REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

**UNIVERSIDAD BICENTENARIA DE ARAGUA**

**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS JURIDICOS Y POLITICOS**

**DIPLOMADO RESOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES**

**LA NEGOCIACIÓN ASERTIVA COMO HERRAMIENTA PARA CONCRETAR CONVENCIONES COLECTIVAS EXITOSAS EN VENEZUELA**

**Autor: Franklin R. García Rodríguez**

**Cedula de Identidad: 9.237.438**

**Maracay, noviembre de 2019**

**ÍNDICE**

RESUMEN 4

INTRODUCCIÓN 5

CAPÍTULO I 8

SITUACIÓN PROBLEMA 8

Descripción de la situación problema 8

Propósito de la Investigación 12

Objetivo General 12

Objetivos Específicos 12

Importancia de la temática 13

CAPÍTULO II 15

PERSPECTIVA TEÓRICA 15

Teoría Humanista 15

Conflicto 17

Negociación 17

Comunicación 18

Barreras de la comunicación 18

Estilos de Comunicación 19

Comunicación y asertividad 19

Negociación asertiva 20

Los Sindicatos en la Negociación Asertiva 20

Los sindicatos y la Normativa Internacional 21

La Negociación Asertiva y las Leyes Venezolanas 22

CAPÍTULO III 25

PERSPECTIVA METODOLÓGICA 25

Métodos de Investigación 25

Procedimiento de la Investigación 27

CAPÍTULO IV 29

CONSIDERACIONES FINALES 29

HALLAZGOS 29

APORTES 32

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 34

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 22

Tabla 2 23

Tabla 3 24

**INDICE DE FIGURAS**

FIGURA 1 30

FIGURA 2 31

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD BICENTENARIA DE ARAGUA**

**VICERRECTORADO ACADEMICO**

**DECANATO DE INVESTIGACION, EXTENSION Y POSTGRADO**

**LA NEGOCIACIÓN ASERTIVA COMO HERRAMIENTA PARA CONCRETAR CONVENCIONES COLECTIVAS EXITOSAS EN VENEZUELA**

**Autor: Franklin R. García Rodríguez**

**RESUMEN**

Garantizar los derechos humanos es una lucha inspiradora de mucha de la normativa legal que se dicta a nivel nacional e internacional, en Venezuela la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999 y la Ley Orgánica del trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras 2012, contempla el derecho de pertenecer a las organizaciones sindicales, las cuales son las llevan a cabo las negociaciones en las convenciones colectivas de los trabajadores y trabajadoras. Esta investigación tiene como propósito estudiar la negociación asertiva como herramienta para concretar convenciones colectivas exitosas en Venezuela, así mismo, hacer una revisión de las teorías de entrada que sustenta la negociación asertiva, realizar un análisis y reflexionar sobre la incidencia de la comunicación asertiva en mejores beneficios para las partes en negociación. El estudio por su naturaleza se ubica en una investigación documental, con diseño bibliográfico, nivel descriptivo bajo el método analítico – reflexivo. Asimismo, la investigación se centra en la línea estado, sociedad y desarrollo de la línea matriz la transcomplejidad como forma de pensamiento. Como conclusión se destacan las características y técnicas para la comunicación asertiva que deben desarrollar los dirigentes sindicales en las negociaciones de las convenciones colectivas para el logro de mejores resultados.

**Palabras Claves:** Comunicación asertiva. Negociación. Convención colectiva.

INTRODUCCIÓN

Los derechos humanos se han convertido en los últimos años en una bandera que es tomada por los gobiernos, las empresas y en general por las agrupaciones de trabajadores y trabajadoras que luchan por obtener a través de un trabajo digno, las libertades y los beneficios que se merecen desde su condición humana. En este marco referencial surgen los sindicatos como organizaciones que representan la masa laboral ante los patronos ya sean del sector público o privado, y tienen como objetivo luchar por remuneraciones justas y beneficios que le permitan un mejor desempeño laboral. Diversos estudios han demostrado que la motivación e incentivos ofrecidos al personal son impulsadores para una mayor productividad y competitividad organizacional. No obstante, se evidencia que las relaciones entre sindicatos y empresas, se traduce a constantes disputas y malentendidos, que incluso llegan a paros indefinidos en el sector público y a cierres de empresas en el sector privado.

En este orden de ideas, tal como lo concibe la (Constitución de la República Bolivarianana de Venezuela, 1999), y la (Ley Orgánica del Trabajo, 2012), los trabajadores y trabajadores tienen el derecho a la negociación colectiva y realizar convenciones colectivas de trabajo, para proteger el proceso social del trabajo. Las convenciones colectivas se celebran entre sindicatos, federaciones o confederaciones de trabajadores de una parte o varios patronos o sindicatos o asociaciones de patronos, y se establecen las condiciones en las cuales se cumplen los deberes y derechos de las partes involucradas.

Así mismo, en las convenciones colectivas se realizan las negociaciones colectivas, tal como lo contempla la LOTTT(2012), aprobación de anteproyecto y del proyecto para la convención colectiva y se deben cumplir los pasos expresos en la ley para su aprobación y puesta en vigencia. En el momento de realizar las negociaciones, entra en juego los representantes de los trabajadores su madurez personal, capacidad comunicativa y asertividad, de tal forma que se convierta en una negociación asertiva, que permita llegar a acuerdos favorables a ambas partes.

