



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



**INFLUENCIA DE LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO  
DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES Y EN ESPECIAL EN  
LAS MEDIACIONES DE LOS TRABAJADORES, INCOADAS EN EL  
CIRCUITO JUDICIAL LABORAL DE PUERTO CABELLO, ESTADO  
CARABOBO**

**Autora:** Abg. Dina Primera Robertis

Valencia, Julio 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



**INFLUENCIA DE LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO  
DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES Y EN ESPECIAL EN  
LAS MEDIACIONES DE LOS TRABAJADORES, INCOADAS EN EL  
CIRCUITO JUDICIAL LABORAL DE PUERTO CABELLO, ESTADO  
CARABOBO**

**Autora:** Abg. Dina Primera Robertis

**Tutor:** Abg. Msc. Wilfredo González

Trabajo que se presenta, ante la Dirección de Post Grado de la  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de  
Carabobo, para optar al título de:  
Magíster en Derecho del Trabajo

Valencia, Julio 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



### VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de grado titulado: **INFLUENCIA DE LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES Y EN ESPECIAL EN LAS MEDIACIONES DE LOS TRABAJADORES, INCOADAS EN EL CIRCUITO JUDICIAL LABORAL DE PUERTO CABELLO, ESTADO CARABOBO**, presentado por la abogada Dina Miliery Primera Robertis, titular de la cedula de identidad Nro. 10.476.686, para optar al título de Magister en Derecho del Trabajo, estimamos que el mismo, reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_

**Nombre y Apellido**

**C.I.**

**Firma del Jurado**

-----  
-----  
-----

Valencia, Julio 2014

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi Eterno Sustentador y Confidente.

A Jesús, el mediador natural entre Dios y el hombre.

A mis padres Susana Robertis y Adalberto Primera,  
por enseñarme el valor de la constancia y la dedicación.

A mi amado esposo, quien me ha  
acompañado y apoyado durante todos estos  
años. Gracias Moi.

A Rafael Alfonzo, mi hijo quien es  
Inspiración y motivación para lograr cada día  
más. Te Amo Negito.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi tutor el Dr. Wilfredo González, por todo su apoyo en este trabajo de investigación.

Al Dr. Cesar Reyes y a la Lic. Keily Colmenarez, por su valiosísima colaboración.

A mi hermana Esther Primera. Siempre he podido contar contigo.

A mi amigo y compañero de labores, Cesar Rocca, gracias por ayudarme.

## ÍNDICE

	Pp.
Índice de Cuadros.....	viii
Índice de Gráficos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract .....	xi
Introducción.....	1
Capítulo I .....	7
El Problema.....	7
Planteamiento del Problema .....	7
Formulación del Problema .....	30
Objetivos de la Investigación .....	30
General .....	30
Específicos.....	31
Justificación .....	31
Capítulo II.....	36
Ubicación del Objeto de Estudio en el Contexto.....	36
Antecedentes de la investigación.....	36
Bases Teóricas .....	43
Actitudes frente al Conflicto .....	34
Tendencias Actuales de la Mediación Laboral en Venezuela.....	48
La Cultura del Litigio .....	52
La Mediación .....	55
Características del Sistema de Mediación.....	58
Ventajas y Desventajas del Sistema de Mediación.....	62
Beneficios de la Mediación .....	66
Diferencias entre la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje ..	66
Fundamentos Normativos.....	69
Capítulo III .....	76

Metodología a Utilizarse.....	76
Nivel y Modalidad de la Investigación .....	76
Diseño y Método de la Investigación.....	77
Población y Muestra .....	78
Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Información .....	79
Procedimiento a Utilizar .....	79
Capítulo IV .....	82
Análisis y Presentación de los Resultados.....	82
Presentación de los Resultados .....	82
Discusión de los Resultados.....	87
Conclusiones de los Gráficos .....	104
Análisis de los Objetivos .....	105
Conclusiones y Recomendaciones.....	117
Conclusiones .....	117
Recomendaciones .....	120
Referencias Bibliográficas .....	123
Referencia Normativa .....	125
Webgrafía .....	127
Anexos.....	128
Anexo “A” Informe del Coordinador del Circuito .....	129
Anexo “B” Modelo de Encuesta.....	137

## ÍNDICE DE CUADROS

1. Pacto Inicio Audiencia Preliminar .....	82
2. Presión de los Apoderados .....	83
3. Influencia Necesidad Económica .....	83
4. Traban Mediación por Promesa Mejor Beneficio.....	84
5. Los Derechos del Trabajador .....	84
6. Ceden Derechos .....	84
7. Derechos Irrenunciables del Trabajador .....	85
8. Ejerce Ud. Presión sobre las Partes .....	85
9. Presencia de los Trabajadores.....	86
10. Trabajadores Expresan Descontento .....	86
11. Satisfacción al Lograr Mediación .....	87
12. Solución de Conflicto con su Única Ayuda.....	87
13. Advertencia a las Partes sobre Debilidades .....	87
14. Satisfacción Personal por la Solución de Problemas Laborales.....	88
15. Propuesta a las Partes .....	88



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Planteamiento Voluntario de Solución .....	89
Presión de los Apoderados .....	90
Influencia Necesidad Económica .....	91
Traban Mediación por Promesa Mejor Beneficio .....	92
El Acuerdo Quebranta Derechos del Trabajador .....	93
Ceder Derechos para Solucionar Conflicto .....	94
Violentado los Derechos de los Trabajadores .....	95
La mediación Ahorra Gastos y Pierden Derechos .....	96
Presencian los Trabajadores los Acuerdos .....	97
Satisfacción al Lograr Mediación .....	98
Confianza en los Medios Alternativos .....	99
Solución de Conflicto con Ayuda del Juez .....	100
Advertir Debilidades para Lograr Mediación .....	101
Satisfacción por su Intervención en la mediación .....	102
Le Manifiesta a las Partes Alguna Propuesta para la Solución del Conflicto .....	103



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO



**INFLUENCIA DE LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES Y EN ESPECIAL EN LAS MEDIACIONES DE LOS TRABAJADORES, INCOADAS EN EL CIRCUITO JUDICIAL LABORAL DE PUERTO CABELLO, ESTADO CARABOBO**

**Autora:** Abg. Dina Primera Robertis  
**Tutor:** Msc. Wilfredo G. González S.

**RESUMEN**

El objetivo fue, vincular la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales especialmente en las mediaciones de los trabajadores, incoadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo. Se realizó una investigación de Campo, con un nivel descriptivo complementado con un estudio Documental. Basándose en una muestra de dos Juzgados de Sustanciación, Mediación y Ejecución, que funcionan en el Circuito Judicial objeto de estudio, se aplicó el cuestionario, cuyos resultados fueron expresados en cuadros y gráficos de torta. De igual forma, cada gráfico constó de un análisis, explicando la ponderación obtenida. Siendo las conclusiones: 1.- La mediación es un proceso cuyo objetivo es la resolución de controversias, mediante el auxilio profesional de un tercero neutral que ayuda a quienes enfrentan un conflicto a buscar y crear soluciones de beneficio mutuo, lo cual se logra bajo la premisa de la tesis ganar- ganar. 2.- Con la mediación el Estado busca descongestiónamiento del aparato de administración de justicia e impedir los rezagos que obstruyen el flujo eficiente en la impartición de la misma. 3.-Es cuestionable actualmente en Venezuela, llegar al litigio laboral, donde se imponga una relación pierde - gana, en lugar de una relación con el perfil ganar - ganar. Finalizando, se hicieron recomendaciones en cuanto a la consolidación de la utilización de medios alternos donde se involucren directamente a las partes en la solución de sus controversias como un elemento de la cultura Venezolana. Asimismo, la creación de normas claras de mediación, donde impere el respeto a los derechos de los trabajadores. Es necesario, incluir los medios alternos para solución de conflictos al resto de las áreas que constituyen el ordenamiento jurídico del país, especialmente la etapa de mediación.

Palabras Claves: Mediación, Conflicto, Medios Alternos.



**UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF LEGAL AND POLITICAL SCIENCES  
POST-GRADUATE DIVISION  
MASTER'S DEGREE IN LABOUR LAW**



**INFLUENCE OF MEDIATION AS AN ALTERNATIVE  
RESOLUTION OF LABOR CONFLICT AND ESPECIALLY IN THE  
MEDIATION OF WORKERS, BROUGHT IN THE CIRCUIT COURT  
LABOR OF PUERTO CABELLO, CARABOBO STATE**

**Author:** Abg. Dina Primera Robertis  
**Tutor:** Msc. Wilfredo G. González S.

**ABSTRACT**

The objective was to link mediation as an alternative means of settlement of labor disputes, especially in the mediation of workers brought in the Circuit Court Labor of Puerto Cabello, Carabobo State. This was an investigation field, with a descriptive level complemented by a documentary study. Based on a sample of two courts of Substantiation, Mediation and Execution operating in the circuit court, the questionnaire was applied and the results were expressed in tables and graphs. Similarly, each group contained a graphic analysis, explaining the weighting obtained. Being the conclusions: 1.- the mediation is a process which objective is to resolve problems, through the professional assistance of a neutral third party, which helps to face a conflict to find solutions and create mutual benefit, which is achieved under the premise of the thesis win-win. 2.- with mediation the state seeks to decongest the system of administration of justice and to prevent the delays that obstruct efficient flow in the impartation of it. 3.- in Venezuela is questionable to reach labor dispute, where the relationship is imposed lose-win, instead of a relationship with a win-win profile. To sum up, recommendations regarding the consolidation of the use of alternative means where the parties directly involved, resolving their disputes as an element of the Venezuelan culture. Also, creating clear rules of mediation that respect the worker's rights. It is necessary to include alternative means of conflict resolution to other areas that constitute the legal system of the country, especially the stage of mediation.

Key words: mediation, conflict, alternative means.

## INTRODUCCIÓN

La palabra mediación proviene de mediatio, entendida como punto equidistante entre dos puntos opuestos y también como interposición; por lo cual se considera como una acción de intermediación para favorecer las articulaciones en las relaciones sociales. Eso indica, que el asunto o diferencia se encuentra, por lo tanto, ante un punto medio entre dos polos en un espacio o medio concreto. Sucede pues, que la mediación facilitará que las partes implicadas se encuentren en este punto intermedio que ofrece la objetividad que en las percepciones subjetivas del conflicto no se podrán encontrar.

Asimismo, la mediación puede propiciar espacios de diálogo abierto sobre el problema de fondo que hay en el conflicto. Por eso, la cultura de la mediación supone una cultura de la comunicación, porque la mediación pretende facilitar que las personas encuentren las posibles soluciones por ellas mismas. La finalidad no es tanto llegar a un acuerdo, sino restablecer la relación, reducir la hostilidad, propiciar propuestas y soluciones, promover procesos de respeto.

Siendo importante señalar que, en muchas culturas, grupos étnicos y religiosos se ha establecido la mediación como un recurso muy importante, y la figura respetada por la comunidad por su sabiduría y capacidad ayuda a resolver las desavenencias personales entre sus miembros.

En ese orden de ideas, el papel del mediador, además de una persona, también lo realizan muchos cuerpos sociales intermedios que asumen esta función equidistante entre dos grupos o colectivos en

conflicto. Son los denominados mediadores institucionales: sindicatos, patronales, iglesias, defensores del pueblo, defensores del consumidor, del enfermo, del estudiante, entre otros. Entendiéndose que el mediador no tiene nunca poder, ni de decisión ni de persuasión.

Eso quiere decir, que el mediador no impone, sólo propicia y propone, desaparece cuando las relaciones se rehacen y facilita más cuestiones que respuestas. Tiene la función de retornar a las partes el control de su vida y la confianza de adoptar sus propias decisiones, para que se conviertan en protagonistas, y ayudar a salir de un único punto de vista parcial, de la miopía que provoca el localismo.

Es oportuno aclarar que la mediación no es una alternativa a nada. No lo resuelve todo, es a manos de la justicia, conjuntamente con ésta que ejerciendo su función específica, logra mejorar la situación en concreto. Todas las posibles estrategias de tratamiento de los conflictos son necesarias y se complementan.

Hoy en día, la mediación ha alcanzado un mayor nivel de difusión y aplicación, incrementándose cada año el número de casos de controversias solucionadas por cualquiera de los medios alternativos de resolución de conflictos. Por lo que, la tendencia alcista es alentadora para los países que aún no tienen leyes que obliguen al procedimiento de mediación, antes de iniciarse el proceso judicial.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se incorporan en el sistema de justicia los medios alternativos de solución de conflictos y se ordenó la publicación de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, en donde se establece la obligación a los jueces laborales para que en la audiencia preliminar y durante todo el proceso medien y concilien las

posiciones de las partes, para que pongan fin a la controversia, a través de cualquiera de los medios de autocomposición procesal.

De manera que, tanto la mediación como la conciliación se han convertido en importantes instrumentos alternativos de solución de conflictos, por lo que el Estado tiene a su alcance y a disposición de los ciudadanos, unas herramientas distintas a las que tradicionalmente existían para poner fin a sus controversias. Ello motivó a que el Estado, en la búsqueda de mecanismos alternativos de solución de conflictos, rompiera con el sistema procesal rígido y que les permitieran a los ciudadanos buscar alternativas jurídicas distintas al proceso, para lograr soluciones más inmediatas a sus conflictos.

Con referencia a lo anterior, y para que estos mecanismos alternos de solución de conflictos sean idóneos y eficaces, es preciso que se encuentren debidamente diseñados por la ley, de forma tal, que el ciudadano tenga la seguridad de que no constituyan una frustración más, ni que con estos se sustituya la facultad y deber del Estado de dar solución a las situaciones conflictivas que enfrenten los ciudadanos.

Motivo por el cual, la investigadora se ha planteado como sería la Influencia de la Mediación como medio Alternativo de Solución de Conflictos Laborales y en Especial en las Mediaciones de los Trabajadores, Iniciadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo; de manera de encontrar todos los parámetros para dilucidar cómo influye la mediación en éstos reclamos realizados por los trabajadores de Puerto Cabello.

Todo esto, debido a que la Mediación Laboral, es un modelo de solución de conflictos laborales, en que las partes involucradas buscan

generar soluciones auxiliares por ante un tercero imparcial, quien actúa como formulador de propuestas, para facilitar la solución del problema, en muchos casos contribuyendo a eliminar la pérdida de tiempo en un proceso que podría convertirse en tedioso y que al final le otorgaría al trabajador la misma satisfacción monetaria que al momento de la mediación propuesta por el juez.

En el actual sistema laboral, la mediación laboral es inducida judicialmente, otorgándole al juez la autoridad de promover la utilización de cualesquiera de los medios alternos de resolución de conflictos, y el espíritu fundamental es tratar de poner fin a la controversia, evitando de esa manera seguir a la fase de juicio, procurando un arreglo amistoso, ya que serían las propias partes quienes de común acuerdo pongan fin a sus divergencias.

Es así como, dentro de las funciones ejercidas por los jueces venezolanos, está la de mediación, siendo éstos juristas capacitados en técnicas de procedimiento de conflicto y mediación, que contribuyen a buscar esas soluciones a los conflictos laborales, logrando que las partes involucradas generen las alternativas más apropiadas.

De manera que, debido al auge que han adquirido a nivel mundial los distintos medios de autocomposición procesal y la relevante importancia en lo que a mediación laboral se refiere, se ha hecho necesaria la persistencia en la implementación de cursos y talleres para la preparación de mediadores idóneos con el perfil requerido para el ejercicio de tal fin. Y, como consecuencia de los beneficios que ha traído la mediación laboral, se analizan las ventajas de la implementación de los centros de mediación laboral previa al juicio, a cargo de personas capacitadas y entrenadas para cumplir con el rol de mediador, para de esa manera evitar la instauración

desmedida de juicios ante los tribunales, dándole celeridad a la solución de controversias.

En base a lo expuesto, la presente investigación consta en su **primer Capítulo**, del problema en sí, los objetivos de la investigación y la Justificación que es el sustento del mismo, donde se plantea el inferir cuál es la influencia de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales y en especial en las mediaciones de los trabajadores, abiertas en el circuito judicial laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo.

De igual forma, en el **segundo Capítulo**, comprende el Marco Teórico donde se estudian aspectos relacionados a la mediación laboral como medio alternativo de resolución de conflictos; se establecen una serie de definiciones para entender los distintos tipos de mediación existentes. Igualmente se indica el tratamiento de dichos medios en el texto de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la promulgación de la Ley Especial Laboral, sus distintas clases, requisitos y características. Se mencionan los distintos medios de resolución de conflictos y sus diferencias. Se analiza los efectos alcanzados con la aplicación de la mediación laboral judicial y el rol de los jueces y de los mediadores en los procesos de mediación; se señalan algunos antecedentes y estudios relacionados con la investigación y finalmente se enmarcan las teorías en que se fundamenta la mediación como medio alternativo de solución de conflictos, entre otras afines con los reclamos que realizan los trabajadores en general.

En el **tercer Capítulo** se hace la presentación del diseño metodológico, tipo de investigación que se realizará, además de la población, muestra, el instrumento a aplicar. Se presentan además, un



**cuarto Capítulo**, en donde se analizan y presentan los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los jueces del circuito judicial laboral de Puerto Cabello. Para cerrar con las conclusiones en donde se cumple con los objetivos específicos trazados por la investigadora, y las recomendaciones a que hubiera lugar. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas que le sirvieron de soporte a la misma.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En una sociedad, tanto los individuos como los grupos, buscan maximizar sus beneficios, lo que inevitablemente produce un cambio social; ese cambio no necesariamente envuelve conflicto físico sino que puede expresarse en confrontaciones verbales. Paradójicamente, ese conflicto y ese cambio, buscan lograr un orden a fin de mantener en forma estable esos beneficios, lo que da origen a diversas estrategias y mecanismos tanto a fin de lograr ese cambio como de mantener las formas, ya sean existentes o emergentes. En otras palabras, el objeto de interés no es el origen o causas del conflicto sino las situaciones o maneras a través de las cuales ese conflicto se puede resolver a fin de lograr una solución estable y duradera.

Teniendo en cuenta que en la vida cotidiana no existe la posibilidad de vivir siempre en una armonía absoluta y, además siempre se presentan discrepancias entre las personas; se requieren estrategias que permitan colindar con la razón y la tranquilidad dentro de un marco de legalidad que asegure dicho equilibrio. En ese orden de ideas, los conflictos son siempre necesarios para explicar la posición de cada cual, sin lo cual se produciría el efecto “olla de presión” en las personas al no explicar que su postura difiere del otro.

En este sentido, en cualquier sociedad, un problema puede ser algún asunto social particular que, de ser solucionado, daría lugar a beneficios sociales o personales, como una mayor productividad o una menor confrontación entre las partes afectadas. Para exponer un

problema, y hacer las primeras propuestas para solucionarlo, se debe escuchar al interlocutor para obtener más información, y hacer preguntas, aclarando así cualquier duda.

