UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACÁDEMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO

Eficacia de la Conciliación y la Mediación como Medios Alternos para la Solución de los Conflictos Laborales.

Trabajo presentado como requisito para optar al Título de Especialista en Derecho del Trabajo.

Autor: Luz Haydeé Gómez de Reyes
Tutor: Dr. Edgar Olivo Ramírez Ch

San Cristóbal, abril de 2007

UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACÁDEMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado, presentado por el (la) ciudadano (a) Gómez de Reyes Luz Haydeé, para optar al Título de Especialista en Derecho del Trabajo, cuyo título es: Eficacia de la conciliación y la mediación como medios alternos para la solución de los conflictos laborales, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los 24 días del mes de abril de 2007.

_____

Dr. Edgar Olivo Ramírez Chaparro
C.I. 4.636.952

INDICE GENERAL

	pp.
RESUMEN.....	Iv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO.....	3
I EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	7
Justificación e Importancia.....	8
Alcance.....	10
II MARCO TEÓRICO.....	11
Antecedentes Históricos.....	11
Bases Teóricas.....	16
El Conflicto, la Conciliación y la Mediación.....	16
III MARCO METODOLÓGICO.....	66
Diseño de la Investigación.....	66
Preguntas de la Investigación.....	67
Operacionalización de las Preguntas.....	67
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	68
Clasificación, Análisis e Interpretación de la Información.....	70
Procedimiento de la Investigación.....	71
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79

UNIVERSIDAD CATOLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACÁDEMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO

Eficacia de la conciliación y la mediación como medios alternos para la solución de los conflictos laborales

Autor: Luz Haydee Gómez de Reyes
Tutor:
Año: 2007

RESUMEN

El presente estudio tiene por finalidad determinar la eficacia de la conciliación y la mediación como medios alternos para la solución de los conflictos laborales. Para lo cual se pretende: Determinar las nuevas instituciones establecidas en la Ley Orgánica Procesal del Trabajo. Identificar los principios que forman el nuevo principio laboral venezolano. Conocer los actos, formas y sanciones del proceso a través de los cuales se materializan los principios que informan el proceso laboral. Analizar la organización y administración del Poder Judicial Laboral venezolano.

Identificar los métodos gerenciales utilizados por la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia para implementar la ley. Esta investigación se realizó fundamentada en un diseño documental monográfico a un nivel descriptivo. Con referencia al análisis e interpretación de los resultados la información fue clasificada tomando en cuenta las preguntas de la investigación, se partió de la lectura evaluativa, del resumen lógico y de las fichas de trabajo. Finalmente se interpretó la información y se elaboraron conclusiones y recomendaciones. Obteniendo los siguientes resultados: la conciliación tiene una serie de elementos y requisitos indispensables para abordar los conflictos laborales y ésta produce los mismos efectos de una sentencia ejecutoria, con valor de cosa juzgada. La mediación es un proceso voluntario, no vinculante y sin prejuicio que se inicia con una sesión conjunta y posteriormente cada aparte tendrá la oportunidad de describir los hechos, esto con la finalidad de llegar a acuerdos. En cuanto a la doctrina y la jurisprudencia queda claro la eficacia de los medios alternativos para la resolución de conflictos. Y por último estos MARC ofrecen ventajas que le permiten a las partes solucionar los conflictos de una manera armoniosa y estableciendo un equilibrio jurídico entre los involucrados.

Descriptores: Eficacia, Conciliación, Mediación y Conflictos Laborales.

INTRODUCCIÓN

Se vive en una sociedad inmersa en una rápida y constante evolución, marcada por profundos cambios en todos los ámbitos. El entorno, las vidas y las relaciones personales evolucionan hacia nuevas formas de interacción social.

Estas transformaciones son evidentes en todos los aspectos de la realidad cotidiana: A escala individual se reclama un mayor protagonismo en las diferentes esferas de actuación, se defiende, sin concesiones, los derechos como individuos, las opiniones y las posibilidades de ser felices, de promocionarse y de ser reconocidos por si mismos frente a la comunidad. Por otra parte, la aplicación de la técnica a la vida diaria, amplía las posibilidades y relaciones al generar nuevas situaciones, profesiones, conflictos o angustias.

En este contexto social, cambiante, multicultural y de reafirmación individual se hace evidente la necesidad de aportar nuevos mecanismos y de articular instrumentos más adecuados a las nuevas situaciones, que permitan afrontar el reto del cambio de concepciones y estructuras. La sociedad reclama, en definitiva, diferentes formas de gestión de los nuevos y viejos conflictos que eviten el enfrentamiento abierto y los costes de todo tipo que esto implica.

Posiblemente todo ello ha contribuido a que, en los últimos años, se haya incrementado, en todos los países integrantes del entorno cultural, la búsqueda de nuevas alternativas y un creciente interés por encontrar vías de gestión de los conflictos, diferentes de las tradicionales.

En este marco socio-cultural, y como fruto de esta inquietud, se puede encuadrar el auge de las formas alternativas de resolución de disputas como técnicas a las que se acude habitualmente de

forma voluntaria para conseguir una resolución vinculante jurídicamente, al margen del proceso judicial.

El diseño de la investigación es de tipo documental. El trabajo fue un estudio monográfico a un nivel descriptivo. El cual tuvo como finalidad determinar la eficacia de la conciliación y la mediación como medios alternos para la solución de los conflictos laborales.

El trabajo quedo estructurado de la siguiente manera: Capítulo I El Problema: planteamiento del problema, objetivos y justificación e importancia. Capítulo II Marco Teórico: antecedentes históricos y bases teóricas. Capítulo III Marco Metodológico: diseño de la investigación, preguntas de la investigación, operacionalización de las preguntas, técnica e instrumento de recolección de la información, clasificación, análisis e interpretación de la información, procedimiento de la información.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Problema

En el terreno de las relaciones laborales, esta disponibilidad de las partes a negociar su conflicto y someterlo a la homologación del tercero (Juez) se ve limitada. Como todos conocen, existe un derecho laboral de naturaleza tuitiva, es decir, existe un derecho laboral que protege a la parte débil de la relación, el trabajador. Esta protección se traduce en principios como el de la irrenunciabilidad de los derechos con un mínimo de derechos establecidos por ley. De allí, que un trabajador no pueda someter a mediación su conflicto y en el marco de la conciliación encuentre mayor respuesta para evitar el litigio, porque el tercero es quien controlará que dicho acuerdo no vulnere los derechos del trabajador.

La conciliación es un medio alternativo de resolución de conflictos donde las partes, por sí o representadas por sus letrados, intentan dirimir su conflicto bajo la dirección de un tercero. 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”.

El conciliador asiste a las partes a resolver el diferendo por ellas mismas cuando las negociaciones han fracasado o se hallan estancadas. Este no tiene facultades para imponer a las partes un determinado arreglo. La conciliación en su forma menos intervencionista es el método de solución de conflictos más ampliamente utilizado bajo los auspicios del gobierno. En la mayoría de los países industrializados se privilegia este procedimiento para la resolución de conflictos de interés colectivo,

mientras que el arbitraje voluntario se usa con menor frecuencia o no se utiliza del todo.

Si bien la fórmula conciliatoria es el método principal de solución de conflictos colectivos o de intereses en el ámbito laboral, a menudo se trata de un paso preliminar obligatorio al pronunciamiento de instancia en un conflicto individual o de derechos.

Por otra parte, la mediación se distingue a veces de la conciliación como método separado de solución de controversias en el cual, aunque la resolución debe ser por acuerdo entre las partes en conflicto, el tercero tiene un rol más activo que en la conciliación e incluso podrá tener más facultades de presentar propuestas formales para la resolución del conflicto. La diferencia entre la conciliación y la mediación a menudo se encuentra en las leyes laborales, aunque no siempre se ve reflejada en la definición legislativa de mediación.

Perdomo (2006, p.23) expresa que la mediación “es un nuevo paradigma y una nueva herramienta estratégica que junto con los otros métodos alternos de resolución de conflictos permite cambiar la forma de abordar, procesar y resolver las diferencias por parte de los ciudadanos”. Estos pueden llegar a administrar positivamente el conflicto para llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios, sin acudir al juicio o a la violencia como instancias resolutivas. Así mismo, puede actuar como un mecanismo de regulación y acompañamiento de cambios sociales y de fortalecimiento de la ciudadanía.

La conciliación y la mediación, están muy ligados en cuanto a su origen, naturaleza y metodología, no obstante, se diferencian en cuanto a su objetivo. Por medio del conciliador, quien puede proponer fórmulas conciliatorias, se persigue el objetivo de superar la disputa a fin que las partes continúen en sociedad. De no lograrse, entra en juego el mediador, tercero neutral quien

conduce la negociación entre las partes, dirige el procedimiento, y se abstiene de asesorar, aconsejar, emitir opinión o proponer fórmulas de arreglo.

El objetivo del mediador es facilitar que las partes lleguen a un acuerdo, mediante el cual la separación definitiva, ocurra sin ganadores ni perdedores. Es fácil intuir que a menudo ambos procesos se entrelazan y que en ocasiones lo que comienza como una conciliación termina en una mediación y viceversa, quizás es sabio adoptar la doctrina ecléctica. En todo caso, lo importante es comprender la inmensa utilidad de ambos procesos.

No obstante, el sistema de administración de justicia venezolano, permite afirmar que existe una crisis profunda, que posiblemente no pueda corregirse con reformas formales que no incluyan los medios alternos de solución de conflictos.

Es lamentable observar en los abogados cuando activan una controversia, esta como producto de un conflicto laboral donde no hacen uso de la mediación y la conciliación como mecanismos de la vía más expedita, sino; que se empeñan en mantener indisposición, siguiendo el viejo esquema, generando obstáculos para no lograr una transacción negociada a corto tiempo, independientemente de la parte representada, ya sea el patrono o el trabajador.

Es lamentable igualmente, ver como la mayoría de los conflictos individuales y a veces colectivos, tienen que ser conocidos necesariamente por los jueces, si se tiene una percepción negativa de los mismos y no se utilizan soluciones alternas, liderizadas por la conciliación y la mediación.

Esto conduce a que luzca imposible corregir la litigiosidad y convencer a las personas involucradas en un conflicto individual de la viabilidad de ensayar soluciones más rápidas, menos costosas y más útiles en todo el sistema jurisdiccional. Lo cual contraviene el contenido del artículo 258 de la constitución venezolana, cuando expresa que el arbitraje es un medio alternativo para la solución de

conflictos, ante esto la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2003) incorpora el arbitraje, la conciliación y la mediación, como ideales para fomentar la paz y justicia.

Igualmente, el artículo 134 de la mencionada ley plantea que si no ha sido posible llegar a una conciliación, el juez de sustanciación, mediación y ejecución deberá resolver en forma oral todos los vicios procesales que pudiera detectar. Ahora bien, por la ineficaz labor que desempeñan algunos abogados para llegar a una conciliación o mediación como alternativa para buscar soluciones, el juez se ve en la necesidad de proceder a levantar el acta en forma escrita donde consta la decisión tomada y da por concluida la sesión.

Así mismo, por sugerencia de las partes o de su representante legal u oficiosamente el juez, saneará el proceso en la audiencia preliminar librando, si fuera el fin que se continúe con el litigio. Es decir, al no utilizarse la conciliación y la mediación para la resolución de conflictos no le permitirá a los involucrados exponer detalladamente sus tenciones, sus aspiraciones, la versión de los hechos, que según ellos los ha conducido a la situación problemática que los envuelve.

Es por esto, que el papel de la negociación deja de ser un factor fundamental en la conciliación y en la mediación de las partes, contribuyendo a profundizar todas las diferencias y a no encontrar similitudes, para poder arribar a las conclusiones deseadas, por lo que el rol tanto del conciliador como del mediador en estas circunstancias les evita actuar anticipadamente para tener las dos versiones, evitándoles estar más cerca de la realidad o bien no se pueden formar un criterio real y propio de los hechos.

En realidad, los litigantes con su ímproba intención que contiene como fin único el lucrarse económicamente en mayor porcentaje, producto de su esquema de actuación en el ejercicio profesional, motivado a no interesarle la práctica de alternativas

tendientes a disminuir la intensa carga que contiene el aparato judicial a través de mecanismos disyuntivos que contribuyan a la descongestión presente en los tribunales, ni de procurar la paz social, un difícil acceso a la justicia que es imprescindible para la inversión y el desarrollo sostenible de cualquier estado.

De seguir presentándose las situaciones antes descritas se pudieran generar consecuencias tales como: pérdida de la garantía de una tutela judicial efectiva; inviabilidad a garantizar la justicia material, rápida y efectiva; aumento de la morosidad judicial; obstáculos para que las partes encuentren solución de una manera transparente; aumento del foco de corrupción judicial en una justicia deshumanizada y clandestina; poca valoración de un recurso como la conciliación y la mediación para la pacificación y la convivencia; situaciones que opaquen las necesidades fundamentales de la condición humana, desconociendo la dimensión del otro, entre otras.

En función de lo antes expuesto surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los mecanismos de conciliación y mediación que existen para la solución de conflictos laborales?

¿Qué opinión tiene la doctrina y la jurisprudencia sobre la conciliación y la mediación?

¿Qué ventajas ofrece la conciliación y mediación en la solución de conflictos laborales?

Objetivos del Trabajo

Objetivo General

Determinar la eficacia de la conciliación y la mediación como medios alternos para la solución de los conflictos laborales.

Objetivos Específicos

1. Describir los mecanismos de conciliación y mediación que existen para la solución de conflictos laborales.

2. Analizar la opinión que tiene la doctrina y la jurisprudencia sobre la conciliación y la medición.

3. Identificar las ventajas que ofrece la conciliación y la mediación en la solución de conflictos laborales.

Justificación e Importancia

Es inherente a la naturaleza humana levantar barreras frente a los procesos que consideran que no poseen sustentación legal, que son sumamente novedosos, que no tienen utilidad práctica, que no entienden, o que sencillamente cambian patrones de conducta sumamente arraigados.

Se pretende motivar al colectivo para que utilice la mediación, y la conciliación como alternativa válida y eficiente para la resolución de los conflictos, demostrando que tienen una sólida sustentación amparada por marcos legales nacionales e internacionales, en cuanto a su utilidad y beneficios.

La mediación, y la conciliación constituyen algunos de los medios alternos para la solución de conflictos que más éxito han tenido universalmente. Muchas son las causas para que estos procesos hayan calado muy hondo dentro de las sociedades, sin distinción de nacionalidades, culto, costumbres y barreras idiomáticas.

Son varias las razones que justifican dicho éxito tales como que se basan en el principio de autodeterminación, son económicos,

eficaces y reflejan la voluntad de las partes de buscar una solución propia al conflicto. Otra razón, de orden social, la constituye la crisis de los sistemas de justicia a nivel mundial, la cual posee motivaciones diferentes de acuerdo a la realidad de cada nación, no obstante tienen que ver con que la justicia puede ser muy cara, muy lenta, muy litigiosa y tristemente muy pervertida, o sea clara corrompida.

Evidentemente, en algunas instancias la administración de justicia es diáfana, clara, justa, honrada y apegada a la normativa vigente. En otras latitudes es completamente lo contrario y para colmo está pervertida o sesgada. La triste y terrible consecuencia es que la sociedad no tiene acceso a una solución justa, rápida, económica y eficiente de las controversias.

Los Medios Alternativos de solución de Conflictos representan una posibilidad cierta, para contribuir a que los miembros de la sociedad puedan ejercer el principio de autodeterminación, que les permite alcanzar soluciones propias a sus disputas. El poder judicial ha sido, es y seguirá siendo elemento fundamental de sustentación de los sistemas democráticos.

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico, en virtud de que los antecedentes y bases teóricas consideradas en el estudio pueden servir de fundamento a otras investigaciones que se realicen sobre esta temática.

Desde el punto de vista práctico se justifica, pues se ayudara a crear conciencia para que los ciudadanos asuman su compromiso y responsabilidad la posibilidad de usar medios alternos para la solución de los conflictos laborales.

A nivel metodológico, el método que se utilice para analizar la información objeto de estudio en esta investigación puede servir de referencia a otros investigadores que aborden la misma temática.

