tal y como se evidencia del artículo 253 de la Constitución de la República y del artículo 258 ejusdem que señala que la ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos. En este sentido nos corresponde desarrollar específicamente a la mediación como mecanismo innovador en el ordenamiento jurídico laboral.

En el contexto venezolano resulta conveniente señalar que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece en su artículo 258 que: “La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos”; por la manera como fue redactado este artículo, parece desprenderse que el

constituyente diferenció ambos métodos, en tal sentido, comulgamos con lo que ha señalado el autor Oscar Franco (2001:235) para quien se deduce que el legislador entendió y sancionó estos procesos como diferentes.

Antes de la entrada en vigencia de la constitución era casi imposible encontrar, dentro de nuestro ordenamiento jurídico, una norma o cuerpo que regulara a la mediación como mecanismo que se pudiese emplear para dilucidar un conflicto, contrario a lo que sucedía con la conciliación que era una herramienta permitida por algunos cuerpos legales como el Código de Procedimiento Civil, que le otorgaba al juez como rector de proceso la posibilidad de instar a las partes a que se conciliaran, al igual como sucedía en el Código de Comercio, en el Código Procesal Penal y muy especialmente en la Ley Orgánica del Trabajo donde esas facultades conciliadoras no sólo era atribuida al juez del trabajo sino que se extienden al inspector del trabajo.

Con la entrada en vigencia de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo se menciona a la mediación como mecanismo alternativo que puede emplear el juez del trabajo para resolver la controversia y tal vez ello pudiese obedecer a la flexibilización de la justicia laboral y a la tendencia a nivel mundial de poner en marcha al órgano jurisdiccional como última herramienta cuando previamente se han agotado todo tipo de recursos y no ha sido posible ponerle fin al conflicto. Ahora el juez de sustanciación, mediación y ejecución puede inclusive dado su rol mediador proponer a las partes posibles soluciones lo cual no significa que este adelantando opinión por cuanto él no es quien va a sentenciar la causa y ello no es motivo de recusación.

De lo expuesto anteriormente pareciera desprenderse una diferencia entre ambas figuras y quizás sea el criterio que se puede emplear en Venezuela para distinguir lo que es la conciliación y la mediación. En la

conciliación no se permite la posibilidad de que se propongan soluciones, en tanto en la mediación si se pueden proponer. Tal criterio se encuentra plasmado en el Manual de Mediación de la OIT (1998) donde se señala que: “Se trata de fórmulas en las que las partes conservan intacta su autonomía en la negociación. La intervención del tercero trata de acercar las posturas de las partes y lograr que alcancen un acuerdo, incluso formulando propuestas al respecto, pero la solución final sólo se produce por acuerdo de las partes. Habitualmente se habla aquí de dos fórmulas: conciliación y mediación.

Aunque ambas figuras se suelen confundir en una misma en la práctica, la distinción alude, básicamente, a la capacidad del mediador para formular propuestas, que en principio se niega al conciliador. Como se verá más adelante, es preferible hablar de formas o estrategias de mediación para aludir a esa distinta manera de enfocar la intervención del tercero, que de dos figuras realmente distinta. Pese a ello, son muchos los sistemas jurídicos que prefieren mantener ambas instituciones como modalidades separadas. Al hacerlo, entienden que el conciliador es aquel tercero cuya función en el conflicto es acercar las posturas de las partes y actuar como vehículo de comunicación de las mismas, sin realizar propuestas de solución del conflicto, que vendrán siempre de las propias partes.

El mediador, en cambio, tiene una función más dinámica, que le permite proponer acuerdos y soluciones directamente elaborados por él mismo. Como puede observarse, la distinción es más de grado que de naturaleza, ya que en ambas fórmulas la finalidad perseguida por el tercero es la solución del conflicto por acuerdo entre las partes.

Que en la mediación el acuerdo final dependa de la voluntad de las partes, no significa que la mediación sea siempre voluntaria. Son muchas las legislaciones que establecen una mediación obligatoria como paso previo

para la adopción de otras medidas. La existencia de esta obligación no afecta en absoluto a la autonomía negociar de las partes, ni modifica su respectiva posición en el proceso de la mediación”.

No corresponde dudar de las bondades de la nueva Ley Orgánica Procesal del Trabajo, pero es recomendable que el legislador adjetivo laboral, así como lo han hecho otras legislaciones, entre ellas la colombiana y la argentina, incorporase en la ley la definición de ciertos términos, a los fines de evitar cualquier tipo de discusión doctrinal que se pudiese presentar.

Despacho saneador: el artículo 134 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo incorpora la figura del despacho saneador, el cual deberá poner en Práctica el juez de sustanciación, mediación y ejecución en el caso que no fuese posible la conciliación, para resolver los vicios procesales que pudiese detectar. Tal y como se ha dicho anteriormente, ha quedado atrás la concepción del juez mercenario, que solo hacia aquello que las partes le habían solicitado y mientras ello no sucediere debía permanecer impasible. Cabe señalar que en el actual proceso laboral no están permitidas la oposición de cuestiones previas y en garantía y sanidad del proceso, y conforme al principio *lura Novit Curia*, el juez laboral, sea de oficio o a petición de parte, debe hacer uso del despacho saneador y corregir y subsanar la controversia de todos los errores y omisiones que puedan haberse presentado, para permitir el correcto establecimiento de la relación jurídica procesal.

La figura del despacho saneador había sido incorporada ya por el legislador en el procedimiento de estabilidad laboral y que al ser incorporada a todos los juicios laborales, acelerará la administración de justicia laboral, que se venía Caracterizando por su exagerada lentitud.

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico es definido por Stracuzzi, S y Martins, F. (2006:81) como: “Una guía procedimental producto de la reflexión, que provee pautas lógicas generales pertinentes, para desarrollar y coordinar las operaciones destinadas a la consecución de objetivos intelectuales o materiales del modo más eficaz posible”.