Urquidí, E. (1999) define el conflicto como “un acontecimiento que se origina cuando dos o más personas caen en un fuerte desacuerdo provocado por un choque de percepciones, expectativas y valores”.

Cada individuo o grupo tiene necesidades, ideas y opiniones propias respecto al logro de metas individuales o colectivas. De esta manera al interactuar con otros, necesariamente, aparecen diferencias en la percepción de conceptos y principios.

Dependiendo de la flexibilidad o rigidez que se le de al manejo de dichas percepciones, las diferencias a las que están expuestos individuos, grupos y naciones pueden deparar en un conflicto que, de no atenderse a tiempo tendrá consecuencias inesperadas.

Autores como Maslow y Glasser citado por Urquidí, E. (1999) sugieren que “los individuos tienen necesidades biológicas teorías de supervivencia como alimentos, agua, vestidos y necesidades psicológicas como el amor, la autoestima y el reconocimiento”.

Maslow expone que una persona habrá logrado la autorrealización a nivel superior cuando éste satisface todas las necesidades en forma simultánea.

Ahora bien, para Glasser, toda conducta es un intento por satisfacer las diferentes necesidades del ser humano y por reducir la frustración y conflicto interno que produce su búsqueda o carencia. Cuando las

necesidades se satisfacen, el sistema está en calma y en estado de equilibrio.

La mayoría de las personas que recurren a la mediación lo hacen motivadas precisamente por la amenaza de la pérdida de sus necesidades básicas. O bien, por el temor de que su bienestar pueda ser destruido por un conflicto. En consecuencia, es esencial que el mediador comprenda ampliamente la percepción y las necesidades de cada una de las partes contendientes, con el objeto de proponer puntos empáticos que conduzcan a la resolución del conflicto.

Las causas generadoras de conflicto son las siguientes:

- Barreras en la comunicación
- Mala interpretación.
- Exceso de interacción.
- Deshonestidad.
- Negligencia.
- Mala Fe.
- Rigidez de perfección.
- Temor.
- Sentimientos ocultos.
- Recursos limitados.

Folberg y Taylor citados por Urquidi, (1999), manifiestan que el conflicto tiene su ciclo de vida y éste se divide en cinco fases, a saber:

- El conflicto latente o no manifiesto.
- La manifestación o iniciación del conflicto.
- La búsqueda de equilibrio del poder mediante la negociación o litigio.
- El equilibrio de poder mediante acuerdo o sentencia.
- Ruptura del equilibrio si no se cumple con lo establecido.

El autor considera esta fase como una espiral continua, una hélice en movimiento mediante el cambio, pero se moldea a través del tipo de sociedad en la cual se manifiesta. Cuando el problema ha atravesado por estas cinco fases, se completa una vuelta de la hélice, implicando cambios en valores y normas que pueden afectar la estructura sociocultural lo cual, a su vez puede producir nuevos conflictos en estado latente, o directamente crear un conflicto manifiesto al actuar como un nuevo acontecimiento que desencadena la repetición del ciclo.

El conflicto, inicialmente latente, pasa el siguiente nivel o fase en donde es percibido. Inmediatamente después, se siente y por último se manifiesta. La mediación, siendo un mecanismo en la búsqueda de equilibrio de poder, puede iniciarse una vez que el conflicto ha sido impulsado al terreno de la manifestación. O bien cuando se presume una posible situación de conflicto y se emplea el proceso de mediación para evitar que surja una conducta adversarial de conflicto manifiesto. El conflicto manifiesto es abierto o explícito, mientras que el conflicto latente es oculto o negado.

### Elementos del Conflicto.

Según Urquidi (1999) las necesidades, deseos, percepción, patrones de conducta, poder, valor, principios, sentimientos y emociones conforman la estructura más común de los elementos que producen el conflicto.

Las necesidades: son condiciones que se perciben como indispensables o críticas para el bienestar. No obstante, el conflicto aparece cuando se ignora u obstruye el paso a tales necesidades. Asimismo, el conflicto se manifiesta cuando existen confusión entre necesidades y deseos o incompatibilidad entre ambas que se define como esenciales.

El deseo: es un anhelo que no es indispensable para el bienestar. Con frecuencia el individuo anhela un deseo con tal determinación que lo interpreta como una necesidad. En el ámbito de la resolución de conflicto, es esencial enfocarse hacia las necesidades, pero también resulta indispensable esclarecer La percepción: es una sensación interior individual, cuando existe un conflicto respecto de cómo se debe percibir, es difícil llegar a un acuerdo, a menos que se aclare la percepción que tiene cada una de las partes al respecto.

Patrones de conducta: también pueden ser motivo de conflicto en una relación, como resultado de una actitud recurrente que provoque una diferencia entre las partes.

El poder: es un mecanismo para ejercer influencia y actuar oportuna y efectivamente. Como tal es una herramienta necesaria para lograr objetivos dentro de una organización. Por lo tanto, es obvio por qué el abuso del poder genera conflictos en forma recurrente.

Valor: es de gran importancia, puede involucrar una creencia, un principio o una conducta que se perciben en extremo valiosa. Cuando un conflicto recae sobre valores y principios los participantes encuentran justificación para defender su postura rígidamente. Y determinar la presencia de una u otra.

La percepción: es una sensación interior individual, cuando existe un conflicto respecto de cómo se debe percibir, es difícil llegar a un acuerdo, a menos que se aclare la percepción que tiene cada una de las partes al respecto.

Patrones de conducta: también pueden ser motivo de conflicto en una relación, como resultado de una actitud recurrente que provoque una diferencia entre las partes.

El poder: es un mecanismo para ejercer influencia y actuar oportuna y efectivamente. Como tal es una herramienta necesaria para lograr objetivos dentro de una organización. Por lo tanto, es obvio por qué el abuso del poder genera conflictos en forma recurrente.

Valor: es de gran importancia, puede involucrar una creencia, un principio o una conducta que se perciben en extremo valiosa. Cuando un conflicto recae sobre valores y principios los participantes encuentran justificación para defender su postura rígidamente.

Los valores y principios normalmente contemplan aspectos éticos y morales que son trascendentes en la vida de una persona, las preferencias no. Si las partes exageran la importancia de sus preferencias, se tiene el riesgo que sean percibidas como un valor o principio.

La mayoría de los conflictos contienen emociones y sentimientos. La emoción altera los ánimos, los sentimientos son la conciencia íntima que se tiene sobre las cosas. El mediador debe contar con el entrenamiento y recursos adecuados para poder enfrentar eficazmente a ambos.

Cabe destacar, que el origen histórico de la resolución de conflictos se remonta al origen mismo de la humanidad, comienza con la existencia de, por lo menos, tres personas en el mundo. Por lo que su génesis es la de la vida en comunidad.

De allí que, existen fragmentos filosóficos presocrático, como los de Heráclito y Aristóteles donde se ha traducido que el "conflicto es el promotor del cambio y a su vez es consecuencia de este" y simplemente se necesitan dos seres, ya que el conflicto se caracteriza por la dualidad adversario – adversario.

Es así como, tras la II Guerra Mundial se dio un gran impulso al estudio del fenómeno antropológico, social económico y político de la guerra, y se fueron modelando distintas teorías que tienen entre uno de sus capítulos la "intervención de terceros". Estos dieron paso a la llamada mediación/transformación/resolución de conflictos como la participación de una tercera persona que promueva la conciliación y el acuerdo auto determinado por las partes en desavenencia.

Es por ello que, la resolución de conflictos es una técnica, ensayada por profesionales experimentados que representan a las partes en disputa a cualquier nivel (individual-interestatal) que ofrecen una vía alternativa para cada parte que desde su punto de vista puede favorecer la resolución del conflicto en todas sus facetas y dominios ya que estos nos sirven para la ética.



De allí que, su existencia se remonta entre sus principales antecedentes, a las antiguas civilizaciones o agrupaciones tribales donde se recurría al o a los más ancianos o a los más populares a la hora de resolver un conflicto.

Durante siglos los grupos étnicos y religiosos como las sub-culturas han establecido sus propios sistemas alternativos para resolución de desavenencias siempre ante la necesidad común de resolver sus conflictos sin la imposición de una autoridad externa. Ya la Biblia afirma que “Jesús es el mediador natural entre Dios y el hombre”... y en el nuevo testamento se hace referencia a que la mediación es congruente con los valores bíblicos del perdón, la reconciliación y la comunidad. “Bendito los pacificadores porque ellos serán llamados hijos de Dios” decía Mateo 5:09.

Igualmente, en el Nuevo Testamento se indica que Pablo, dirigiéndose a la congregación de Corintios, los exhortó a no llevar sus disputas a la Corte, sino a señalar a personas dentro de la propia comunidad que les ayudaran a solucionarlas.

Similarmente, en Europa Occidental, hasta la época del Renacimiento, la Iglesia Católica fue probablemente la organización más grande de manejo de conflictos y mediación.

Asimismo, en culturas como la de China, su existencia y desarrollo, respondió también a su filosofía de vida.

Posteriormente, en la década de 1950, surgió en EEUU, un movimiento denominado la Justicia Comunitaria, en reacción a problemas de falta de efectividad del sistema adversativo y judicial, en manejar un gran número de controversias. Y al pasar los años, en 1997, sus grandes empresas convinieron en recurrir a los medios

alternos de solución de disputas, obligatoriamente, en primer término, para resolver todo tipo de litigio que los involucrara.

En Venezuela, aparece el palabrero wayúu, Juan Sierra, quien es un minero de Manaure que además de cosechar sal, se ganaba la vida como palabrero, es decir, resolviendo conflictos en su comunidad

En la actualidad se olvidan de los múltiples y diversos orígenes de la mediación. Se plantea la mediación como un “invento” moderno con su origen en EEUU. Con ello se está olvidando que ejemplos de mediación, más a menos reglados, los podemos encontrar en multitud de culturas y tradiciones y forma parte desde antiguo de los programas de educación para la paz conflictual no violenta.

También se olvida de que ésta no es la única, ni debería ser la primera, forma de abordar los conflictos. La mediación es una herramienta pero dentro del proceso de resolución de conflictos y para aquellos casos en los que las partes han agotado ya las posibilidades de resolverlos por sí mismos, o en los que la situación de violencia o de incomunicación impiden que puedan hacerlo. En esos casos pueden pedir la intervención de una tercera persona o personas que les ayuden a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando el espacio y clima adecuados para que puedan hacerle frente y resolverlo. Esta persona es a la que llamamos mediadora. La decisión final siempre será de las partes, no del mediador o mediadora.

De allí que, no toda intervención de una a varias personas como tercera parte en un conflicto es una mediación. Últimamente se oye hablar de mediación en toda intervención de un tercero, sea un intermediario comercial, un traductor en un problema intercultural, etc. En la mediación la

persona que realiza la mediación se preocupa fundamentalmente del proceso y de la relación, ya que el contenido del conflicto y del acuerdo es cosa de las partes, quedando para quien media “sólo” el papel de que sea claro, concreto y bien entendido por ambas partes.

Dentro de este orden de ideas, la mediación conocida desde tiempos remotos, solo llega a alcanzar su plenitud a partir de los antecedentes de la globalización; como ha sido la creación de bloques económicos, la regionalización, los mercados y uniones comunes, la integración y la armonización de las leyes. Todos estos aspectos que han surgido en estos nuevos tiempos, en muchos casos, debido a la necesidad de la supervivencia y del lucro; los cuales han generado diversos conflictos.

Al respecto, un conflicto humano es una situación en la que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas.

Es importante señalar que, se han avanzado muchas teorías acerca del origen del conflicto. Últimamente se puede alegar que el hombre es un animal social y, por lo tanto, uno que responde a las tendencias tanto de competición como cooperación que se observan

en animales sociales. Así se aduce que hay motivos últimamente biológicos o psicológicos para la agresividad.

Desde este punto de vista la idea más básica y desde la que habría que partir para poder llegar a resolver un conflicto social de manera adecuada es en la que el conflicto empieza con una emoción desbordada.

Sin embargo, otras visiones aducen que si bien podría haber tales causas inherentes o innatas, no es menos cierto que a menudo tal conflicto o violencia se expresa ya sea en formas socialmente permitidas o aceptadas o tiene como meta objetivos que son socialmente valubles. Como mínimo, el conflicto se expresa en un acto ejercido en relación a otros. Es así, como el conflicto no se puede entender o estudiar sino en un contexto social.

Al respecto, el conflicto social se refiere al amplio espectro que en la interacción e interrelación humana va desde situaciones y cuestiones aparentemente simples y sin problemas de consecuencias dolorosas para las partes, hasta situaciones complejas, peligrosas y violentas. Desde este punto de vista se aduce que La convivencia social es considerada una mina abundante de conflictos, donde la fuente más abundante de molestia son los demás. Para Lewis A. Coser (1956), "un conflicto es social cuando trasciende lo individual y procede de la propia estructura de la sociedad".

Ahora bien, a grandes rasgos existen tres enfoques para abordar los conflictos: Un primer enfoque jurídico-moral o normativo, el cual trata de abordar el conflicto aplicando una serie de normas jurídicas o morales. Es útil cuando existe un consenso básico entre las

partes sobre esas normas y lo que se discute es la aplicabilidad de estas en el caso concreto. Cuando la divergencia predomina sobre el consenso, el enfoque normativo necesita de la fuerza para mantener zanjado el conflicto.

Un segundo enfoque, que es la negociación o regateo coercitivo, donde el conflicto se considera omnipresente, ya que se presupone que se debe a una tendencia a dominar, inherente al individuo en sociedad, o imputable al menos a la escasez material, donde las relaciones sociales son una pugna entre dominantes y dominados, por lo que el conflicto solo puede zanjarse o arreglarse, pero no resolverse.

Y un tercer enfoque de igual importancia, que es la resolución de conflictos, donde se entiende una situación en que las partes establecen unas relaciones, sin temor, que resultan aceptables para todos según sus preferencias individuales. Además estas relaciones deben reflejar un “perfecto conocimiento” que elimine el riesgo de que la violencia estructural convierta a una de las partes en “esclavos felices”. Cuando un conflicto queda resuelto la situación se mantiene ya que las partes están satisfechas.

De manera que, la resolución de problemas se ha definido como un enfoque no jerárquico, no directivo y que no hace juicios, que da lugar a un proceso de participación en el que todas las partes en un litigio determinan juntas en qué consiste éste, con ayuda de técnicas de apoyo, y llegan a su resolución, de modo que todas ellas se encuentren en una situación en la que puedan aprovechar al máximo la totalidad de sus valores. La finalidad de la resolución de conflictos

es llegar a una solución válida de un conflicto sin pasar por la coerción.

Es oportuno mencionar, que ha ido apareciendo un marcado interés por los medios alternativos de solución a conflictos, como resultado de la insatisfacción popular respecto del sistema formal de denegación de justicia; lo cual se produjo por el uso exagerado del litigio y del alarmante congestionamiento y rezago de asuntos ante los tribunales, además por el costo cada vez más elevado para entablar un juicio.

Entonces, el fortalecimiento de los mecanismos alternos al proceso para la solución de conflictos es congruente con lo estatuido en nuestra Carta magna y con ello se desarrolla, implementa y consolida la política de mejorar el principio de eficacia y de libre acceso a la justicia y al mismo tiempo, es la mejor manera que como el Estado puede prestar al servicio público de administración de justicia, frente al perjudicial problema de la proliferación de conflictos, situación que tiene su origen en la crisis económica, social y de valores; siendo su propósito fundamental el hacer realidad los principios y valores que inspiran al Estado social de derecho, entre los cuales se encuentran la paz, tranquilidad, el orden justo y convivencia.

Es así como, no están exentos de esta problemática, los conflictos generados por las relaciones laborales, en las cuales se imponen muchos casos, la fuerza y poder económico de los empresarios patronos, por encima de una debilidad y necesidad monetaria de los trabajadores quienes en la mayoría de los casos son el sustento del hogar.

En el ámbito laboral, las relaciones entre patronos y trabajadores, suelen ser conflictivas desde su nacimiento y adquieren un desarrollo en la medida en que ambos sujetos perfeccionan sus relaciones. Tanto en el contrato individual como la convención colectiva del trabajo, pretenden crear un clima de paz y disuadir los elementos de conflictividad, de modo que la relación laboral permita el desenvolvimiento de ellas en condiciones óptimas, con la finalidad de incrementar la productividad y lograr la estabilidad.

El mediador a diferencia de un juez o de un árbitro, no es una persona que toma decisiones; su función consiste más bien en ayudar a que las partes lleguen a tomar una decisión propia sobre la solución de la controversia, las dos formas principales aceptadas universalmente para que el mediador ayude a las partes a tomar su propia decisión son las siguientes; según Vado, Grajales (2004) citado por González, Escorche (2004).

El modelo de la mediación-facilitación: El mediador se esfuerza por facilitar la comunicación entre las partes y por ayudar a cada una de ellas a comprender la perspectiva, posición e intereses de la otra en relación con la controversia.

El modelo de la mediación-evaluación: El mediador realiza una evaluación no vinculante de la controversia que luego las partes están libres de aceptar o rechazar como solución de la controversia. Las partes deciden cuál de los modelos de mediación desean seguir.

El mediador facilitador o evaluador tienen como cualidad para ejercer su función; la imparcialidad. Al respecto Moore (1995) agrega que:

“La imparcialidad se refiere a la actitud del interventor, y significa una opinión no tendenciosa o la falta de preferencia o favor de algunos de los negociados. En cambio, la neutralidad alude al comportamiento o la relación entre el interventor o los litigantes”.

Lo que imparcialidad y neutralidad significan es que el mediador debe hacer a un lado su opinión personal y dar cauce a que las partes en conflicto realicen sus propias determinaciones respecto de la posible solución. Es decir, sin interferir mediante alguna influencia dirigida o expresa. Esta no es su función y le puede impedir actuar como árbitro en un futuro arbitraje. Sobre todo se expondría a que los participantes perdieran la confianza en el proceso.

En este sentido, Sánchez, F. (2004) citado por González, E. (2004) sostiene que “la misión del mediador es propiciar, estimular, escuchar y dar guía a las partes para que ellas mismas encuentren, logren una solución satisfactoria al problema que entablan el conflicto”.

Ahora bien, la mediación laboral, “Es el sistema intermedio entre la conciliación y el arbitraje en los conflictos colectivos de trabajo cuando fracasa la gestión directa entre los interesados.” (Enciclopedia Opus, 1995; 335)

En Venezuela, son los Tribunales de Sustanciación, Mediación y Ejecución los encargados de tramitar los asuntos que se interpongan por razones derivadas de la relación laboral. Efectivamente, la jurisdicción laboral se ejerce por los Tribunales del Trabajo, de conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, concretamente en los Tribunales del Trabajo de Primera Instancia, se realiza la mediación del problema confrontado.