Alcance

Se espera con este estudio darle viabilidad a la incorporación de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos como lo son la Conciliación y la Mediación para que los involucrados en cualquier tipo de problema laboral puedan llegar a acuerdos de manera voluntaria, evitando grandes gastos económicos, emocionales y de tiempo, asumiendo estas acciones de resolución de conflictos de manera armoniosa en donde existan recíprocas concesiones y en donde se establezca un equilibrio jurídico entre las partes.

Por esta razón, se recomiendan una serie de aspectos para la sensibilización, internalización, uso y manejo la mediación y la conciliación, tanto de los trabajadores como de los patronos, con el fin de utilizar mecanismos adecuados para la resolución de conflictos.

En general, se quiere lograr la transformación de cómo se asumen los conflictos laborales para que los trabajadores y sus empleadores tomen los procesos de conciliación y mediación como una salida no controversial en la que se evite la violencia y las disputas entre los involucrados.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Históricos

La conciliación y la mediación, como toda Institución procesal han sufrido una evolución progresiva y se viene perfeccionando como una forma más eficaz de término a un conflicto de intereses, promovido o por promoverse.

En su evolución histórica, en el Derecho Romano encuentra la Ley de las XII Tablas, donde lo que convienen las partes tiene una fuerza obligatoria. Comentando el Derecho Romano, Cicerón trata de las ventajas de transacción, recomendando la avenencia de los que son parte en la controversia, hasta sacrificar algo del propio derecho, lo que consideró liberal y provechoso.

En la antigua China, se encuentra la mediación, como el mejor medio para resolver las desavenencias; ya que según Confucio, la persuasión moral y el acuerdo de las partes era uno de los mejores medios para lograr una solución optima, sin recurrir a la coacción. La mediación alcanzó una gran importancia en la autodeterminación y en la solución de los diferentes conflictos de intereses.

En las costumbres japonesas se encuentra muy arraigada la conciliación y la mediación para la solución de las desavenencias personales, y que fueron aprobados en la legislación antes de la segunda Guerra Mundial.

En muchos pueblos de África, ha existido como una costumbre reunir en Asambleas o Juntas de vecinos, como uno de los medios de dar solución a las desavenencias interpersonales. Estas Asambleas o Juntas de Vecinos se caracterizaban, por que cualquier interesado o vecino podía convocarla, donde una persona de mayor consideración o autoridad, actuaba como mediador, a fin

de ayudar a resolver los conflictos de las personas interesadas, como un medio de cooperación con la colectividad. En estos casos se aceptaba la conciliación, como un medio de solución de los conflictos, pero sin acudir al Juez y tampoco existían sanciones.

Desde que el hombre vive en sociedad, se recurrió a la mediación, donde los jefes de familias patriarcales o matriarcales ofrecían su sapiencia, para dar solución a los conflictos surgidos entre los miembros de su familia.

En España se puede señalar como antecedente de la conciliación, una Instrucción o comunicación dirigida a los corregidores de 15 de mayo de 1788, donde se les ordena que eviten, en cuanto de ellos dependiera y les fuera posible, los pleitos procurando la avenencias entre las partes, con el fin de que compusieran amistosa y voluntariamente. Para lograr esta finalidad los funcionarios debían recurrir a la persuasión y no dando por terminado, su intento sino después de emplear todos los medios persuasivos cuando encontrasen completamente irreconciliables y muy enconados los ánimos de los litigantes.

En la ley de 3 de junio de 1821, en España, se estableció que los alcaldes debían presidir los juicios llamados de conciliación; trámite indispensable y obligatorio para iniciar todo proceso y con este carácter pasó a la ley de Enjuiciamiento Civil de 1855, correspondiendo su aplicación a los jueces de paz.

Es en la época moderna en el Siglo XVIII con la Revolución Francesa, donde la Conciliación se generaliza; ya que en dicha revolución por medio de la ley del 24 de agosto de 1790, se estableció, que no se admitiría demanda alguna sin previo intento de conciliación, que a estas conciliaciones no podía concurrir curiales o apoderados. El Código de Procedimiento Civil de 1806 de Napoleón, conservó la conciliación como obligatoria.

Con respecto a Venezuela, antes de la promulgación de la primera Ley del Trabajo de fecha 23 de julio de 1928, estuvieron

reguladas, en el ámbito nacional, por la Ley de Talleres y Establecimientos Públicos (1917) y por disposiciones sobre diversas materias diseminadas en los Códigos Civil, Mercantil y de Minas, aun cuando las de este tema se agrupaban a veces, en Leyes. Asimismo, la legislación sobre inmigración contuvo preceptos reguladores del trabajo de estos sujetos. En el ámbito regional, rigió, además, la normativa contenida en las Leyes o Códigos de Policía, según el caso.

La primera Ley del Trabajo (1928) reguló, en un solo cuerpo sustantivo, algunos de los derechos y obligaciones derivados de la relación de trabajo, aun cuando su Reglamento, del mismo año, contempló, casi exclusivamente, la materia relacionada con los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, la cual había sido objeto de disposiciones contenidas en el Código Civil de 1916 y en la Legislación Minera posterior a 1891, por una parte, y por la otra, de numerosos proyectos de legislación que no devinieron leyes y de varios estudios doctrinarios.

Desde el punto de vista procesal, la justicia laboral fue inexistente pues obedecía los lineamientos formulados por el Código de Procedimiento Civil (1916).

El 16 de julio de 1936 se sanciona la Ley del Trabajo, que establece un conjunto sustantivo de normas para regular los derechos y obligaciones derivados del hecho social trabajo, pero sin ninguna reglamentación legal del derecho procesal del trabajo. Con posterioridad el 16 de agosto de 1940, se dicta la Ley Orgánica de Tribunales y de Procedimiento del Trabajo, que establece por primera vez una jurisdicción laboral autónoma y especializada en materia procesal del trabajo, la cual fue reformada parcialmente el 30 de junio de 1956 y el 18 de noviembre de 1959, remitiendo a la aplicación supletoria del Código de Procedimiento Civil.

La Ley del Trabajo de 1936 fue reformada en 1945. En 1947, fue modificada nuevamente por la Asamblea Nacional

Constituyente; sin embargo, debido a las disposiciones constitucionales vigentes, derogó expresamente la normativa anterior.

La Ley del Trabajo de 1947 -con varios cambios (1966, 1974, 1975 dos veces y 1983)- estuvo vigente hasta la promulgación de la Ley Orgánica del Trabajo de 20 de diciembre de 1990, reformada, a su vez, el 19 de junio de 1997. Durante este lapso, además, la materia laboral ha estado regulada por diversas leyes especiales.

Sin embargo la ley adjetiva del trabajo, siendo ésta, la Ley Orgánica de Tribunales y de Procedimiento del Trabajo del 16 de agosto de 1940, permanece vigente desde entonces a pesar de los importantes cambios legislativos ocurridos en materia laboral en el país en los últimos sesenta (60) años.

Por otra parte, el 05 de diciembre de 1985, fue promulgado el nuevo Código de Procedimiento Civil, con vigencia efectiva a partir del 16 de septiembre de 1986, hecho éste que terminó por decretar la inaplicabilidad práctica de la Ley Orgánica de Tribunales y de Procedimiento del Trabajo, por el desfase derivado de la aplicación supletoria del nuevo Código de Procedimiento Civil.

El desarrollo del Derecho Procesal del Trabajo en Venezuela, demuestra que en la actualidad, no puede hablarse en puridad de una justicia laboral autónoma y especializada, que garantice la protección del trabajador o trabajadora en los términos y condiciones establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en la legislación laboral.

Por el contrario nuestro proceso laboral, está caracterizado por ser un proceso excesivamente escrito, lento, pesado, formalista, mediato, oneroso y no obsequioso para nada a la justicia. En efecto, la justicia del trabajo en Venezuela, se ha deshumanizado por completo convirtiendo a la administración de justicia laboral en una enorme y pesada estructura burocrática que en vez de contribuir a

mantener la armonía social y el bien común, se ha convertido en un instrumento de conflictividad social.

Por esa razón es importante la humanización del proceso laboral a través de una Ley Orgánica de Procedimiento del Trabajo que utilice al proceso como instrumento fundamental para lograr la justicia y la equidad. El proyecto de Ley Orgánica Procesal del Trabajo es una respuesta a la urgente y necesaria transformación de la administración de justicia en Venezuela, y en particular de la justicia laboral que debe tener por norte la altísima misión de proteger el hecho social trabajo, instrumento fundamental del desarrollo nacional y está inspirado en los principios establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

El artículo 257 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de fecha 30 de diciembre de 1999 establece: "El proceso constituye un instrumento fundamental para la realización de la justicia. Las leyes procesales establecerán la simplificación, uniformidad y eficacia de los trámites y adoptarán un procedimiento breve, oral y público. No se sacrificará la justicia por la omisión de formalidades no esenciales".

Por su parte la Disposición Transitoria Cuarta, numeral 4º de nuestra Carta Magna establece un mandato de carácter Constitucional, en virtud del cual: Dentro del primer año, contado a partir de su instalación, la Asamblea Nacional aprobará: Una ley orgánica procesal del trabajo que garantice el funcionamiento de una jurisdicción laboral autónoma y especializada, y la protección del trabajador o trabajadora en los términos previstos en esta Constitución y en las leyes. La ley Orgánica Procesal del Trabajo estará orientada por los principios de gratuidad, celeridad, oralidad,

inmediatez, prioridad de la realidad de los hechos, la equidad y rectoría del juez o jueza en el proceso.

Por su parte el artículo 204, numeral 4º del mismo texto fundamental señala que la iniciativa de las leyes corresponde al Tribunal Supremo de Justicia cuando se trate de leyes relativas a la organización y procedimientos judiciales.

Bases Teóricas

El conflicto, la conciliación y la mediación.

Los conflictos laborales pueden ser de diferentes tipos, cada uno de los cuales será objeto de un mecanismo particular de resolución. La mayoría de los países hacen una distinción entre los distintos tipos de conflicto laboral y han establecido procedimientos separados para manejarlos. En cada país tales distinciones y procedimientos reflejan, evidentemente, el desarrollo histórico particular de su propio sistema de relaciones laborales.

Las dos distinciones que más se aplican son las existentes entre: (a) los conflictos individuales y los colectivos, y (b) los conflictos de derechos y los conflictos de intereses (conocidos también como conflictos económicos). Es precisamente esta última distinción la que caracteriza a los mecanismos de resolución de conflictos de muchos países.

Padilla (1993) señala que un conflicto de derechos es aquel que se refiere a la violación o interpretación de un derecho (u obligación) plasmado en una ley, un convenio colectivo o un contrato individual de trabajo. En tales casos se alega, fundamentalmente, que un trabajador o un grupo de trabajadores no pueden ejercer los derechos que les corresponden.

Un conflicto de intereses es aquel que se suscita por diferencias relativas a la determinación de derechos y obligaciones futuras, y por lo general es el resultado del fracaso de la negociación colectiva. Este tipo de conflicto no surge de un diferendo acerca de un derecho existente, sino del interés de una de las partes de crear dicho derecho, plasmándolo en un convenio colectivo, y el interés de la otra parte de no hacerlo.

Perazolo (1996, p. 38) expresa que la distinción entre conflictos individuales y colectivos es más difícil de establecer y señala lo siguiente:

> Uno de los motivos es debido a que un conflicto individual puede convertirse o dar lugar al surgimiento de un conflicto colectivo, en especial si está involucrada una cuestión de principios y si la acción es asumida por un sindicato. Sin embargo, en términos generales, una controversia individual es aquella que involucra a un trabajador o un grupo de trabajadores que actúan de manera individual. Una controversia colectiva es aquella que involucra a una cantidad de trabajadores en forma colectiva (es decir, relativo a cuestiones que les conciernen en forma grupal).

Es claro que tanto los conflictos individuales como los colectivos pueden versar sobre derechos. Un empleado puede sentirse agraviado si no ha sido tratado conforme a su contrato laboral, y un sindicato puede sentirse agraviado si sus afiliados no reciben un trato con arreglo a las cláusulas del contrato colectivo en el que el sindicato actúa como parte. No obstante, los conflictos de intereses poseen necesariamente un carácter colectivo.

Existen también otras diferencias entre los distintos tipos de disputas laborales. En general estas se pueden establecer con respecto a las condiciones particulares objeto de la controversia. En muchos países, por ejemplo, ciertos tipos de conflictos están sujetos a procedimientos especiales de resolución. Entre ellos se encuentran los conflictos sobre el reconocimiento del sindicato y el derecho/obligación de negociar, y las controversias relativas a las acciones discriminatorias contra los trabajadores por razón de su afiliación a un sindicato y la realización de actividades sindicales. Otro ejemplo común es la función de determinados tribunales que conocen de las controversias relacionadas con la discriminación por raza o sexo.

North (1993) expresa que en algunos países ocurre que los diversos tipos de controversias se someten inicialmente a un procedimiento único (conciliación) y posteriormente, fracasada esa instancia, se procede a distinguir los tipos de conflicto para luego someterlos a diferentes procesos adicionales de resolución y determinar así el derecho de las partes a ejercitar una acción.

Las definiciones de conflictos laborales se refieren, por regla general, a las partes y al objeto del conflicto. Estas pueden comprender conflictos entre los trabajadores y otros trabajadores, o entre partes que no se encuentran incluidas en una relación laboral.

En términos generales, el objetivo del sistema de resolución de conflictos laborales consiste en la búsqueda de la resolución pacífica y ordenada de diferendos, primordialmente por los esfuerzos de las partes involucradas, de tal modo que no les sea necesario recurrir a las huelgas y cierres patronales. Algunos mecanismos de resolución incluyen las manifestaciones legislativas del citado objetivo.

En los sistemas de libre negociación colectiva, el principio básico que sustenta los procedimientos de resolución de conflictos de intereses es el de que las partes deben resolver las controversias entre ellas a través de la negociación, conservando la posibilidad de amenazar con, o de ser necesario, ejercitar la acción laboral. Los terceros deben estar disponibles en caso de fracasar las negociaciones, pero sólo para asistir a las partes a encontrar una solución al diferendo que sea aceptable para ambas.

No obstante, existen algunos sistemas en los cuales una amenaza de acción laboral es un preámbulo para la negociación. En estos sistemas la negociación colectiva es considerada como la primera instancia de resolución de conflictos, a la que se apela antes de recurrir a otros métodos.

Perazolo (1996) argumenta que todo sistema normalmente incluye una combinación de elementos tanto voluntarios como

obligatorios. Cuanto más esté diseñado un sistema para promover la libertad de negociación de las partes, y para solucionar libremente las controversias, mayor predominio tendrán los procedimientos voluntarios. En aquellos sistemas en los que se enfatiza la tarea de evitar los paros laborales, los elementos de obligatoriedad tienen a ocupar un lugar predominante.

En contraste con lo anterior, el citado autor señala que en los procedimientos de resolución de conflictos de derechos el principio subyacente es que tales controversias deben ser resueltas, salvo que se negocie un acuerdo, por los juzgados o tribunales (o por árbitros, en ciertos países) y no mediante una acción laboral, debido a que involucran la determinación de derechos existentes, deberes u obligaciones que ambas partes están obligadas a respetar. En tales casos el pronunciamiento sobre los derechos y obligaciones hace innecesario recurrir a la acción laboral, que en general es una solución disfuncional. Por otro lado, cierto tipo de agravios o de violaciones persistentes de los derechos se consideran a veces por la legislación como una excusa, incluso legal en ciertos casos, para el ejercicio de la acción laboral como una expresión de protesta de la parte agraviada, de modo que las sanciones por dicha acción no se aplican en tales casos.

Se advierte que en buena medida las ideas que se van a desarrollar descansan en un hecho obvio cual es el notable incremento de la conflictividad social que se ha producido en Venezuela.

Padilla (1993) refiere que como punto previo, es preciso indicar que no se dispone de información fiable que permita cuantificar la intensidad del conflicto. Baste señalar que en el ámbito de las relaciones laborales, las estadísticas que elaboró en su momento el Ministerio del Trabajo apenas registraban las expresiones más formalizadas de la conflictividad, es decir, las huelgas que cumplen con los requisitos legales. De esta manera

quedan sin considerar la mayoría de los conflictos laborales efectivos, por no responder al "modelo oficial.