Ahora bien, una vez ubicado el objeto de estudio de la investigación en su contexto teórico, se hace necesario abordar el aspecto metodológico, que representa los distintos métodos y técnicas empleadas; esto se hace a los fines de validar los resultados que concluyen con el proceso investigativo, en base a los objetivos propuestos.

Naturaleza de la Investigación

Cabe mencionar que en todo proceso de investigación es importante adecuar la metodología a los propósitos que se persiguen. La investigación es un elemento esencial para quienes hacen vida académica en el ámbito universitario, ya que conlleva a la producción de conocimientos, la interpretación y la explicación de la realidad. El proceso de investigación, en cualquiera de sus enfoques y modalidades, se completa con la divulgación de los resultados, con la publicación de: tesis, trabajos de grado, informes de investigación, artículos, presentación de casos y monografías, entre otras.

Ahora bien, en un proceso de investigación es importante adecuar la metodología a los objetivos que se persiguen. En base a lo anterior, se expone el objetivo general de esta investigación que consiste en analizar la

mediación y la conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales en Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial del Estado Carabobo. En razón a la situación planteada y en función de los objetivos específicos, la presente investigación se ubica dentro de la modalidad de una investigación cuantitativa de tipo documental, de nivel descriptivo y de campo.

Es por ello que las autoras Delgado, Y; Colombo, L y Orfila, R. (2003:39), expresan que: “El propósito fundamental de la investigación documental es encontrar la gran diversidad de aportes teóricos, conceptuales y explicativos de hechos y fenómenos determinados”.

En resumidas cuentas, la investigación documental es un procedimiento científico, basado en un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema, conducente a la construcción de conocimientos. Tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, más no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales. Sin embargo, también abarca el testimonio de los protagonistas de los hechos, de testigos calificados, o de especialistas en el tema.

Por otra parte, en referencia al método descriptivo, los autores Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2000:61) los conceptualizan como: “La búsqueda específica de características, propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Además señalan que “los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren”. Es por eso que la descripción

puede ser más o menos profunda, y se puede basar en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

Por consiguiente, el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

En cuanto La investigación de campo corresponde a un tipo de diseño, en dónde el proceso de investigación se basa en las informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos. Cabe mencionar entonces, que la investigación se llevará a cabo en los Tribunal Laborales en la Sala de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial del Estado Carabobo.

La investigación cuantitativa o metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.

Para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico, ya sea lineal, exponencial o similar. Es decir, que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos: Su naturaleza es descriptiva, permite

al investigador predecir el comportamiento del consumidor, los métodos de investigación incluyen experimentos y encuestas, los resultados son descriptivos y pueden ser generalizados.

Cabe considerar, que es una investigación no experimental. Que según Balestrini, M. (1997:118) en esta “se observan los hechos estudiados como se manifiestan en su ambiente natural, sin manipular de manera intencional las variables”. Es decir, que los fenómenos acontecidos serán observados tal como ocurren en el tiempo sin agregar u omitir algo.

Asimismo, se presenta como una investigación descriptiva, ya que comprende la descripción, registro, análisis en interpretación de la naturaleza actual, composición y/o procesos de los fenómenos. Este tipo de investigación trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

Sabino, C. (2002), menciona que el diseño de campo se basa en:

Tomar información o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad. Su innegable valor reside en que a través de ello el investigador puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso que surja dudas respecto a su calidad. Esto en general garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de la información obtenida. (p. 97).

Considerando entonces, que se apoya en la investigación de campo, ya que este tipo de investigación permite observar y recolectar los datos

directamente de la realidad objeto de estudio en su ambiente cotidiano para luego analizarlos e interpretar los resultados, es importante señalar que se realizará la recolección de datos directamente en el sector en estudio a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra finita que representa el cien por ciento de la población.

Estrategia Metodológica

En atención a esta particular investigación se desarrolló una interesante propuesta, contemplada en fases, para el cabal cumplimiento de los objetivos de la investigación, a fin de cumplir con los requerimientos involucrados en una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, dando respuesta a la situación existente.

Para la realización de esta investigación se ha seguido una serie de etapas relacionadas entre sí, comenzando desde hacer reflexiones en la selección del tema y la situación específica presente, a fin dar la solución más adecuada. El siguiente paso es la operacionalización de los objetivos específicos antes mencionados a través del cuadro técnico metodológico, construyendo de esta forma una matriz que facilite la comprensión de los elementos conceptuales y teóricos de la investigación. Que Según Hurtado, I y Toro, J. (2007:88) “el cuadro técnico metodológico busca la descomposición de los objetivos o de las hipótesis de la investigación en unidades de contenidos más precisas que el enunciado general que los define”. A continuación se presenta el Cuadro Técnico Metodológico.

Población y Muestra

Población

La población es un conjunto de unidades sometidas a una investigación. En tal sentido, Méndez, C. (1999:181), define a la población, “como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Asimismo, Hurtado, I. (1997:79) expresa que: “La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar”.

La población de esta investigación está conformada por la totalidad de los trabajadores, empleadores y personal que labora en los tribunales de Sustanciación, Mediación, y Ejecución del Circuito Judicial del Estado Carabobo, que fueron alrededor de 30 personas.

Muestra

La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. Según Balestrini, M. (1997:138): “La muestra es obtenida con el fin de investigar a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”.

Por ser una población finita, y dada la importancia de la opinión de todos los Trabajadores, Empresarios y personal que labora en los tribunales de Sustanciación, Mediación, y Ejecución del Circuito Judicial del Estado,

para efecto de esta investigación se tomara el cien por ciento (100%) de la población, por lo que no se hace necesario el cálculo de la muestra.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Las técnicas son estrategias que le dan al investigador la facilidad de levantar la información necesaria, a fin de determinar las prioridades en el contexto objeto de investigación. De ésta manera se empleará un instrumento de recolección de información tipo cuestionario, bajo la técnica de encuesta y entrevista. Ahora bien, en función de los objetivos definidos en el presente estudio donde se plantea Analizar la efectividad en la mediación y la conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales en los tribunales de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial del Estado Carabobo.