Es así como, en el actual sistema laboral, la mediación laboral es inducida judicialmente, otorgándole al juez la autoridad de promover la utilización de cualesquiera de los medios alternos de resolución de conflictos, y el espíritu fundamental es tratar de poner fin a la controversia, evitando de esa manera seguir a la fase de juicio, procurando un arreglo amistoso, ya que serían las propias partes quienes de común acuerdo pongan fin a sus divergencias.

La Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002), asume la mediación como un proceso que tiene por finalidad la solución de los conflictos individuales o colectivos del trabajo, mediante el principio procedimental de la oralidad, que envuelve la inmediación, la concentración y la publicidad, en un marco flexible, voluntario, proclive a encontrar colectivamente la solución del problema y que las partes queden satisfechas. (Perdomo, 2006, 51).

De esta manera, la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002), fortalece el proceso por audiencias a través de la oralidad, y en ella encuentra la mediación la vía indicada. Constituye un capítulo especial de la Ley y del proceso laboral venezolano, el momento de la mediación aparece en la escena con las posibilidades mágicas que se dan las partes frente al juez y de éste frente a aquéllas.

Asimismo, se destaca con la Mediación, la oportunidad de que mediante la comunicación, se procure la solución de conflictos sin la necesidad de un enfrentamiento judicial, conduciendo a las partes a la solución de sus propias desavenencias; cuestión que debe seguir siendo enfatizada y perfeccionada hasta lograr que el mayor porcentaje de casos laborales sean resueltos por los distintos medios de autocomposición procesal y así erradicar completamente la crisis que se vive en los tribunales a nivel nacional.

En Venezuela, desde el punto de vista constitucional, se ha tratado de enaltecer al trabajo como parte de la dignidad del ser humano, y es así como ha sido consagrado por el artículo 89 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) cuando establece:

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

...2.- Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Solo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley...

De la misma manera el artículo, 25 de la Constitución en referencia, garantiza la nulidad de actos contrarios a los derechos constitucionales, al señalar:

Todo acto dictado en ejercicio del Poder Público que viole o menoscabe los derechos garantizados por esta Constitución y la Ley es nulo, y los funcionarios públicos y funcionarias públicas que lo ordenen o ejecuten incurrir en responsabilidad penal, civil y administrativa, según los casos, sin que les sirva de excusa órdenes superiores

De allí que, tanto la Constitución y la ley disponen lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores; debido a que el Estado garantiza la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener con su esfuerzo productivo, una contraprestación salarial que le proporcione una existencia digna y decorosa, al mismo tiempo, la ley garantiza la

estabilidad en el trabajo y la obtención de sus prestaciones sociales por años de servicios, todo de conformidad con los artículos 26 y 3 de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999), los cuales establecen:

Toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso os colectivos o difusos, a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente...

El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y el bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines.”

En tal sentido, la legislación nacional adopta disposiciones que amparan al trabajo y a la dignidad del trabajador, y le garantiza una contraprestación acorde con el servicio prestado, cuando la Ley Orgánica del Trabajo (1997) en su artículo 2 establece:

El estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

De tal manera, una vez que termina la relación de trabajo, por cualquier causa, el trabajador se hace acreedor a una serie de derechos, que desde el punto de vista constitucional, legal o contractual le corresponden; procediendo a exigir a su ex patrono el pago de los mismos, esto debido a que en la mayoría de los casos éste se niega al reconocimiento justo de esos derechos.

La legislación nacional garantiza igualmente la irrenunciabilidad de los derechos de los trabajadores, cuando establece en el Artículo 3 lo siguiente:

En ningún caso serán renunciables las normas y disposiciones que favorezcan a los trabajadores.

Parágrafo Único: La irrenunciabilidad no excluye la posibilidad de conciliación o transacción siempre que se haga por escrito y contenga una relación circunstanciada de los hechos que la motivan y de los derechos en ella comprendidos. La transacción celebrada por ante el funcionario competente del trabajo tendrá efecto de cosa juzgada”

Por otra parte, es importante destacar que el objetivo que se persigue con la utilización de los distintos medios de autocomposición procesal, no es otro que la difusión de los instrumentos de arreglo, por estar éstos considerados superiores a cualquier otro modo de solución basado en la heterocomposición. Es por ello que se dice, que cuando las partes han optado por ir a un juicio y aún cuando el tiempo de respuesta (sentencia) sea rápida, de alguna forma se ha producido un fracaso en la búsqueda de la solución de conflictos, ya que nadie más que los propios afectados conocen sus propias interioridades y las posibles soluciones, por lo que al final, el mecanismo de la autocomposición procesal será el más indicado a la hora de buscar salidas idóneas y eficaces en cada uno de los casos.

En este mismo orden de ideas, la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002), otorga a los administradores de justicia, una serie de herramientas que les permite ir mas allá, del conocimiento que les da las leyes y la doctrina, a los efectos de develar la verdad material por encima de la verdad formal, con el objeto de hacer valer la justicia

social aclamado en estos tiempos; es así como en el Artículo 5 de establece:

Los jueces, en el desempeño de sus funciones, tendrán por norte de sus actos la verdad, están obligados a inquirirla por todos los medios a su alcance y a no perder de vista la irrenunciabilidad de derechos y beneficios acordados por las leyes sociales a favor de los trabajadores, así como el carácter tutelar de las mismas; y por tal causa, tienen que intervenir en forma activa en el proceso, dándole el impulso y la dirección adecuados, en conformidad con la naturaleza especial de los derechos protegidos.

Bajo esta premisa, de garantía por parte del Estado, del reconocimiento de los derechos adquiridos durante una relación laboral, el trabajador, accede a la administración de Justicia para solicitar la materialización de sus derechos, poniendo en movimiento al aparato jurisdiccional, sustentado entre otras normas, en el Artículo 1, la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002) que contempla:

La presente ley garantizará la protección de los trabajadores en los términos previstos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes, así como el funcionamiento, para trabajadores y empleadores, de una jurisdicción laboral autónoma, imparcial y especializada...”

Igualmente el Artículo 5, establece:

La legislación procesal, la organización de los tribunales y la jurisdicción especial del trabajo se orientarán por el propósito de ofrecer a los trabajadores y patronos la solución de los conflictos sobre derechos individuales o colectivos que surjan entre ellos, mediante una administración de justicia rápida, sencilla y gratuita”

Sin embargo, aún cuando existen esta serie de normas, que protegen y garantizan los derechos de los trabajadores que con su esfuerzo ponen en movimiento el aparato económico del País, muchos

se ven en la imperiosa necesidad de demandar a sus ex patronos, exigiendo la satisfacción de sus acreencias que son derechos constitucionales consagrados en la legislación venezolana; y al recurrir al órgano jurisdiccional, se le pone a disposición a un mediador, que gracias a la Ley antes señalada, ha sido creado como figura que interviene en el procedimiento en la fase de sustanciación y mediación establecida en la Primera Instancia; por lo que ha sido considerada como una herramienta que posee el trabajador para resolver el conflicto antes de llegar a un juicio formal.

Generándose de esta manera la mediación como un proceso mediante el cual las partes en conflicto, asistidas por un tercero neutral, buscan identificar opciones reales y alternativas viables para dirimir su controversia y llegar a un acuerdo que ofrezca soluciones de mutua satisfacción.

Asimismo, a través de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), consagra en su artículo 258º, que:

La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.

Se acentúa que, de los resultados más inmediatos que se puede palpar con la entrada en vigencia de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, es la humanización de los procesos laborales, y que los trabajadores tengan acceso a la justicia en forma breve y eficaz, evitando la burocratización de la justicia laboral, el colapso en los nuevos tribunales del trabajo, evitando el retardo procesal al promover entre las partes la utilización de los medios alternativos de resolución de conflictos.

Destaca así, la mediación como alternativa ante el incesante incremento de los costos, y cada vez más incierto resultado del más desarrollado entre los medios alternos, como es el arbitraje. Ahora bien, la mediación es un procedimiento no adversarial, pacífico y cooperativo de resolución de conflictos. Su propósito es lograr un acuerdo rápido y sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que llevaría un proceso judicial. Es una instancia voluntaria a la que se puede acudir solo o con sus abogados. El objetivo es impulsar un acercamiento entre las personas envueltas en un conflicto, ayudarlas a clarificar e identificar los intereses, y a que desemboquen en un acuerdo satisfactorio, preferiblemente para ambas partes, sin necesidad de recurrir a un juicio largo y oneroso que lo llevará a los mismos resultados pero en mayor tiempo.

En ese sentido, Hoet-Linares (2006) afirma que la mediación contribuye “al progreso de la paz, al establecimiento de relaciones entre las partes. Es una solución ganador – ganador, lo contrario del litigio que solo consigue perdedor – ganador” (p. 21). Lo importante no es la existencia de un ganador sino preservar el buen entendimiento entre las partes. Se debe tender a fortalecer las relaciones o al menos al restablecimiento de las mismas y nunca a su eliminación.

Lo más importante en este tema de la mediación es el saldo que arroja una buena tarea; tal como sostiene Espinal (2005) la “mediación no produce ganadores ni perdedores ya que todas las partes deben ser favorecidas con el acuerdo que se logre” (p. 112). Asimismo, Valbuena (2005, citado por el Tribunal Supremo de Justicia, en su página Web) afirma, que su criterio coincide con otros magistrados quienes sostienen que “desde la entrada en vigencia de la Ley

Orgánica Procesal del Trabajo (LOPT), que prevé la obligatoriedad del uso de los medios alternativos de resolución de conflictos, se aceleró los procesos en materia laboral” (p. 1).

De igual forma, comentó el mismo magistrado que,

Los medios alternos de resolución han permitido reducir notablemente la duración de los juicios. Antes de la entrada en vigencia de esta normativa los juicios laborales duraban en promedio de 4 a 6 años, con la mediación (cuando esta resulta efectiva) tenemos la posibilidad de resolver el conflicto laboral hasta un máximo de cuatro meses (p. 1).

Esta cita, demuestra de manera apasionada cómo puede ser un factor positivo la influencia de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos, en las reclamaciones de los trabajadores, en general. Se debe analizar si la mediación es un factor determinante para solventar la querrela legal, antes de que ésta llegue al proceso legal. De igual manera, se pretende establecer si son vulnerables los derechos de los trabajadores, en esos procesos; entrelazando con qué grado de conformidad existe en los trabajadores con ese acuerdo al que se llega con su ex patrono.

Todo esto se presenta debido a que en los tribunales del circuito judicial de Puerto Cabello, percibe la investigadora, un ambiente de descontento parcial por parte de los trabajadores que en muchos casos no ven como una herramienta de ahorro de tiempo y de beneficios sustanciales asistir ante un juez de mediación, el cual tiene la función exclusiva de presentar los hechos y las consecuencias pero no decide, solo trata de mediar entre las partes.



## **Formulación del Problema**

Luego de haber presentado todos los planteamientos anteriores, la investigadora se plantea verificar si con la mediación se vulneran los derechos de los trabajadores. Igualmente, y si existe alguna influencia de tipo económico, o por parte del juez o los representantes judiciales de las partes, para que los trabajadores suscriban el acuerdo con su ex patrono. Por lo cual, se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la vinculación que tiene la mediación, como medio alternativo de solución de conflictos, en las reclamaciones de los trabajadores, iniciadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, estado Carabobo?, ¿La mediación es un medio alternativo de solución de conflictos?, ¿Se vulneran los derechos de los trabajadores, en el proceso de las mediaciones?, ¿Se puede conocer el grado de conformidad de los trabajadores con el acuerdo suscrito con su ex patrono, con la anuencia del Juez?, ¿La intervención de los jueces contribuye significativamente a que las partes concilien?

## **Objetivos de la Investigación**

### **General**

Determinar el alcance de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales y en especial en las mediaciones de los trabajadores, iniciadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo.

### **Específicos**

- Determinar si la mediación es un medio alternativo de solución de conflictos laborales.

- Establecer la vulnerabilidad de los derechos de los trabajadores, en las mediaciones.
- Indagar el grado de conformidad de los trabajadores con el acuerdo suscrito con su ex patrono con la anuencia del Juez.
- Identificar si la intervención de los jueces contribuye significativamente a que las partes concilien.

### **Justificación**

La justicia ha sido muy cuestionada por la sociedad, se establecen o se crean criterios en donde el ciudadano piensa que para acceder a la justicia hay que tener medios económicos, políticos o de otra índole. Esto no escapa de la justicia en Venezuela, ya que existen expedientes que duran largos períodos sin lograr una sentencia, generando altos costos en estos procedimientos, aunado al desgaste físico de las partes que esperan el fin del litigio. Es por ello que se creó la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002), y a través de ella la figura de la mediación por parte del juez.

Dentro de ese orden de ideas, el Juez constituye un importante instrumento de protección, defensa y promoción de los derechos fundamentales en la mayoría de los Estados democráticos, incluso en Venezuela; está llamado a convertirse en un valioso instrumento de realización y afirmación de los derechos fundamentales de los ciudadanos, garantizados por la Carta Magna venezolana.

De allí que, el juez se convierte en referencia de lo justo, en la medida en que administra justicia, garantiza los derechos de los ciudadanos desde la óptica de la ley, que desde luego debe responder

al respeto de los derechos humanos del justiciable. Siendo esencial en el proceso de mediación, porque le presenta a las partes las mejores alternativas para la solución de la problemática planteada antes de recurrir a un proceso de litigio.

Por otra parte, el presente trabajo investigativo permitirá ahondar sobre si influye la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales y en especial en las mediaciones de los trabajadores, realizadas en el circuito judicial laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo. En ese sentido, se profundizará en la influencia que pudiese existir entre los factores económicos del trabajador, así como la intervención del juez mediador o de los representantes judiciales de las partes, para que el demandante suscriba un acuerdo que ponga fin al procedimiento judicial de reclamación de derechos laborales; además en determinar si los jueces contribuyen a la verdadera conciliación entre las partes.

La importancia de la mediación, se encuentra en que contribuye a la disminución de la morosidad judicial, y ha hecho efectivo los principios constitucionales como la celeridad, la brevedad y la oralidad, entre otros. El aporte de éste método es que tanto el empresario como el trabajador salen ganando, porque se reduce el tiempo para la solución del conflicto. Se pagan aquellas cantidades o aquellos conceptos reclamados en un justo equilibrio, que permite al trabajador cobrar sus acreencias de inmediato y al patrono descargarse de intereses, indexación, y de todos aquellos elementos que lesionan la economía del empresario.

Antes de que entrara en vigencia la LOPT (2002), sostiene Perdomo (2005), se manejaban cifras absolutamente penosas, porque

los juicios se caracterizaban por la solemnidad, el formalismo, la escritura y un sistema procesal medieval que impidió la solución del problema por la vía judicial.

En concordancia con esto, la justicia se aleja de su fin primordial, dejando de ser igualitaria, incluso para aquellos que si tienen acceso a ella; particularmente en cuanto a lo largo de los procesos y lo dilatorio que lo convierten los abogados de los patronos; para perjudicar al trabajador, que generalmente es el eslabón más débil de la cadena.

Es interesante, abordar la mediación laboral y sus resultados en Venezuela en los últimos años, con la finalidad de examinar la aplicación e interpretación de la misma, la pertinencia científica de dicho instrumento en un medio conflictivo. Igualmente, deducir de ellas la posibilidad de instaurarlas en toda la jurisdicción Venezolana.

Éste es quizá el punto que puede explicar por qué las estadísticas laborales del proceso venezolano se mantienen con los índices impensables, de un proceso que al inicio estuvo copiado del Código de Procedimiento Civil, y que desde 1940 hasta 2003, manejó abiertamente, y quizá hasta con mucha elegancia, el principio de la escritura, del formalismo, del ritualismo, del culto a la forma y no al fondo, como lo propicia la Constitución actual.

En resumidas cuentas, la actual investigación tiene especial importancia, debido a que contribuirá a lograr una mejor comprensión del proceso de mediación, en donde se obtiene un equilibrio de ganar – ganar para las partes involucradas.

Desde el punto de vista académico y teórico, este trabajo brindará un aporte trascendente para los estudiosos de las ciencias jurídicas y laborales, que deseen aumentar sus conocimientos en cuanto a la mediación laboral, entre otros aspectos que se ampliarán a lo largo de la investigación, adaptándolo siempre a la legislación venezolana.

En ese orden de ideas, representa un valor agregado a la línea investigativa en materia laboral; debido a la importancia de la mediación para la agilización de los procesos incoados por las partes. Incluso para el Tribunal Supremo de Justicia (2007), la mediación ha tenido una importancia inmensa en la nueva forma de llevar los juicios laborales en el país, a través del uso de este método como uno de los medios alternos de resolución de conflictos que trae la Ley Orgánica Procesal Laboral (2002), que ha permitido reducir notablemente la duración de los juicios.

Es así como en Venezuela, desde la implementación de la mediación laboral en su ordenamiento jurídico, los resultados han sido sorprendentes y su éxito ha ascendido de manera tal, que se han hecho planes de extenderla a otros planos como el civil, familiar, agrario y menores, siendo un aspecto relevante la cercanía que se efectúa entre el juez y las partes, para que de esa manera tenga la posibilidad de conocer más a fondo las motivaciones del conflicto y sus posibles efectos.

De allí que el nuevo proceso establecido en la Ley Orgánica Procesal Laboral (2002), se orienta hacia una actuación más humana de los jueces en razón de la justicia social y protección del débil jurídico, resolviendo la pretensión laboral en forma justa y equilibrada. Constituye uno de los resultados de este nuevo proceso oral, el que el juez pueda constatar

la veracidad de los hechos alegados, manteniendo el contacto personal para que de esa manera se extraigan las conclusiones pertinentes, obligándolo además a que intervenga en forma activa e impulse el proceso hasta llegar a su conclusión. Ello se traduce en que el propósito principal de la inmediatez (contacto permanente con las partes), es la necesidad de que el juez que vaya a sentenciar presencie el debate y la evacuación de las pruebas que se presenten, para que resuelva la contienda.

## **CAPITULO II**

### **UBICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO EN EL CONTEXTO**

#### **Antecedentes de la investigación**

Para profundizar en el tema objeto de estudio, por su importancia y relación con la presente investigación, es necesario precisar que un conflicto humano es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas.

De manera que, muchas son las teorías que han desarrollado el origen del conflicto. Últimamente se puede alegar que el hombre es un animal social, y, por lo tanto, uno que responde a las tendencias tanto de competición como cooperación que se observan en animales sociales. Así se aduce que hay motivos últimamente biológicos o psicológicos para la agresividad

Es así como, desde este punto de vista la idea más básica y desde la que habría que partir para poder llegar a resolver un conflicto social de manera adecuada es en la que el conflicto empieza con una emoción desbordada.