Al mismo tiempo, las instituciones existentes, fundamentalmente, los tribunales, cada vez aparecen menos legitimados, pues no son percibidos como vías eficientes de solución de conflictos. Igualmente, salvo en materia laboral, tampoco existen canales alternativos, o extrajudiciales, de composición, como consecuencia de que hasta hace relativamente poco tiempo no han sido necesarios. Luego, se requiere un cambio en las reglas, instituciones y procesos existentes a fin de atender los conflictos sociales de manera efectiva.

Una sociedad que permite el robo o el fraude como práctica social ordinaria no es viable, pues llevara a sus miembros a atesorar su riqueza en vez de intercambiarla en sociedad. En este contexto, la solución de conflictos permite la supresión de vías de fuerza que de otro modo acabarían con las expectativas individuales en sociedad.

La solución de conflictos refuerza el sentido de solidaridad social de los individuos pertenecientes a una colectividad dada. En esta vertiente, la satisfacción de las expectativas de los individuos asegura su compromiso con el cuerpo social. Dicha satisfacción puede o no coincidir con los intereses privados que se reclaman; a todo evento, lo esencial es que los individuos perciban como "justa" la solución que se les aplica, con base en reglas socialmente compartidas, a pesar de que pueda eventualmente no serles favorable.

La necesidad de dar regulación al conflicto, viene dada por el hecho de que la violencia, que es junto con la intensidad una de las dos dimensiones que se pueden estudiar en el fenómeno conflictivo, esta esencialmente condicionada por el grado de regulación a que este se ve sometido. De este modo, cuando no existen cauces para la

expresión del conflicto su función política puede ser desempeñada por actos de rebelión. Sin olvidar que:

> "los conflictos no desaparecen al ser regulados. Donde hay sociedad hay también conflictos. Pero el modo de regularlos tiene consecuencias sobre su violencia. El conflicto regulado queda en cierto sentido descargado: aun cuando continua existiendo inalterablemente y puede ser de extraordinaria intensidad, se desenvuelve dentro de unas formas que se avienen con una estructura social en continua transformación" (Dahrendorf: 205, citado por Perazolo, 1996).

Hay que tener presente que existen en el conflicto distintas energías que lo modulan, incluso de signo contradictorio. De una parte, contiene elementos claramente negativos, en tanto que factores de perturbación y de negación del consenso, pero, de otra parte, también tiene una cara positiva, en cuanto a la dinámica de transformación que motiva en el entorno. Por ello, se justifica el reconocimiento del conflicto a través de fórmulas que den salida a sus aspectos positivos y, al mismo tiempo, drenen los que no lo sean. De lo que se trata, en definitiva, es de hacer que las controversias se expresen dentro de unas determinadas coordenadas de racionalidad. Lo cual, pasa necesariamente por la institucionalización del conflicto, es decir, por su regulación.

Padilla (1993) expresa que el caso venezolano: De la sociedad regulada a la sociedad autorregulada. El sistema político-económico-social imperante desde 1958 reviste diversas características que conviene examinar para comprender la dimensión del problema planteado. La inadecuación de las instituciones venezolanas, particularmente su incapacidad ontológica para resolver los conflictos producidos en el seno de la sociedad de hoy, se produce, luego de un lento pero creciente proceso de desgaste del modelo "regulador" vigente desde entonces.

En efecto, hasta hace relativamente poco tiempo, la sociedad venezolana desconocía la noción del conflicto en su sentido propio. Esto no era producto de la casualidad; antes por el contrario, era la consecuencia obligada de un modelo hábilmente estructurado sobre la base de un "sistema de negociación y acomodación de intereses heterogéneos. De esta manera, ajeno a toda valoración de orden normativo y movido por motivos estrictamente estratégicos, se instalo en Venezuela un Sistema de Conciliación que permitió superar la heterogeneidad de intereses diversos existentes para el momento de iniciación de la democracia.

El éxito de este modelo regulador, así como del sistema de conciliación impuesto fue posible merced al ingente ingreso de divisas provenientes de la explotación petrolera. En efecto, la formula de financiamiento del desarrollo mediante el Gasto Público explica la ausencia de conflictos sociales en Venezuela en el periodo 1958-1989, ya que el Estado, mediante el control efectivo de la principal fuente de ingresos del país, pudo obviar todo conflicto distributivo o redistributivo de la riqueza, conciliando los antagonismos sociales.

Igualmente, la articulación de un modelo político semicorporativo fue factor determinante para atenuar cualquier expresión de descontento, cuando menos hasta que el desgaste del modelo fue ya evidente. La presencia social de actores sólidos y bien organizados permitió contener las presiones sociales. La consolidación en el poder de partidos "multiclasistas" y la influencia de estos en grupos sociales (empresariado, sindicatos, colegios profesionales), establecieron un sistema de solución de conflictos paralelo al institucional formal, donde las demandas de los últimos eran canalizadas en los órganos internos de los primeros.

Las fórmulas de conciliación se expresaron en un complejo sistema de consultas y participaciones que comprendieron cuando

menos, dos tipos de pactos: En primer lugar los estrictamente políticos, protagonizados por los principales partidos, que en algunas ocasiones fueron acuerdos formales, como los conocidos "Pacto de Punto Fijo" y "Programa Mínimo de Gobierno" que fueron suscritos en 1958. En segundo lugar, se produjeron una serie de pactos que involucraban al Estado y a actores sociales no partidistas (CTV, Fedecamaras, Iglesia Católica, Fuerzas Armadas), estableciendo así un sistema informal de consenso para adoptar las decisiones gubernamentales fundamentales.

De esta manera, los conflictos podían perfectamente ser resueltos al margen de la legalidad formal. De hecho, desde el punto de vista de los órganos encargados de resolver las controversias sociales, el resultado de este proceso ha sido doble: Por un lado, las instituciones formales, esencialmente los tribunales, han quedado relegadas y percibidas como ilegitimas por la colectividad, dada su inoperatividad. De hecho, no excepcionalmente han sido empleadas para alcanzar fines ajenos a la institucionalidad misma, lo que ha contribuido a su corrupción y "deslegitimación" ulterior.

Al mismo tiempo, otras vías formales de solución de conflictos tales como son los distintos mecanismos de arbitraje, conciliación o mediación que en muchos países son extraordinariamente eficientes solventando disputas entre particulares o grupos sociales, en Venezuela o bien sencillamente no han existido, o donde han sido creadas, incluso con soporte especial, como en materia laboral, no han tenido mayor incidencia.

Desde el punto de vista de las reglas aplicables al conflicto, la duplicidad es también evidente. Los mecanismos de resolución de conflictos han estado frecuentemente divorciados de las reglas formalmente anunciadas para regir la legalidad y las expectativas de las personas.

Padilla (1993) señala que un elemento clave para explicar el éxito de este sistema de conciliación, fue la indudable habilidad de

sus protagonistas para crear un clima favorable al consenso. Así, mediante un complejo sistema de valores compartidos y estímulos eficientemente dirigidos, fue extendiéndose, como suerte de pauta cultural, una visión del conflicto y del antagonismo social como comportamientos indeseables, tanto en lo individual como en lo colectivo, que conviene mediatizar. La ausencia de una cultura del disenso en Venezuela ha conducido a problemas funcionales severos. Si bien estos no fueron demasiado importantes mientras el estado mediador tuvo recursos para seguir lubricando el modelo.

Es también importante advertir que, en este orden de cosas, el Derecho ha jugado un papel esencial, si bien desde una perspectiva estrictamente positivista; esto es, como instrumento de cambio social completamente desprovisto de contenido normativo. Es por ello que no sorprende la interpretación tenida de los derechos individuales, los cuales han sido constantemente desplazados por motivos de "interés publico". Desde luego, la determinación de cuales son tales motivos de interés público ha quedado a cargo de las "elides hiperorganizadas" que han administrado el modelo político, no de la sociedad en conjunto. Es así que los mecanismos de solución de conflictos existentes, como las instituciones en general, han sido empleados en beneficio de estos actores privilegiados, mediante una perversa lógica clientelar.

Como quiera que la solución de conflictos se hace principalmente por mediación de grupos sociales, mientras pudo financiarse el modelo mediante el gasto público las diferencias no se notaban, pero al disminuir los ingresos aquellos grupos con menor capacidad de cabildeo para obtener rentas quedan desfavorecidos.

En pocas palabras, con el desgaste del modelo han quedado evidenciadas las grandes insuficiencias del modelo regulador, al no poder ofrecer, en ausencia de soporte económico, un mecanismo alterno al consenso para dilucidar las controversias sociales.

En este sentido, puede decirse que las fallas de gobierno evidenciadas en la experiencia venezolana no solo son síntomas de un desgaste evidente, indicando con ello la necesidad de instituciones nuevas, sino que han corrompido la estructura institucional formal existente, llevándola a cumplir funciones para las cuales no había sido creada.

Tal situación resulta especialmente dramática cuando, al mismo tiempo, la conflictividad social se expresa ahora por medio de nuevas coordenadas: de manera generalizada pero esencialmente desorganizada y anárquica; con escaso control por parte de organización alguna; nula vertebración en términos de proyecto político; dificultad en la mediación; resurgimiento de intereses particulares y alto grado en la intensidad de la protesta.

Por lo tanto, ante la necesidad de una definición más precisa de los derechos, que reduzca las fuentes de incertidumbre en las expectativas individuales, se hace necesaria la instrumentación de mecanismos adecuados para la canalización efectiva de los conflictos que se derivan del normal ejercicio de esos derechos y expectativas individuales.

El tratamiento dado a la conflictividad laboral constituye, desde el punto de vista institucional, una notable excepción dentro del panorama venezolano que, como se ha venido comentando, puede caracterizarse por la absoluta ausencia de instancias diseñadas para dar solución a las controversias.

Posiblemente, tal excepción se explique por que en esta materia el conflicto reviste caracteres particulares, llegando incluso a gozar de refrendo constitucional. Particularmente la huelga, como versión más institucionalizada, aunque no única, de la conflictividad laboral, es un instrumento esencial a la actuación sindical. Es así, pues, que no siendo posible ignorar tal situación, la construcción de canales institucionales mediante los cuales encausar las controversias industriales ha sido una necesidad.

El modelo de regulación de la conflictividad laboral adoptado por la Ley Orgánica del trabajo (LOT) es escasamente funcional, principalmente por las deficiencias en su propio diseño. Los rasgos distintivos del modelo adoptado por la LOT son:

Desigual desarrollo de las fórmulas de solución: el modelo de regulación de conflictos de la LOT cumple, desde el punto de vista formal, con el requisito de contar con instituciones especializadas de solución. Sin embargo no pueden obviarse las marcadas diferencias de valoración que las distintas fórmulas de composición presentan. Así, la negociación entre las partes, además de contar con una regulación marginal, queda desdibujada por carecer de carácter permanente. En términos generales en la LOT se privilegia un modelo de negociación colectiva estático, que se expresa en un diseño de funcionamiento ajustado únicamente al proceso de negociación de la convención colectiva, entendida esta además de manera muy restringida (art. 507).

Por lo tanto, no había en ésta ley elementos que permitieran disociar, negociación colectiva y convención colectiva, mediante esta construcción artificialmente limitada se dificultó la posibilidad de considerar a la negociación colectiva como un instrumento de administración de las relaciones laborales y, más importante en función del tema que se trata, como una formula de solución de conflictos en si misma o una vía para establecer mecanismos de composición distintos.

Por su parte, la conciliación, que es formalmente el principal medio de composición, adoleció de un defecto básico, ser competencia del Inspector del Trabajo, el mismo funcionario que, por definición, inspecciona el acatamiento de la legislación laboral y eventualmente sanciona su incumplimiento. Por tanto, mal podría ejercer simultáneamente funciones represivas y conciliadoras. En tal sentido, la composición del conflicto debió ser una labor altamente especializada, desarrollada por personal de dedicación exclusiva,

cuya imagen frente a las partes en conflicto no sufriera las interferencias que ocasionan otras funciones, a su vez, de gran complejidad.

Así mismo, la exclusividad en la labor redundaría en mayor preparación técnica y profesional, circunstancia que se estaba ausente de la gran mayoría de Inspectores de Trabajo en Venezuela, a quienes no se les exigió especiales habilidades para la conciliación al ingresar al cargo.

Finalmente, el arbitraje aparece como una prolongación natural de la función componedora que no cristalizo mediante la conciliación. Sin embargo, resulta cuando menos curioso que esta figura sea objeto de una más depurada concepción técnica que cualquiera de las otras fórmulas, lo que posiblemente revela que este medio tenía para el legislador una mayor importancia relativa.

Por otra parte, es destacable la ausencia de una formula intermedia entre la conciliación y el arbitraje, espacio que pudo ser llenado por la mediación.

Por todas estas razones, se cree que se trato de un modelo de solución de conflictos que no valoró suficientemente la autocomposición y, por el contrario, privilegió claramente la heterocomposición.

Primó en la LOT una consideración restrictiva del conflicto, que es visto como un simple instrumento de reivindicación de condiciones de trabajo (art. 469), dejando al margen las muchas motivaciones posibles, de orden socioeconómico e incluso político (Villasmil, 1992).

Por otra parte, además de la restricción de sus motivos, la forma de manifestación del conflicto se limita, cuando menos, el que puede ser objeto posterior de medidas de composición, a la interrupción de las labores (art. 470), lo que prácticamente coincide con la definición de huelga (art. 494). En consecuencia, quedaron fuera de consideración una serie de actuaciones que expresan

divergencias entre los actores del sistema, pero que no comportan suspensión de labores.

Adicionalmente, el modelo de composición adoptado por la LOT contenía otra seria limitación cuando excluye de su ámbito de conocimiento aquellos conflictos protagonizados por actores distintos a los sindicatos (art. 460). Con ello, se condicionó la expresión plural de las contradicciones laborales, condenando a los posibles actores no conformados sindicalmente, como las coaliciones, a procurar arreglos a sus controversias fuera de los mecanismos legales, con los riesgos que ello supone en un país sin mayor tradición de composición autónoma de conflictos y bajos niveles de sindicación y negociación colectiva.

La trascendencia de la visión restrictiva de la LOT radicó en que las variantes del conflicto laboral ignoradas, que sin duda son el mayor número, no podían luego ser atendidas a través de su sistema de solución. En consecuencia, la virtuosidad del modelo de composición estuvo amenazada de inicio.

Es inherente a la naturaleza humana levantar barreras frente a los procesos que consideran que no poseen sustentación legal, que son sumamente novedosos, que no tienen utilidad práctica, que no entienden, o que sencillamente cambian patrones de conducta sumamente arraigados. El presente trabajo es producto de una revisión de la doctrina, bibliografía, y de la normativa vigente de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), tal como lo señala la exposición de motivos de la Constitución Nacional de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999) la cual establece la incorporación de los MARC.

En tal sentido, se pretende que se utilice la mediación, la conciliación y el arbitraje como alternativa válida y eficiente para la resolución de los conflictos, demostrando que tienen una sólida sustentación amparada por marcos legales nacionales e internacionales.

La mediación, la conciliación y el arbitraje constituyen algunos de los MARC que más éxito han tenido universalmente. Muchas son las causas para que estos procesos hayan calado muy hondo dentro de las sociedades, sin distinción de nacionalidades, culto, costumbres y barreras idiomáticas. Son varias las razones que justifican dicho éxito tales como que se basan en el principio de autodeterminación, son económicos, eficaces y reflejan la voluntad de las partes de buscar una solución propia al conflicto.

Otra razón, de orden social, la constituye la crisis de los sistemas de justicia a nivel mundial, la cual posee motivaciones diferentes de acuerdo a la realidad de cada nación, no obstante tienen que ver con que la justicia puede ser muy cara, muy lenta, muy adversarial o litigiosa y tristemente muy pervertida. Evidentemente, en algunas instancias la administración de justicia es diáfana, clara, justa, honrada y apegada a la normativa vigente; en otras latitudes es completamente lo contrario y para colmo está pervertida o sesgada.