Con base a lo planteado, se enuncia el propósito del presente trabajo de investigación para darle validez conceptual, se pretende contextualizar la negociación asertiva como herramienta para concretar convenciones colectivas exitosas en Venezuela. Teniendo en cuenta las teorías del conocimiento involucradas en la temática como la teoría humanista y la teoría comunicacional, para de esta forma ahondar en la negociación basada en la comunicación asertiva, destacando estrategias y tácticas que se constituyan en herramientas para concretar negociaciones asertivas con impacto favorable desde lo personal a la social.

En consecuencia, el proyecto se enmarco en una investigación documental de tipo descriptiva, está basada en el análisis de datos, obtenidos de diferentes fuentes de información y se organizó en tres (4) capítulos como se especifica a continuación: El capítulo I. correspondió a la caracterización del objeto de investigación, donde se hizo una descripción del ser y del deber ser de la situación estudiada; en el mismo, se formularon las interrogantes, los objetivos tanto generales como específicos y la justificación de la investigación. En cuanto al Capítulo II, se realizó un análisis de la perspectiva teórica de entrada que fundamenta el trabajo y la vinculación legal de los mismos. En el Capítulo III, se describió el contexto metodológico: métodos, procedimientos de la investigación. El capítulo IV corresponde a las consideraciones finales, con los hallazgos y aportes.

CAPÍTULO I

SITUACIÓN PROBLEMA

Descripción de la situación problema

El ser humano siempre ha tenido la necesidad de relacionarse, con sus pares y con el entorno, múltiples han sido los métodos que el hombre ha desarrollado para comunicarse se han destacado los verbales y no verbales. A nivel organizacional, desde la conformación y puesta en marcha de las empresas, las distintas formas de comunicación han estado influenciadas por factores: de mercadeo, tecnológico y principalmente, por el nivel de desarrollo personal y comunicacional de las líderes, que están al frente de las diversas áreas: gerencial, operativo, logística, sindical. En consecuencia, la competencia comunicacional, tienen un rol muy importante en el momento de realizar negociaciones de toda índole: equipos de trabajo, condiciones de trabajo y funcionamiento, transacciones comerciales etc.

En el mismo orden de ideas, hay que destacar que la comunicación es una habilidad social que marca definitivamente los resultados de una negociación asertiva y los actores (trabajadores y empleadores), están influenciadas por múltiples factores que convergen en el momento de la negociación. Entre ellos, el más importante es la personalidad de los individuos involucrados, dentro de las características de la personalidad de los sujetos que forman parte de la negociación se encuentra la asertividad que se evidencia en la comunicación asertiva que utilice en el momento de los intercambios comunicativos y las discusiones, haciendo efectiva una verdadera negociación asertiva.

También es necesario considerar que en las circunstancias de la negociación colectiva, están presentes las organizaciones sindicales que obedecen a patrones de comportamiento (consciencia colectiva) de los grupos a los cuales representa. Estos sindicatos de trabajadores, asocian un grupo de personas que coinciden generalmente con una preferencia política y un modelo de organización social, que depende de lineamientos partidista, que determinan la actuación de los mismos. Pero lo antes citado no es condición de éxito en sus gestiones, realmente depende de la habilidad asertiva que maneje el grupo sindical en el momento de concretar los puntos relevantes en las convenciones colectivas.

En cuanto las organizaciones sindicales (Alvarez & Romero, 2008), realizan un recorrido histórico del movimiento sindical en Venezuela. Considerando que desde 1958 en Venezuela hubo un auge significativo en cuanto a las organizaciones sindicales legalmente constituidas y por ende mayor número de trabajadores amparados por las convenciones colectivas. En 1998 la tasa de sindicalización estaba ubicada en el 40,4 % con una marcada intervención del Estado el cual promovía una lucha por derechos sociales y laborales y desde esta perspectiva, surgen sindicatos con dominio del Estado, que van ganando terreno en el campo político, logrando tener una representación parlamentaria significativa. Este binomio Estado y sindicatos hizo crisis desde los años 80 cuando el Estado mostro inoperancia en la redistribución de los recursos económicos y los sindicatos fueron acusados de ser corresponsables de la crisis económica. Aunado a esto, los sindicatos internamente, perdían credibilidad, su autonomía ante los partidos políticos era cuestionada, la ausencia de la democracia interna y su ejercicio clientelar con las bases sindicales y la corrupción de sus dirigente, su debilidad programática y la tendencia a conciliar y desmovilizar en la empresas privada.

En el mismo orden de ideas, en la actualidad según (Alvarez & Romero, 2008) las organizaciones sindicales en Venezuela entre todas, no cuentan ni con 10% de la filiación, la agenda política domina las negociaciones sindicales y el Ejecutivo Nacional es el que toma las decisiones. No hay un liderazgo sindical, no tiene en consecuencia un poder de convocatoria y las acciones de calle corresponden más a la protesta en contra un modelo político que es cuestionado por el común de las masas. La dinámica actual en el plano sindical del estado y de la oposición, necesita una sin ceración de roles y en los escenarios de dialogo y discusión de beneficios laborales (convenciones colectivas) debe prevalecer el cumplimiento de la norma y la adecuación a los índices económicos que rigen el equilibrio y el desarrollo del país.