Otras visiones aducen que si bien podría haber tales causas inherentes o innatas, no es menos cierto que a menudo tal conflicto o violencia se expresa ya sea en formas socialmente permitidas o aceptadas o tiene como meta objetivos que son socialmente valiables. Como mínimo, el conflicto se expresa en un acto ejercido en relación a otros. Así, el conflicto no se puede entender o estudiar sino en un contexto social.

De allí que, Cose (1956), en su estudio moderno del conflicto titulado: *The Functions of Social Conflict*, expresa que el conflicto social se refiere al amplio espectro que en la interacción e interrelación humana va desde situaciones y cuestiones aparentemente simples y sin problemas de consecuencias dolorosas para las partes, hasta situaciones complejas, peligrosas y violentas. Desde este punto de vista se aduce que *“La convivencia social es considerada una mina abundante de conflictos, donde la fuente más abundante de molestia son los demás. Un conflicto es social cuando trasciende lo individual y procede de la propia estructura de la sociedad.”*

De manera que, el Mediador es quien participa en un asunto, negocio o conflicto ya sea por encargo de ambas partes o de sólo una de ellas, para prestarle algún servicio sin convertirse a su vez, en otra parte.

En el Derecho Internacional, el mediador es un tercer estado, ajeno al conflicto al que los estados enfrentados en una controversia se ponen de acuerdo para someterle sus diferencias con el fin de buscar un arreglo amistoso. El estado mediador es escogido de común acuerdo entre las partes. La función del mediador suele ser confidencial y consiste por lo general, en asistir a las partes para que éstas lleguen a una solución amistosa. (Enciclopedia Opus, 1995, 335).



Suplementariamente, es preciso acotar que el Mediador además de estar ajeno al conflicto, debe aprender a desempeñar su papel, ya que es necesario que sea un oyente activo, creador de ideas, capaz de recibir ira y rencores, pero con la certidumbre de ganarse el respeto y la confianza de las partes. Su función primordial es, dirigir el proceso de tal manera que las partes puedan alcanzar por ellas mismas un acuerdo satisfactorio.

La mediación es un método alternativo de resolución de conflictos, no adversarial, en el cual un tercero, ajeno al problema procura el acercamiento entre las partes facilitando su comunicación, para que en forma cooperativa arriben a un acuerdo que les satisfaga. El tercero no hace propuesta de arreglo.

Ahora bien, para el desarrollo de la presente investigación se requirió el soporte y la consulta de diferentes estudios realizados con anterioridad al presente análisis. Asimismo la revisión de una variada bibliografía sobre los medios alternos de resolución de conflictos, pese a que contaron con muy pocos autores de trabajos de grado que hayan emprendido una investigación análoga al presente estudio, ya que es un tema innovador.

Por lo cual, se presentan los siguientes antecedentes investigativos.

Según Moore (1995) “La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y mental que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”.

En efecto el mediador no representa ni asesora a ninguna de las partes, papel que seguirá cumpliendo el abogado de cada una de ellas. Si

como resultado de la mediación logran un acuerdo, ése será el mapa de sus relaciones futuras.

Analógicamente, Gordillo (2005) en su trabajo titulado: “La mediación penal: caminando hacia un nuevo concepto de justicia”, de la Universidad de La Rioja, España. En su investigación doctoral, Gordillo (Op. Cit.), estudió los mecanismos alternativos de regulación de conflictos, especialmente, la mediación en el ámbito penal como principal instrumento del nuevo modelo de justicia denominado Justicia Restaurativa. La metodología científica seguida se fundamentó en las Ciencias Jurídicas, específicamente, el Derecho penal, y la moderna victimología de la acción, principal impulsora de este nuevo movimiento de Justicia. La tesis concluye con una serie de propuestas de *lege ferenda* a los efectos de modificar la legislación procesal y sustantiva penal con la finalidad de incorporar la figura de la reparación penal vía proceso de mediación en el ámbito legislativo.

Siendo esto relevante, en cuanto a que la investigadora tiene la preocupación de valorar la viabilidad de incorporar la figura de la mediación en todos los procesos legales llevados en Venezuela, y no dejarlo exclusivamente en el ámbito de la jurisdicción laboral ordinaria. Además, Gordillo (Op. Cit.) estudió conceptos y elementos configuradores del nuevo modelo y de su principal instrumento, la mediación analizando la práctica comparada y la normativa internacional al respecto, lo que le permitió a la actual investigación, revisar el material para explorar todos esos aspectos que complementa a la actual.

Dentro de ese orden de ideas, Hidalgo (2004), en su trabajo de grado intitulado: “La mediación como recurso alternativo

contemporáneo de resolución de conflictos jurídicos: una nueva cultura al alcance de los justiciables”. Realizado ante la Universidad Central de Venezuela. El cual tuvo como propósito estudiar uno de los medios alternativos de resolución de controversias denominado Mediación. La metodología de la investigación fue denominada como *estudio diagnóstico*, centrada en dos fases. Una primera y la mas extensa de ellas orientada al estudio doctrinal de la Mediación, y la segunda, que reseñó la información disponible sobre los supuestos procedimientos de mediación que se tramitan de manera formal en Venezuela. Concluyendo que la mediación, contribuye al descongestionamiento de las tradicionales vías jurisdiccionales y aportar valiosas contribuciones en el desarrollo social. Asimismo, la mediación en Venezuela, no posee un marco legal regulatorio propio. Sin embargo, tiene una identidad propia, una forma autónoma para tratar los conflictos, lo cual exige una operación mental y una preparación personal y profesional especial para quien pretende ser mediador.

Este trabajo tiene importancia y trascendencia para la presente investigación debido a que permite extraer los conocimientos básicos de la mediación. De igual forma, afirma que la mediación podría, mediante el empleo de sus técnicas y la enseñanza de ellas a sus participantes, producir cambios y resultados positivos a quienes la utilicen, y por consecuencia al sistema judicial y a la sociedad misma.

En ese orden de ideas, se contó con la ponencia de los especialistas en material laboral Padilla y De León (2004), quienes la titularon “Métodos alternativos para la resolución de conflictos”, Realizada en la Universidad Central de Venezuela. Pretendiendo evaluar la adecuación del contexto institucional para la solución de

conflictos en la sociedad venezolana. Para ello, examinaron a grandes rasgos el modelo existente de regulación de la conflictividad social, empleando la legislación laboral como caso particular de análisis. Concluyendo en su disertación que, a pesar de que los conflictos de trabajo revisten una naturaleza especial, dada el enfoque ideológico de las relaciones en este campo, es posible extender las conclusiones que aquí se presentaran a otros sectores y actividades sociales. Y que el único tribunal en el que todavía creen los ciudadanos, es en el laboral debido a que poseen canales alternativos, de composición, como consecuencia de que promueve y agiliza los procesos en beneficio, en la mayoría de los casos, del trabajador.

Cabe resaltar que la anterior investigación puede servir de preámbulo a la actual, debido a que explora la eficiencia que ha tenido la mediación en los tribunales laborales, afirmando que son los únicos que todavía poseen la confianza de los ciudadanos, gracias al proceso de mediación y celeridad que han evidenciado cotidianamente.

En efecto el mediador no representa ni asesora a ninguna de las partes, papel que seguirá cumpliendo el abogado de cada una de ellas. Si como resultado de la mediación logran un acuerdo, éste será el mapa de sus relaciones futuras.

Es un método alternativo no adversarial porque su cometido principal es que no haya vencedores ni vencidos, de que se acabe con el litigio pero sin litigar, es decir no se trata de que una parte triunfe y la otra sea derrotada, sino lograr que los respectivos intereses salgan a la luz permitiendo luego, a partir de su interrelación, la posibilidad de una solución satisfactoria. También se entiende por no adversarial, la ausencia de confrontación litigiosa, circunstancias por lo que se denomina medios

alternativos de resolución de conflictos, en el sentido de alternativa a un proceso judicial o arbitral.

De tal manera que la diferencia básica entre los procedimientos adversariales y los no adversariales consiste en que, en los primeros, la decisión es dictada por un tercero (juez o árbitro), a modo de decisión independiente de la voluntad de las partes, en tanto que en los segundos, son las mismas partes las que adoptan voluntariamente una resolución respecto del conflicto en el que están involucrados.

Se justifica la intervención de un tercero ajeno al problema porque no se confunde con ninguna de las partes; es neutral, y actúa confidencialmente en el desempeño de su misión. Legalmente significa que ninguna de los participantes en las reuniones de mediación pueda ser citado para que declare procesal o extraprocesalmente sobre las actuaciones y opiniones emitidas, que las actas de las reuniones, los acuerdos estipulados que se redacten como consecuencia de la mediación se limiten a recoger los términos del convenio o la ausencia de los mismos.

La resolución de los conflictos mediante la mediación, la conciliación y el arbitraje no es un descubrimiento novedoso, se trata más bien de recuperar y adaptar técnicas muy antiguas de uso ancestral en todas las civilizaciones. Sin embargo, se han encontrado limitados estudios que sirvan de guía para el desarrollo de la presente investigación, pero los mismos servirán para llevar a cabo el estudio y análisis.

Siguiendo a Folberg y Taylor (1997) citado por Vargas y Galli (2000) la mediación en cuanto mecanismo de gestión de conflictos con la participación de un tercero neutral, tiene algunas raíces en la cultura oriental, especialmente en países como China y Japón. En la actualidad, el sistema

legal chino considera de vital importancia la autodeterminación y la mediación. Confucio hablaba de la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas que no debía interrumpirse, y es en función de este principio como funciona actualmente los Comités Populares de Conciliación.

En los países orientales, la mediación ha sido utilizada desde antigua data; son países donde la religión y la filosofía asignan mucha importancia al consenso social, a la persuasión moral y a la obtención de un equilibrio o armonía en las relaciones humanas.

En Japón el líder de la aldea mediaba entre quienes tenían problemas interpersonales como forma de asegurar la unidad de los miembros y la supervivencia de sus tradiciones. La fuerza de la tradición se estaría viendo reflejada a través de la relativa ausencia de abogados en Japón, donde se aprobó luego de la primera Gran Guerra, un sistema de conciliación para desavenencias personales en tribunales ordinarios.

## **BASES TEÓRICAS**

El presente trabajo de investigación se basa teóricamente en el enfoque moderno y actual en cuanto a Mediación, Administración de Justicia, que involucra la satisfacción de las partes con la aplicación de la tesis ganar-ganar. Entre sus teorizantes, se contó con Perdomo (2005), Hoet-Linares (2006), Sentencias del Tribunal Supremo de Justicia, Marzorati (2003) y Cascón (2001).

Cabe destacar que para Cascón (2001) en su investigación titulada Educar en y para el Conflicto, define al conflicto como "aquella situación de disputa o divergencia en que hay una contraposición de intereses o necesidades antagónicas entre dos o más partes"

Para el mismo autor, existen cinco grandes **actitudes ante el conflicto**:

1.- Actitud de Competición (gano/pierdes): nos encontramos una situación en la que conseguir lo que yo quiero, hacer valer mis objetivos, mis metas, es lo más importante, no importa que para ello tenga que pasar por encima de quien sea. La relación no importa.

Podría entenderse dicha actitud, como el modelo de la competición llevada hasta las últimas consecuencias lo importante es que yo gane y para ello lo más fácil es que los demás pierdan. Ese perder, en ocasiones, se traduce no ya en que la otra persona no consiga sus objetivos sino en que sea eliminada o destruida.

2.- Actitud de la Acomodación (pierdo/ganas): con tal de no confrontar a la otra parte yo no hago valer o ni planteo mis objetivos.

De manera que, se confunde el respeto, la buena educación, con no hacer valer los derechos porque eso puede provocar tensión o malestar.

3.- Actitud de la evasión (pierdo/pierdes): ni los objetivos ni la relación salen bien parados, no se consiguen ninguno de los dos.

No se enfrentan los conflictos, por miedo o por pensar que se resolverán por sí solos.

4.- Actitud de la cooperación (gano/ganas): en este modelo conseguir los propios objetivos es muy importante, pero la relación también.

De modo que, tiene mucho que ver con algo muy intrínseco a la filosofía “no violenta”: el fin y los medios tienen que ser coherentes. Es un modelo en el que sólo sirven soluciones gana-ganas, se trata de que todos y todas ganen. No se puede renunciar a aquello que nos es fundamental. Sin ceder se puede llegar a negociar, de hecho hay que aprender a NO ceder en lo fundamental.

5.- Actitud de la negociación: Llegar a la cooperación plena es muy difícil, por ello se plantea otro modelo en el que se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental, ya que no pueden llegar al 100%.

Al respecto, se puede destacar que existen personas que cuando hablan de negociación, en realidad están pensando en una mera táctica del modelo de la competición. Si una de las dos partes no se va con la sensación de que ha ganado lo fundamental, no estamos en este modelo, sino en el de la competición o en la acomodación.

En otro orden de ideas, la mediación ayuda a superar los binarismos que están en el origen mismo de los conflictos, ayuda a vencer los maniqueísmos que hacen que uno se proclame en profesión de la verdad y pretenda negar al otro. La xenofobia, el racismo, el fanatismo, están alimentados por dualismos. Esta relación dual dictamina que haya un ganador y un perdedor, y es fuente de una cultura de la competitividad y el enfrentamiento. Tal como sostiene Perdomo (2005), la “mediación quiere favorecer que las dos partes sientan que pueden ser ganadoras, como mínimo en una relación inicialmente deteriorada, y se favorece, así, una cultura de la cooperación” (p. 197).

Asimismo, las ventajas de la mediación son las siguientes:



- **Es voluntario:** Se funda en la libertad que tienen las partes de solicitar y de mantenerse o no en el proceso.
- **Es flexible:** Permite a las partes y al mediador establecer las reglas del proceso, salvo ciertos preceptos básicos.
- **No tiene costo económico:** Permite un acceso gratuito tanto a las empresas como a los trabajadores.
- **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.
- Se desarrolla en un **ambiente de respeto.**
- **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.

Ahora bien, empleadores y grupos de trabajadores pueden utilizar la Mediación, estos últimos organizados a través de un sindicato o como grupo, a quienes les afecte un conflicto colectivo laboral de cualquier índole.

A la vez, la Conciliación es un método de solución de conflictos producidos al momento del término de las relaciones individuales de trabajo. Dicho procedimiento se inicia cuando el interesado solicita la intervención del tribunal, éste procura la solución de la disputa por la vía de un acuerdo entre el empleador y trabajador, velando que éste

sea justo y oportuno, en el marco de cumplimiento de la legislación laboral.

Ahora bien, los beneficios de proceder a una conciliación entre las partes, son las siguientes:

1. **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.
2. **Transparencia en el proceso:** Trabajador y empleador son plenamente informados de sus derechos y obligaciones que derivan al término de la relación laboral y de las implicancias de la gestión de la Dirección del Trabajo. Las partes así toman sus decisiones debidamente informadas.
3. **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.
4. **Favorece la paz laboral:** Las acciones de la Dirección 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.

Finalmente, para poder acceder a la conciliación, el trabajador tiene dos vías posible; inicialmente 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 de no proceder al pago el patrono, podrá ejercer las acciones previstas en la ley.

### **Tendencias Actuales de la Mediación Laboral en Venezuela**

La mediación está llamada a ocupar en el país un lugar predominante, y en este sentido se ha venido reforzando su aplicación, pues dicha disciplina está llamada a prevalecer, pues a partir de la entrada en vigencia de la Carta Magna la misma está contemplada en varios de sus artículos.

De igual forma, la mediación es un método alternativo que tiene como finalidad auxiliar la justicia estatal en todos aquellos supuestos en que dos partes iguales pueden disponer de tal forma sus bienes y derechos para lograr poner fin a la lucha que los enfrenta.

De la misma manera, la mediación es un método alternativo no adversarial porque su cometido principal es que no haya vencedores ni vencidos, que se acabe el litigio pero sin litigar, es decir, no se trata de que una parte triunfe y la otra sea derrotada, sino que lo importante es lograr que los respectivos intereses salgan a la luz permitiendo luego, a partir de su interrelación, la posibilidad de una solución satisfactoria.

Una de las razones por las que se publicó la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002), es el colapso de los tribunales laborales

para lograr la humanización del proceso y que los trabajadores tengan acceso a la justicia en forma breve y eficaz.

De allí que, el colapso de la justicia laboral del país tiene varias causas entre las cuales se encuentran; el aumento de las causas judiciales en casi todos los Estados, la crisis económica, la complejidad cada vez mayor del proceso de cambio social que se experimenta en Venezuela. Situación que hacinó a los viejos tribunales del trabajo donde la justicia laboral entró en mora en forma desproporcionada en perjuicio de la subsistencia de los trabajadores.

Ahora bien, como paliativo para agilizar la justicia laboral se pensó en atribuirle competencia a los tribunales civiles con multiplicidad de competencia o se crearon nuevos tribunales para enfrentar el crecimiento del número de procesos, lo que demostró que esa solución no fue suficiente para enfrentar la causa del aumento de la litigiosidad laboral, porque estos cambios requerían de un mayor presupuesto que nunca se asignaba lo que impedía aumentar el número de funcionarios judiciales al mismo ritmo que aumentaba la litigiosidad, lo que produjo que los jueces y el personal del tribunal tenían cada vez menos tiempo para dedicarse a sustanciar los expedientes en los lapsos establecidos en la ley. Ante esta tenebrosa realidad era necesario complementar la solución del conflicto laboral con otros mecanismos para el tratamiento de los litigios.

Es difícil lograr por medio de una reforma judicial que los trabajadores tengan un verdadero acceso a la justicia y una razonable tutela judicial efectiva. Para lograr ese fin el sistema de justicia público debe apoyarse en la existencia de los medios alternativos de solución de conflictos para poder cumplir eficazmente su función en los

conflictos laborales que necesiten de su intervención. Los medios alternativos de solución de conflictos y la justicia estatal, en lugar de concebirse como adversarios, deben coexistir como firmes aliados, pues existen entre ellos una relación de dependencia recíproca. La mediación es un medio legal de solución de conflictos, a través del cual las partes resuelven sus disputas en forma pacífica con la intervención de un tercero capacitado profesionalmente que facilita la comunicación entre ellas para que logren solucionarlo mediante un convenio escrito.

En ese mismo orden de ideas, los magistrados venezolanos, según el Tribunal Supremo de Justicia (2007) aseguraron que desde la entrada en vigencia de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002) se aligeraron los procesos en materia laboral. Entre éstos, los doctores Perdomo y Valbuena, manifestaron que “la mediación contribuyó con la disminución de la morosidad judicial, e hizo efectivo principios constitucionales como la celeridad, la brevedad y la oralidad, entre otros” (p. 12).