Dentro de este marco, se diseñará un instrumento de recolección de información tipo cuestionario, que es en principio, según Sabino, C. (1992:22): “cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Es mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección que la investigación alcanza entonces la necesaria correspondencia entre teoría y hechos. Es por ello que Delgado, Y; Colombo, L y Orfila, R (2003:61), hacen referencia a que el cuestionario “es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerrada, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, etc.”.

Asimismo, el cuestionario es definido por Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2001:276) como: “El formato que contiene una serie de

preguntas en función de la información que se desea obtener, y que se responde por escrito”.

Mediante la aplicación de éste cuestionario, se podrán obtener datos confiables acerca de la problemática planteada, permitiendo identificar características existentes, recolectar información relevante y obtener un diagnóstico que permitirá analizar la situación del tribunal de Sustanciación, Mediación, Ejecución del Circuito Judicial Carabobo. En este caso, el cuestionario será aplicado a la muestra antes descrita por ser la más indicada para recopilar información. De igual forma, el cuestionario constará de doce (12) preguntas (ítems), con tipos de respuestas según likert, siendo las opciones, las siguientes: De acuerdo, En Desacuerdo.

Por otra parte, también se trabajará con la revisión documental, que se trata del acopio de los antecedentes relacionados con la investigación e información en general, para ello se realizó la consulta de documentos escritos formales y no formales. Dichos documentos escritos son de muy variada índole, desde fuentes históricas hasta periódicos, archivos, cartas, informes, estudios, trabajos, artículos, leyes, reglamentos, decretos, publicaciones web y documentos directos e indirectos, etc.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad y la validez son cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos. En palabras de Pérez, G. (1998:71), “si el instrumento o instrumentos reúnen estos requisitos habrá cierta garantía de los resultados

obtenidos en un determinado estudio y, por lo tanto, las conclusiones pueden ser creíbles y merecedoras de una mayor confianza”.

Uno de los mayores problemas que se debe evitar, es que la información obtenida no le permita responder a los objetivos de la investigación. Si los instrumentos no son validados, podrá encontrar una variada información pero sin ninguna articulación con los propósitos y compromisos asumidos en la investigación. Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: Validez y confiabilidad.

El cuestionario elaborado para diagnosticar la situación actual con respecto a la integración laboral de las personas, trabajadores y empleadores; será objeto de validación por juicio de expertos, de acuerdo a lo que señala Aroca citado por Delgado, Y; Colombo, L y Orfila, R. (2003).

Consiste en seleccionar un número impar (3 ó 5) jueces (personas muy conocedoras o expertas del problema o asunto que se investiga), quienes tiene la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, con pretexto de que los mismos se adecuen directamente a cada uno de los objetivos de la investigación. (p. 72).

Para la validación del instrumento se utilizó el siguiente procedimiento; se contactaron a un (1) experto en el área administración de recursos humanos, un (1) experto en legislación laboral, (1) experto estadístico; a los cuales se le suministró un formato de validación del instrumento, donde evaluaron y corrigieron cada uno de los ítems del instrumento en cuanto a: Redacción, pertinencia con los objetivos y con el tipo de investigación.

En este orden de ideas, a continuación se presentan los tipos de validez:

La validez de contenido está representada por el grado en que una prueba representa el universo de estudio. Por tal motivo, deberán seleccionarse los indicadores e ítems de tal manera que estos respondan a las características peculiares del objeto de estudio.

La validez de criterio, llamada también validez concurrente es más fácil de estimar, lo único que se debe hacer es correlacionar su medición con el criterio, y este coeficiente se toma como coeficiente de validez. La validez de criterio es una medida del grado en que una prueba está relacionada con algún criterio. Es de suponer que el criterio con el que se está comparando la prueba tiene un valor intrínseco como medida de algún rasgo o característica.

La validez de constructo determina a través del procedimiento de análisis de factores en qué medida los resultados de una prueba se relacionan con constructos. Un constructo es un atributo para explicar un fenómeno. En el análisis de factores se generan variables artificiales, denominadas factores que representan constructos, los factores se obtienen de las variables originales y deben ser interpretadas de acuerdo con éstas. Se trata, de una técnica para explicar un fenómeno completo complejo en atención de unas cuantas variable.

Ahora bien, en cuanto a la confiabilidad, esta se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecida como sea posible.

Bernal, C. (2000:218) afirma que la pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es: “Si se miden fenómenos o eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición y conciliación ¿Se obtienen los mismos resultados u otros muy similares? Si la respuesta es afirmativa, se puede decir que el instrumento es confiable”.

En este orden de ideas, Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (1991:236) expresan que: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su medición repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. De acuerdo al tipo de investigación que se está realizando se considera pertinente utilizar la Escala de Likert también denominada método de evaluaciones sumarias, que es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en las ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta).

Asimismo, se empleará el Alfa de Cronbach que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951, aunque sus orígenes se encuentran en los trabajos de Hoy en 1941 y de Guttman en 1945. El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (alpha de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alpha de Cronbach estandarizado). Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra. El alpha de Cronbach y el alpha de Cronbach

estandarizados, coinciden cuando se estandarizan las variables originales (ítems). A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde: S_i^2 Es la varianza del ítem i , S_t^2 Es la varianza de los valores totales observados y k Es el número de preguntas o ítems.

Hay que advertir que el alfa de Cronbach puede llegar a alcanzar valores negativos de existir parejas de ítems negativamente correlacionados. El alfa de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. No obstante, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

En esta investigación relacionada con la mediación y conciliación como medio alternativos para la solución de conflictos en el proceso laboral venezolano se utilizó la técnica de observación documental para el análisis de los resultados, en función de la población en estudio, que en este caso está constituida por cuestionarios y entrevistas De la cual se hizo un análisis de contenido con los siguientes resultados.