Aunado a todo lo descrito anteriormente, en cuanto al impacto social del desempeño de las organizaciones sindicales, al analizar la conflictividad en Venezuela, se nota un aumento progresivo, de acuerdo a (Provea, 2011) en el año 2009, se registraron 2000 conflictos, en el 2010, aumentaron a 2500 y para octubre del 2011 ya se contabilizan 3000. El 40 % son laborales y el 80 % se presenta en el ámbito público. El nivel de conflictividad revela que existe un desequilibrio en las relaciones laborales, el papel protagónico del gobierno es muy controlador y los actores sociales se encuentran desplazados. (p.2). En (Provea, 2010) se presenta en el análisis de la conflictividad laboral la tendencia continuada a la fragmentación de los sindicatos, la pérdida de autonomía y la crisis de liderazgo. Asimismo, esta realidad facilita las agresiones y vulneraciones a los derechos colectivos de los trabajadores por parte de patronos públicos y privados, mientras se prioriza el debate ideológico y se carece de una agenda social para reclamar y defender las reivindicaciones laborales.

No obstante, de las consideraciones realizadas para el año 2009, las negociaciones permitieron iniciar los procesos de 1.223 convenciones colectivas, de las cuales 360 fueron depositadas y homologadas por el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social. (Minpptrass, 2009). Las cifras anteriores colocan en evidencia que a pesar de que el gobierno ha reiterado en diversas oportunidades su política obrerista, muchas convenciones del sector público caducaron y no iniciaron discusión o mesa de negociación, a pesar de haber sido depositados los anteproyectos en los organismos respectivos.

En atención a los planteamientos anteriores, se puede vincular los propósitos de las organizaciones sindicales, con la negociación asertiva que realicen los dirigentes sindicales, si estos representantes de los trabajadores no manejan una comunicación asertiva, resulta compleja la negociación, para llegar en las convenciones colectivas de trabajadores y trabajadoras a acuerdos de interés mutuo a las partes en negociación. La realidad socio-política del país, exige que los sindicatos concreten sus aspiraciones en forma planificada, organizada y utilicen las habilidades de comunicación asertiva, para darse a entender en forma clara y sencilla En consecuencia en esta investigación se indaga sobre la importancia de la comunicación asertiva y se resalta que los dirigentes sindicales formen parte de entrenamientos formativos sobre comunicación asertiva y desarrollen esta habilidad social, para asegurar el éxito en las negociaciones que se dan en las convenciones colectivas.

Sobre este particular, surge una serie de interrogantes que orientan la búsqueda de soluciones y que pretender ser aclaradas en el transcurso de la investigación, entre ellas se encuentran:

¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan la negociación asertiva en las convenciones colectiva?

¿Es posible una negociación asertiva dentro de las convenciones colectivas para el logro de mayores beneficios laborales para los trabajadores y trabajadoras?

¿Qué incidencia tienen el contexto socio-político actual de Venezuela en las negociaciones asertivas de las convenciones colectivas?

Propósito de la Investigación

Objetivo General

Estudiar la negociación asertiva como herramienta para concretar convenciones colectivas exitosas en Venezuela

Objetivos Específicos

1. Estudiar las teorías de entrada que sustenta el proceso de negociación asertiva de las convenciones colectivas.
2. Analizar el proceso de negociación asertiva como herramienta para el logro de mejores beneficios a los trabajadores y trabajadoras dentro de las convenciones colectivas.
3. Reflexionar sobre la incidencia de la negociación asertiva en los actuales momentos políticos y económicos de Venezuela, como herramienta para llegar a acuerdos en las convenciones colectivas.

Importancia de la temática

Esta investigación tiene una importancia teórica significativa, puesto que realiza una revisión bibliográfica para analizar la problemática a la luz de las diversas teorías, que abordan el conflicto, la negociación y la comunicación. Permitiendo el análisis y la propuesta de estrategias para una efectiva negociación asertiva en las convenciones colectivas que se orientan al logro de beneficios laborales. Así mismo, el fundamento teórico, representa el sustento para esta investigación y para otras posteriores.

También este estudio aporta una forma metodológica, una ruta para el abordaje de este tipo de investigación y lograr aportaciones teóricas y prácticas que puedan ser ampliadas en otras investigaciones y sirvan de referencia para seguir profundizando en la temática de la negociación asertiva en las convecciones colectivas.

En el aspecto práctico, este estudio hace hincapié en las cualidades personales de los lideres, representantes de la masa trabajadora a través de los sindicatos, federaciones o confederaciones, haciéndolos responsables de su papel negociador y del éxito en los acuerdos logrados. En consecuencia, estos dirigentes sindicales deben ejercitar sus habilidades en la comunicación asertiva y deben ser seleccionados en concordancia con su liderazgo y madurez asertiva y estar lejos de aprobaciones partidistas y políticas.