De igual forma, resalta el aporte de este método en la resolución de conflictos y la importancia tanto para el empresario como el trabajador

Ambos salen ganando, porque se reduce el tiempo para la solución del conflicto. Se pagan aquellas cantidades o aquellos conceptos reclamados en un justo equilibrio, que permite al trabajador cobrar sus acreencias de inmediato y al patrono descargarse de los elementos que lesionan la economía del mismo (p. 12).

En concordancia con esto, afirman estos magistrados que antes de que entrara en vigencia la LOPT (2002) se manejaba cifras

absolutamente penosas, porque los juicios se caracterizaban por aspectos que dilataban los procesos y entorpecían los intereses de los trabajadores.

Asimismo, la base de la filosofía ganar-ganar, implica la necesidad de estimular los mecanismos de resolución de conflictos que permitan a los ciudadanos resolver sus diferencias sin necesidad de llegar a un juicio en los tribunales, lo cual es un avance que contribuye a desarrollar la cultura jurídica, sobre todo si se toma en cuenta que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela plasma los principios que consagran estos mecanismos.

Por lo cual, la idea es humanizar la justicia, a través de la mediación, siempre en la consideración de lo privilegiado en el texto constitucional de la República Bolivariana de Venezuela, que consagra directa y plenamente en su articulado, el mandato según el cual la legislación debe estimular entre otros, este medio alternativo de resolución de conflictos. Esto para garantizar un sistema de administración de justicia sencillo, transparente, eficaz, y que permita a través de procesos orales inmediatos y expeditos, la tutela judicial efectiva.

Entre los factores que han hecho posible este cambio radical en la jurisdicción laboral están, entre otros, que la misma Ley Orgánica Procesal del Trabajo establece que el juez es el rector del proceso. Igualmente, a lo largo del proceso judicial existe la posibilidad de promover la utilización de medios alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación, mediación y arbitraje.

De esta manera, la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002) no sólo garantiza la protección de los trabajadores en términos previstos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y las leyes, así como el funcionamiento, para trabajadores y empleadores, de una jurisdicción laboral autónoma, imparcial y especializada, sino que también ha servido de paradigma para abordar a paso firme el proceso de transformación y modernización del Poder Judicial en Venezuela.

### **La Cultura del Litigio**

El sistema jurídico, especialmente en su faz judicial, tiene un objetivo abstracto como es el de “descubrir la verdad”; con lo que no siempre se soluciona el problema, menos aún en forma rápida y económica, como le es necesario al hombre común, al ciudadano, al hombre de negocios, quienes desean dejar el conflicto atrás, terminar con el mismo para poder así continuar con su vida normal, con mayor razón si el litigio es con alguien a quien deben continuar viendo o con quien debe o le convendría seguir manteniendo relación.

Los tribunales necesariamente, señala Marzorati (2003) utilizan un método “adversarial de adjudicación, de modo tal que una vez que el pleito se ha desarrollado entre las partes, las que han ofrecido o producido prueba, un tercero neutral (en la nación, el Juez) resuelve la controversia” (p. 98). Asimismo, el Juez dicta sus puntos de vista, decisión después que se han ventilado los hechos, en tal procedimiento contencioso, lo que demanda tiempo, dinero, angustias y nuevas fricciones entre los contendientes. Además esto puede llevar aparejada la no deseada publicidad del juicio o de los hechos que en el se ventilan.

Aparece entonces, la grave y real necesidad de encontrar otros métodos (especialmente si son adversariales) de solución de controversias, con ventajas para el sistema judicial sobrecargado y para los ciudadanos comunes que no tienen acceso al mismo, o que por distintos motivos, no pueden sobrellevar la pesada carga que impone un juicio.

Lamentablemente, el sistema anterior de resolución de conflictos era ineficaz ya que ingresaban al tribunal mas causas de las que egresaban; la duración de los procesos excede el tiempo razonable, a los que debe sumarse otro tanto para lograr la ejecución de las sentencias; y el costo de litigar es alto no solo en términos económicos sino de energías, ansiedades, esperas e incertidumbre.

Un somero análisis del sistema de resolución de conflictos que en la actualidad la sociedad tiene disponible, muestra que:

- Una cantidad considerable de ellos (quizás la mayoría) deben ser decididos en derecho por los tribunales.
- Algunos son resueltos por las partes entre sí o con ayuda de un tercero lográndose satisfacer sus necesidades e intereses.
- Otros se resuelven por el triunfo del más poderoso en la disputa.

Finalmente, y no menos impresionable, gran cantidad de conflictos queda sin resolver, porque el acceso a la justicia es complicado y costoso y las partes no tienen otros procedimientos disponibles. La óptima directriz desde la cultura del litigio, sería lograr el máximo posible de litigiosidad, de modo tal que la correlación entre agravio a un sujeto de derecho en intervención jurisdiccional fuera uno



a uno. Dicho de otra manera, en este sencillo esquema, un sistema sería eficiente para cuando cada agravio proporcionara una intervención jurisdiccional, o sea, cuando para cada conflicto hubiese un litigio ante la judicatura. Este esquema, si embargo, resulta erróneo.

Dentro de ese orden de ideas, un sistema de resolución de conflictos es eficiente cuando cuenta con numerosas instituciones y procedimientos que permiten prevenir las controversias y resolverlas, en su mayor parte con el menor costo posible, partiendo de las necesidades e intereses de las partes, sobre la base del principio de subsidiariedad, que asegura Hoet-Linares (2006), se expresa así: “las cuestiones deberán ser tratadas al mas bajo nivel en la mayor medida posible, en forma descentralizada; al mas alto nivel se trataran los conflictos en que ello sea absolutamente necesario” (p. 121).

Obvio es, que el más alto nivel esta dado por el sistema judicial. Los tribunales no deben ser el lugar donde la resolución de disputas comienza. Ellos deben recibir el conflicto después de haberse intentado otros métodos de resolución, salvo que, por la índole del tema, por las partes involucradas o por otras razones el tratamiento subsidiario no sea aconsejable. Es necesario, en consecuencia, pasar del sistema ineficaz o frustrante a un sistema efectivo.

En este sentido, la ausencia de mecanismos diversos y adecuados para resolver los conflictos hace que se recurra a los tribunales de justicia en forma irracional. Hay una cultura de litigio enraizada en la sociedad actual, que debe ser revertida si deseamos una justicia mejor; y lo que permite calificar a una cultura como litigiosa no es, propiamente, el numero de conflictos que presenta,

sino la tendencia a resolver esos conflictos bajo la forma adversarial del litigio.

### **La Mediación**

Según lo expresa Hoet-Linares (2006), lo bueno o lo malo no es el conflicto sin la forma como se lo encara y el proceso que deviene a partir de él, que lleva a agudizarlo y producir verdaderas *guerras* o a manejarlo o conducirlo para buscar solucionarlo. La palabra conflicto es frecuentemente utilizada dentro del discurso de la psicología para referirse a una realidad intrapsíquica.

Se debe considerar, que la humanidad ha generado a lo largo y a lo ancho de su historia, diferentes formas de conducción de conflictos. Estas diferentes modalidades constituyen un *continuum* que va desde lo más informal a lo más formal.

En el extremo informal se encuentran con las siguientes características:

- Generalmente se dan entre familiares, grupos de amigos, grupos de trabajos equipos deportivos, entre otros. O sea, entre personas que tienen gran conocimiento entre sí.
- No hay reglas establecidas para las formas de conducción de conflictos y generalmente estas son idiosincrásicas de los contextos en los cuales se desarrollan.
- No hay terceros a quienes se involucre para ayudar en el proceso.
- No es onerosa.

Comúnmente, a esta forma de conducción de conflictos se la conoce con el nombre de negociación.

En el extremo formal de las modalidades para la conducción de conflictos se encuentran otras características:

- Es una serie de organizaciones de complejidad creciente, que van desde los juicios sumarios, en el sentido de la privacidad con que cuentan las partes al momento de reunirse frente al juez, quien le garantiza que lo conversado entre éstos no trasciende, aunque no exista mediación en esa instancia. Todo tipo de conflictos pueden necesitar ser dirimidos en estos ámbitos. Algunos de ellos incluyen relaciones interpersonales con cargas emotivas. Pero también llegan a la justicia formal conflictos en los cuales no hay relaciones afectivas intensas entre las partes.

- Se caracterizan por un proceso bien definido, que ha dado lugar a una de las ramas del derecho que es el Derecho Procesal.

- Hay terceros que cumplen una función bien definida. Según los casos la inclusión de terceros es a pedido de las partes (en el arbitraje), en tanto que en otros casos basta que una parte la solicite para que la otra parte se vea obligada comparecer. Lo característico de los procesos más formales dentro de este extremo es que la decisión tomada por este tercero son vinculantes, es decir, absolutamente obligatorias para las partes. En muchas ocasiones las partes pueden decidir abandonar los procesos formales y para procesos más informales, gran parte de los juicios se arreglan de forma extrajudicial.

Comúnmente se llama a esta forma de conducción: Juicio.

Por ello, entre los dos extremos, en la actualidad, se encuentra un campo intermedio, que es el campo de la mediación. Se caracteriza por:

Los procesos de conducción, sostiene Hoet-Linares (2006) de conflictos son “más formales que los informales pero más informales que los formales” (p. 123). Existe un proceso definido, aunque este no es establecido por leyes ni códigos sino que se determina entre las mismas personas que se enfrentan en el conflicto, mas una tercera persona que es llamada en ayuda. La mayoría de las veces es el mediador quien va a decidir cual será el proceso a seguir y las partes lo aceptan.

Así que, es voluntaria la iniciación del proceso. Nadie puede obligar a otro a elegir esta vía de conducción: las dos partes deben acordar este camino. En Venezuela, se acaba de legislar para los casos patrimoniales, y uno de los temas que presentó discusión es casualmente “la obligatoriedad”, aunque está aclarado que esta obligatoriedad es solo para “pasar por la mediación”, y no para llegar a un acuerdo.

Aún en los países en los cuales se establece la mediación como proceso obligatorio previo al juicio, no es ineludible llegar hasta el final del proceso, es decir, que no es obligatorio llegar a un acuerdo, ni siquiera en los casos derivados por los tribunales. Las partes pues, pueden abandonarlo en cualquier momento para dirigirse a uno de los otros dos extremos, es decir, que pueden pasar a realizar la negociación entre ellos sin necesidad de terceros o pueden transformarlo en un juicio.

Es más económica que un juicio pero más costosa que la negociación entre ellas porque hay que abonar a un tercero que cobra honorarios por el trabajo que realiza. Este tercero no tiene poder para obligar a cumplir sus apreciaciones sobre la situación, por lo que debe entenderse, que las partes no tienen por qué acatar lo que el mediador piense. Esta es una de las diferencias fundamentales con el arbitraje, en el cual las partes eligen a un tercero para que actúe de árbitro con el compromiso de acatar sus decisiones.

### **Características del Sistema de Mediación**

El sistema de mediación se caracteriza por crear un contexto más flexible para la conducción de disputas. Sostiene Hoest-Linares (2006), que este sistema, está generalmente formalizado en varias etapas que varía según las escuelas de mediación, las cuales adscriben a diferentes fundamentaciones teóricas y crean sus propios modelos.

Características del procedimiento de Mediación.

Es un proceso legal no obligatorio.

No es un procedimiento obligatorio porque aún cuando las partes hayan convenido en someter una controversia a la mediación, no están obligadas a continuar el procedimiento de mediación después de la primera reunión, es decir, que las partes siempre controlarán la mediación. En un litigio ante los Tribunales o en un proceso de arbitraje, el resultado de un caso está determinado por los hechos objeto de la controversia en la mediación, las partes pueden guiarse por sus intereses.

Tienen un carácter no obligatorio.

Esto significa que no se pueden imponer una decisión a las partes, pues, para poder llegar a una solución, las partes deben aceptarla voluntariamente.

La mediación es un procedimiento confidencial.

Se argumenta que la confidencialidad se usa para fomentar la franqueza y la apertura en el procedimiento, garantizando a las partes, que las declaraciones, propuestas u ofertas de solución no tendrán ninguna consecuencia más allá del procedimiento de mediación. La regla general establece que éstas no podrán utilizarse en litigios o arbitrajes ulteriores.

Por lo tanto, la buena fe, la confianza y el convencimiento de que el intercambio directo de propuestas es lo que lleva a un acuerdo duradero siendo los pilares en que se sostiene la mediación. La información que intercambian las partes debe de alguna manera estar protegida, para garantizar que no se filtrará a terceros ajenos a la mediación, las partes, sus asesores, letrados y el mediador firman una cláusula de confidencialidad antes de iniciar el proceso. El mediador también se compromete a no revelar a una parte lo que le haya sido confiado por la otra en una reunión confidencial, a menos que expresamente se lo hay revelado de ese compromiso.

Sin embargo, la excepción de la regla de confidencialidad para el mediador son aquellos delitos que está obligado por ley a denunciar, los casos de abuso de menores y toda otra cuestión que, a su juicio, impida un procedimiento cooperativo y transparente. Estas limitaciones se incluyen en la cláusula de confidencialidad previa al inicio de las reuniones.

La mediación es un procedimiento relativamente poco estructurado y Oficioso.

La participación continúa en el procedimiento, así como la aceptación de cualquier resultado, dependen del acuerdo de cada una de las partes. En la mediación las formalidades se reducen al mínimo; las partes y el mediador deciden, en forma conjunta, la estructura de la mediación, o sea elaboran y fijan el procedimiento a seguir, en el procedimiento de mediación optativo y privado las partes determinan al inicio del procedimiento su carácter no obligatorio, la forma como será nombrado el mediador, los honorarios del mediador, cuándo empezar la mediación y en que puede establecerse el procedimiento, la garantía de confidencialidad del procedimiento y de las revelaciones hechas durante el mismo y en qué forma se repartirán entre las partes.

Las partes pueden recurrir a la mediación en cualquier etapa de una controversia, así puede ser convenida como el primer paso encaminado a la solución del conflicto cuando las negociaciones privadas de las partes no hayan concluido satisfactoriamente. También es admisible acudir a la mediación en cualquier etapa de un litigio o arbitraje cuando las partes desean interrumpir el litigio o el arbitraje para explorar la posibilidad de llegar a un acuerdo intra o extra proceso.

La mediación es definitiva, flexible, ágil: pone fin al conflicto. Los puntos que consten en él. Acuerdo no podrán excepcionarse, el juez se limitará a ejecutarlo, no requiere precedentes legales, y los conflictos que por vía judicial demorarían en resolverse varios años, en la mediación pueden requerir de una sola sesión para concluirse.

Lo característico del sistema de mediación es la inclusión de un tercera parte, “el mediador”, que actúa para ayudar a las otras dos partes “disputantes” a alcanzar un acuerdo, pero cuyas intervenciones no tienen la obligatoriedad de ser aceptadas por los disputantes. La

decisión de entrar en este tipo de procesos es voluntaria, así como también es voluntaria la decisión de continuar en él. La mediación ha crecido rápidamente en los países en los cuales se ha establecido como forma de conducción de conflictos, y esto se debe a varias razones; entre las cuales está el hecho que aligera los procesos y evita los litigios.

En la mediación se tienen en cuenta dos aspectos del conflicto.

- El tema en discusión y
- La relación entre las partes.

Si bien estos aspectos están íntimamente ligados, el hecho de tomar en cuenta el aspecto relacional del conflicto y las consecuencias que puede tener para el mantenimiento de la relación la forma como se solucione, han sido una eficaz ayuda para preservar las relaciones, al sacarlas del campo de la confrontación que puede llegar a ser destructiva.

Esto no solo tiene aplicación en el caso de las relaciones familiares, sino que rinde también importantes frutos en el campo de las relaciones comerciales, porque permite que las partes, después de terminada la mediación, puedan continuar teniendo interacciones productivas entre ellas. En el campo de las empresas, o sea, en los conflictos que se generan en el campo laboral, el lograr una distensión en las relaciones conflictivas va en beneficio de las partes, que podrán continuar su relación en forma distendida sin necesidad de abandonar el campo de su trabajo, y también en beneficio de la empresa al no tener que perder a alguno de sus integrantes.



Estos beneficios que se han observado en el campo de las relaciones pueden deberse en gran medida al hecho de que en el sistema de mediación no hay ganadores ni perdedores, a diferencia de lo que ocurre en el sistema formal judicial, en el cual una de las partes pierde el juicio y carga con todas las costas de este (en la mayoría de los casos) en tanto que la otra parte gana.

### **Ventajas y Desventajas del Sistema de Mediación**

#### ***Ventajas***

Las ventajas y/o beneficios más importantes del sistema de mediación, en opinión de Perdomo (2005), son los siguientes:

1. Produce un sensible alivio a los tribunales, pues muchos casos se solucionan sin haber siquiera entrado dentro del sistema federal judicial. Si bien es cierto que gran cantidad de casos, aun antes de la mediación, se resolvían extrajudicialmente, el solo hecho de iniciar un expediente producía todo un papeleo y el sistema debía ponerse en funcionamiento. Esto también ocasiona gastos al estado, y lleva a los tribunales a un estado máximo de saturación, que perjudica a las otras causas que deben continuar con el proceso.
2. Ahorro de tiempo para lograr la conducción del conflicto, ya que resulta una ironía que, cuando en el mundo todo se ha acelerado, en el caso de la justicia se ha producido un proceso inverso, ya que, prácticamente, en todo el mundo, cada vez es más lenta. La cantidad de causas que todos los años ingresan a los tribunales es cada vez mayor, y a menudo pasan varios años antes de que alguna se resuelva. Hay casos en que, por la

necesidad de tomar una decisión urgente, no se puede esperar los tiempos de la justicia. En estos casos la mediación brinda una gran ayuda, al permitir que se comience a mediar en el momento en que las partes lo acuerden, que puede ser en pocos días o en pocas horas.

3. Ahorro de dinero: por resultar mucho más económico que los procesos formales, porque generalmente los honorarios se abonan por consulta y no en relación con los capitales en juego. Además, produce un ahorro del casi 100% en lo que a tasas judiciales se refiere. Este tema ha sido muy importante en el área de los negocios y del comercio, para adoptar la mediación.

En la mediación se trata de evitar que haya ganadores y perdedores, lo cual redundaría en beneficios en cuanto al mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes. Si alguna de las partes se siente perdedora y considera que no es equitativo, el acuerdo alcanzado puede retirarse y alcanzarse un juicio.

4. Aumenta la creatividad en la medida que no hay ningún límite externo, salvo lo que se establezca en la mediación para crear el acuerdo. Al ser más flexible, utiliza capacidades alternativas que no están previstas dentro del sistema judicial formal. No debe basarse en leyes previas y en precedentes, al mismo tiempo tampoco puede sentar precedentes para otros casos. Sólo tendrá este valor para las partes involucradas y para el mediador, para sus futuras intervenciones, en la medida en que produce un aprendizaje.

La mayor ventaja individual que produce la mediación es un aumento sensible del protagonismo de las partes, lo que aumenta la responsabilidad de éstas.