La mediación es un proceso mediante el cual las partes en el conflicto asistidas por un tercero neutral, buscan identificar opciones reales y alternativas viables para dirimir sus controversias y llegar a un acuerdo que ofrezca soluciones de mutua satisfacción. Por lo tanto no es un procedimiento obligatorio porque aun cuando las partes hayan convenido en someter una controversia a la mediación, no están obligados a continuar el procedimiento de mediación después de la primera reunión, es decir, que las partes siempre controlarán la mediación.

En cambio en un litigio ante los tribunales o en un proceso, el resultado de un caso está determinado por los hechos objeto de la controversia, en la mediación, las partes pueden guiarse por sus intereses. Cabe destacar la función de medidor, que a diferencia de un juez o de un árbitro, no es una persona que toma decisiones. Al respecto Vado, Grajales (2004) citado por González, E. (2004: 54) expresa que su función consiste en ayudar a que las partes llegaren a tomar una decisión propia sobre la solución de la controversia.

Mediante el procedimiento de mediación se argumenta la confidencialidad lo que garantiza a las partes que las declaraciones, propuestas u ofertas de solución no tendrán ninguna consecuencia.

En este orden de ideas en la mediación de formalidades se reducen al mínimo, ya que las partes y el mediador deciden, en forma conjunta, la estructura de la mediación, o sea elaboran y fijan el procedimiento a seguir, no requiere precedentes legales y los conflictos que por vía judicial demorarían en resolverse varios años, en la mediación pueden requerir de una sola sesión para concluirse, por lo tanto es flexible y ágil.

La labor de mediador es de contribuir en agente de la realidad para evaluar los puntos del acuerdo y las consecuencias de su implementación, con el objeto de hacer una reflexión final y que la suscripción del convenio se lleve a cabo con pleno de conocimiento de la causa. Tiene como cualidad para ejercer su función de imparcialidad y neutralidad, significa que el mediador debe hacer a un lado su opinión personal y dar cauce a que las partes en conflicto realicen sus propias determinaciones respecto de la posible solución, es decir, sin interferir mediante alguna influencia dirigida o expresa. En este sentido, Sánchez, F. (2004) citado por González, E. (2004) sostiene que la misión del mediador es propiciar, estimular, escuchar y dar guía a las partes para que ellas mismas encuentren o logren una solución satisfactoria al problema que ocasiona la controversia.

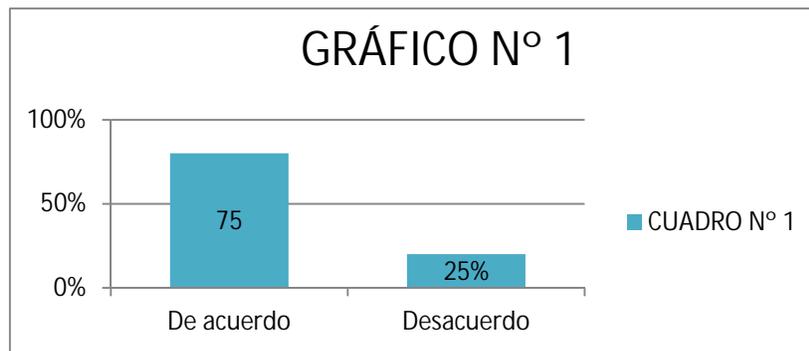
Sin embargo, se instaura la conciliación la cual se contempla como uno de los otros medios de resolución de conflicto, donde los jueces antes de la sentencia pueden llamar a las partes para conciliar ya que se propone a las partes en un conflicto laboral, sin imponerla. La labor del conciliador, al igual que el mediador, es un tercero imparcial.

Pregunta N° 1: ¿Promueve la objetividad, imparcialidad y honestidad entre los Trabajadores y las empresas que acuden a las salas de sustentación, mediación y conciliación del Tribunal del Estado Carabobo?

Tabla N° 1

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	15	5	20
Porcentaje (%)	75	25	100

Fuente: Olivero, M. (2014)



Fuente: Tabla N° 1

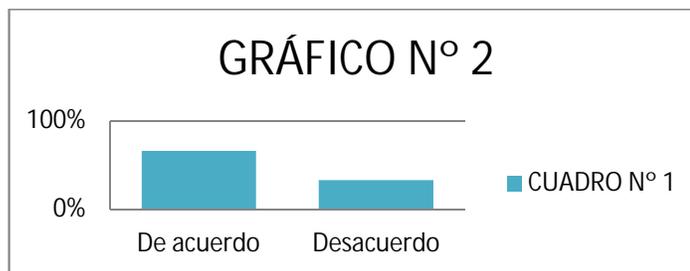
Observación: Las respuestas aportadas por las personas que acuden ante los Tribunales del Estado Carabobo, indican que el 75% cree que existe una buena imparcialidad entre los trabajadores y empresas, mientras que el 25% no está de acuerdo con este criterio.

Pregunta N° 2: ¿Tiene como función estas salas creadas garantizar el debido cumplimiento y derechos e intereses de los trabajadores?

Tabla N° 2

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	20	10	30
Porcentaje (%)	66	33	100

Fuente: Olivero, M. (2014)



Fuente: Tabla N° 2

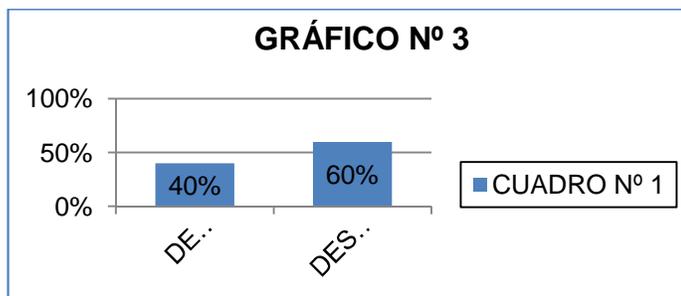
Observación: Las respuestas aportadas por las personas que acuden a estas salas, ante los Tribunales del Estado Carabobo, indican que el 66%, indican que existe un debido cumplimiento donde garantizan, ya que el 33% de los encuestados indican que no lo hacen.