CAPÍTULO II

PERSPECTIVA TEÓRICA

Las diversas teorías de investigación pretenden explicar; decir el por qué, cómo y cuándo ocurre un fenómeno, al mismo tiempo permiten sistematizar o dar orden al conocimiento sobre un fenómeno o realidad que muchas veces es disperso y no se encuentra organizado. Sobre todo, la teoría asociada con la explicación tiene como función, la de predecir: hacer inferencias a futuro sobre cómo se va a manifestar un fenómeno, dadas ciertas condiciones. En esta investigación se va a profundizar en la teoría humanista, promotora del respeto y los valores del ser humano, implicada en la comunicación asertiva, como basamento de la negociación asertiva.

Teoría Humanista

La teoría humanista considera que los humanos, a diferencia de otras especies, actúan por intenciones y valores y no por estímulos o por búsqueda de significados. En consecuencia, la comunicación desde el humanismo, tiene un propósito muy importante, intercambiar información clara y veraz, que coloque en manifiesto no solo los propósitos y valores de las personas involucradas, sino está impregnada de significados desde la riqueza cultural y es una forma de concretar el conocimiento y conciencia social.

Esta teoría se basa en dos aspectos de la psicología: el humanista y el fenomenológico. Para estudiar la conducta humana, tiene la tendencia a pensar más en la personalidad individual que en el grupo, no obstante ambas se derivan de una filosofía existencial fenomenológica de los seres humanos y el mundo en que se desenvuelven, lo que se pretende es buscar explicaciones. Esta cosmovisión del humanismo promueve la inserción del hombre en el mundo como ser transformador para lo cual deberá tener unos valores bien configurados para vivir en el mundo valorativo de los demás y en este caso, en el presente estudio, encontrar aquellas herramientas que faciliten la comunicación dentro de la asertividad y dar respuestas a las inquietudes que orientan esta investigación.

En el mismo orden de ideas, la teoría humanista desde la perspectiva del humanismo científico, maneja el ideal del hombre creador, adaptado para vivir en sociedad; para que sea el transformador y conservador del medio ambiente y sobre todo con el propósito que cada individuo esté al servicio del otro en una sociedad plural. El valor central del humanismo es la solidaridad, el compromiso social. El hombre es el actor principal, el gerente de los modos de vida nuevos. Ser social y ser único, alimentándose individualmente pero tomando un rol importante en la sociedad. El hombre a pesar de “algunas perfecciones”, continua siendo un ser inacabado, acepta su límite y sus posibilidades; entonces la comunicación entra a formar parte de un importante papel en el hacer vivir al hombre completo pero inacabado y la comunicación asertiva es una herramienta que le permite cumplir con éxito sus propósitos de desarrollo individual y social.

Conflicto

Según (Sóleto, 2007) el conflicto es la tensión entre dos o más entidades sociales (individuos, grupos u organizaciones) y surge de la incompatibilidad de respuestas deseadas o reales. Las personas tienden a enfrentamientos de defensa ante el otro sintiéndose atacado o amenazado, por el tema del cual divergen, con el tiempo el conflicto va a mayores implicaciones y por regla general todo conflicto tiene la solución.

Los conflictos pueden ser espontáneos o provocados (Soleto,2007), los espontáneos surgen en forma imprevista y obedecen a la interacción entre diversos factores que crean una situación de choque. En cuanto a los conflictos provocados, ocurren de una manera deliberada como es el caso de las convenciones colectivas, donde se pretende dar respuestas a las necesidades de los trabajadores para dignificar el trabajo en beneficio de ellos y las organizaciones.

Negociación

Es una estrategia para la resolución de conflictos tiene como propósito que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo, deben existir unos puntos mininos de interés común, para poder salir del conflicto.(Martínez, 2006), debe haber una búsqueda de soluciones que satisfagan los interese de cada parte, y compromiso en el cumplimiento de los acuerdos.

Esta estrategia está basada en la comunicación los interesados se debe comunicar en forma directa, dispuestos a tener una conversación clara y abierta, donde den muestra de la capacidad de escucha, debe ser sin presiones, voluntaria con el deseo de encontrar una solución viable para todos, con iguales condiciones y oportunidades.

Comunicación

Es la habilidad que posee el ser humano cuando transmite o recibe una información, es una habilidad social que favorece el desarrollo personal. Según (Ferrero & Martín, 2013) la comunicación es un medio para intercambiar ideas, entre dos o más interlocutores, haya un emisor y un receptor y se puede dar en forma verbal o escrita.

Dentro de la comunicación existen elementos que se pueden identificar como; el emisor que es la persona que quiere comunicar el mensaje, quien utiliza un sistema de signos y lo codifica, para hacerlo entendible para el receptor quien es el que lo recibe, interpreta el contenido del mensaje, a través de un medio o canal que lo transmite.

Es importante conocer los elementos de la comunicación, si alguno de ellos falla, es posible que no se realice una comunicación eficaz, también hay que considera con quien nos comunicamos, en que momento y en cual lugar, para así lograr éxito en la comunicación.