5. Se produce un deuterio-aprendizaje. Al solucionar un conflicto, como subproducto de esto, uno puede adquirir la capacidad de solucionar otros futuros conflictos en la misma área en la cual se presentó el anterior o aún en otras áreas diferentes. Esto ha recibido también el nombre de “transferencia de aprendizaje” o “conocimiento tácito”.

### ***Desventajas***

Se han realizado investigaciones que muestran que no todo es color de rosa en la mediación.

Una de las investigaciones importantes ha sido realizada por pensadoras feministas. Rijkman (2002, citado por Hoet-Linares, 2006) sostiene que las mujeres logran peores acuerdos cuando concurren al sistema de mediación que cuando solucionan sus conflictos en el sistema judicial formal.

De igual forma, en materia de dinero, las cuotas que obtienen las mujeres son menores.

Otro punto que consideran desventajoso en la mediación es el acceso reducido a la justicia que tienen las partes, generalmente las personas se alejan del sistema judicial, porque no se encuentra retroalimentada por la cotidianidad. Otra crítica realizada es que en determinadas mediaciones se negocian derechos civiles que deberían ser inalienables.

Uno de los temas conflictivos es el tema de la neutralidad de los de los mediadores; cual es el significado de ser neutro; cuáles son los alcances de esto dentro del proceso de mediación, y si la neutralidad es algo dado (como características inherentes a determinadas personalidades) o puede ser aprendida. Son interesantes las conceptualizaciones sobre las contradicciones que se establecen entre neutralidad – imparcialidad – equidistancia.

Para Cascón (2001), la neutralidad ni existe, ni es positiva. Si bien es cierto que no se puede hacer una mediación si se toma partido por una de las partes, no hay que confundir eso con ser neutral. Se tiene que tomar parte por el proceso. Desde las posturas de la neutralidad se cae con excesiva facilidad en considerar que la mediación es un fin, en lugar de una herramienta. El fin debería ser lograr soluciones que satisfagan mínimamente las necesidades de ambas partes, de una forma justa, así como en la medida de lo posible, restablecer la relación. Lo que denominamos soluciones ganoganas. El fin, por tanto, no es sólo llegar a un acuerdo, si no que éste cumpla las condiciones ya mencionadas.

Cuando el desequilibrio de poder, que siempre está presente en las relaciones humanas y más en el conflicto, es muy grande, una postura de neutralidad la perpetúa y hace que el acuerdo sea casi siempre injusto, a favor de quien tiene el poder. Será papel de la persona que media hacer conscientes de esto a las partes, hacerlas ver cuál es el objetivo final de la mediación y que comprendan que, por tanto, también será su tarea, reequilibrar el poder o ayudar a que ellas lo hagan.

### **Beneficios de la Mediación**

Todas las personas, grupos y/o organizaciones que se encuentran *empantanados* en un proceso conflictivo pueden ser los beneficiarios de esta nueva institución. Suele confundirse a la mediación con una de sus subclases: la mediación judicial. Esta última es la que se realiza a pedido o por derivación de los tribunales.

Pero dado que el sistema de mediación puede también funcionar separado de los tribunales, en el ámbito privado, los mediadores pueden ser llamados por la comunidad o directamente por las partes. Cualquier persona, grupo y/o organización puede beneficiarse con su aplicación.

### **Diferencias entre mediación, conciliación y arbitraje.**

En general, la mediación y conciliación son una extensión del proceso de negociación. En la conciliación el interventor, quien ocupa una posición imparcial, trabaja con las personas, intentando corregir percepciones erróneas, reduciendo medios irracionales y mejorando la comunicación de forma que se pueda dar una discusión cara a cara para facilitar un acuerdo. La recolección de datos y el análisis es frecuentemente un componente esencial del proceso de conciliación, el cual se considera diagnóstico en naturaleza.

En la conciliación el papel del interventor incluye realizar la entrevista, orientar, hacer arreglos para reunir a las partes y propiciar un ambiente de respeto mutuo y confianza. Se espera que de esta forma se vayan creando las bases que permitan generar un diálogo constructivo entre las partes en controversia para que éstas inicien o continúen la negociación.

La mediación incluye también la intervención de un intermediario imparcial, aceptable para las partes y quien no tiene autoridad decisional sobre aspectos sustantivos de la controversia. El mediador es un facilitador del proceso de negociación entre las partes en disputa. En comparación con la conciliación, el papel del mediador se realiza de múltiples formas, ya sea proveyendo información, facilitando la comunicación entre las partes, legitimando la participación de las partes en la mediación, identificando recursos externos o de las propias partes en disputa y administrando el proceso para evaluar, recomendar e implantar acciones o técnicas que aumenten la eficiencia de la mediación (Moore, 1995).

A diferencia de la conciliación, la mediación es un proceso más afirmativo, en el que el interventor asume un papel activo en lo referente a la proposición y evaluación de opciones. Utiliza diferentes técnicas como la persuasión, la reversión de roles, el análisis de consecuencias, la confrontación, la aceptación de sentimientos y el cambio de actitudes, entre otras.

El proceso de mediación ayuda a: reducir los obstáculos a la comunicación entre los participantes, maximizar la exploración de alternativas, considerar las necesidades de todos los involucrados en el conflicto y proveer un modelo para la resolución de conflictos en el futuro (Folberg y Taylor, 1997).

En la mediación privada las partes, eligen al mediador en la conciliación obligatoria son designados de una lista registrada, las partes eligen al árbitro.

La mediación es informal, la conciliación semi formal. El mediador no emite opinión ni asesora. Sin embargo, el conciliador propone formas de

acuerdo no vinculantes para las partes, el mediador no está facultado para llevar a cabo estas propuestas.

En cuanto a las diferencias entre la mediación y el arbitraje surgen del hecho de que, en una mediación, las partes conserven la responsabilidad y el control respecto de la controversia y no transfieren el poder de toma de decisiones al mediador. En términos concretos, ello tiene dos principales consecuencias.

En el arbitraje, el resultado se determina de conformidad con una norma objetiva, la ley aplicable. En la mediación, cualquier resultado se determina por voluntad de las partes. Por consiguiente, al decidir acerca de un resultado, las partes pueden tomar en cuenta una serie más amplia de normas, y en particular, sus intereses comerciales respectivos. Por ello, se dice con frecuencia que la mediación es un procedimiento basado en intereses, mientras que el arbitraje es un procedimiento basado en derechos. El hecho de tener en cuenta los intereses comerciales también significa que las partes pueden decidir del resultado por referencia a su futura relación más bien que únicamente por referencia a su conducta pasada.

Una parte debe convencer al tribunal de arbitraje de los justificados de su causa. Dirige sus argumentos al tribunal y no a la otra parte. En una mediación, puesto que el resultado debe ser aceptado por ambas partes y no decidido por el mediador, una parte debe convencer a la otra a negociar con ella. Se dirige a la otra parte y no al mediador, aun cuando el mediador pueda ser el conducto de las comunicaciones de una parte a la otra.

Naturalmente, en vista de estas diferencias, la mediación es un procedimiento más informal que el arbitraje. La resolución final que en el caso del arbitraje se llama Laudo en la mediación y conciliación es voluntaria,

pero en el arbitraje es obligatoria. El árbitro está facultado para mediante un dictamen o laudo, dirimir el conflicto sometido a su decisión en forma definitiva.

### **Fundamentos Normativos**

La mediación como medio alternativo de solución, está estrechamente ligada a los aspectos legales ya que se cuenta con disposiciones existentes en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002); así como tratados y convenios internacionales, el mismo sistema jurídico venezolano tiene normas que rigen condiciones idóneas para la misma.

Existe en el país instituciones encargadas de administrar los procesos de arbitraje, conciliación y mediación tales como el Centro de Arbitraje y Mediación perteneciente a la Cámara de Comercio de Caracas y el Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA) perteneciente a la Cámara Venezolano Americana. Ambos centros tienen como objetivo el arbitraje, la mediación y la conciliación.

En el ámbito internacional, nuestro país es parte de un buen número de acuerdos internacionales que promueven la resolución alternativa de controversias, tales como:

- Convención sobre el Reconocimiento y Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras, celebrada en Nueva York el 10 de junio de 1958 (Convención de Nueva York).

- Convenio sobre Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones entre Estados y Nacionales de Otros Estados (Convenio de CIADI).



- Convención Interamericana sobre Eficacia Extraterritorial de las Sentencia y Laudos Extranjeros, suscrita en Montevideo el 8 de mayo de 1979.

- Forma parte también la Convención Interamericana sobre Arbitraje Comercial Internacional, firmada en Panamá el 30 de enero de 1975 (Convención de Panamá); entre otros.

Por otro lado, la Justicia de Paz ideada para resolver conflictos comunitarios, merece especial mención, ya que poco a poco, ha tomado auge, con muy buenos resultados. La Constitución de 1999 da sustentación expresa en el artículo 258 para que por ley se organice "la justicia de paz en las comunidades".

El Código de Procedimiento Civil prevé tanto la conciliación como el arbitraje.

La Ley Orgánica del Trabajo, regula la Conciliación y Arbitraje como mecanismos para solucionar los conflictos colectivos.

La Ley Sobre el Derecho de Autor (1993), que se refiere al arbitraje institucional ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor, es un arbitraje voluntario y se tramita conforme a las previsiones sobre arbitraje del Código de Procedimiento Civil.

La Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros (1994), prevé el arbitraje como mecanismo de solución de controversias entre particulares y empresas de seguros.

La Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (1995), establece la conciliación y el arbitraje como mecanismos voluntarios para la resolución de

controversias que se susciten entre consumidores, usuarios y proveedores de servicios, en este caso, corresponde a la parte afectada elegir entre uno u otro mecanismo.

La Ley de Arbitraje Comercial (1.998) conjuntamente con el Decreto con Rango y Fuerza de Ley de Promoción y Protección de Inversiones las cuales surgen de la necesidad de brindar mayor seguridad jurídica a los inversionistas.

La Ley Orgánica Procesal del Trabajo(2002).

Además la conciliación está consagrada en otros dispositivos legales tales como en la Ley sobre el Derecho a la Mujer a una Vida Libre de Violencia y en el Código Orgánico Procesal Penal (2001), en el cual ésta es usada como medio para llegar a los acuerdos reparatorios, que sirven como medida compensatoria para el agraviado por parte del agraviante en hechos punibles que afecten bienes materiales, poniendo fin al procedimiento penal.

En la Asamblea Nacional existe un Proyecto aprobado en su primera discusión, de "Ley de Convivencia y Solución de Conflictos en las Comunidades" en la cual se establecen de igual manera los medios alternativos de solución de conflictos a los fines de hacer más armónica la convivencia en la sociedad.

Crea una nueva forma de administrar justicia que produce una ruptura de paradigmas al modelo de administración de justicia que ya conocemos, al encontrarse orientada hacia la conciliación como primer peldaño en la resolución de conflictos interpersonales, vecinales, enrumbándose a la consecución de soluciones aportadas por las partes en conflicto, en búsqueda de la convivencia pacífica. Es uno de

los procedimientos alternativos que buscan superar la insuficiencia del sistema de administración de justicia, cuya importancia y utilidad tienen reconocimiento en las sociedades que han comprendido el efecto positivo que se genera al mejorar el ambiente de armonía entre los miembros de la comunidad.

El normal desenvolvimiento de los derechos de los ciudadanos, están contemplados en su legislación; el objetivo primordial de la investigación es vincular la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales y en especial en las mediaciones de los trabajadores, iniciadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, estado Carabobo.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su articulado, claramente expresa la oportunidad de trabajo, mientras ejerce una función laboral. Tal como está contemplado en Capítulo V, De los derechos sociales y de las familias, declara.

*En efecto el Artículo 87, establece:*

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

Aquí se establece la necesidad de trabajar y el derecho al mismo, en donde el Estado garantizará que todo se adecue a la protección del trabajador y su ejercicio del derecho de tener una ocupación digna. En el Capítulo V, De los derechos sociales y de las familias, se establece:

*Artículo 92º, Ejusdem*

Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía. El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

Se observa, como el legislador expresa, una vez que los trabajadores (as) han finalizado la relación de trabajo con el empleador, tienen el derecho de exigirle inmediatamente el pago de las acreencias laborales que le corresponde por el tiempo de servicio ante esa sociedad comercial o estatal. De igual forma, en el Capítulo III, denominado Del Poder Judicial y del Sistema de Justicia, dentro de la Sección primera: disposiciones generales. Se establece:

*Artículo 253º, ejusdem*

La potestad de administrar justicia emana de los ciudadanos y ciudadanas y se imparte en nombre de la República por autoridad de la ley. Corresponde a los órganos del Poder Judicial conocer de las causas y asuntos de su competencia mediante los procedimientos que determinen las leyes, y ejecutar o hacer ejecutar sus sentencias. El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los o las auxiliares y funcionarios o funcionarias de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos o ciudadanas que participan en la administración de justicia conforme a la ley y los abogados autorizados o abogadas autorizadas para el ejercicio.

La Organización del poder público nacional, se le concede pleno valor a las decisiones de los ciudadanos, quienes son ellos mismos quienes pueden dirimir sus propios conflictos, administrando la

justicia, que debe ser respetada por tratarse de su propia voluntad. Asimismo, en el mismo capítulo que el anterior artículo, establece:

*Artículo 258º, Ejusdem*

La ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta, conforme a la ley. La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.

Es así, como este artículo obtiene plena vigencia al valor de los derechos ciudadanos, cuando al dar rango constitucional para la solución de conflictos, los cuales se deben desarrollar en leyes para ser aplicados en la sociedad, permiten que la sociedad se sienta protegida y confiada que sus derechos serán respetados por las leyes venezolanas.

Ahora bien, la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002) recoge el mandato constitucional perfectamente, en cuanto son los ciudadanos quienes por sí mismos deben resolver sus propios conflictos, cuando determinan en el Título I, sobre las Disposiciones Generales, Capítulo I, consagrados en los Principios Generales,

*Artículo 6*

El Juez es el rector del proceso y debe impulsarlo personalmente, a petición de parte o de oficio, hasta su conclusión. A este efecto, será tomada en cuenta también, a lo largo del proceso, la posibilidad de promover la utilización de medios alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación, mediación y arbitraje. Los Jueces que han de pronunciar la sentencia deben presenciar el debate y la evacuación de las pruebas, de las cuales obtienen su convencimiento.

Este artículo consagra que el juez como rector del proceso debe amparar que las partes, se declarasen capaces de, a través de los medios alternativos, solucionar los conflictos y de llegar a la solución de su diferencia sin la intervención coaccionadora del juez. Asimismo, en el Título VII, denominado Procedimiento Ante Los Tribunales del Trabajo, a través del Capítulo II, De la Audiencia Preliminar, establece en el siguiente artículo:

*Artículo 133º, ejusdem*

En la audiencia preliminar el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución deberá, personalmente, mediar y conciliar las posiciones de las partes, tratando con la mayor diligencia que éstas pongan fin a la controversia, e través de los medios de autocomposición procesal. Si esta mediación es positiva, el Juez dará por concluido el proceso, mediante sentencia en forma oral, que dictará de inmediato, homologando el acuerdo de las partes, la cual reducirá en acta y tendrá efecto de cosa juzgada.

Aquí los legisladores, instituyen la facultad específica al Juez de primera instancia que en la audiencia preliminar realice lo humanamente posible para su función llegue o permita el feliz término de la situación de conflicto. Lo cual, es lograr la mediación entre las partes, plasmando el acuerdo en actas e impartiendo la homologación correspondiente, evitando con esto que el proceso llegue a la fase de juzgamiento.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA A UTILIZARSE**

#### **Nivel y Modalidad de la Investigación**

Nivel de la Investigación es el que según Hernández y Otros (2006), son los que “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.60). Asimismo, Balestrini (2002) señala que una investigación es de campo cuando: “los datos de interés se obtienen directamente de la realidad” (p. 111).

Asimismo, la finalidad de este estudio descriptivo fue el ayudar en la búsqueda de información que conlleve a solucionar la problemática detectada, la forma en que se realizó la selección y análisis de los datos, motivado a que se trabajó sobre la realidad de los hechos presentando una interpretación correcta de los mismos, con el objeto de realizar conclusiones y recomendaciones idóneas. Pick y López (1995, citados por Hernández y Otros, 2006), señalan “el investigador sólo quiere describir el fenómeno tal como se presenta en la realidad” (p. 325) y esto hace que la investigación sea objetiva y un estudio serio, que permite tener confiabilidad en sus resultados.

De acuerdo a lo planteado, se puede decir, que este tipo de investigación permite adquirir mayor conocimiento sobre la influencia de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales y en especial en las mediaciones de los trabajadores, incoadas en el circuito judicial laboral de puerto cabello, estado Carabobo; de manera de proponer algunas recomendaciones que

puedan ser aplicadas en la solución de la problemática, por lo que su modalidad o tipología es la de una investigación aplicada.

### **Diseño y Método de la Investigación**

En la investigación se utilizó el diseño no experimental por considerar que está acorde a los objetivos planteados y con las características de la población a escoger, además en este tipo de diseño permite que las situaciones no se construyan sino que se estudian las ya existentes, se basa en que no requiere de la aplicación del método experimental.

Según criterio de Hernández y Otros (2006), la investigación no experimental “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, porque los fenómenos se observan tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.289).

El método de la investigación que se utilizó, fue el método inductivo, ya que éste crea sugerencia sutiles y en algunos casos normas a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado. Biggs y Kapicka (2003) mencionan que el método inductivo “es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones” (p. 93).

Teniendo en cuenta que estas conclusiones podrían no necesariamente ser ciertas y, al mismo tiempo, la aplicación parcial efectuada de la lógica podría mantener su validez; por eso, el método inductivo necesita una condición adicional, su aplicación se considera válida mientras no se encuentre ningún caso que no cumpla lo especificado por el investigador.



## **Población y Muestra**

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, como lo señala el Manual Para la Investigación del Centro de Cooperación Regional para la Educación de Adultos en América Latina y el Caribe. CREFAL, (2000): “Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación (p. 19).

Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Un censo, por ejemplo, es el recuento de todos los elementos de una población. Es por eso, que la población a ser investigada estuvo constituida por los Juzgado de Primera Instancia de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello Estado Carabobo; siendo esto ratificado por el Coordinador del Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello. (Ver Anexo “A”).

En cuanto a la muestra, afirma Tamayo (2005) es “una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa de la población” (p. 160), en tal sentido, la presente investigación no se consideró muestra; debido a que se utilizó el total de la población. Debido a que la población objeto de estudio, siendo corroborado por el Coordinador del Circuito Judicial Laboral; es de dos (2) jueces de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Circuito Laboral de Puerto Cabello.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Información**

Como técnicas de recolección de datos, se utilizó: la observación directa, el cuestionario y la entrevista informal, aplicadas a todos los jueces de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo.