Pregunta N° 3: ¿Está el Poder Judicial comprometido a formular estrategias de resolución que garantice la eficacia de la justicia en virtud de los trabajadores?

Tabla N° 3

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	12	18	30
Porcentaje (%)	40	60	100

Fuente: Olivero, M. (2014)



Fuente: Tabla N° 3

Observación:

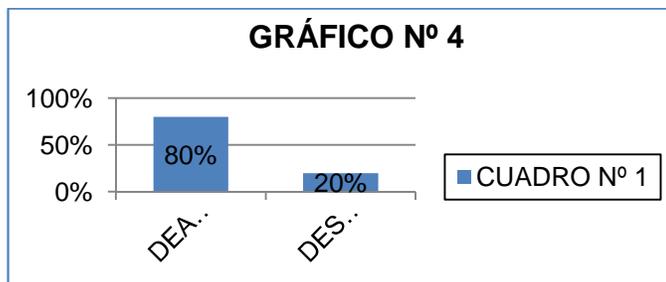
Las respuestas aportadas por las personas que acuden ante los tribunales del Estado Carabobo, indican que el 40% de los encuestados están de acuerdo de la eficacia del poder judicial, mientras que el 60% dice que no hay eficacia.

Pregunta N° 4: ¿Se presentan conflicto laboral en la empresa donde usted labora?

Tabla N° 4

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	25	5	30
Porcentaje (%)	80	20	100

Fuente: Olivero, M. (2014)



Fuente: Tabla N° 4

Observación:

Las respuestas aportadas por las personas del Estado Carabobo, indican que el 80% de los encuestados presentan conflictos laboral, mientras que el 20% dijo que no.

Pregunta N° 5: ¿Los medios de resolución de conflicto es entendida como aquel medio que contribuye en la autocomposición laboral?

Tabla N° 5

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	30	0	30
Porcentaje (%)	100	0	100

Fuente: Olivero, M. (2014)

Observación:

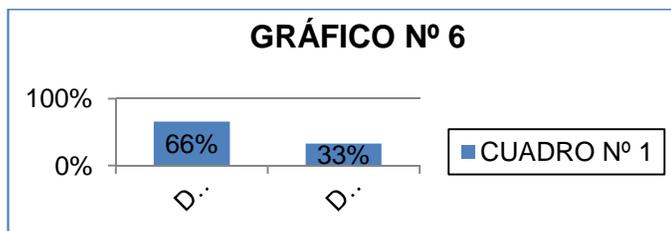
Las respuestas aportadas por los trabajadores del Estado Carabobo, están de acuerdo en un 100%.

Pregunta N° 6: ¿La creación de estas salas de sustanciación, y mediación garantizan al empleador buena o mala negociación como empresa?

Tabla N° 6

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	20	10	30
Porcentaje (%)	66	33	100

Fuente: Olivero, M. (2014)



Fuente: Tabla N° 6

Observación:

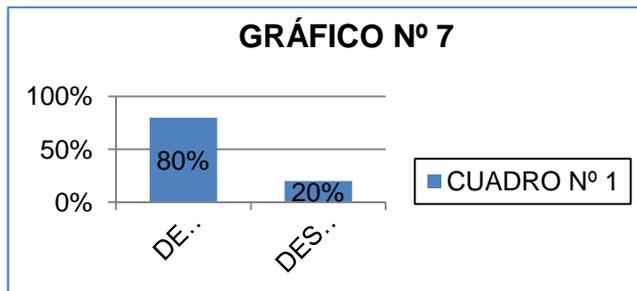
Las respuestas aportadas por los empleadores, están divididas en un 66%, que sí, la otra parte (33%) indica lo contrario.

Pregunta N° 7: ¿Es la mediación y conciliación un medio efectivo para resolver conflictos laborales?

Tabla N° 7

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	18	12	30
Porcentaje (%)	80	20	100

Fuente: Olivero, M. (2014)



Fuente: Tabla N° 7

Observación:

Las respuestas aportadas por los trabajadores, empleadores del Estado Carabobo, dan como resultado que el 80% que si es un medio efectivo, mientras que el 20% dice que no.

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted a detalle la base legal referidos a los medios alternativos de solución de conflictos manejados en la Legislación Laboral Vigente?

Tabla N° 8

Alternativas	De Acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	0	30	30
Porcentaje (%)	0	100	100

Fuente: Olivero, M. (2014)

Observación:

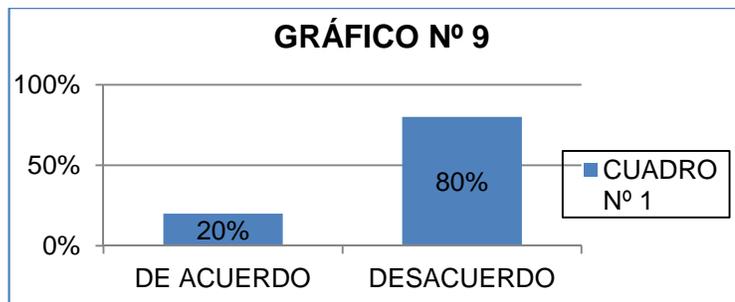
Las respuestas aportadas por las personas del Estado Carabobo, dan como resultado que un 0% de los encuestados conoce el instrumento legal, mientras dicen que el 100% dice que no.

Pregunta N° 9: ¿Conoce usted cuales son las fortalezas y debilidades de la mediación y conciliación como medio alternativo para la resolución de conflictos en las relaciones laborales del Tribunal Laboral del Estado Carabobo?