La triste y terrible consecuencia es que la sociedad no tiene acceso a una solución justa, rápida, económica y eficiente de las controversias. Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos representan una posibilidad cierta, para contribuir a que los miembros de la sociedad puedan ejercer el principio de autodeterminación, que les permite alcanzar soluciones propias a sus disputas.

El poder judicial ha sido, es y seguirá siendo elemento fundamental de sustentación de los sistemas democráticos. Los MARC forman parte de los sistemas de administración de justicia de las naciones, las cuales en el ejercicio de su potestad jurisdiccional, les norman y reglamentan. Muchas veces la conciliación y mediación son iguales o diferentes, la percepción es que la conciliación y la mediación, están muy ligados en cuanto a su origen, naturaleza y metodología; no obstante, se diferencian en

cuanto a su objetivo. Por medio de la conciliación, se pueden proponer fórmulas conciliatorias con el objetivo de superar la disputa a fin que las partes continúen en sociedad.

Los medios alternativos de resolución de conflictos y los enormes beneficios que dichos medios le prestan a las partes, les proporcionan vías eficaces, rápidas y económicas, para encontrar solución del conflicto ya sea conciliándolo, mediándolo, sometiéndolo a un arbitraje o a cualquier otro proceso alternativo de resolución. Sin desestimar las consideraciones doctrinarias y las argumentaciones a favor o en contra de las semejanzas o similitudes entre la conciliación y la mediación, lo importante es que su común objetivo de contribuir a resolver los conflictos que agobian los sistemas judiciales y a mejorar las relaciones entre los integrantes de la población.

La conciliación y la mediación tenían el mismo contenido jurídico, esto es, fórmulas no adversariales de solución de controversias por medio de las cuales las partes enfrentadas en un conflicto, buscaban la participación de un tercero imparcial, neutral y especialmente capacitado, para buscar conjuntamente una fórmula de acuerdo que les permitiera dar por terminada su disputa de manera parcial o total. La diferencia de la denominación obedecía a dos tendencias básicas. La primera, la Conciliación, proveniente del derecho indiano y presente de manera desapercibida en las legislaciones. La segunda, la mediación influenciada por la práctica y la capacitación proporcionada por los EE.UU. De manera que pese a que existían dos definiciones diferentes su objetivo y efecto jurídico era el mismo.

Si bien la fórmula conciliatoria es el método principal de solución de conflictos colectivos o de intereses en el ámbito laboral, a menudo se trata de un paso preliminar obligatorio al pronunciamiento de instancia en un conflicto individual o de derechos.

Osorio, (1991, p. 579) manifiesta que la conciliación es “la acción de conciliar; de componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre si”.

Así mismo en la Oficina Internacional del Trabajo (2004) refiere que la conciliación es “un proceso para dirimir conflictos por la vía pacífica. En tanto que institución humana, es probable que la conciliación sea tan antigua como el interés de los hombres de resolver pacíficamente sus conflictos, pues no hay duda que viene empleándose desde tiempos inmemoriales para allanar las diferencias que surgen entre los individuos. Aplicada para mitigar desacuerdos graves que pueden llevar a la ruptura de relaciones bien establecidas, como las que unen a los cónyuges, socios y amigos o a quienes participan en una empresa común, ha sido siempre sumamente útil.

De igual manera, Castro (1998, p. 418) la define como un “procedimiento no jurisdiccional aunque intervenga en él, por razones de convivencia, un juez de orden civil o del orden laboral, quien intenta que las partes lleguen a una avenencia o convenio”.

A tal efecto, la conciliación tiene una serie de elementos indispensables como es el interés, entendido este, como lo que mueve al hombre hacia un bien, en razón de la satisfacción de la necesidad que el interés la proporciona, otro elemento es la existencia del conflicto, y por ultimo elemento el conciliador y el acuerdo.

La conciliación así como tiene sus elementos, igualmente debe cumplir con una serie de requisitos de forma y de fondo que se mencionaran a continuación:

En cuanto a los requisitos de fondo, éstos los constituyen las personas que hacen uso de la conciliación y la materia sobre la cual recaen, cuando se refiere a las personas se habla del demandante, el demandado o tercero interviniente. El otro requisito es la materia

sobre la cual insiste, es decir, el acto mismo y en particular al objeto sobre el cual recae.

De los requisitos de forma, estos están constituidos por las circunstancias del lugar, el tiempo y el modo.

El lugar en la conciliación se cumple ante el funcionario a quien el respectivo Código de Procedimiento le haya señalado o atribuido esa función, lo cual implica una situación esencialmente jurisdiccional. Sin embargo, no pierde ese carácter porque el funcionario no pertenece a la rama judicial, como acontece con los inspectores de trabajo o los defensores de familia.

El tiempo, aquí para realizar la conciliación existen dos oportunidades a saber: (a) la preprocesal, se surte con antelación al curso del proceso; y (b) la procesal se realiza en el curso del proceso y en la etapa que al efecto la ley señala.

En cuanto al modo, la conciliación es propia de los procesos dominados por el principio de la oralidad, lo cual no implica que se excluya de los escritos, supuesto en el cual tiene que realizarse una audiencia con esa finalidad, como ocurre en los procesos laborales donde opera la audiencia preliminar prevista en el artículo 129 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2003).

Así mismo, Seijas (2001) argumenta que las ventajas que ofrece la conciliación son las siguientes: (a) oportunidad en la solución del conflicto: El conflicto entre las partes requiere de una pronta solución con un resultado satisfactorio a las expectativas del reclamante y a la vez disminuir el impacto del conflicto en el clima laboral de la empresa; (b) transparencia en el proceso: Trabajador y empleador son plenamente informados de sus derechos y obligaciones que derivan al término de la relación laboral; (c) economía para las partes y para el Estado: La solución del conflicto en menor tiempo y por mutuo acuerdo, significa un ahorro de recursos para las partes y también para el Estado, quedando reservado a los Tribunales los conflictos jurídicos de mayor

complejidad; y (d) favorece la paz laboral: Las acciones de la Ley del Trabajo tendientes a velar por el cumplimiento de la normativa legal, permiten restablecer la armonía social de las relaciones en el mundo del trabajo.

En tal sentido la conciliación produce los mismos efectos de una sentencia ejecutoria, con valor de cosa juzgada. Está constituida por varios sujetos que arrojan el acuerdo entre las partes y la aprobación del conciliador. Es posible que el acuerdo conciliatorio esté contaminado por falta de capacidad, con sentimiento, objeto a causa, según en el grado del proceso que se de el acto.

De acuerdo a lo planteado, el acto de conciliación se lleva a cabo en la audiencia preliminar tal como lo establece el artículo 133 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, pues como lo señala dicho artículo el juez además de ser conciliador le corresponde ser mediador en la controversia.

Para poder acceder a la conciliación, Ortuño (2001) señala que el trabajador tiene dos vías posible: (a) el trabajador puede solicitar la Conciliación Individual cuando tras la terminación de su contrato de trabajo no ha acordado con su ex-empleador las condiciones jurídicas y económicas de dicha terminación, por lo que estima le adeudan determinados conceptos y/o está en desacuerdo con la causal de terminación aplicada o la forma de cálculo o pago de las indemnizaciones respectivas; y (b) el trabajador puede acceder a la Conciliación Individual interponiendo un Reclamo Administrativo por Terminación de Contrato ante la Ley del Trabajo de la jurisdicción de su ex-empleador.

Toselli Y Ulla (2004) expresan que el diálogo permite explicitar claramente los intereses de cada contrincante, inferir cuales son aquellos que resultan primordiales, individualizar los puntos en que coinciden y en los que difieren, para buscar una solución integral y satisfactoria para ambos, resaltan así la función de la conciliación que se asemeja bastante a la mediación, pero aquí

el Juez tiene un rol más protagónico, por el contrario del mediador que adquiere un aparente rol neutral.

Folvertg y otros (1992) definen la mediación como un proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el fin de encontrar opciones, considerar alternativas para llegar a un acuerdo mutuo que se ajusta a sus necesidades.

De la definición anteriormente expuesta el autor mencionado refiere que en la mediación, su fin es lograr que las partes lleguen a un acuerdo debido al rompimiento de la relación empleador – trabajador.

Fernández y Mijares (2000) señalan que la mediación es un proceso voluntario, no vinculante y sin prejuicio en el que un tercero especialmente formado interviene en un conflicto y trata, mediante las técnicas de negociación, de unir a las partes para llegar a un acuerdo.

Para lograr esto es necesario infundir confianza y respeto en ambas partes de que se es imparcial, por tanto el mediador debe estar capacitado en el arte de la mediación y debe cumplir por tales motivos de manera estricta con el código ético y deontológico.

Teniendo presente lo anteriormente señalado, la mediación comenzará con una sesión conjunta en la que el mediador explicará el proceso como parte de su presentación y seguidamente después de que haya contestado a cualquier pregunta realizada por las partes, cada parte tendrá la oportunidad de describir los hechos del caso y explicar su posición.

Estas presentaciones les dan la oportunidad a todos de escuchar totalmente el caso y de esta forma analizar eficazmente sus riesgos.

En tal sentido, el mediador se reunirá con cada una de las partes en privado y tratará de ayudarles a llegar a un acuerdo. Estas reuniones son totalmente confidenciales y no se facilitará

información a la otra parte a no ser que se acuerde expresamente. Sin embargo, el mediador actuará como abogado del diablo para hacer las preguntas más difíciles sobre los puntos fuertes y débiles del caso.

Por otra parte, Ortuño (2001) expresa que las ventajas que ofrece la mediación son las siguientes: (a) es voluntario: Se funda en la libertad que tienen las partes de solicitar y de mantenerse o no en el proceso.; (b) es flexible: Permite a las partes y al mediador establecer las reglas del proceso, salvo ciertos preceptos básicos; (c) no tiene costo económico: Permite un acceso gratuito tanto a las empresas como a los trabajadores; (d) disminuye el costo social que implican las relaciones desmejoradas y las consecuencias negativas que pueden traer el conflicto: La confianza deteriorada en las relaciones laborales, puede generar una disminución en la productividad de las empresas; (e) se desarrolla en un ambiente de respeto; y (f) promueve la participación de las partes en la búsqueda de soluciones: La autocomposición permite el protagonismo de los actores laborales en la búsqueda participativa de las soluciones.

Franco (2004) señala los siguientes elementos de la mediación:

1. Es una negociación asistida, en la mediación, las partes con la ayuda del mediador actúan por sí mismas, manifestando sus puntos de vistas y proponiendo soluciones.
2. Es un acto absolutamente voluntario, las partes deciden participar o no en el proceso de mediación, pudiendo inclusive ponerle fin en cualquier momento, sin estar obligadas a llegar a un acuerdo.
3. Es un proceso que tiende al acuerdo.
4. Se basa en el principio de beneficio mutuo.
5. La mediación se realiza dentro de un esquema previamente pautado y claramente explicada por el mediador.

6. Es absolutamente confidencial, es decir, el mediador y las partes no pueden revelar lo sucedido dentro del proceso.

7. No está sujeta a reglas procésales, el procedimiento es absolutamente informal y flexible.

8. Los propios interesados deciden, con la ayuda del mediador, el acuerdo que desean alcanzar.

Igualmente, Dahrendorf (1997) señala que existen varios elementos de la mediación como lo son:

1. Confidencialidad de lo allí tratado, no por firma de acuerdo previo, sino establecido por ley.

2. Audiencia privada, existe una audiencia (conjunta en términos de mediación) a la que deben asistir todas las partes, junto al Juez. Deben asistir sus representantes legales.

3. Forma oral. Nada queda por escrito, las partes pueden expresarse libremente en virtud de la confidencialidad impuesta vía legal.

4. Documentación del resultado. Se debe elaborar un acta por la cual el Juez impondrá la homologación del acuerdo. Ante la falta de acuerdo, también se hará un acta indicando la falta de tal y la continuación del proceso.

Como diferencias con la mediación se puede señalar la imposibilidad de realizar las reuniones privadas y la homologación del acuerdo implica la posibilidad de ejecución directa sin paso previo alguno.

Por otra parte, Knight (1992) plantea que los tipos de mediación son los siguientes:

1. Mediación a petición de parte: Se inicia a solicitud escrita o verbal, de cualquiera de las partes, ante la Dirección Regional o la Inspección respectiva.

2. Mediación programada: Es la que emana desde la propia planificación interna de la Dirección del Trabajo.

3. Mediación reactiva: Se aplica frente a situaciones de emergencia. Se estudia su factibilidad por el Director Regional o el Inspector Provincial o Comunal.

Perdomo (2006) señala que el objetivo de la mediación es facilitar que las partes lleguen a un acuerdo, sin ganadores ni perdedores. El mediador, es un tercero neutral que conduce la negociación entre las partes, dirige el procedimiento absteniéndose de asesorar, aconsejar, emitir opinión o proponer fórmulas de arreglo. La opinión generalizada de los estudiosos de la materia, es que al conciliador en el ejercicio de sus funciones se le está permitido opinar e inclusive proponer soluciones a las partes en conflicto.

Sin embargo, el mediador bajo ningún concepto deberá colocarse en dicha situación ya que su función es la de facilitar las negociaciones ante las partes, el mediador genera las soluciones que las partes voluntariamente adoptan. Muchas razones de carácter teórico y ético se esgrimen para apoyar la idea de que el mediador como persona neutral e imparcial dentro del proceso no puede ni debe emitir opinión ni proponer y mucho menos imponer la solución a las partes en disputa.

Desde el punto de vista práctico, el mediador que incurre en dicha práctica, corre el riesgo que si la solución al conflicto que propuso o impuso, fracasa, las partes pueden recriminarle la responsabilidad de haberles inducido o conminado, a tomar una decisión que posteriormente piensan les perjudicó.

Blanpain y Engels (1998) señalan que la conciliación/mediación puede ser voluntaria u obligatoria. Es voluntaria cuando las partes tienen libertad de recurrir o no a ella, lo mismo que cuando se realiza por terceros elegidos por las partes de común acuerdo, fuera de los mecanismos establecidos por ley o por el Estado. En algunos casos la ley requiere que sean ambas partes quienes consientan o inicien el uso de la conciliación.

La conciliación/mediación será obligatoria cuando se requiere que las partes en conflicto recurran a ella. En su modalidad obligatoria puede utilizarse como medida para asegurar que las partes en un conflicto laboral se reúnan alrededor de la mesa de negociación. La obligatoriedad será preferida cuando no existe un sistema de relaciones laborales bien desarrollado, y/o en casos donde las partes no tienen la costumbre de negociar entre sí. Asimismo, la conciliación es comúnmente obligatoria en aquellos sistemas que incluyen el arbitraje obligatorio.

Otra razón significativa de la exigencia de conciliación/mediación en los conflictos de intereses es la de limitar, o si es posible evitar, el recurso a la acción laboral. El vínculo entre la conciliación/mediación y la acción laboral se establece al exigir que las partes den preaviso de la acción laboral a la autoridad de conciliación, o bien al declarar ilícita la acción laboral iniciada sin previamente recurrir a la conciliación para la solución del conflicto.

Los precitados autores expresan que las razones por las cuales se requiere la conciliación/mediación en los conflictos de derechos es para permitir a las autoridades de conciliación intentar solucionar los diferendos antes de que las posiciones se tornen demasiado duras, luego de lo cual la continuidad de la relación laboral puede volverse problemática, como también para reducir la carga de casos en los juzgados o tribunales.

La obligatoriedad del procedimiento de conciliación/mediación puede resultar de cualquiera de las siguientes formalidades, o de una combinación de estas:

1. La obligación de notificar a la autoridad competente cuando se suscita un conflicto.

2. El requisito de denunciar los conflictos ante las autoridades, quienes luego estarán facultadas para iniciar el proceso

de conciliación/mediación y/o a requerir la presencia de las partes en los procedimientos.

3. Una limitación en cuanto a la elección del tercero que conducirá la conciliación/mediación.

4. El requerimiento de participar en la conciliación/mediación.

5. La prohibición de realizar huelgas y cierres patronales antes de recurrir y completar un procedimiento de conciliación/mediación.

6. La obligación de adherirse a un acuerdo concluido durante la conciliación/mediación;

7. En el caso de conflictos de derechos, la exigencia de conciliación previamente a la vista del diferendo en vía judicial.