### *Observación Directa*

Ya que se realizó un proceso de captación visual y mental, de todo lo referente al problema, y de esta manera se pudo obtener la información necesaria que constituye la materia de trabajo que fue el objeto de estudio, que contribuyó a realizar el diagnóstico de la situación real.

Este procedimiento se realizó en visitas periódicas a los jueces de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo; en donde se revisaron los distintos ángulos que presenta la problemática detectada inicialmente. Siendo ésta la primera experiencia que le permitió a la investigadora detectar el problema.

### *Instrumento*

Se aplicó un cuestionario a los jueces de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo. Tal como sostienen Hernández y Otros (2006), “es el requerimiento de información a un grupo socialmente significativo de personas, acerca de los problemas que se analizan” (p. 419), para

luego mediante el diagnóstico precedente, concluir significativamente con los datos obtenidos a través de la misma.

Esta técnica permitió conocer la opinión de todos los jueces de Sustanciación, Mediación y Ejecución del circuito judicial laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo, con respecto a la problemática que se plantea en la investigación. El instrumento para realizar la encuesta se correspondió con un cuestionario que según Hernández y Otros (2003) “consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos” (p. 361); lo cual permite ahondar en la problemática detectada ayudando a encontrar las herramientas necesarias para determinar la Influencia de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos, en las reclamaciones de los trabajadores, incoadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo.

Dicho cuestionario, fue anónimo para que los jueces no se sintieran presionados al dar sus respuestas y éstas puedan ser certeras para clarificar concretamente la problemática y sus soluciones. El modelo de la Encuesta se encontrará dentro los Anexos, signado como Anexo “B”.

Como técnicas de análisis de la información se utilizó el análisis descriptivo, el análisis estadístico y la deducción personal que resulta del análisis de los gráficos.

### *Análisis Descriptivo*

Durante el análisis descriptivo se procedió paulatinamente a ir describiendo cada una de las situaciones que han sido contempladas

a través de los objetivos específicos pautados, de manera de plasmar la realidad encontrada en el circuito judicial laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo.

### *Análisis Estadístico*

El cual se realizó con cada una de la preguntas realizadas en el instrumento, con un breve comentario del resultado que resulten del instrumento, asimismo se efectuaron gráficos de torta a cada pregunta con su respectivo comentario y porcentajes obtenidos luego de aplicada la encuesta, por parte del investigador. Para este análisis se hizo uso del paquete estadístico SPSS12.

### **Procedimiento a Utilizar**

Se estructuraron cuatro etapas a cumplir, para realizar el trabajo investigativo de manera más adecuada. siendo las siguientes:

1. **Etapa Inicial.** Durante la cual se seleccionó el tema objeto de estudio y se planteó el problema inicial.
2. **Etapa Teórica Metodológica.** En la que se precisaron los fundamentos teóricos, normativos y metodológicos
3. **Etapa de Recopilación y Análisis de la Información.** En la que se recopiló y analizó toda la información tanto bibliográfica como de campo que estuvo relacionada con el tema a investigar.
4. **Etapa Final.** En donde se elaboró el informe final de la investigación dándose a conocer las conclusiones y propuestas pertinentes. Así como también los resultados obtenidos del estudio.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### Presentación de los Resultados

Luego de haber aplicado el instrumento a los dos jueces de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Circuito Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo; se vació la información en los siguientes cuadros estadísticos, por cada una de las preguntas realizadas en el instrumento. Para inmediatamente proceder a graficar cada una de las mismas.

#### PACTO INICIO AUDIENCIA PRELIMINAR

Basado en la pregunta número uno, realizada en la encuesta, referente a si los trabajadores durante la celebración de la audiencia, suelen plantear voluntariamente una solución a su conflicto:

Opciones	Población
Siempre	0
Algunas Veces	2
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

#### PRESIÓN DE LOS APODERADOS

Basado en la pregunta número dos, realizada en la encuesta, referente a si, los representantes de las partes influyen respecto a sus representados en la aceptación o no de la propuesta planteada; su opinión fue:

Opciones	Población
Siempre	1
Algunas Veces	1
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### INFLUENCIA NECESIDAD ECONÓMICA

Basado en la pregunta número tres, realizada en la encuesta, sobre si a su juicio, la necesidad económica del trabajador es determinante para que este acepte la propuesta del empleador, para la solución de su conflicto, siendo las respuestas obtenidas:

Opciones	Población
Siempre	1
Algunas Veces	1
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### TRABAN MEDIACIÓN POR PROMESA MEJOR BENEFICIO

Basado en la pregunta número cuatro, realizada en la encuesta, referente a si, los trabajadores manifiestan como impedimento para lograr la mediación, la expectativa de una sentencia que les reconozca la totalidad de sus pretensiones; se obtuvo:

Opciones	Población
Siempre	0
Algunas Veces	1
Jamás	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### LOS DERECHOS DEL TRABAJADOR

Basado en la pregunta número cinco, realizada en la encuesta, referente a si, cree que existe posibilidad, que con el acuerdo logrado a través de la mediación se quebranten derechos del trabajador, se obtuvieron los siguientes resultados:

Opciones	Población
Siempre	0
Algunas Veces	0
Jamás	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### CEDEN DERECHOS

Basado en la pregunta número seis, realizada en la encuesta, referente a si, con la mediación las partes involucradas suelen ceder derechos para solucionar el conflicto, afirmaron que:

Opciones	Población
Siempre	2
Algunas Veces	0
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### DERECHOS IRRENUNCIABLES DEL TRABAJADOR

Basado en la pregunta número siete, realizada en la encuesta, referente a si, como garante de los derechos laborales, reconocidos y consagrados en la Constitución y las leyes, ha sentido que con el acuerdo alcanzado por las partes, a través de la mediación se han violado derechos irrenunciables de los trabajadores, afirmaron que:

Opciones	Población
Siempre	0
Algunas Veces	0
Jamás	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### EJERCE UD. PRESIÓN SOBRE LAS PARTES

Basado en la pregunta número ocho, realizada en la encuesta, referente a si, con la mediación, las partes ganan tiempo, se ahorran gastos y pierden derechos, a lo que afirmaron:

Opciones	Población
Siempre	2
Algunas Veces	0
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).



### PRESENCIA DE LOS TRABAJADORES

Basado en la pregunta número nueve, realizada en la encuesta, referente a si, presencian los trabajadores, la suscripción de los acuerdos logrados a través de la mediación.

Opciones	Población
Siempre	2
Algunas Veces	0
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### TRABAJADORES EXPRESAN DESCONTENTO

Basado en la pregunta número diez, realizada en la encuesta, referente a si, manifiestan los trabajadores alguna conducta satisfactoria al momento de suscribir el acuerdo alcanzado a través de la mediación, siendo su respuesta:

Opciones	Población
Siempre	2
Algunas Veces	0
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### SATISFACCIÓN AL LOGRAR MEDIACIÓN

Basado en la pregunta número once, realizada en la encuesta, referente a si, una vez alcanzado un acuerdo a través de la mediación, los trabajadores le han manifestado tener confianza en los medios alternativos de solución de conflictos, siendo las respuestas:

Opciones	Población
Siempre	2
Algunas Veces	0
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### SOLUCIÓN DE CONFLICTO CON SU ÚNICA AYUDA

Basado en la pregunta número doce, realizada en la encuesta, referente a si, cuando las partes se presentan a su tribunal, esperan solucionar su propio conflicto sólo con su ayuda.

Opciones	Población
Siempre	0
Algunas Veces	2
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### ADVERTENCIA A LAS PARTES SOBRE DEBILIDADES

Basado en la pregunta número trece, realizada en la encuesta, referente a si, sería necesario advertir a las partes sus debilidades para que cedan y lograr así una mediación que ponga fin al conflicto.

Opciones	Población
Siempre	1
Algunas Veces	1
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### SATISFACCIÓN PERSONAL POR LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS LABORALES

Basado en la pregunta número catorce, realizada en la encuesta, referente a si, siente satisfacción cuando por su intervención en la mediación, las partes logran solucionar su controversia.

Opciones	Población
Siempre	2
Algunas Veces	0
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### PROPUESTA A LAS PARTES

Basado en la pregunta número quince, realizada en la encuesta, referente a si, ha manifestado a las partes alguna propuesta para la solución del conflicto y lograr la mediación.

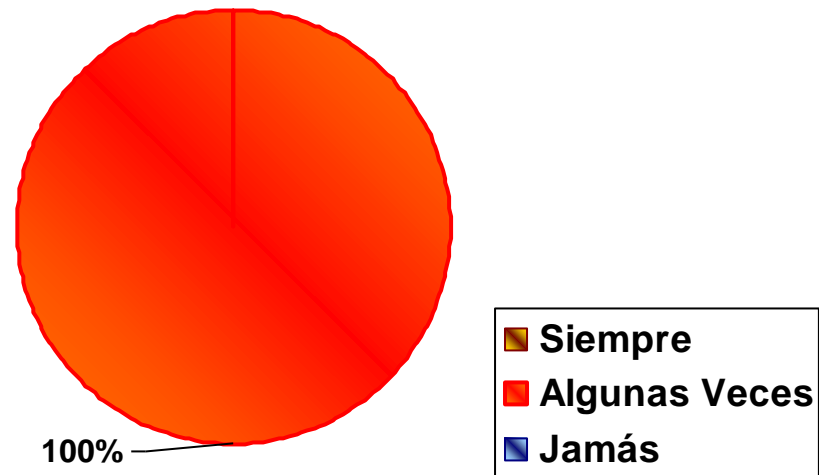
Opciones	Población
Siempre	2
Algunas Veces	0
Jamás	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Primera (2014).

### Discusión de los Resultados

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos en el levantamiento de la información, el mismo fue estructurado a través de gráficos de torta, en donde se realizó un análisis de lo arrojado por el mismo, de manera de extraer los valores porcentuales que permitirán orientar las conclusiones y recomendaciones a que hubiera lugar.

## PLANTEAMIENTO VOLUNTARIO DE SOLUCIÓN

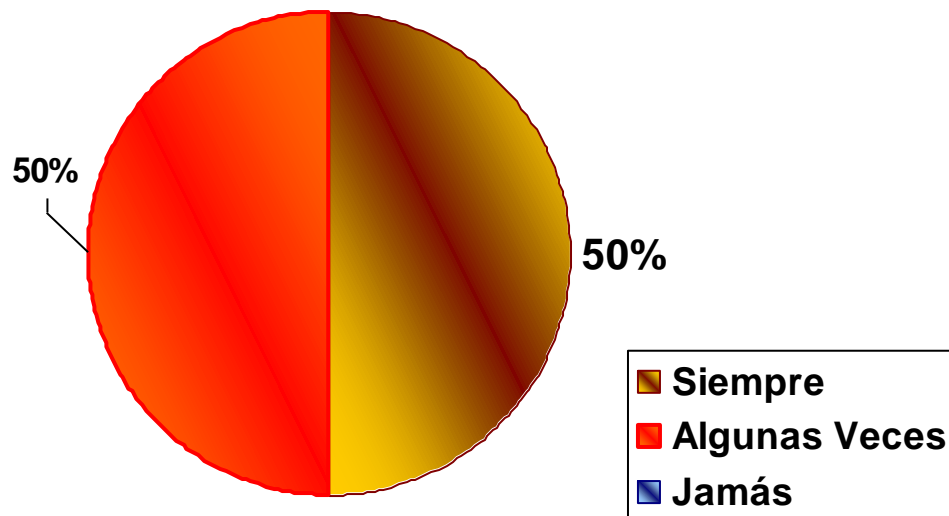


**Fuente:** Primera (2014)

### *Análisis*

El gráfico arroja como porcentaje un cien por ciento (100%) en la alternativa de Algunas Veces, los encuestados sostienen que los trabajadores durante la celebración de la audiencia, plantean Algunas Veces voluntariamente una solución a su conflicto. Lo que significa que en unas oportunidades plantean en la audiencia preliminar una solución al conflicto y en otras oportunidades no realizan planteamiento alguno.

## PRESIÓN DE LOS APODERADOS

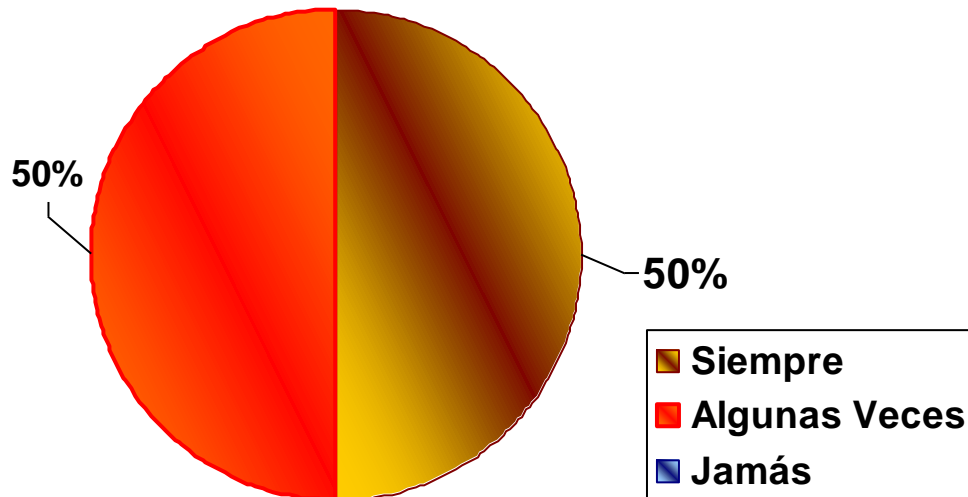


**Fuente:** Primera (2014)

### *Análisis*

A través del gráfico se puede observar como el cincuenta por ciento (50%) de Jueces del Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo; sostienen que Siempre los apoderados ejercen presión sobre sus clientes para que acepten la propuesta de la otra parte. De igual forma, un cincuenta por ciento (50%) sostiene que Algunas Veces detecta presión por los apoderados de las partes; para cerrar con un cero por ciento (0%) que sostienen que Jamás ha observado que se ejerza presión a los clientes, para que acepten la propuesta.

## INFLUENCIA NECESIDAD ECONÓMICA

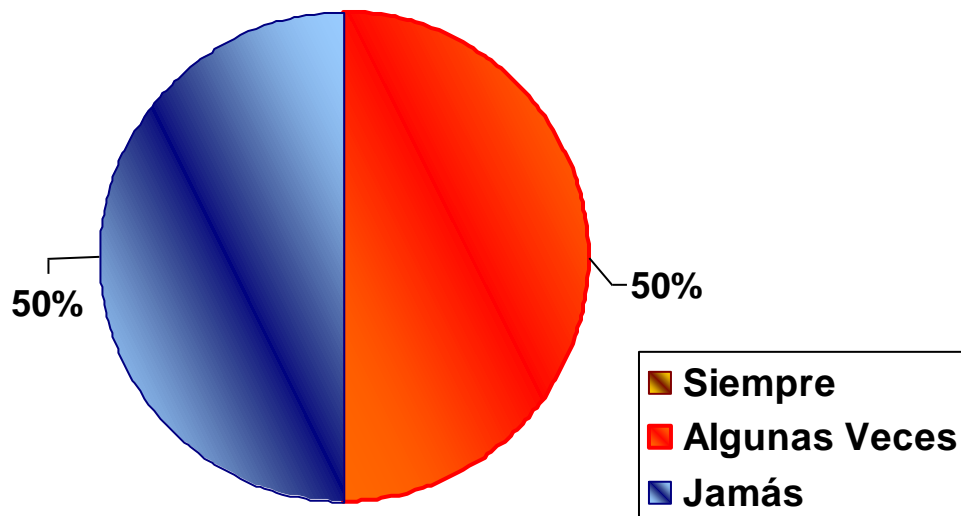


**Fuente:** Primera (2014)

### *Análisis*

A través del gráfico, se desprende como un cincuenta por ciento (50%) de los jueces encuestados afirman que Siempre influye la necesidad económica del trabajador al momento de aceptar la propuesta realizada por la empresa. Igualmente, un cincuenta por ciento (50%) sostiene que Algunas Veces ese factor es determinante. Y un cero por ciento (0%) cree que Jamás es influyente la parte económica en la aceptación de las propuestas.

### TRABAN MEDIACIÓN POR PROMESA MEJOR BENEFICIO

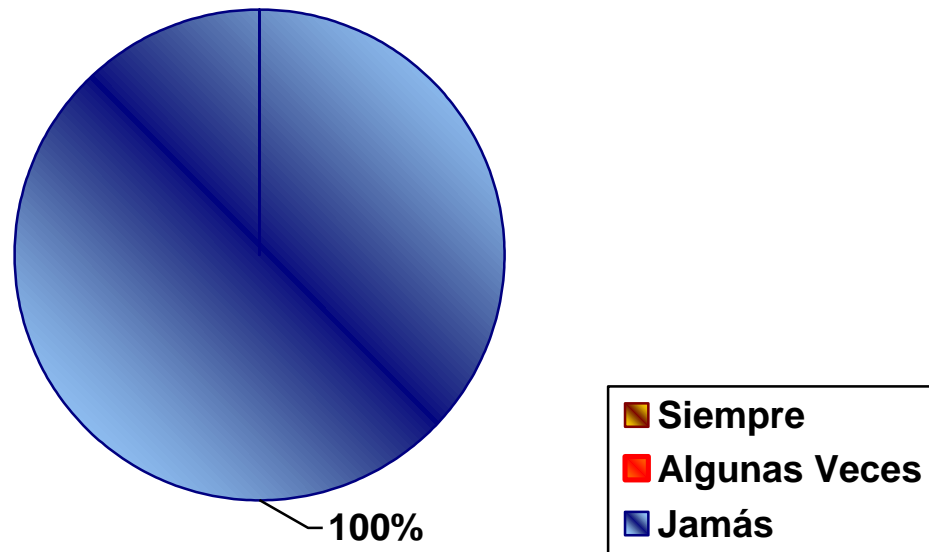


**Fuente:** Primera (2014)

#### *Análisis*

Se puede observar como un cero por ciento (0%) de los encuestados sostienen que Siempre los trabajadores ponen trabas en la mediación, sustentado en la promesa de mejor beneficio si van a juicio. Un cincuenta por ciento (50%) expresa que Algunas Veces los trabajadores ponen alguna dificultad con la creencia de que le irá mejor si lleva el proceso a juicio. De la misma manera, un cincuenta por ciento (50%) expresó que Jamás los trabajadores realizan tal acción.