Tabla N° 9

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	5	25	30
Porcentaje (%)	20	80	100

Fuente: Olivero, M. (2014)



Fuente: Tabla N° 9

Observación:

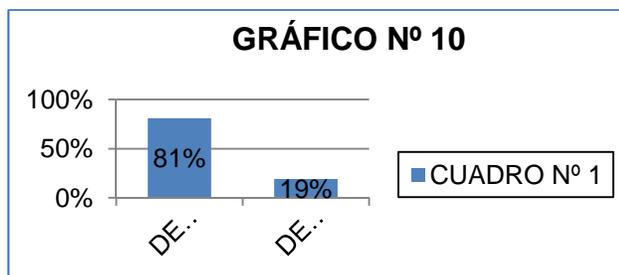
Las respuestas aportadas por las personas que se encontraban en los Tribunales de las salas de S.M.E del Estado Carabobo, dan como resultado que parte de los encuestados (20%) dice identificarse y el otro 80% en desacuerdo.

Pregunta N° 10: ¿Estos tribunales de S.M.E hacen cumplir los principios de igualdad, transparencia, responsabilidad, justicia, equidad, los derechos y deberes de los ciudadanos como trabajadores?

Tabla N° 10

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	26	4	30
Porcentaje (%)	81	19	100

Fuente: Olivero, M. (2014)



Observación:

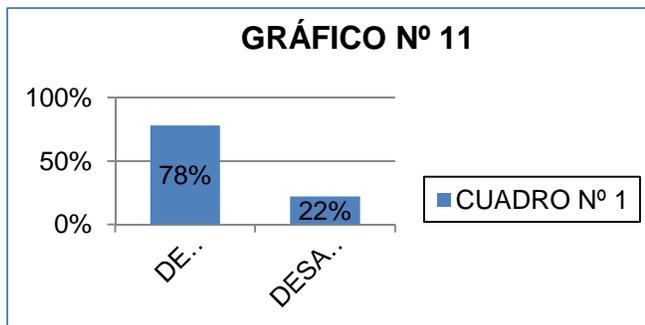
Las respuestas aportadas por los trabajadores del Estado Carabobo, dan como resultado que el 81% de los encuestados dicen que las salas de S.M.E, si garantizan sus derechos, y mientras un 19% cree lo contrario.

Pregunta N° 11: ¿El proceso de la mediación y conciliación afecta económicamente a los trabajadores por su duración?

Tabla N° 11

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	22	8	30
Porcentaje (%)	78	22	100

Fuente: Olivero, M. (2014)



Fuente: Tabla N° 11

Observación:

Las respuestas aportadas por los trabajadores dan como resultado que el 78% de los encuestados, mientras que el 22% cree lo contrario.

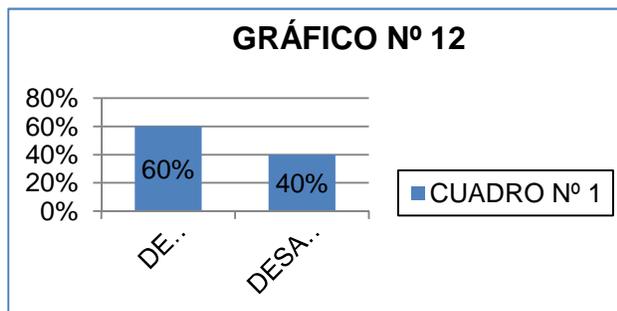
Pregunta N° 12: ¿Confía usted en la Administración de Justicia para resolver su conflicto laboral?

Tabla N° 12

Alternativas	De acuerdo	Desacuerdo	TOTAL
Frecuencia	18	12	30
Porcentaje (%)	60	40	100

Fuente: Olivero, M. (2014)

Fuente: Tabla N° 12



Observación:

Las respuestas aportadas por las personas encuestadas del Estado Carabobo, dan como resultado que el 60% de los encuestados si confía, mientras que el 40% cree lo contrario.

CONCLUSIONES

En virtud del análisis y discusión de los resultados en la presente investigación que se llevó a cabo para determinar las fortalezas y debilidades de la mediación y conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales tomando como base los objetivos planteados se concluyó que la mediación y conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales no busca sustituir a los órganos jurisdiccionales, sino permitir a los ciudadanos contar con una forma distinta que se adapte mejor a cierto tipo de litigio y que además permita un descongestionamiento del Poder Judicial respecto al aumento incesante de la carga de trabajo, siendo su método no adversario, su cometido principal es resolver las controversias de manera imparcial, idónea, transparente y sin formalismos.

En la mediación las partes adoptan voluntariamente una resolución respecto del conflicto en que están involucrados. Se observó que el proceso identifica los puntos en conflicto e intenta a través de técnicas específicas que las partes lleguen a un acuerdo. Para lograrlo se sigue una serie de etapas que tienden en conjunto a construir el marco dentro del cual se produce el intercambio de información entre las partes, estas etapas la constituyen la presentación, confirmación de los datos del conflicto, exposición de las metas del proceso y la función del mediador, compromiso de imparcialidad y neutralidad del mediador, explicación de los parámetros de confidencialidad, descripción del procedimiento laboral.

Otro medio alternativo para la solución de conflictos lo constituye el arbitraje, procedimiento que surge de la autonomía de la voluntad de las

partes, quienes delegan en un tercero imparcial, llamado árbitro, la resolución de la controversia, y siguiendo el procedimiento determinado previamente por las partes, decide la controversia mediante un laudo arbitral, el cual es de obligatorio cumplimiento para las partes.

En cuanto a las diferencias entre mediación, conciliación y arbitraje, evaluando las fortalezas y debilidades de su proposición, se determinó que la en la mediación se incluye la intervención de un tercero imparcial, el cual es aceptado por las partes y quien no tiene autoridad decisional sobre aspectos sustantivos de la controversia. El mediador es un facilitador del proceso de negociación entre las partes en disputa.

En comparación con la conciliación el papel del mediador se realiza en múltiples formas, proveyendo información, facilitando la comunicación entre las partes, administrando el proceso para evaluar, recomendar e implantar acciones o técnicas que aumenten la eficacia de la mediación.