Barreras de la comunicación

Todo aquello que imposibilita la comunicación efectiva es considerada una barrera comunicacional entre ellas se encuentra: filtración (cuando el emisor altera el mensaje), percepción selectiva (cuando el mensaje del emisor es interpretado por el receptor de acuerdo a sus intereses), emociones (ejemplo: enojo, molestia, ira etc.), lenguaje (puede variar de acuerdo al contexto social).

Estilos de Comunicación

Según (Castanyer, 2010) existen tres estilos de comunicación; la comunicación agresiva que se preocupa por el logro de los objetivos, sin importarle el otro, generalmente utiliza como estrategia la intimidación y genera un sentimiento de culpabilidad, la comunicación pasiva, demuestran estar conformes con las ideas planteadas, evitando la confrontación y la comunicación asertiva que es clara, directa, basada en la confianza y la seguridad.

Comunicación y asertividad

Según Ferrero & Martín (2013), la asertividad es:

Una habilidad comunicativa interpersonal para transmitir adecuadamente opiniones, intenciones, sentimientos. Consiste en crear las condiciones que permitan conseguir aquello que se propone sin sentirse incomodo al hacerlo, sobre todo en situaciones conflictivas; producir las mínimas consecuencias negativas tanto como para uno como para el otro, y en las relaciones de ambos. (p. 24)

En esta investigación se hace énfasis en la comunicación asertiva, principalmente porque busca llegar a un consenso, atiende las necesidades propias y trata de comprender las necesidades del otro. Así mismo, se orienta a la responsabilidad de las decisiones, sin culpabilizar a ninguna de las partes, se encuentra vinculada a la madurez personal y tiene que ver con la interacción comunicacional que se establezca con los interlocutores, manteniendo una escucha activa, con la pretensión de entender la propia emocionalidad del emisor, utilizando la retroalimentación, para ratificar el mensaje que el receptor está percibiendo, además no dejando de lado la intencionalidad del dialogo para encauzar los acuerdos a los intereses que los convoca. Castanyer (2010)

La asertividad es una habilidad comunicativa que permite crear ambientes favorables para la comunicación, en la cual los interlocutores se sientan cómodos a la hora de expresar sus opiniones proporcionan un clima favorable. Las situaciones conflictivas no se pueden evitar, pero si la conducta es la apropiada las diferencias serán mínimas porque será más sencillo llegar a acuerdos que satisfagan a ambas partes. Para que este clima sea positivo es necesario ejercer el derecho con respeto y empatía por los intereses de los demás.

Negociación asertiva

Es una integración del proceso de negociación para llegar a acuerdo, utilizando una comunicación asertiva.

Los Sindicatos en la Negociación Asertiva

Los sindicatos según(Villasmil, 2006) son una organización estable, es decir que no es ocasional, que agrupa personas que ejercen oficio o profesiones similares sean de carácter manual o intelectual. Generalmente es dirigido por personas seleccionadas libremente, entre los asociados. Puede haber sindicatos de patronos y de trabajadores y trabajadoras, la finalidad de los sindicatos es promover, velar y si es el caso defender los intereses comunes de las asociados, en lo referente a contrato de trabajo duración, salarios, beneficios sociales etc. El sindicato representa a sus miembros en las discusiones o negociaciones con los patronos y con los poderes públicos, generalmente lo hacen en las convenciones colectivas para legar a acuerdos que beneficien a ambas partes.

Los sindicatos y la Normativa Internacional

La declaración de los derechos humanos de 1948, en el artículo 23.4, contempla el derecho de toda persona a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

La (Organización Internacional del Trabajo OIT, 1998), expresa que tiene entre sus objetivos la protección de los intereses de los trabajadores, la mejora de las condiciones de trabajo y de vida, promoción de la libertad de asociación para garantizar la justicia social, la paz universal. Con la idea de cumplir con esta misión la OIT, se ha encargado de adoptar normas como medio de acción para la protección de los derechos humanos de los trabajadores.

Según la(Organización Internacional del Trabajo OIT, 1998) en la 86º Conferencia internacional del trabajo la OIT aprobó la “Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento” y los Estados miembros suscritos, se comprometieron a hacer cumplir la vigencia de ellos. Esta declaración trata de libertad sindical, negociación colectiva, eliminación de toda forma de trabajo forzoso, abolición del trabajo infantil, eliminación de discriminación en materia de empleo y ocupación.

Los convenios internacionales del trabajo son tratados internacionales, que contemplan las normas mínimas que deben cumplir las legislaciones de los Estados miembros del convenio(Cuadro Nº 1) y la constitución de la OIT, en el artículo 19, inciso 5, explicita que los convenios ratificados por un Estado miembro de la OIT, tienen fuerza vinculante en derecho internacional.