Los sistemas que disponen la obligación de participar en la conciliación también sancionan su incumplimiento. Una parte podrá sufrir la imposición de una multa por incomparecencia injustificada.

Seijas (2001) expresa que la legislación en materia de procedimientos de conciliación tiende a ser breve, dejando una gran parte a la discrecionalidad de los órganos de conciliación y a los conciliadores individuales para permitir flexibilidad en el manejo de situaciones muy variadas. Dicha legislación puede incluir disposiciones relativas a:

1. El agotamiento de los recursos establecidos mediante convenios colectivos, previo al inicio de la instancia conciliatoria.

2. La elección del conciliador o a la composición de las juntas o comités conciliatorios, en caso de que exista éste tipo de órganos.

3. La comparecencia a los procedimientos conciliatorios;

4. Los plazos para la conciliación.

5. El estatus jurídico del acuerdo alcanzado durante la conciliación.

6. Los efectos del conflicto no resuelto y cuándo el conflicto deberá declararse no resuelto

7. Las opciones ofrecidas a las partes, pudiendo tratarse de otros procedimientos de resolución de controversias y el derecho de recurrir a la huelga o el cierre patronal, las cuales pueden diferir, además, según el tipo de conflicto de que se trate.

La conciliación/mediación puede tratarse de un proceso compuesto de una o dos etapas. Según algunos sistemas que establecen tanto los conciliadores individuales y los mediadores como las juntas de conciliación o mediación, los conflictos deben o pueden someterse a una junta de conciliación o a un mediador en el caso de que fracase la primera etapa de conciliación.

De acuerdo con algunos sistemas cierto tipo de conflictos deberán pasar por alto la conciliación individual y someterse directamente a una junta de conciliación o mediación.

Podría resultar importante identificar con precisión cuándo culminan los procedimientos de resolución de conflictos, y si fueron o no exitosos. Si las partes resuelven el diferendo, esto puede marcar el inicio de la puesta en práctica de un convenio colectivo de trabajo. En tales casos, resulta apropiado establecer un mecanismo formal de conclusión del procedimiento de resolución y el registro del resultado alcanzado.

En caso de no lograr un avenimiento, es importante identificar el momento en que culmina la conciliación (o mediación) habida cuenta de los esfuerzos que deban llevarse a cabo en el futuro para resolver el diferendo. Las partes mismas podrán acordar someter el conflicto a otro método de resolución.

La legislación también podrá disponer que se pida o se aliente a las partes a que acuerden someter un conflicto no resuelto a arbitraje obligatorio, o bien podrá requerir que la autoridad conciliatoria derive el asunto al procedimiento de arbitraje. Asimismo, cuando el derecho de iniciar acciones directas depende del agotamiento previo del procedimiento de

conciliación/mediación, el final del procedimiento marcará el momento para ejercitar tales acciones.

Resulta útil y a la vez importante registrar el resultado de los procedimientos de resolución de conflictos, en especial en el caso de nuevos intentos de resolución. La ley podrá requerir que el conciliador o el organismo conciliador informe del resultado por escrito.

Los medios alternativos de resolución de conflictos, con énfasis en la mediación y la conciliación, vigentes hasta el año 2.000, en los países latinoamericanos, comenzando por Venezuela y luego alfabéticamente el resto de las naciones.

En Venezuela, La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela le otorgó rango constitucional a los MARC, en su artículo 258, el cual dictamina: "La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos". Así mismo, en el Art. 253 se encuentra: "El sistema de justicia está constituido por...los medios alternativos de justicia". Por otra parte, en el primer párrafo del artículo 258, la constitución dicta: "La ley organizará la justicia de paz en las comunidades" otorgándole igualmente rango constitucional.

A título informativo se señalara algunas de las leyes en la cual la conciliación está plasmada como medio para resolver los conflictos, a saber Ley Orgánica De Justicia De Paz , Ley Orgánica Del Trabajo: Art. 3, 117, 408, 470, 478 Al 489, 490, 525, 589, 592, 655, 656. Ley Orgánica De Protección Del Niño Y Del Adolescente Art. 201, 311, Al 315. Código De Procedimiento Civil: Art.: 257, 258, 259, 260, 262, 388, 799. 800. Código Civil: Art.1982. Código De Comercio: Art.: 540,962, 1005, 1104,1110. Código Orgánico Procesal Penal: Art.: 25, 156, 159, 409, 411,421, 422.

En lo referente a la mediación, el análisis estadístico refleja que es mencionada en diversas oportunidades en los códigos, leyes,

leyes orgánicas, decretos, reglamentos, normas y resoluciones administrativas nacionales, pero en la gran mayoría de los casos la referencia se hace más bien en sentido de intermediación de funcionarios o agentes en el ejercicio de sus funciones.

No obstante, se encuentran excepciones como el Decreto No. 3.152 donde se establece que la Comisión Nacional de Derechos Humanos tendrá un procedimiento de conciliación, mediación y solución alterna de conflictos. En el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo, reafirma a la mediación como modo de solución de conflictos junto con la conciliación, en diversos artículos como el 194, que se refiere a la acción en la libertad sindical. En dicho reglamento en el artículo 202 se establece el Servicio Nacional de Arbitraje y Mediación (SENAMED), adscrito al Ministerio del Trabajo y la Comisión Nacional de Arbitraje y Mediación (Art.216)

Es conveniente resaltar que prácticamente todos los tratados, convenciones y acuerdos de integración, a los cuales Venezuela está suscrita o es miembro, acogen la conciliación, la mediación y el arbitraje como medios alternos de resolución de los conflictos que se presenten entre los países firmatarios, y entre los particulares y dichos países. Así pues, se encuentra con que Venezuela fue firmataria de la Convención Sobre El Reconocimiento Y Ejecución De Las Sentencias Arbítrales Extranjeras.

La Convención Interamericana Sobre Arbitraje Comercial Internacional (New York, 10 de junio de 1958). Convención Interamericana Sobre Arbitraje Comercial Internacional (Panamá 1975). Además encontramos la Ley Modelo De La CNUDMI Sobre Arbitraje Internacional (Documento de las Naciones Unidas A/40/17, Anexo 1). La UNCITRAL contiene Reglas de Conciliación, recomendadas por la Asamblea General de la ONU en 1980. Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional y Convención para la solución de disputas de inversión entre Estados

ciudadanos de otros Estados, ratificada por 89 países. Argentina: Ley De Mediación Y Conciliación. Ley 24.573. Boletín Oficial, 27 de octubre de 1995. Art.1: "Instituyese con carácter obligatorio la mediación previa a todo juicio, la que se regirá por las disposiciones de la presente ley.

Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia. Las partes quedarán exentas del cumplimiento de este trámite si acreditaren que antes del inicio de la causa, existió mediación ante mediadores registrados por el Ministerio de Justicia". Esta ley estableció un plazo de vigencia de 5 años el cual fue prorrogado.

En América la mayoría de los países establecen medios para la solución de conflictos tales como: Brasil, el 23/09/96 se sancionó la Ley de Arbitraje Nº 9307 y el 24/11/97 se estableció en Brasilia, la "Corte Brasileira de Arbitragem Comercial". En el campo de la mediación cabe mencionar que el Instituto Nacional de Mediacao e Arbitragem - Inama, seccional Sao Paulo. Antes de la Ley 9307 del 23/9/96, no existía ninguna ley especial sobre el arbitraje, pero las reglas principales se encuentran en el Código de Proceso Civil Brasilero (capitulo XIV del título 1 del libro IV), así como en el Código Civil Brasilero (capítulo X del título II del libro III).

Colombia, al igual que Argentina ha sido pionero en Latinoamérica en la instauración de la solución judicial o extrajudicial de conflictos, durante tres lustros los legisladores colombianos han promulgado leyes sobre la materia, actualizando las normas, hasta llegar a la última modificación que resultó en la Ley 640 de 2001 sobre conciliación. Dicha ley fue promulgada en enero 2001 y entró en vigencia en enero de este año, mediante la ley se hizo obligatoria la conciliación antes de acudir a otras instancias judiciales ordinarias.

Ecuador, los medios alternativos de resolución de conflictos fueron reconocidos por la Nueva Constitución de Ecuador,

sancionada el 18 de junio de 1996. El 04/09/97 se dictó la ley RO/145 que regula el Arbitraje Doméstico y el Arbitraje Internacional y la Mediación.

México, de acuerdo con los objetivos del Tratado Norteamericano para el Libre Comercio (NAFTA) se creó el Centro de Arbitraje y Mediación para las Américas (CAMCA) para suministrar a las partes incluidas en el tratado servicios de RAC.

En el campo internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2004) se ha preocupado, desde casi los tiempos de su fundación, a la resolución de conflictos de manera pacífica y ordenada, marcando como meta global la de prevenir y resolver conflictos para consolidar la democracia y promover la estabilidad social, económica y política.

Reconoce la existencia de procedimientos en tres categorías: la conciliación y la mediación; el arbitraje y la decisión de un Tribunal o de un Tribunal Laboral. Varios son los Convenios y Recomendaciones de la OIT en este sentido, entre otros:

1. el Convenio sobre las relaciones del trabajo en la administración pública del año 1978, ratificado por Argentina en el año 1987, entre otros 42 países.

2. Convenio sobre la negociación colectiva del año 1981, ratificado por Argentina en el año 1993, entre 35 países.

3. Recomendación sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios del año 1951.

4. Recomendación sobre el examen de reclamaciones del año 1967, cuando expresa en su capítulo IV Solución de reclamaciones no resueltas que “17. Cuando todos los esfuerzos para resolver la reclamación dentro de la empresa hayan fracasado, debería existir la posibilidad, habida cuenta de la naturaleza de dicha reclamación, de resolverla definitivamente por medio de uno o varios de los siguientes procedimientos: (a) procedimientos previstos por contrato colectivo, tales como el examen conjunto del caso por las

organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, o el arbitraje voluntario por la persona o personas designadas con el consentimiento del empleador y del trabajador interesados o de sus organizaciones respectivas; y (b) conciliación o arbitraje por las autoridades públicas competentes, entre otros.

5. Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública del año 1978, cuando expresa en su parte V de solución de conflictos, art.8 “La solución de los conflictos que se planteen con motivo de la determinación de las condiciones de empleo se deberá tratar de lograr, de manera apropiada a las condiciones nacionales, por medio de la negociación entre las partes o mediante procedimientos independientes e imparciales, tales como la mediación, la conciliación y el arbitraje, establecidos de modo que inspiren la confianza de los interesados”.

Como se puede apreciar, la conciliación, la mediación y el arbitraje, efectivamente constituyen unas herramientas jurídicas de inmensa utilidad, reconocidas prácticamente por todas las legislaciones latinoamericanas, desde hace muchos años, ya sea como mecanismos de autocomposición procesal o como procedimientos especiales.

A continuación se abordará como en el Continente Europeo se plantean los procesos de conciliación y mediación.

Los medios alternativos de solución de conflictos son abordados en Catalunya de acuerdo a como lo plantea el artículo 16 de su legislación, la cual señala entre otros aspectos lo siguiente:

Casas (1999) expresa que los conflictos laborales, tanto colectivos, plurales como los individuales con las excepciones establecidas en la Disposición Adicional Primera de este acuerdo, bien sean de interés o jurídicos, podrán ser sometidos al Tribunal Laboral a efectos de intento de solución de los mismos por la vía de la mediación ante la Comisión de Mediación del Tribunal Laboral de Catalunya (CMTLC).

El sometimiento expreso a la Comisión de Mediación del Tribunal Laboral de Catalunya debe ser voluntario y consensuado por ambas representaciones, ya sea una vez finalizado el acto de conciliación previo, o sin ocasión de éste, mediante la solicitud directa de ambas representaciones al trámite de mediación del citado organismo, o tácito mediante inclusión de cláusula genérica de sometimiento al trámite de mediación en convenio colectivo o pacto de empresa.

La Secretaría del TLC pondrá a disposición de trabajadores y empresas el modelo normalizado de sometimiento expreso a este procedimiento.

Finalizado el Acto de Conciliación sin posibilidad de acuerdo entre las partes, si éstas acuerdan someterse al trámite especial de mediación previsto en estos apartados, se aplazará el cierre del expediente hasta tanto no se celebre el trámite indicado ante la Comisión de Mediación del Tribunal Laboral de Catalunya (CMTLC), en cuyo caso, en el acta definitiva deberá hacerse constar lo siguiente: (a) la finalización del Acto de Conciliación sin avenencia entre las partes; (b) el sometimiento expreso de ambas representaciones al trámite especial de mediación de la Comisión del Mediación del Tribunal Laboral de Catalunya (CMTLC); (c) contenido literal de la propuesta mediadora de la CMTLC, si se ha producido; (d) resultado final de la mediación con avenencia de las partes, y, en su caso, aceptación de la propuesta mediadora, o finalización sin avenencia entre las respectivas representaciones, y, en su caso, no aceptación de la propuesta mediadora; y (e) constatación de que el Acto de Conciliación/Mediación realizado, en el caso de finalizar sin avenencia, producirá los efectos previstos en la Ley de Procedimiento Laboral como trámite previo para la judicialización del expediente.

El procedimiento de mediación se deberá celebrar en el plazo máximo de 3 días hábiles, en la sede del Tribunal Laboral de

Catalunya de Barcelona, salvo que ambas representaciones soliciten que se lleve a cabo en las sedes del propio Tribunal en cada una de sus respectivas Delegaciones.

Intentada la Mediación sin posibilidad de acuerdo, la Comisión de Mediación deberá dictar, obligatoriamente, una propuesta mediadora, que será entregada a ambas representaciones para que contesten a la misma, globalmente y sin posibilidades de modificación parcial, en el propio acto, tras un receso apropiado o cómo máximo en el plazo de 24 horas, por comparecencia personal, vía fax o correo electrónico. La propuesta mediadora deberá ser consensuada y debidamente fundamentada por los mediadores sin intervención de las representaciones respectivas.

Aceptada la propuesta mediadora, por ambas representaciones, finalizará el acto de mediación con acuerdo. Contrariamente, si una o ambas partes no asumen la propuesta mediadora, se levantará acta con el resultado de sin acuerdo, en la que la comisión recogerá las posturas definitivas de la partes respecto a aquella. En ambos casos deberá dejarse constancia del contenido de la propuesta mediadora. En cualquier caso, la propuesta mediadora ofrecida por los mediadores, únicamente podrá ser aceptada en forma global e integra, sin que puedan tenerse en cuenta aceptaciones parciales o modificaciones, a menos que ambas representaciones coincidan en las mismas como punto de partida para el acuerdo que ponga fin al conflicto.

En Francia existen dos modos alternativos de solución de conflictos: la mediación y la conciliación.

La mediación se define como el intento que realiza un mediador para aproximar a las partes y ayudarles a encontrar una solución al conflicto que las opone. Esta puede producirse al margen de todo tipo de procedimientos o en el ámbito judicial. En este caso, la mediación está regulada por los artículos 131-1 y siguientes del nuevo código de procedimiento civil, y se lleva a

cabo bajo la supervisión del juez. Así, cualquier juez que conozca de un litigio puede, con el acuerdo de las partes, recurrir a la mediación. A tal fin, designa como mediador a un tercero cualificado, imparcial e independiente.

La mediación no puede prolongarse más de tres meses y su confidencialidad está garantizada. El juez fija la remuneración del mediador, que corre a cargo de las partes, que deben pagar una provisión al comenzar la mediación, a excepción de las partes insolventes que puedan beneficiarse de asistencia jurídica gratuita. Cuando se produce al margen de los procedimientos judiciales, la mediación no está reglamentada.

La conciliación es el acuerdo al que llegan las partes, ya sea tratando entre sí, ya sea por la intermediación de un tercero, que es el conciliador. El objetivo de la conciliación es poner fin a un conflicto mediante una solución aceptada por los interesados.

Las partes pueden recurrir a un conciliador judicial, al margen de los procedimientos judiciales, siempre que se trate de un conflicto de derechos sobre los que tengan libre disposición. Los conciliadores reciben a las partes y actúan con total confidencialidad, es decir, las comprobaciones y declaraciones que recojan no pueden presentarse ni alegarse en el curso del procedimiento sin el acuerdo de las partes. El acuerdo puede adquirir fuerza ejecutiva si las partes así lo solicitan al juez.