A diferencia de la conciliación, la mediación es un proceso más afirmativo, el interventor asume su papel activo en lo referente a la proposición y evolución de opciones. Utiliza diferentes técnicas como la persuasión, revisión de roles, la confrontación, la aceptación de sentimientos y el cambio de actividades; por lo tanto, reduce los obstáculos a la comunicación entre los participantes, maximiza la exploración de alternativas, considera las necesidades de los involucrados en el conflicto.

Con respecto a las ventajas de la mediación es menos antagonista que el litigio común, es más económica que los procesos formales. En la mediación se trata de evitar que haya ganadores y perdedores, lo cual redundaría en beneficios en cuanto al mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes. Si alguna de las partes se siente perdedora y considera que

no es equitativo el acuerdo alcanzado puede retirarse y seguir el juicio. Las partes litigantes pueden comunicarse directamente entre ellas, con los abogados de la oposición y con el juez mediador, como las partes son dueñas de la disputa son las responsables de resolverlas.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la investigación realizada, pueden formularse las siguientes recomendaciones:

1. Impulsar la mediación con base a los resultados que se han obtenido a partir de la reforma del proceso laboral en Venezuela, estableciendo mecanismos de divulgación entre la población en aras de generar la cultura de la mediación.
2. Garantizar un acceso a la administración de justicia, de manera igualitaria para todos los ciudadanos a través de un proceso sencillo, rápido, eficaz y transparente.
3. Establecer medios de reproducción audiovisual de las Audiencias, con el objeto de documentar mediante registros informáticos el debate oral realizado por las partes. El logro de este objetivo conlleva la adecuación física de las instalaciones y equipos.
4. Aumentar el número de jueces en materia laboral, debidamente preparados para actuar en este tipo de procesos.
5. Crear centros o instituciones de mediación y resolución de conflictos como mecanismo alternativos al poder judicial para la solución de controversias en materia laboral, donde se expliquen a los trabajadores y empresas.
6. Dotar a los tribunales de sedes dignas, apropiadas para el servicio que se presta, donde el usuario interno debe cumplir sus funciones en un clima adecuado de manera confortable y en un espacio bien acondicionado para tan delicada función.
7. Promover la formación legal y humanística del abogado en los principios y características del proceso oral.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2006). **El Proyecto de Investigación**. Quinta Edición. Editorial Espíteme. Caracas.
- Arias, Fideas. (1998). **Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación**. Editorial Episteme. Caracas.
- Bizquera, Rafael (2004). **Metodología de la Investigación Educativa**. Editorial La Muralla. España.
- Asamblea Nacional. (1999). Constituyente de la República Bolivariana de Venezuela. **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre de 1999, Caracas Venezuela.
- Balestrini, Miriam. (2002). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. Sexta Edición. Editorial BL Consultores Asociados. Caracas - Venezuela.
- Bastidas, J. (2001). **El Perfil Humano de Mediadores, Negociadores y Conciliadores. En los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos**. Segunda Edición. Instituto de Estudios Jurídicos. Venezuela.
- Bernal, César. (2001). **Metodología de la Investigación**. Editorial Prentice Hall. Bogotá - Colombia.
- Castro, M. (2000). **La Mediación como una Alternativa para la Resolución de Conflictos sin Litigio**. Universidad Fermín Toro. Venezuela.
- Chiavenato, Idalberto. (2002) **Gestión del Talento Humano**. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá – Colombia.
- Chiavenato, Idalberto. (2000). **Administración de Recursos Humanos**, Quinta EDICIÓN. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá - Colombia.
- Chiavenato, Idalberto. (1990). **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw Hill. Ciudad de México - México.
- Cuenca, N. (2001). **La Optimización del Desempeño de los Abogados en la Solución de Conflictos Mediante el Uso de la Negociación**,

Mediación y Conciliación. Ponencia presentada en las XXVI Jornadas J.M. Domínguez Escovar y publicada en Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (Páginas 309-347). Segunda Edición. Gráficas Monserrat. Venezuela.

De Blanco, A y Otros. (2004). **Norma para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.** Editores Universidad de Carabobo. Carabobo – Venezuela.

Delgado, Yamile; Colombo, Leyda; Orfila, Rosmel. (2003). **Conduciendo la Investigación,** 2da. Edición. Editorial Comala. Caracas – Venezuela.

Delgado, Yamile. (2008). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas.** Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.

Escorche G., J. (2004). **La Conciliación, la Mediación y el Control de la Legalidad en el Juicio de los Trabajadores.** Editorial Vadell Hermanos. Caracas –Venezuela.

Feo la Cruz, M. (1999). **La Justicia de Paz, Una Alternativa para la Sociedad Venezolana.** Ediciones Venezuela. Venezuela.

García V., Juan. (2004). **Procedimiento Laboral en Venezuela.** Editorial Melvin. Caracas – Venezuela.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos Y Batista, Pilar. (2000). **Metodología de la Investigación: Manual de Apoyo para Profesores.** Editorial Mc- Graw Hill. México – Ciudad de México.

Hernández Sampieri, Baptista y Collado (1999). **Metodología de la Investigación.** Quinta Edición. Ediciones Mc Graw Hill. Chile.

Ministerio del Poder Popular Para El Trabajo y Seguridad Social (MINPPTRASS) (2014) Documento en Línea Disponible en: <http://www.minpptrass.gov.ve> (Consultado: 2014, Julio 7).

Hurtado I y Toro J (2007) **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de cambios.** Editorial Espíteme. Valencia, Venezuela.