Tabla 1

**Normas Internacionales del Trabajo**

|  |  |
| --- | --- |
| Convenio | Asunto |
| 87 | Libertad sindical y protección del derecho de sindicación |
| 98 | Aplicación de los principios del derecho de sindicación y de negociación colectiva |
| 29 | Trabajo forzoso u obligatorio |
| 105 | Abolición de trabajo forzoso |
| 100 | Igualdad de remuneración |
| 111 | Discriminación en materia de empleo y ocupación |
| 138 | Edad mínima de admisión al empleo |
| 182 | Prohibición de las peores formas de trabajo infantil |

Fuente: García, F (2019)

La Negociación Asertiva y las Leyes Venezolanas

La (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999) ratifica los derechos humanos para todos los venezolanos, el derecho a la sindicalización sin autorización previa para que gocen de la mejor defensa de los derechos e intereses. Esta normativa establece que estas organizaciones no tienen control administrativo por parte del estado, y tienen protección especial de inamovilidad para evitar discriminación. Intromisión para ejercer el libre ejercicio de este derecho.

En el (Cuadro Nº2) se resume el articulado presente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, con respecto a los derechos humanos y garantías y de los deberes.

Tabla 2

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

|  |  |
| --- | --- |
| Artículos | Asunto |
| 19 | Respeto y Garantía de los derechos humanos |
| 23 | Los tratados, pactos y convenciones suscritas por Venezuela tienen jerarquía constitucional |
| 87 | Toda persona tiene derecho y deber de trabajar. Todo patrono garantiza condiciones de trabajo, seguridad etc. |
| 95 | Constitución de organizaciones sindicales. Inamovilidad |
| 96 | Negociación colectiva voluntaria, Convenciones colectiva del trabajo |

Fuente. García, F (2019)

En el mismo orden de ideas, la Ley Orgánica del Trabajo. Los trabajadores y las Trabajadoras (2012), establece normas para las negociaciones colectivas y procedimiento para celebrar las convenciones colectivas de los trabajadores y asegurar su cumplimiento en beneficio de las partes involucradas. En el (Cuadro Nº 3) se presenta un resumen del asunto que trata cada articulado relacionado con la temática en estudio.

Tabla 3

Ley Orgánica del Trabajo.

**Los Trabajadores y las Trabajadoras. LOTTT (2012)**

|  |  |
| --- | --- |
| Artículo Nº | SECCIÓN PRIMERA  DISPOSICIONES GENERALES |
| 431 | Derecho a la Negociación Colectiva |
| 432 | Efectos de la Convención Colectiva |
| 433 | Clausulas Retroactivas |
| 434 | Progresividad de los Beneficios |
| 435 | Duración de la Convención |
| 436 | Convención Colectiva por entidad de trabajo |
| 437 | Obligación de negociar con la organización sindical más representativa |
| 438 | Determinación de la Representatividad |
| 439 | Oportunidad para oponerse a la negociación |
| 440 | Comité de Evaluación y Seguimiento |
| 441 | Duración de las Negociaciones |

Fuente: García, F (2019)

CAPÍTULO III

PERSPECTIVA METODOLÓGICA

Métodos de Investigación

Sobre el aspecto referido al método, éste permite determinar paso a paso el estudio investigativo, con base a un esquema predeterminado vinculado a los objetivos insertos en lo que se desea investigar, en un momento dado le confiere validez objetiva necesaria para la ciencia. En atención a lo antes citado, la presente investigación es de tipo documental, según el Manual para la elaboración, presentación y Evaluación de trabajo final de investigación de los programas de postgrado (Universidad Bicentenaria de Aragua, 2012) la define como aquellos que: “…se ocupan del estudio de problemas planteados en el ámbito teórico; la información requerida para abordarlos se encuentra básicamente en materiales impresos, audiovisuales y/o electrónicos” (p.60). Estos estudios permiten una visión generalizada de la problemática desde diversos ángulos, para vincular las disertaciones posteriores a los contextos actuales desde el análisis crítico y así estructurar las aportaciones teórico - prácticas al mismo.

Así mismo, (Arias, 2006)expresa que la investigación documental “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, critica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. (p. 25). Para llevar a cabo de manera satisfactoria la investigación se requiere la definición de los requerimientos por medio de una documentación, que recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados en correspondencia con el marco teórico de referencia.

También hay que considerar que las fuentes documentales pueden ser, entre otras: documentos escritos, libros, periódicos, revistas, encuestas y conferencias escritas; documentos fílmicos como: películas, diapositivas fílmicas, documentos grabados como: discos, cintas y casetes, incluso documentos electrónicos como páginas web. En sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento. De lo expuesto se puede señalar que la diversidad de fuentes, permite una visión más amplia de la problemática en estudio.

De igual forma y en función de las características particulares de la presente investigación se considera de carácter descriptivo, tal como (Tamayo, 2007)revela que la investigación de tipo descriptiva “…comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.9). Otros autores como (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010), especifican que en “los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas” (p.80), haciendo énfasis de todas las características relevantes del objeto a investigar. Se describen los hechos a partir de un modelo teórico que se selecciona previamente, a objeto de aportar soluciones a partir de la información obtenida.

En correspondencia con el carácter documental de esta investigación se utilizaron técnicas esencialmente documentales para el manejo e interpretación de la información. Desde la normativa legal vigente relacionada directamente con el tema a tratar, siguiendo con las diferentes fuentes educativas escritas como: textos, investigaciones previas, comentarios, fichaje, subrayado, entre otros, procurando obtener beneficios de medios electrónicos, especialmente internet, para ampliar información.