Desde el punto de vista judicial, la conciliación se define como el acuerdo convenido entre las partes, a instancia y bajo los auspicios del juez, para que el procedimiento se termine con una solución negociada y no impuesta por la autoridad judicial. El juez de primera instancia y el órgano jurisdiccional local también pueden designar, con el acuerdo de las partes, a un conciliador judicial. Éste es un auxiliar de la justicia voluntario que está inscrito, a propuesta del juez de primera instancia, en una lista elaborada por el presidente del tribunal de segunda instancia.

La conciliación y la mediación son siempre facultativas. Estas requieren siempre el acuerdo de las partes y sólo pueden referirse a derechos sobre los que las partes tienen libre disposición. El recurso a un abogado no es necesario. Algunos abogados realizan actividades de conciliación o mediación al margen de los procedimientos.

Está prevista la asistencia jurídica gratuita para las transacciones realizadas ante cualquier órgano jurisdiccional por los abogados (artículo 10 de la ley de 10 de julio de 1991) y para las mediaciones que se desarrollan bajo el control del juez. En los demás casos, si la mediación es remunerada, su coste se reparte entre las partes.

En principio, un acuerdo contractual entre las partes que prevea recurrir a una modalidad alternativa de solución de litigios, no está prohibido; debe ser aplicado por las partes. No obstante, dicho acuerdo puede prohibirse si prevé el recurso a esa modalidad con exclusión del recurso a los tribunales, ya que en tal caso privaría del derecho de acceso a la justicia.

Por otra parte, el sistema sindical italiano, sellado por una fuerte autonomía de las organizaciones sindicales, de los procesos de negociación colectiva y de las modalidades de lucha, diversamente por cuanto ha sucedido en otros sistemas, incluido el francés y el español, siempre ha conseguido evitar cada forma de reglamentación legislativa sobre los conflictos de intereses (disputes of interest).

Traviani (1999) señala que en los últimos años, sin embargo, en parte por la actuación de la normativa europea, se han introducido cláusulas relativas al tentativo de conciliación. Entre las más relevantes se encuentran las que se refieren al despido colectivo o a la huelga en los servicios públicos esenciales. Pero, a partir de la década de los setenta, la autonomía colectiva ha

diseñado sistemas de relaciones colectivas selladas sobre la concertación que, a veces, preveían incluso el recurso al arbitraje.

Signos evidentes de tal orientación, en términos más generales y con particular referencia a las cláusulas de tregua sindical de los conflictos, aparecen en el acuerdo marco confederal de 1993 que ha rediseñado la arquitectura del sistema contractual italiano.

Las peculiaridades de este sistema son objeto de un específico tratamiento. En esta sede se puede resaltar que, a pesar de dichas medidas, en Italia no se ha verificado una orgánica disciplina conciliativa, tanto menos arbitral, en las controversias colectivas, aunque las prácticas de mediación en los conflictos colectivos, tal y como se verá, están ampliamente difundidas a partir de las últimas décadas del siglo pasado.

Para comprender cuál es el significado de la disciplina relativa a los institutos de conciliación en Italia, es necesario tener presente que el artículo 2113 del Código Civil dispone que las renuncias y las transacciones que tengan por objeto derechos del trabajador derivados de normas mínimas establecidas por ley o por la negociación colectiva no son válidas, a menos que se produzcan en una de las tres fases expresamente indicadas por el legislador. El legislador italiano establece, por consiguiente, expresamente, tres institutos de conciliación, uno en el ámbito del procedimiento judicial, otro confiado a la negociación colectiva y otro aplicado por estructuras ministeriales de carácter local. Sólo si las conciliaciones se alcanzan en una de dichas sedes, las renuncias y transacciones serán válidas aun cuando tengan por objeto derechos inderogables establecidos por ley o convenio colectivo.

Las Comisiones de Conciliación vienen constituidas en cada Provincia. Están presididas por el director de la Dirección Provincial de Trabajo o por uno de sus delegados, compuestas por cuatro representantes efectivos y por cuatro suplentes por parte de

la patronal y por un número igual de representantes de las organizaciones sindicales. Los miembros se designan por las organizaciones sindicales más representativas en el plano nacional. Por otro lado, para la validez de las reuniones es necesaria la participación de, al menos, un representante empresarial y un representante de los trabajadores.

La Comisión, recibida la petición por parte del trabajador, que puede ser presentada también a través del sindicato, convoca a las partes dentro de un plazo de diez días para tentar la conciliación. Nada más se precisa con relación a la forma de proceder de la Comisión, sólo se remarca que se trata de un mero tentativo de conciliación.

Cuando se alcance la conciliación, se redactará un informe verbal, firmado por las partes y por el presidente de la Comisión, el cual se depositará en las dependencias del Tribunal. Por su parte, el juez competente, examinada la regularidad formal, declarará ejecutivo el informe.

Una segunda sede para el tentativo de conciliación es aquella sindical. Son los mismos convenios colectivos los que disciplinan el funcionamiento de los organismos encargados, los cuales también tienen el deber de intentar la conciliación. La actividad de los organismos sindicales, cuando el tentativo de conciliación tenga éxito, confluye en la estructura administrativa.

Una copia del verbal habrá de ser depositada ante la Dirección Provincial de Trabajo, siendo el director, examinada la autenticidad del documento, el encargado de depositarlo ante las dependencias del Tribunal, exactamente como sucede en la conciliación administrativa, ya que el juez, una vez examinada la regularidad formal del documento, lo declarará ejecutivo.

La tercera sede es aquella judicial. Una vez que se haya instaurado un procedimiento, el juez, en la primera audiencia,

intenta la conciliación del conflicto". En caso de alcanzar la conciliación, se redactará el verbal que es, por sí solo, ejecutivo.

El recurso al “tentativo de conciliación” ya sea de frente a los Colegios previstos por la negociación colectiva, ya sea de frente a las Comisiones provinciales del Ministerio de Trabajo, ha sido, hasta 1990, facultativo. A partir de tal fecha, se ha afirmado gradualmente en el ordenamiento un nuevo instituto, el "tentativo obligatorio de conciliación". Este se utilizaba, inicialmente, para las controversias relativas al despido individual, pero sólo a aquel protegido por la disciplina de la tutela obligatoria. Posteriormente, se ha extendido a todas las controversias de las que formen parte los dependientes de las Administraciones Públicas, y, por último, ha sido generalizado con el artículo 410 del Código de Procedimiento Civil (CPC), en 1998.

En la actualidad, quien quiera acudir en juicio a causa de una controversia relativa a una relación de trabajo subordinado, debe necesariamente llevar a cabo un tentativo obligatorio de conciliación.

El tentativo puede llevarse a cabo ante una de las Comisiones establecidas por la negociación colectiva o, en caso de no existir estas, ante la comisión de conciliación competente por territorio instituida por las estructuras periféricas del Ministerio de Trabajo.

El tentativo obligatorio de conciliación, a diferencia de cuanto ocurre en otros países, continúa a tener carácter preferentemente extrajudicial y constituye una condición procesal de la demanda judicial. Si el juez averigua, en primera audiencia, de oficio o por parte del demandado, que no se ha llevado a cabo el tentativo previo de conciliación, si no han transcurrido aún 60 días desde la demanda, suspenderá el juicio y comunicará a las partes un plazo perentorio de 60 días para que puedan acudir al citado tentativo. Si el procedimiento de conciliación no se realiza en los 180 días sucesivos, el juez declarará extinguido el proceso.

Las modalidades del tentativo de conciliación no vienen indicadas; la ley establece sólo que el tentativo de conciliación, presentado ante las Comisiones constituidas por la negociación colectiva, puede llevarse a cabo con la forma que el contrato colectivo prevea. Sin embargo, indica un plazo de 60 días, transcurrido el cual, si el tentativo de conciliación no ha alcanzado buen fin, el requisito procesal previo a la demanda judicial viene satisfecho y, por lo tanto, la parte interesada podrá acudir al juez. Así pues, dicho requisito procesal se cumple con la sola presentación de la instancia de conciliación ante la Comisión, sin necesidad de demostrar la efectiva voluntad de alcanzar una conciliación.

Con la introducción de la obligación de acudir al dicho tentativo de conciliación, ha sido parcialmente modificada la disciplina relativa al procedimiento consecuente con la falta de conciliación. Así, en el verbal de la conciliación, las partes pueden indicar eventuales soluciones parciales sobre las que concuerdan, precisando, cuando sea posible, la cantidad que debe percibir el trabajador.

En este caso, el verbal puede adquirir eficacia ejecutiva, esto es, tendrá carácter ejecutivo la parte sobre la que se haya llegado a un acuerdo. Una copia del verbal se dará a la parte que lo solicite en un plazo de 5 días. Procedimiento análogo para el caso de falta de conciliación en sede sindical.

La novedad más relevante, que parece constituir una forma de presión para inducir a las partes a un comportamiento inspirado en la buena fe durante el tentativo de conciliación, está en el hecho de que el juez, cuando deba decidir sobre los gastos del sucesivo juicio, tiene en cuenta los resultados del verbal, es decir, toma en consideración el comportamiento de las partes, así como ya se preveía en materia de despido.

Como se ha visto, es suficiente presentar la solicitud y dejar transcurrir 60 días, con el fin de presentar posteriormente la instancia ante la autoridad judicial, es posible que el tentativo obligatorio de conciliación se transforme en un mero cumplimiento formal previo al proceso judicial.

No obstante, los numerosos auspicios favorables a una solución extrajudicial de las controversias, los conflictos individuales relativos a derechos vienen definidos, principalmente, en la sede judicial.

Teóricamente, los tentativos para incentivar la solución extrajudicial de las controversias individuales vienen motivados, en Italia, sobre todo, por el mal funcionamiento del sistema judicial (Italia ha sido reclamada en demasiadas ocasiones por el Tribunal de Justicia Europeo a causa de la excesiva duración de los procesos). Es conveniente, por consiguiente, hacer una breve mención a la disciplina del proceso laboral que, por otro lado, ofrece amplias analogías con los sistemas principales existentes en los países de Europa continental

El Código de Procedimiento Civil ha sido modificado, en 1973, por lo que se refiere al proceso laboral, con el declarado intento de simplificar el procedimiento y poder obtener una justicia más rápida. Tal proceso encuentra aplicación tanto para las controversias referidas a las relaciones de trabajo subordinado como para otras hipótesis de trabajo autónomo, expresamente indicadas por la ley, equiparables sobre la base de una subordinación de carácter socio-económico).

Desde hace algunos años, el proceso laboral viene utilizado también por los empleados públicos, cuyos conflictos, hasta este momento, eran competencia del juez administrativo, sobre la base de la llamada "jurisdicción exclusiva", con el fin de evitar la contemporánea presencia de dos jurisdicciones, una del juez ordinario (por los derechos) y otra del juez administrativo (por los

intereses legítimos). Al juez de los intereses (TAR - Tribunal Administrativo Regional, en primera instancia; Consejo de Estado, en apelación), se le reconocía también la competencia para juzgar sobre derechos.

El proceso laboral se caracteriza por una simplificación de los procedimientos que deberían garantizar los principios de "concentración e inmediatez" en su desarrollo. Las peculiaridades de la disciplina que deberían garantizar dicha finalidad son las siguientes:

Juez único: el proceso es seguido por un juez único posibilidad de un procedimiento de segundo grado e del recurso en casación.

Oral: el proceso es preferentemente oral con amplios poderes de gobierno del procedimiento y de promoción de la discusión pro parte del juez, que puede ejercitar sus amplios poderes incluso en materia de admisión de las pruebas. La discusión debe desarrollarse en audiencia.

Exhaustividad de los actos de las partes: tanto la demanda como la contrademanda deben indicar con precisión todos los elementos útiles para el desarrollo del proceso, por consiguiente, también los elementos de derecho, los testimonios y los documentos, de modo que se pueda desarrollar completamente el proceso. Sólo por graves motivos es posible modificar las demandas y las excepciones. Por regla general, no se consienten reenvíos.

Inmediatez y eficacia ejecutiva de la sentencia: el juez pronuncia inmediatamente la sentencia dando lectura del dispositivo en audiencia. La sentencia, además, es inmediatamente ejecutiva. El trabajador puede solicitar al juez en apelación la suspensión de la eficacia de la sentencia de primera instancia sólo "cuando subsistan graves motivos", y el empresario puede solicitarla sólo por "daño gravísimo". El trabajador, en concreto, puede solicitar la ejecución tan solo con la copia del dispositivo de la sentencia. Por otro lado,

ya durante el proceso, el juez, bajo instancia de la parte interesada, puede ordenar el pago de las cantidades debidas.

Esencialidad del juicio de segunda instancia: La apelación es el único tipo de gravamen consentido. A la misma se le reconocen peculiaridades inferiores de aquellas del proceso en primera instancia, como el hecho de la existencia de un juez único el principio de un proceso oral. Pero se debe indicar que, salvo en rarísimas ocasiones, no se admiten nuevas demandas o ejecuciones, ni nuevos medios de prueba.

Los países analizados utilizan a la "Conciliación" como un medio concreto para resolver conflictos del derecho individual del trabajo. Algunos incorporan este método como una instancia extrajudicial, administrativa anterior a la concreción de la instancia judicial, y otros lo regulan como una etapa anterior a la resolución judicial del conflicto, pero dentro del procedimiento ordinario.

Dentro de la moderna tendencia de desjudicializar los conflictos, la conciliación y la mediación parecen ser lo más apto para la resolución de los conflictos laborales, allí el trabajador y el empleador encuentran la posibilidad de acordar intereses, tutelados por un tercero con capacidad suficiente para otorgar la homologación del acto, preservando así el orden público traducido en el interés superior de la sociedad de preservar los derechos enunciados en el plexo normativo laboral.

Por otra parte, en cuanto a la jurisprudencia en Venezuela con referencia a la conciliación y mediación a continuación se analizarán algunos casos para precisar como actuó la justicia en la aplicación de los medios alternativos de resolución de conflictos.

Demandado: Proter & Gamble De Venezuela, C.A.

Motivo: Demanda Por Cobro De Prestaciones Sociales e Indemnización por Enfermedad Profesional. Acta de Mediación Definitiva

La presente Mediación y Conciliación se ha efectuado tomando en cuenta las disposiciones de los Artículos 253 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en concordancia con el Artículo 6° de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, y el Artículo 3, Parágrafo Único de la Ley Orgánica del Trabajo, así como la novedosa e importante experiencia de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia lograda con la Mediación de la empresa Distribuidora Polar, S.A. (DIPOCOSA) el 17 de octubre del 2002.

El proceso de Mediación y Conciliación que culmina mediante la presente acta, se inició en la Audiencia Oral de Informes celebrada el día 12 de marzo de 2004, donde el ciudadano Juez Abg. Domingo Javier Salgado Rodríguez, invitó a las partes a una Audiencia Extraordinaria de Mediación, pero una vez invitadas las partes a los fines de procurar algún medio alternativo de auto-composición procesal que pudiera poner fin a la controversia, éstas manifestaron voluntariamente su acuerdo, con la advertencia de que de no lograrse en un prudente término el acompasamiento de las partes, se tendría que fijar para la respectiva publicación de la sentencia definitiva que conllevaría a una solución heterónoma, con el riesgo para los involucrados de no poder estimar los resultados en su debate, ni con certeza el tiempo para la solución definitiva del problema, ello traería un desgaste innecesario de tiempo y de recursos económicos.

Posición inicial del demandado: Que existieron errores graves de cálculo por parte del actor por cuanto el salario integral utilizado por la empresa para el cálculo de las prestaciones sociales fue el correcto, que en todo caso el actor de manera indebida sumó el salario básico más el salario promedio para la indemnización, más el salario para las vacaciones, constituyendo así un abultado salario inexistente que hace ver que las prestaciones no fueron calculadas de la manera correcta. Asimismo, la empresa sostiene

que la enfermedad denunciada por el trabajador no constituye una enfermedad profesional, pues arguye y a tal efecto presenta suficientes medios probatorios, relativos al estricto cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad industrial en las cuales se evidencian que en la empresa no existen condiciones ambientales riesgosas, capaz de producir algún tipo de afección a las vías respiratorias de los trabajadores que allí laboran.