- Hurtado, Iván y Toro, Josefina. (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Clemente Editores, C.A. Valencia - Venezuela.
- Hung, F. (2001). **Reflexiones sobre el Arbitraje en el Sistema Venezolano**. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas-Venezuela.
- Medina, Nelly (2005). **Programa de Formación permanente para el Desarrollo Personal y Profesional del Empleado Administrativo adscrito a la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo**. Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación. Maestría en Desarrollo Curricular. Bárbula. Venezuela.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2014). Documento en Línea Disponible en: <http://www.ilo.org>. (Consultado: 2014, Julio 7).
- Sabino, Carlos (1995). **El Proceso de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.
- Sabino, Carlos (2007). **El Proceso de Investigación**. Nueva edición actualizada. Editorial Panapo. Caracas.
- Tamayo & Tamayo (2003). **El proceso de Investigación**. Cuarta edición. Ediciones Limusa, S.A. México.
- Universidad de Carabobo (2004). **Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Bárbula. Comisión Redactora. Venezuela.
- Universidad de Carabobo (1998). **Normas para la Elaboración y Presentación de los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Editora Universidad de Carabobo. Carabobo - Venezuela.
- Urquide, E. (1999). **Mediación, Solución a Conflictos sin Litigios**. Centro de Resolución de Conflictos. México.

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LOS DATOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario es un instrumento diseñado como parte del Trabajo Especial de Grado, titulada: **EFFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN COMO MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE SUSTANCIACIÓN, MEDIACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CIRCUITO JUDICIAL DEL ESTADO CARABOBO.**

Esta investigación se ha realizado para dar cumplimiento al trabajo de grado, exigido por el programa de **Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales** a tal efecto se pretende tener como objetivo general: “Analizar la mediación y la conciliación como medios alternativos para la solución de conflictos en las relaciones laborales del Tribunal Laboral en las Salas de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Estado Carabobo”. Para el desarrollo de esta investigación se hace necesario solicitar la información correspondiente al objeto de estudio que se ha planteado en el proceso de investigación.

A tal efecto, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración en el suministro de información de los procesos relativos al plan de carrera y desarrollo profesional que se lleva a cabo por parte del órgano de control. Se garantiza la confidencialidad y discreción de la información suministrada por usted. Su contribución será considerada valiosa para el desarrollo del trabajo de grado y en consecuencia para el alcance de los objetivos propuestos. En nombre de la Universidad de Carabobo y en el mío propio le expreso mi profundo agradecimiento por su colaboración.

Tesista: Abg. Marialila Olivero V.

Tutor: Dr. Diego Riera Blanco.

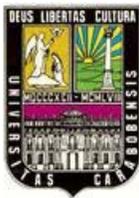
INSTRUCCIONES GENERALES

- 1.- Lea detenidamente las preguntas formuladas y proceda a responder.
- 2.- Para responder a las preguntas se hace necesario, escoger una sola alternativa en base a la siguiente escala.
A: Totalmente de Acuerdo.
B: Totalmente en Desacuerdo.

		A	B
1.	Promueve la objetividad, imparcialidad y honestidad entre los Trabajadores y las empresas que acuden a las salas de sustanciación, mediación y conciliación del Tribunal del Estado Carabobo.		
2.	Tiene como función estas salas creadas garantizar el debido cumplimiento y derechos e intereses de los trabajadores.		
3.	Está el Poder Judicial comprometido a formular estrategias de resolución que garantice la eficacia de la justicia en virtud de los trabajadores.		
4.	Se presentan conflicto laboral en la empresa donde usted labora.		
5.	Los medios de resolución de conflicto son entendidos como aquel medio que contribuye en la autocomposición laboral.		
6.	La creación de estas salas de sustanciación, y mediación garantizan al empleador buena o mala negociación como empresa.		
7.	Es la mediación y conciliación un medio efectivo para resolver conflictos laborales.		
8.	Conoce usted a detalle las bases legales referidas a los medios alternativos de solución de conflictos manejados en la Legislación Laboral Vigente.		
9.	Conoce usted cuales son las fortalezas y debilidades de la mediación y conciliación como medio alternativo para la resolución de conflictos en las relaciones laborales del Tribunal Laboral del Estado Carabobo.		
10.	Estos tribunales de S.M.E hacen cumplir los principios de igualdad, transparencia, responsabilidad, justicia, equidad, los derechos y deberes de los ciudadanos como trabajadores.		
11.	El proceso de la mediación y conciliación afecta económicamente a los trabajadores por su duración.		
12.	Confía usted en la Administración de Justicia para resolver su conflicto laboral.		

Fuente: Olivero (2014).

ANEXO B
FORMATO PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, _____, titular de la cédula de identidad N^a _____, de profesión _____, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por la Abg. Marialila Olivero V, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: **“EFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILACIÓN COMO MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE SUSTANCIACIÓN, MEDIACION Y EJECUCION DEL CIRCUITO JUDICIAL LABORAL DEL ESTADO CARABOBO”**, el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En _____ a los _____ días del mes de octubre del año 2014.

Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, _____, titular de la cédula de identidad N^a _____, de profesión _____, por medio de la presente doy validez al instrumento presentado para mi revisión por la Abg. Marialila Olivero V, para ser aplicado en la Investigación de Estudios de Postgrado titulado: **“EFECTIVIDAD EN LA MEDIACIÓN Y LA CONCILACIÓN COMO MEDIOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES LABORALES EN LOS TRIBUNALES DE SUSTANCIACIÓN, MEDIACION Y EJECUCION DEL CIRCUITO JUDICIAL LABORAL DEL ESTADO CARABOBO”**, el cual cumple con los requisitos exigidos para dicho estudio. Por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En _____ a los _____ días del mes de octubre del año 2014.

Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: _____

Institución donde labora: _____

Cargo que ocupa en la Institución: _____

ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		CLARIDAD		CONTENIDO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Observaciones:

Evaluador: _____

Firma: _____

Fecha de validación: ____/____/____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA

FORMATO PARA EVALUAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: _____

Institución donde labora: _____

Cargo que ocupa en la Institución: _____

ITEMS	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		CLARIDAD		CONTENIDO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Observaciones:

Evaluador: _____

Firma: _____

Fecha de validación: ____/____/____