Procedimiento de la Investigación

De acuerdo con el tipo de investigación, se estableció las etapas que se deberían cubrir sistemáticamente para alcanzar los objetivos propuestos, planteándose cuatro etapas de trabajo determinadas de la siguiente manera:

Primera etapa: se ubicaron las fuentes primarias de investigación útiles para el estudio, las cuales se obtuvieron documentos escritos tales como: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Trabajo de los trabajadores y trabajadoras, textos, diccionario y otra fuentes.

Segunda etapa: correspondió a la recolección y selección de los datos e informaciones obtenidas de las fuentes disponibles, empleando una lectura comprensiva, analítica y discriminatoria que permitirá determinar cuáles serían los datos a ser manejados dentro de la investigación y se dividieron en títulos y subtítulos como fundamentación teórica de ésta.

Tercera etapa: fue realizado el análisis de toda información de datos recabados durante la indagación bibliográfica relacionados con el objeto de la investigación, luego se incorporaron los resultados para sustentar la investigación.

Cuarta etapa: se destinó a la elaboración de las consideraciones finales, tomando en correspondencia con los objetivos alcanzados en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV

CONSIDERACIONES FINALES

HALLAZGOS

En esta investigación se destaca la importancia de la comunicación asertiva en las negociaciones de los convenciones colectivas de los trabajadores, siendo esta caracterizada según Ferrero & Martín (2013) como la habilidad comunicativa que debe estar presente en los dirigentes sindicales en los cuales está depositada la responsabilidad de llegar a acuerdos favorables en las convenciones colectivas. Esta comunicación asertiva se caracteriza por ser:

1. **Sin temores**: el emisor no tiene temor a las críticas, organiza las ideas de forma clara y sencilla y enfrenta las críticas.
2. **Con seguridad**: enfrenta con valentía las críticas, mostrando su autoestima, en forma calmada y centrada, sin llegar a conductas agresivas, justifica y sostiene las opiniones.
3. **En correspondencia el lenguaje verbal y el gestual**: el acompañamiento del lenguaje verbal con el no verbal, le suma a la comunicación equilibrio y mayor comprensión y claridad.
4. **Con valoración compartida**: reconocimiento del otro, valorado sus opiniones sacando lo bueno de ellas con honestidad y sinceridad.

En las convenciones colectivas las negociaciones se dan a través de una comunicación inter-personal cara a cara, se necesita de un contacto visual, para sentirse escuchado y la expresión en el rostro demuestra la interacción en la conversación. También la cercanía con el interlocutor (abrazos, tocar el brazo la espalda etc.) son formas de establecer una comunicación inter-personal.

Esta comunicación inter-personal según Castanyer (2010) se vincula a las respuestas asertivas (Figura 1)en la cual confluyen en una triada:pensamiento, sentimiento y conducta.

1. **Pensamiento**: la persona se formula preguntas internas y toma decisiones basándose en ellas.
2. **Sentimiento**: los sentimientos asertivos están relacionados con autovaloración, autoestima, confianza en si mismo.
3. **Conducta**: la conducta asertiva se manifiesta en el respeto hacia los demás, valoración a la capacidad de los interlocutores.

FIGURA 1

Comunicación Inter-personal Asertiva

C:\Users\home\Pictures\COMU 2.jpg

Fuente. García, F (2019)

Para desarrollar una comunicación asertiva, (Figura 2) y según (Montealegre, 2009), se emplean técnicas como la escucha activa y el parafraseo. En la escucha activa: escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del emisor, no solo es escuchar es comprender los sentimientos, ideas y pensamientos. En primer lugar hay que colocarse en el lugar del otro, abrirse psicológicamente en los sentimientos de la otra persona. Y responder a la otra persona con lenguaje verbal y no verbal. En cuanto al parafraseo consiste en repetir lo dicho por el emisor en un lenguaje propio, eliminando mensajes negativos, utilizando un lenguaje neutro.

FIGURA 2

**Técnicas de Comunicación Asertiva de Negociación**

Fuente: García, F (2019)

APORTES

La comunicación asertiva de los dirigentes sindicales en el momento de realizar las negociaciones en las convenciones colectivas está influenciada por diversos factores entre ellos:

1. Las situaciones interpersonales en el dialogo durante la negociación está influenciada por características verbales y no verbales.
2. La comunicación asertiva es completamente situacional, las barreras y los estilos de comunicación varían de acuerdo a la situación, no se puede estructurar mecanismos de pregunta y respuesta en forma automática.
3. La comunicación asertiva puede entrenarse mediante un plan teórico – práctico que de orientaciones básicas de intercambios comunicativos con asertividad.

En atención a lo antes citado es oportuno que los representantes sindicales, realicen procesos formativos que los entrenen en la comunicación asertiva, con el objeto de prepararse adecuadamente y lograr acuerdos cada vez más cónsonos con la realidad de los trabajadores y que al final sean beneficiosos para todas las partes involucradas.

Dentro de los programas de entrenamiento, para la comunicación asertiva se destacan aspectos como los señalados por (Montealegre, 2009). Destaca las características de la aserción repetitiva, compromiso viable, el banco de niebla y la interrogación negativa.