La parte actora declara ahora y así lo reconoce, que la enfermedad no le causa limitación alguna para el ejercicio de cualquier actividad laboral, además de no haberse presentado en los últimos años nuevamente los síntomas que motivó su tratamiento. Asimismo declara, que reconoce que la empresa Proter & Gamble De Venezuela, C.A. extrema sus medidas de seguridad e higiene dando así pleno cumplimiento a la normativa laboral vigente. De igual manera, reconoce el error incurrido al efectuar el cálculo del salario integral para el cómputo de prestaciones e indemnizaciones de ley.

La empresa demandada, aún cuando ratifica la posición sostenida en su defensa, y el cabal cumplimiento de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, acepta cancelar un monto indemnizatorio único al trabajador demandante, a los fines de dar por terminado el presente litigio en todas y cada una de sus partes, sin esperar la solución heterónoma que puedan dar los jueces.

Así las cosas, las partes proceden a efectuar propuestas y contra-propuestas, conviniendo de manera voluntaria en una cantidad global y única de Bolívares Seis Millones Seiscientos Noventa y Cuatro Mil Ciento Noventa y Ocho Exactos (Bs. 6.694.198,00), en los cuales quedan comprendidos todos los conceptos demandados y no aceptados, incluyendo cualquier reparación de daños materiales y daños morales por la presunta enfermedad profesional.

La representación de la demandada acuerda cancelar las cantidades antes referidas antes del día martes 31-03-2004, emitiendo el cheque de gerencia a nombre del trabajador.

La representación de la demandada admite que cualquier pago librado con fecha anterior a la presente acta no será imputable a lo aquí acordado.

Las partes en mediación reconocen el carácter definitivo de este acuerdo, en tal sentido, dan por entendido que para el cumplimiento judicial del mismo, se procederá como si se tratare de una ejecución de sentencia definitivamente firme. Y así lo acuerdan ambas partes de manera voluntaria.

Visto el acuerdo anterior, este Juez Primero de Primera Instancia de Juicio en Régimen Procesal del Trabajo declara terminada la presente mediación y con resultado positivo y satisfactorio.

Conforme a los acuerdos alcanzados por las partes y contenidos en el Acta de Mediación y Conciliación anterior, los cuales son productos de la libre voluntad, consciente y de manera espontánea de las partes, y dado que dichos acuerdos tienden a garantizar la armoniosa resolución de los conflictos y a restablecer el equilibrio jurídico entre las partes, no siendo contrario a derecho ni conteniendo renuncia alguna de derechos irrenunciables, de conformidad con lo establecido en los Artículos 253 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en sintonía con los Artículos 6 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo y 3 Parágrafo Único de la Ley Orgánica del Trabajo; éste Tribunal en Nombre de la República Bolivariana de Venezuela y por autoridad de la Ley; declara:

Primero: Homologa los acuerdos alcanzados, en consecuencia, los mismos producen efectos similares a los de una sentencia definitivamente firme con fuerza de autoridad de cosa juzgada.

Segundo: Se exhorta a las partes al cumplimiento de los respectivos acuerdos, caso contrario, ejecútese el mismo como si se tratara de una sentencia definitivamente firme.

Empresa Oferante: Agrícola A Y B, C.A.
Motivo: Oferta Real de Pago por Equivalente Beneficio de la Ley de Alimentación para los Trabajadores.

Se le dio inicio a la Audiencia Preliminar y la ciudadana Juez procedió a impartir las bases de la misma. Se le dio el derecho de palabra a ambas partes, quienes expusieron en forma sucinta sus respectivos argumentos sobre el asunto ventilado, la ciudadana Juez realizó todas las funciones de conciliación y mediación que le correspondían, obteniendo como resultado que las partes alcanzaran a un Acuerdo, que se regirá por las cláusulas siguientes:

El Apoderado Judicial de la Empresa Oferente manifiesta el interés de La Empresa en el cumplimiento de los principios fundamentales del Derecho del Trabajo, reconociendo a sus trabajadores la condición más favorables de los beneficios que se encuentran irrevocable y definitivamente incorporados al conjunto de sus derechos laborales y, de esta forma fomentar un ambiente organizacional de justicia social y paz laboral

Las partes acuerdan expresamente que cada una de ellas, individualmente, será responsable de los honorarios profesionales que hubiesen podido causarse con ocasión del presente procedimiento.

Las partes, de conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo en concordancia con lo preceptuado en los artículos 253 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, solicitan a este Tribunal que previa verificación que haga de que el Acuerdo no vulnera regla de orden público, ni los principios generales del Derecho del Trabajo resuelva sobre su homologación con lo cual tendrá efecto de cosa juzgada. A

Acto seguido, la ciudadana Juez, en nombre de la República Bolivariana de Venezuela y por Autoridad de la Ley en vista que la Mediación y Conciliación es producto de la voluntad libre, consciente y espontánea expresada por las partes; por cuanto dicho Acuerdo tiende a garantizar una armoniosa resolución de las controversias a que se refiere el proceso y a reestablecer el equilibrio jurídico entre las partes; por cuanto el Acuerdo alcanzado no es contrario a derecho, y se adapta a los criterios jurisprudenciales y legales, y no contiene renuncia alguna a ningún derecho irrenunciable derivado de una relación de trabajo; y, por último, tomando en cuenta que el Acuerdo de las partes ha sido la conclusión de un proceso de Mediación y Conciliación dirigido por este Tribunal, a fin de promover la Mediación y Conciliación como mecanismo adecuado y conveniente para la resolución de disputas, este Tribunal, de conformidad con lo previsto en los artículos 253 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y en el artículo 133 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, Homologa el presente Acuerdo y le da el carácter de cosa juzgada; y verificado como hayan sido los pagos, se ordena el cierre y archivo del expediente. Acarigua, a los Ocho (08) días del mes de Agosto del año dos mil seis (2006).

Parte Demandada: Pepsi-Cola Venezuela C.A.,

Motivo: Calificación De Despido.

Que prestó sus servicios para “LA EMPRESA” desempeñando el cargo de auto-venta, desde el 2 de enero del 2002 hasta el 30 de octubre del 2006.

Alegó “EL DEMANDANTE” en su libelo como fundamento de su pretensión que en fecha 30 de octubre del 2006, fue despedido injustificadamente y por consiguiente solicita se sirva calificar su despido ordenando el consiguiente reenganche y pago de salarios caídos.

Asimismo, El DEMANDANTE reclama adicionalmente ante este Juzgado a Pepsi Cola Venezuela, C.A., la cantidad de Quince Millones De Bolívares (Bs.15.000.000,00), por concepto de daño moral, por hecho ilícito y abuso de derecho al despedirlo; Tres Millones Quinientos Mil Bolívares (Bs. 3.500.000,00) por concepto de COMISIONES por ventas; y Cuatro Millones De Bolívares (Bs. 4.000.000,00) por horas extras trabajadas.

Alegatos De "La Demandada".

LA DEMANDADA no está de acuerdo con las pretensiones de la parte demandante en razón de que Pepsi Cola Venezuela procedió a despedir injustificadamente al demandante; el actor procedió al retiro de sus prestaciones sociales con anterioridad a esta audiencia, perdiendo así el derecho al reenganche y pago de salarios caídos. En relación a las reclamaciones traídas por ante este Juzgador relativas a la reclamación por daño moral, la misma resulta improcedente al haberse pagado las indemnizaciones previstas en el artículo 125 de la Ley Orgánica del Trabajo; En cuanto a las comisiones y horas extras reclamadas Pepsi Cola Venezuela niega tales conceptos, ya que por concepto de comisiones fueron oportunamente pagadas y no hay horas extras que pagar al trabajador por cuanto nunca las trabajo.

Este Tribunal exhorta a "EL DEMANDANTE" y a "LA DEMANDADA" a explorar fórmulas de arreglo mutuamente satisfactorio; como consecuencia de lo expresado, las partes procedieron a analizar cada uno de sus alegatos, llegándose al siguiente acuerdo:

No obstante lo anteriormente expuesto por las partes, EL DEMANDANTE, consciente como está de que el juicio no ha concluido y aún puede mediar un tiempo considerable antes que se produzca una decisión definitivamente firme y que no existe garantía de obtener un pronunciamiento favorable a sus intereses; y "LA DEMANDADA, consciente como está del riesgo que entraña el

juicio y con la intención de evitar incurrir en gastos y costos adicionales con motivo de su tramitación, se han puesto de acuerdo y haciéndose recíprocas concesiones celebran la presente transacción con el fin de terminar total y definitivamente el presente juicio y precaver cualquier otro litigio futuro por cualesquiera de los conceptos demandados y/o por cualquier otro concepto o divergencia que pudiere existir entre las partes y los explanados en la presente transacción. EL DEMANDANTE y LA DEMANDADA declaran en este acto, libres de violencia y sin errores en el consentimiento, con clara apreciación de la realidad, con plena clarividencia en el querer (saben lo que les conviene) su voluntad de transigir el presente juicio y precaver o evitar cualquier otro reclamo o juicio que EL DEMANDANTE, tenga o pudiera intentar contra LA DEMANDADA.

Así, ambas partes, de común acuerdo, mediante recíprocas concesiones y procediendo libres de constreñimiento alguno, convienen en fijar como monto total y definitivo de todos los conceptos demandados en el presente juicio, y de cualesquiera otros que pudieran tener relación con ellos, la suma total transaccional de Seis Millones Novecientos Sesenta Y Seis Mil Seiscientos Sesenta Y Siete Bolívares (Bs. 6.966.667,00), que EL DEMANDANTE, declara recibir en este acto, por ante este Tribunal, a su más cabal y entera satisfacción,

Homologación De La Transacción Por El Juez Del Trabajo.

La presente Mediación y Conciliación se ha efectuado tomando en cuenta las disposiciones de los Artículos 253 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en concordancia con los Artículos 257, 258, 261 y 262 del Código de Procedimiento Civil, y el Artículo 3, Parágrafo único de la Ley Orgánica del Trabajo. Y por cuanto que los acuerdos contenidos en la presente Acta de Mediación son producto de la voluntad libre, consciente y espontánea expresada por las partes; y en vista de que

dichos acuerdos tienden a garantizar una armoniosa resolución de las controversias a que se refieren los procesos y a restablecer el equilibrio jurídico entre las partes; y en virtud de que los acuerdos alcanzados no son contrarios a derecho, y se adaptan a los criterios jurisprudenciales que han sido establecidos por el Tribunal Supremo de Justicia y tomando en cuenta que los acuerdos de las partes han sido la conclusión de un proceso de Mediación como mecanismo adecuado y conveniente para la resolución de conflictos. Este Tribunal Sexto de Primera Instancia de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo del Circuito Judicial del Estado Carabobo, en vista de que la mediación ha sido positiva, de conformidad con lo previsto en el artículo 133 eiusdem, da por concluido el proceso y por cuanto el mismo no vulnera derechos irrenunciables del trabajador derivados de la relación de trabajo, ni normas de orden público, Homologa El Acuerdo de las Partes, en los términos como las partes lo establecieron, dándole efectos de Cosa Juzgada y se exhorta a las partes a cumplir de buena fe los acuerdos contenidos en la presente acta. A requerimiento de las partes, se acuerda expedir dos (2) copias certificadas de la presenta acta.

Como se puede apreciar en estos casos privo el acuerdo entre las partes a través de la activación de los medios alternativos de resolución de conflictos como única vía para lograr evitar juicios que les pudiera ocasionar grandes gastos económicos, emocionales, y además de que es realmente rápida eficiente y cuenta con el apoyo de expertos en la materia.

Las numerosas bondades de los MARC, han llevado a que las pequeñas, medianas y grandes empresas con visión progresista hacia un cambio de enfoque en lo atinente al adecuado manejo de los conflictos que puedan plantearse dentro de la organización. Dicho cambio de mentalidad pasa por reconocer que el éxito en el manejo de conflictos no se mide en función de una contundente victoria en los tribunales, por el contrario, en la mayoría de los casos resulta

mucho más beneficiosa y productiva la posibilidad de preservar una valiosa relación entre las partes.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es de tipo documental. Así pues, en el Manual de trabajo de grado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1998) se define a los estudios de investigación documental, como el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones, en general, en el pensamiento del autor.

Según las técnicas de documentación e investigación de la Universidad Nacional Abierta (1998) expresa que el diseño bibliográfico consiste en una estrategia de investigación cuya fuente principal de datos está constituida por documentos escritos, los cuales selecciona el investigador de acuerdo a la pertinencia del estudio que realiza.

El trabajo fue un estudio monográfico a un nivel descriptivo. Monográfico de acuerdo a lo señalado en el Manual para la elaboración del trabajo especial de grado en el área de derecho (UCAB, 1997), lo que consiste en “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en fuentes bibliográficas y documentales. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, conclusiones, recomendaciones y, en general, el pensamiento del autor” (p. 01) y descriptivo tomando como base lo que dice Namakforoosh (1994, p.16) señala que estos estudios describen “las características de la conducta de conjuntos

homogéneos, utilizando criterios sistemáticos, los cuales van a permitir poner de manifiesto un comportamiento". En tal sentido, se describieron los mecanismos de conciliación y mediación que existen para la solución de conflictos laborales, se analizó la opinión que tiene la doctrina y la jurisprudencia sobre la conciliación y la medición, y se identificaron las ventajas que ofrece la conciliación y la mediación en la solución de conflictos laborales.

Preguntas de la Investigación

¿Cuáles son los mecanismos de conciliación y mediación que existen para la solución de conflictos laborales?

¿Qué opinión tiene la doctrina y la jurisprudencia sobre la conciliación y la mediación?

¿Qué ventajas ofrece la conciliación y mediación en la solución de conflictos laborales?

Operacionalización de las Preguntas

Formulación	Sistematización	Operacionalización
¿Cómo es la eficacia de la conciliación y la mediación como medios alternos para la solución de los conflictos laborales?	¿Cuáles son los mecanismos de conciliación y mediación que existen para la solución de conflictos laborales?	¿Qué mecanismos de conciliación existen para la solución de conflictos laborales? ¿Qué mecanismos de mediación existen para la solución de conflictos laborales?
	¿Qué opinión tiene la doctrina y la jurisprudencia sobre la conciliación y la	¿Qué se consagra la doctrina sobre la conciliación y mediación?

Formulación	Sistematización	Operacionalización
	mediación?	¿Qué plantea la jurisprudencia sobre la conciliación y mediación?
	¿Qué ventajas ofrece la conciliación y mediación en la solución de conflictos laborales?	¿Cuáles son las ventajas que ofrece la conciliación para la solución de conflictos laborales? ¿Cuáles son las ventajas que ofrece la mediación para la solución de conflictos laborales?

Técnica e Instrumentos de recolección de información

Al tomar como base los objetivos del presente trabajo, el cual es monográfico a un nivel descriptivo, donde se describieron los mecanismos de conciliación y mediación que existen para la solución de conflictos laborales, se analizó la opinión que tiene la doctrina y la jurisprudencia sobre la conciliación y la medición, y se identificó las ventajas que ofrece la conciliación y la mediación en la solución de conflictos laborales.

Las técnicas que se utilizaron fueron las propias de la investigación documental, de ellas se pueden mencionar: El análisis de contenido de naturaleza cualitativa, la observación documental, la lectura evaluativa y la técnica del resumen.

El análisis de contenido de naturaleza cualitativa, sirvió para clasificar la información que se recolecte, para ello se seguirá lo estipulado por Krippendorf (1980, citado por Hernández y otros, 2003), quien afirma que el análisis de contenido es "… una técnica

de investigación para hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto" (p. 412). Esto hizo necesario diseñar una matriz de análisis de contenido la cual será necesaria para registrar y analizar el contenido de la información recolectada, Hernández y otros (2003), consideran que en ésta es necesario definir claramente el universo a analizar, las unidades de análisis y las categorías de análisis.

En cuanto a la observación documental, para Balestrini, (2002), esta se utiliza "… como punto de partida en el análisis de las fuentes documentales, mediante una lectura general de los textos, se iniciará la búsqueda y observación de los hechos presentes en los materiales escritos consultados que son de interés para esta investigación" (p. 152).