**Aserción repetitiva**: Este método consiste en repetir el mensaje causante de la discordia pero sin dejar a un lado lo que el receptor a manifestado, esto genera que la parte receptora se sienta cómoda y este más abierta a entender el mensaje que se le desea transmitir, esto funciona cuando la persona que lo desea utilizar se encuentra tranquilo y es capaz de controlar sus emociones para permanecer centrado en la idea fundamental sin dejar que el receptor lo desvié del tema objetivo.

**Compromiso Viable**: En este tipo de comunicación, se busca de manera clara llegar a acuerdos que le puedan interesar a ambas partes y que en caso de llegar a existir diferencias se busquen puntos medios de solución que además, aparte de ser viables no afecten el respeto que cada persona siente por sí misma.

**El banco de niebla**: Consiste en reconocer la postura de la otra persona (sin dejar a un lado la propia), aclarando siempre que mantendremos la postura propia ya que nuestros argumentos también son válidos. Con esto se logra demostrar a la otra persona que no se quiere atacarla o llevar la contraria, sino que lo que se busca es demostrar una postura propia. Esta técnica se debe usar sobretodo en casos en los que la postura del receptor es manipuladora.

**Interrogación Negativa**: Este tipo de comunicación busca mejorar la calidad del mensaje, en ella se solicita más retroalimentación acerca de una afirmación. El emisor debe estar dispuesto a escuchar las opiniones del receptor y a decidir de manera abierta si esta opinión es válida y la toma, o si en lugar de ello hace caso omiso a los argumentos recibidos. Con este tipo de comunicación se puede evidenciar si la crítica es constructiva o si se está intentando manipular.

La puesta en práctica de estas técnicas asertivas descritas, permite, concretar negociaciones asertivas que dentro de las convenciones colectivas, permita llegar a acuerdos que favorezcan las partes implicadas.

Enlace del vídeo

<https://youtu.be/ATv6jpCechU>

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Con*stitución de la República* Bolivariana *de Venezuela.* (1999). Obtenido de www.tsj.gov.ve/legislación/htm

*La cultura organizacional de la innovación como generadora de valor en las empresas. Quala S.A., aproximación a un ejemplo exitoso colombiano*. (2009).

Alvarez, O., & Romero, A. (2008). Temas relevantes de las relaciones laborales contemporaneas en Venezuela. *Gaceta Laboral, 14*(5), 392-426.

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología .* Cararas. Venezuela: Episteme.

Castanyer, O. (2010). *El asertividad expresión de una sana autoestima.* Bilbao, España: Desclée de Brouwer S.A.

Constitución de la República Bolivarianana de Venezuela. (30 de Diciembre de 1999). *Gaceta Oficial Nº 36.860.* Recuperado el 22 de Noviembre de 2019, de https://aquisehabladerecho.files.wordpress.com/2017/05/constitucion-1999.pdf

Ferrero, M., & Martín, M. (2013). *Comunicación Asertiva.* Buenos Aires. Argentina: Bibloss.

INE. (2009). *Intituto Nacional de Estadística. Indicadores globales de la fuerza de trabajo.* Recuperado el Noviembre de 20 de 2019, de http://www.ine.gov.ve/

Ley Orgánica del Trabajo, l. T. (07 de Mayo de 2012). *Gaceta Oficial Nº 6.076.* Obtenido de http://www.leyesvenezolanas.com/

Martínez. (2006). *La Mediación un Modelo para las organizaciones laborales. Proceso,tácticas y Tecnicas.* Madrid: Piiramide.

Minpptrass. (2009). *Ministerio del poder popular para el trabajo y la seguridad social. Memoria y Cuenta.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de http://pdba.georgetown.edu/Executive/Venezuela/cabinet.html

Montealegre, I. (2009). *La cultura organizacional de la innovación como generadora de valor en las empresas. Quala S.A., aproximación a un ejemplo exitoso colombiano*. (P. U. Javeriana, Editor) Recuperado el 18 de Noviembre de 2019, de http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis190.pdf

Organización Internacional del Trabajo OIT. (Junio de 1998). *86º Conferencia Internacional del Trabajo.* Obtenido de http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc86/repi-a.htm

Organización Internacional del Trabajo OIT. (1998). *Normas y Fundamentos.* Obtenido de https://www.ilo.org/declaration/lang--es/index.htm

Provea. (2010). *Informe Anual. Derechos laborales.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de http://www.derechos.org.ve/pw/wp-content/uploads/2010Laborales.pdf

Provea. (2011). *Informe Anual. Derechos laborales.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de http://www.derechos.org.ve/pw/wp-content/uploads/07Laborales.pdf

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* Recuperado el 18 de Noviembre de 2019, de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Sóleto. (2007). *Medicion y Solución de conflictos.Habilidades sociales para una necesidad emergente.* Madrid: Tecnos.

Tamayo, M. (2007). *El proceso de Investigación Científica.* México: Limusa.

Universidad Bicentenaria de Aragua. (2012). *Manual para la elaboración, presentación y evaluación de trabajo final de investigación de los programas de postgrado.* Aragua.

Villasmil, H. (2006). *Estudios dl Derecho al trabajo.* Venezuela: Editorial Texto C.A.