Por otro lado la lectura evaluativa se entendió como aquella lectura que "… es esencialmente crítica, pues, no se trata sólo de comprender el pensamiento de un autor, sino de valorarlo. En ese sentido, se puede decir que la lectura que se realizó para la recolección de los datos tiene un carácter sumamente complejo, ya que la misma constituye el nivel más difícil que puede alcanzarse en la actividad de leer" Alfonso (1999, p. 115), y la técnica del resumen, según esta autora está entendida como "… la exposición condensada de un escrito en el cual se refleja fielmente las ideas expresada en el texto original, su extensión es variable, pues puede referirse desde un párrafo hasta un libro" (p.117).

Como instrumento de refuerzo para facilitar la recopilación y clasificación de la información, se utilizaron fichas de trabajo, estas permitirán una mejor organización de la información extraída de las fuentes consultadas, pudiéndose utilizar adicionalmente entre otras, la técnica del subrayado, la técnica de asociaciones.

Clasificación, Análisis e Interpretación de la Información

Uno de los aspectos más resaltantes de esta investigación fue la clasificación de la información, ésta se realizó tomando en cuenta las preguntas de la investigación, aspectos centrales de la demostración, para el logro de los objetivos. Como se dijo anteriormente se partió de la lectura evaluativa, del resumen lógico y fichas de trabajo. Los datos fueron clasificados en conjuntos parciales y subordinados, de acuerdo con la relación lógica que exista entre ellos, en tal sentido y como se afirmó con anterioridad, esta se materializo a través del análisis de contenido de naturaleza cualitativa.

En cuanto al análisis en general, es entendido como "... un proceso mediante el cual, usando un conjunto de informaciones pertinentes como elementos de juicio, raciocinamos con la finalidad de descubrir causas, efectos, cualidades, motivos, posibilidades, riesgos, etc., como base para la acción o para el conocimiento de una situación" (Fernández, 1997, citado por Alfonso 1999, p. 146).

En tal sentido la información se sometió a un análisis externo e interno. Para Duverger (1974, citado por Alfonso, 1999, p. 147), el análisis externo "... estudia el contexto al cual pertenece el documento, a fin de precisar su autenticidad. Asimismo, busca determinar su resonancia.... La autenticidad se refiere a la precisión de que un documento es exactamente lo que se supone y que su autor es el que figura como tal. La resonancia esta referida al análisis de la influencia del documento". Sobre la aplicación del análisis interno y de acuerdo a los autores referidos, estará:

> Referido al estudio del contenido. Se trata de un análisis de carácter racional y subjetivo. Se dice que es racional porque resume los rasgos fundamentales del documento conectándolos con sus aspectos secundarios y estableciendo una relación lógica entre las ideas. Tiene carácter subjetivo porque el que

> estudia el documento lo interpreta y, aun cuando esa interpretación pueda hacerse con la máxima objetividad posible, está condicionada por una serie de factores como son ideología, talento, prejuicios, etc., del investigador (p. 147).

Del análisis jurídico de la información estudiada surgieron las conclusiones y recomendaciones, las cuales fueron evaluadas y perfeccionadas a través de un proceso de síntesis, lo cual se entendió como la recomposición de las partes o elementos de un todo que el análisis había separado, para integrarlas en una unidad coherente y con sentido pleno, que condujo a conclusiones finales, racionalmente fundamentadas.

Procedimiento de la Investigación

Consistió en establecer los pasos que se dieron para realizar la investigación, en este sentido, Parra (1998) establece las siguientes etapas:

Primera Etapa: consiste en la exploración del conjunto de fuentes bibliográficas útiles como: libros, revistas, enciclopedias, leyes, resoluciones, informes, entre otros. Esta exploración se puede realizar con la ayuda de ficheros que van a remitir al investigador a las fuentes que le pueden brindar datos sobre el estudio que está realizando.

Segunda Etapa: realización de una lectura informativa. Esta puede ser selectiva si se detiene el investigador solamente en las partes importantes del texto; analítica cuando se lee en forma total la obra que ha seleccionado y crítica, cundo se valora la información presentada en los textos leídos.

Tercera Etapa: registro de la información. El investigador no debe confiar sólo en su memoria sino que debe tomar nota de los datos que constituyen la documentación principal de su trabajo en fichas de datos documentales.

Cuarta Etapa: requisitos de las notas; claridad; exactitud; brevedad; pertinencia, o sea, que la información esté relacionada con la investigación; relevancia, es decir, que sea importante.

Quinta Etapa: clasificación de las fichas documentales, de acuerdo con su contenido entre las cuales se tiene: de resumen, que contienen una síntesis del material leído; de comentario, que registraron la interpretación y valoración de los datos por parte del lector; de paráfrasis, en ellas no hay resumen, se presenta la información exacta pero expresada con el estilo propio del investigador; y textuales, que reproducen exactamente las palabras del autor del texto leído.

Sexta Etapa: se elaboraron conclusiones y recomendaciones siguiendo los pasos del esquema.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con respecto al objetivo específico Nº 1 que hace referencia a los mecanismos de conciliación y mediación para la solución de conflictos laborales, se puede señalar lo siguiente:

La conciliación plantea una serie de elementos y requisitos necesarios para producir tal fin. En este sentido, la conciliación establece como elementos indispensables para que se produzca la misma tanto el interés de las personas como la existencia del conflicto y por último el conciliador y el acuerdo.

Con referencia a los requisitos aquí se establecen básicamente dos que son: (a) requisitos de forma; y (b) requisitos de fondo.

En cuanto a los primeros lo constituyen las personas y la materia sobre la cual se hace uso de la conciliación. De los requisitos de forma, éstos están constituidos por las circunstancias del lugar, el tiempo y el modo.

En este segundo requisito el proceso de la conciliación se va cumplir ante el funcionario a quien le hayan señalado o atribuido esta función, y para tal fin existen dos momentos que son: el preprocesal y el procesal, los cuales se realizan antes y durante el proceso de la conciliación.

Para tal fin, la conciliación va a estar dominada por el principio de la oralidad, lo que no quiere decir que deban excluirse por completo los escritos. Aquí entra en acción la audiencia preliminar establecida en el artículo 129 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo.

Por tal motivo, la conciliación va a producir los mismos efectos de una sentencia ejecutoria y estará constituida por varios sujetos que establecerán el acuerdo entre las partes y la aprobación del conciliador.

Para poder acceder a la misma se puede actuar a través de dos vías posibles en las cuales el trabajador puede solicitar una conciliación individual tras la terminación de su contrato de trabajo y en la que él considera que le adeudan por determinados conceptos; igualmente, el trabajador puede establecer una conciliación individual interponiendo un reclamo por la terminación de su contrato ante la Ley de Trabajo en la jurisdicción de su ex empleador.

En cuanto a la mediación, como bien es sabido ésta es un proceso voluntario no vinculante y sin prejuicio en el que un tercero interviene en el conflicto y trata de establecer negociaciones con las partes. Para tal fin, el mediador debe estar capacitado en el arte de la mediación.

Esta se iniciará con una sesión en la cual el mediador dará a conocer a las partes como se llevará a cabo el proceso y luego de haber contestado cualquier interrogante que le hayan planteado las partes, éstas tendrán la posibilidad de describir los alegatos que cada uno tiene y explicar su posición.

Este procedimiento permitirá analizar los hechos tal cual como cada una de las partes lo plantean y de esta forma se podrá evaluar eficazmente los riesgos. Por tal motivo, el mediador se reunirá con cada uno de ellos en privado y buscará llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes.

Es importante señalar, que las reuniones que realice el mediador con cada una de las partes son totalmente confidenciales y no se facilitará información a la otra parte si antes esta condición no fue acordada.

Como se puede observar tanto la conciliación como la mediación son medios que se pueden utilizar para abordar conflictos laborales en los cuales se toma en cuenta los sujetos, el objeto y la entidad del problema. Y son utilizados para arribar a acuerdos en el menor tiempo posible buscando erradicar por completo un ambiente conflictivo entre las partes.

Con referencia al objetivo específico Nº 2, el cual busca analizar la doctrina y la jurisprudencia sobre la conciliación y la mediación en la solución de conflictos laborales, se puede apreciar claramente que la doctrina cuando hace referencia a las mismas plantea que la conciliación es: un proceso para dirimir conflictos por vía pacífica, en la cual un juez intenta que las partes lleguen a un acuerdo. Esto se hace con el firme propósito de evitar el juicio o la violencia como instancia resolutiva.

Y la mediación es un medio para asumir la resolución de conflictos de manera constructiva y efectiva, que promueve una nueva cultura de cooperación. Esta busca como fin primordial la resolución de conflictos de manera productiva y evadir posiciones que tiendan a negar, evadir, posponer, controlar, reprimir o luchar contra el conflicto, de manera parcial, coyuntural y violenta.

Estos medios alternativos de resolución de conflictos al ser abordados con una actitud proactiva arrojan como resultado que es una vía eficaz para ser utilizado por la jurisprudencia para abordar los conflictos tal como se puede apreciar en los casos descritos en el trabajo anteriormente, de los cuales se concluye que la conciliación y la mediación de los mismos abordaron entre otros los siguientes aspectos:

Se realizó audiencia oral, en donde cada una de las partes tuvo su derecho de palabra, procediendo a manifestar voluntariamente sus posiciones.

Se pudo apreciar que el utilizar los medios alternativos de resolución de conflictos evita grandes gastos económicos y emocionales a las partes, no hay pérdida de tiempo y asumen una armoniosa resolución de los problemas, estableciendo un equilibrio jurídico entre las partes para lo cual realizar recíprocas concesiones. Este acuerdo es reconocido por ambos.

Igualmente, se puede señalar que el mediador y/o conciliador en cada caso actúo como facilitador del proceso de negociación entre las partes.

En cuanto al objetivo específico Nº 3 que plantea identificar las ventajas que ofrece la conciliación y la mediación para la resolución de conflictos laborales, se puede señalar que abordar la conciliación trae como ventajas: la solución de conflictos con un resultado satisfactorio para las partes, lo cual va a permitir no impactar negativamente el clima laboral de la organización; transparencia en el proceso; economía para ambas partes pues la solución del conflicto va a derivar ahorro de recursos y tiempo; y finalmente, permite reestablecer la armonía social de las relaciones laboras.

En tal sentido, como se puede apreciar la conciliación ocasiona los mismos efectos de una sentencia ejecutoria.

Por otro lado, la mediación igualmente, ofrece ventajas tales como: aquí las personas tienen la libertad de seguir o no en el proceso; permite establecer las reglas sobre las cuales se va a trabajar para llegar a un acuerdo; es totalmente gratuita para las partes; disminuye el costo social; se lleva a cabo dentro de un ambiente de armonía y respeto entre las partes; y por último busca una participación activa y protagónica de los involucrados tanto en

la identificación del problema como en la búsqueda de soluciones, de una manera ágil e informal sin recurrir al litigio judicial.

Como se puede apreciar, la mediación permite que las partes encuentren solución de una manera transparente a sus conflictos, eliminando así los focos de corrupción judicial que eventualmente pudieran darse en una justicia deshumanizada y clandestina.

Finalmente, se puede señalar que la mediación permite cambiar la forma de abordar, procesar y resolver las diferencias por parte de los ciudadanos estableciendo un equilibrio jurídico y armoniosa resolución de los conflictos.

Recomendaciones

1.- Se recomienda la utilización de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos como vías expeditas para abordar los problemas laborales con la finalidad de llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios para los involucrados.

2.- Igualmente, se recomienda la conciliación y la mediación como medios alternativos para evitar llegar al inicio de un juicio.

3.- Así mismo, es importante iniciar una campaña de sensibilización y concientización en los trabajadores para que los mismos tengan conocimientos sobre estos novedosos medios de resolución de conflictos como mecanismo adecuados para llegar voluntariamente a acuerdos con sus patronos sobre las diferencias laborales que se puedan presentar.

4.- Es importante capacitar a los jueces en lo referente a la conciliación y la mediación pues éstos deben manejar este proceso para satisfacer y armonizar necesidades mutuas, y para saber influir efectivamente en la solución del caso.

5.- Se hace necesario asumir cualquier conflicto laboral utilizando la conciliación y la mediación, pues éstas permiten mejorar la comunicación entre las partes. En este sentido, el mediador tiene que tener cuidado para controlar la reunión y asegurar que las pasiones y el lenguaje emotivo no interfieran con el proceso de resolución de conflictos.

6.- Se debe garantizar a las partes que utilicen los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos que éste sea un proceso flexible y voluntario para evitar grandes gastos económicos y de tiempo.

7.-Se recomienda que el mediador posea una serie de habilidades que le permitan definir y analizar las diferencias de criterios de las partes; identificar intereses respecto de posiciones,

generar confianza; escuchar de forma empática y construir la voluntad de llegar a acuerdos definitorios.

BIBLIOGRAFÍA

Alfonso, I. (1999). **Técnicas de investigación bibliográficas**. (8va. Ed.). Caracas: Contexto.

Balestrini, M. (2002). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación.** Caracas: Consultores Asociados.

Blanpain, L. y Engels, M. (1998). **Intervenciones Protectoras de la Mediación.** Paris: PUF.

Casas, M. (1999). **Los procedimientos Autónomos de Solución de los Conflictos Laborales en el Derecho Español.** Madrid: Fundación del Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje.

Castro, P. (1998). **Procesal Civil.** España: Tecnos.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999).**Gaceta oficial N° 36860.** Diciembre 30 de 1999.

Dahrendorf, R. (1997). **Sociedad y Libertad.** Madrid: Tecnos.

Fernández, P., y Mijares, R. (2000). **Elementos Fundamentales de la Mediación.** Buenos Aires: Granica.

Folvertg, J. (1992). **Mediación.** Traducción por Mendoza B. México: Limusa.

Franco, J. (2004). **Manual de Mediación.** Barcelona: Atelier.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la investigación**. (3ra. Ed.) México: McGraw-Hill.

Knaiht, J. (1992). **Instituciones y Conflicto Social.** México: Fondo de Cultura Económica.

Ley Orgánica del Trabajo (1997). **Gaceta Oficial Nº 5152.** Extraordinaria del 20 de noviembre de 1990.

Ley Orgánica Procesal del Trabajo. (2003). **Gaceta Oficial Nº 37504.** Extraordinario del 13 de agosto.

North, D. (1993). **Instituciones: Cambio Institucional y Desempeño Económico.** México: Fondo de Cultura Económica.

Organización Internacional del Trabajo. (2004). **La Conciliación y la Mediación.** Disponible en www.ilo.org,noviembre2004.

Ortuño, P. (2001). **La Homologación Judicial de los Acuerdos de Conciliación y Mediación.** España: Colegio de Psicólogos de Andalucia.

Osorio, M. (1991). **Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales.** Buenos Aires: Heliasta.

Padilla, J. (1993). **Algunas Consideraciones Teóricas Acerca de la Regulación del Conflicto Laboral y su Proyección en la LOT.** Caracas: UCV.

Parra, M. (1998). **La investigación científica y sus etapas**. Bogotá: Universidad Autónoma de Colombia.

Perazolo, M. (1996). **Mediación: Nuevos Roles, Nuevos Desafíos**. Buenos Aires: Heliasta.

Perdomo, J. (2006). **La Mediación en Venezuela.** Caracas: TSJ.

Seijas, J. (2001). **Mediación, Jueces y Leyes.** Barcelona: Justicia y Sociedad.

Toselli, C. y Ulla, A. (2004). **Código Procesal del Trabajo.** Buenos Aires: Heliasta.

Traviani, V. (1999). **La Mediación: Un Proceso para Prevenir el Conflicto.** Génova: Sheda.

Universidad Católica Andrés Bello. (1997). **Manual para la Elaboración del Trabajo Especial de Grado para el Área de Derecho.** Caracas: Autor.

Universidad Nacional Abierta. (1998). **Técnica de documentación e investigación II**. Caracas: Autor.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (1998). **Manual de trabajo de grado de especialización, maestría y tesis doctorales**. Caracas: Autor.

Villasmil, M. (1992). **Los Excluidos de la Justicia en Venezuela**. Caracas: TSJ.