### EL ACUERDO QUEBRANTE DERECHOS DEL TRABAJADOR



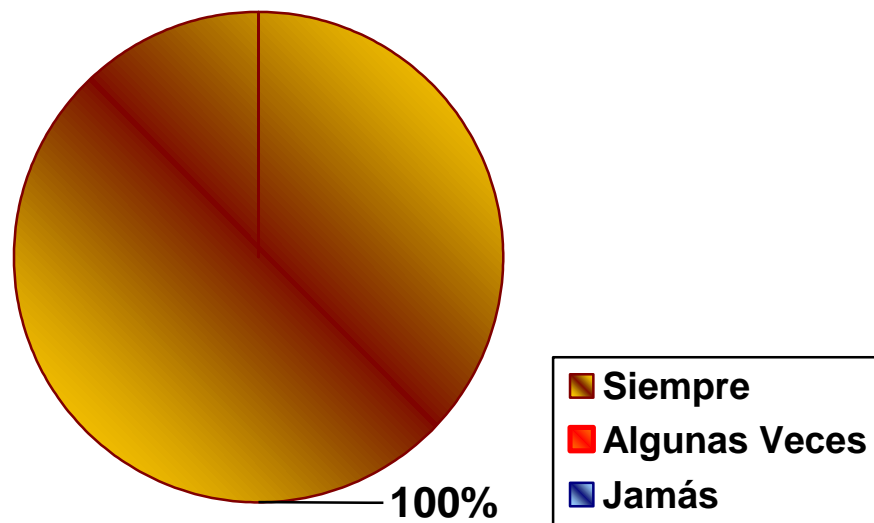
**Fuente:** Primera (2014)

#### *Análisis*

En este gráfico se desprende como un cero por ciento (0%) de los encuestados afirman que Algunas Veces existe posibilidad, que con el acuerdo logrado a través de la mediación se quebranten derechos del trabajador. Asimismo un cero por ciento (0%) expresaron que Siempre es así. En cambio, el cien por ciento (100%) sostuvo que Jamás.



### CEDER DERECHOS PARA SOLUCIONAR CONFLICTO

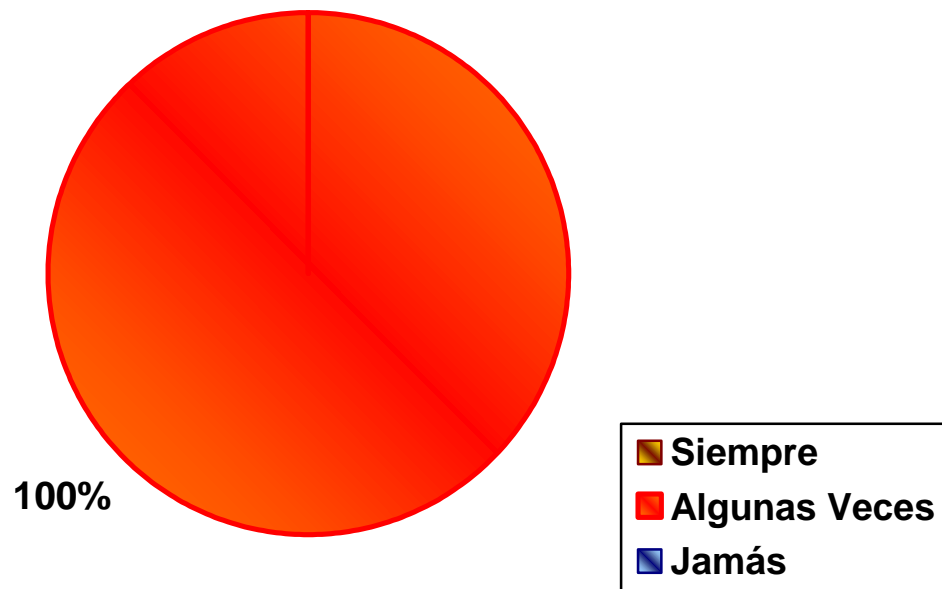


**Fuente:** Primera (2014)

#### *Análisis*

El gráfico arroja con un cien por ciento (100%) que Siempre con la mediación las partes involucradas suelen ceder derechos para solucionar el conflicto. Y un cero por ciento (0%) no cree que ni Algunas Veces ni Jamás sucede tal hecho.

## VIOLENTADO LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

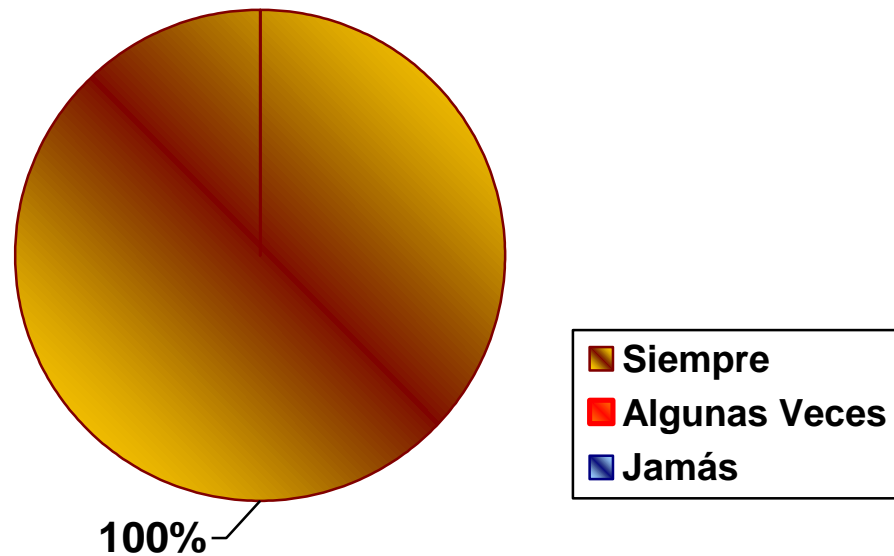


**Fuente:** Primera (2014)

### *Análisis*

Se puede observar como un cien por ciento (100%) de los encuestados sostienen que Algunas Veces, como garante de los derechos laborales, reconocidos y consagrados en la Constitución y las leyes, ha sentido que con el acuerdo alcanzado por las partes, a través de la mediación se han violado derechos irrenunciables de los trabajadores. En porcentajes iguales, coinciden en negar con un cero por ciento (0%) cada uno, que ni Siempre ni Jamás se realiza tal hecho.

## LA MEDIACIÓN AHORRA GASTOS Y PIERDEN DERECHOS

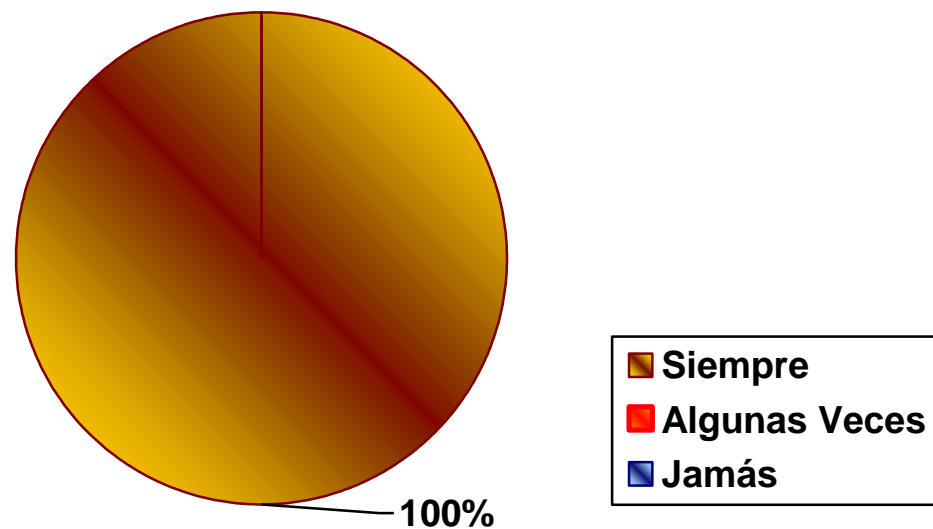


**Fuente:** Primera (2014)

### *Análisis*

Resalta en este gráfico, la alternativa Siempre con un cien por ciento (100%) cuando afirman que, podría considerarse que con la mediación, las partes ganan tiempo, se ahorran gastos y pierden derechos. En cuanto que las alternativas Algunas Veces y Jamás ningún Juez la seleccionó.

## PRESENCIA LOS TRABAJADORES LOS ACUERDOS

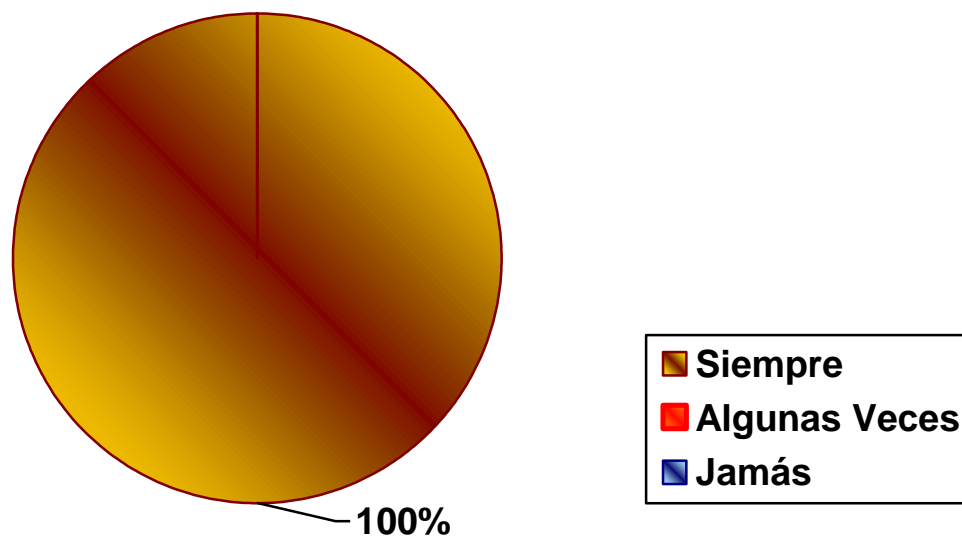


**Fuente:** Primera (2014)

### *Análisis*

La totalidad, con un cien por ciento (100%) de los encuestados afirman que Siempre presencian los trabajadores, la suscripción de los acuerdos logrados a través de la mediación. En tanto que no quisieron seleccionar las alternativas Algunas Veces ni Jamás.

## SATISFACCIÓN AL LOGRAR MEDIACIÓN

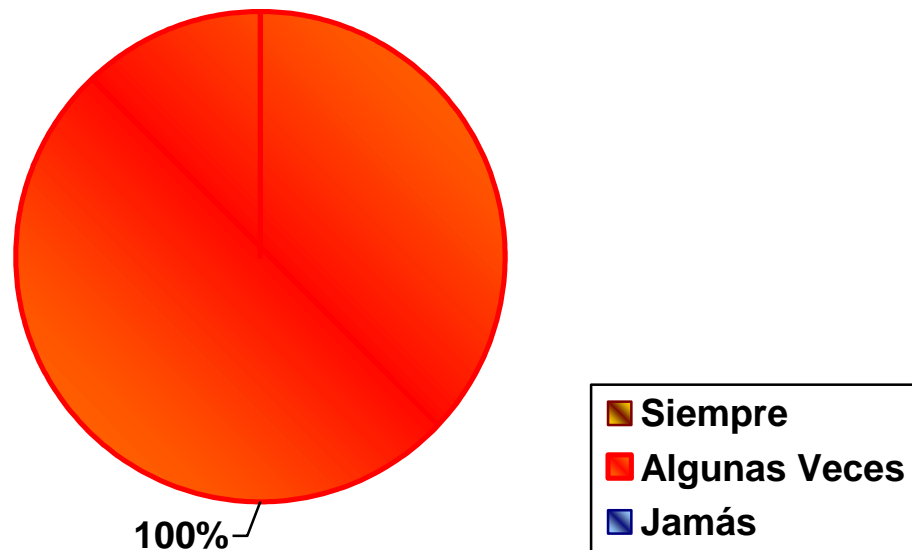


**Fuente:** Primera (2014)

### *Análisis*

El gráfico arroja en un cien por ciento (100%) que los jueces encuestados afirman que Siempre manifiestan los trabajadores alguna conducta satisfactoria al momento de suscribir el acuerdo alcanzado a través de la mediación. Siendo que ninguno escogió las opciones Algunas Veces ni Jamás.

## CONFIANZA EN LOS MEDIOS ALTERNATIVOS

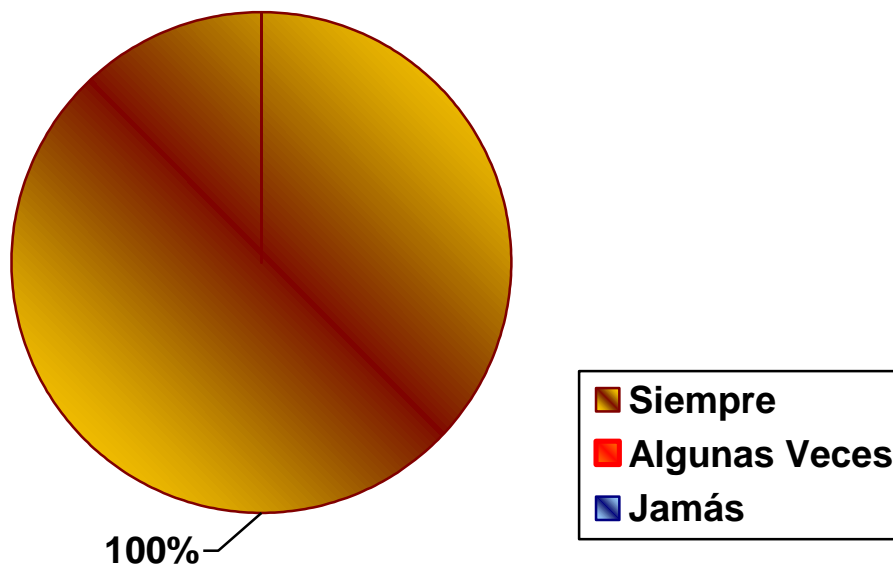


**Fuente:** Primera (2014)

### *Análisis*

Se puede desprender del gráfico, como un cien por ciento (100%) de los encuestados afirman que Algunas Veces, luego de alcanzado el acuerdo a través de la mediación, los trabajadores le han manifestado tener confianza en los medios alternativos de solución de conflictos. Un cero por ciento (0%) expresó respuesta a favor de las opciones Siempre ni Jamás.

## SOLUCIÓN DE CONFLICTO CON AYUDA DEL JUEZ

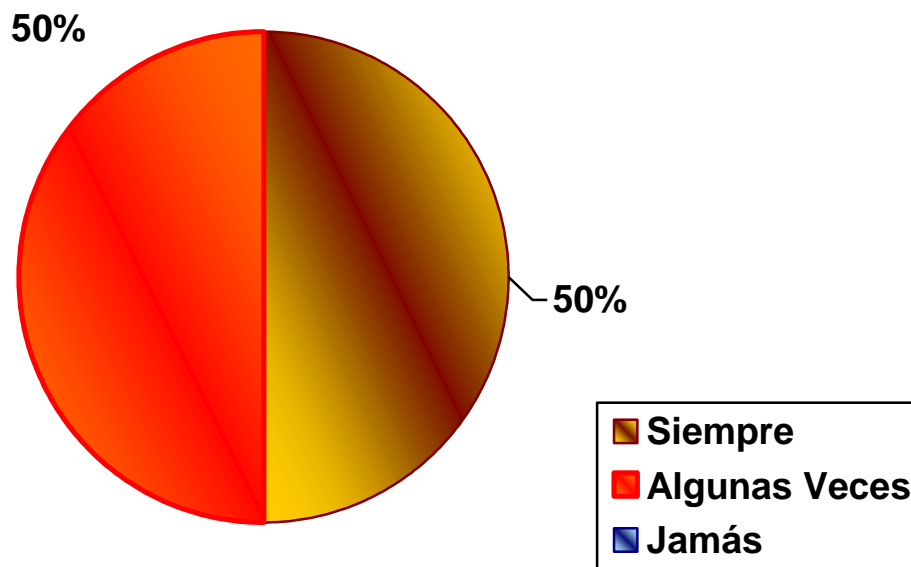


Fuente: Primera (2014)

### *Análisis*

Se puede observar como la mayoría, con ciento por ciento (100%) expresó que Siempre las partes que se presentan al tribunal, esperan solucionar su propio conflicto solo con su ayuda del Juez. Y ninguno sostiene que Algunas Veces ni que Jamás los trabajadores requieren que la solución del conflicto sea de ese modo.

### ADVERTIR DEBILIDADES PARA LOGRAR MEDIACIÓN



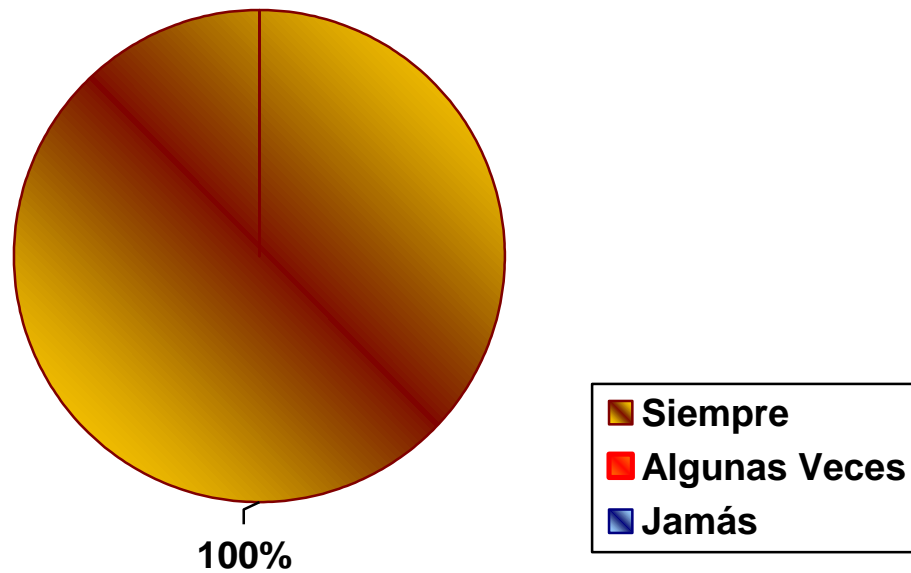
**Fuente:** Primera (2014)

#### *Análisis*

Se puede observar como un cincuenta por ciento (50%) afirma que Siempre es necesario advertir a las partes sus debilidades para que cedan y lograr así una mediación que ponga fin al conflicto. De igual forma, un cincuenta por ciento (50%) de los jueces sostienen que Algunas Veces se debe advertir de las fallas a las partes. Para finalizar, un cero por ciento (0%) afirman que Jamás es necesario advertir a las partes sus debilidades para que cedan y lograr así una mediación que ponga fin al conflicto.



### SATISFACCIÓN POR SU INTERVENCIÓN EN LA MEDIACIÓN

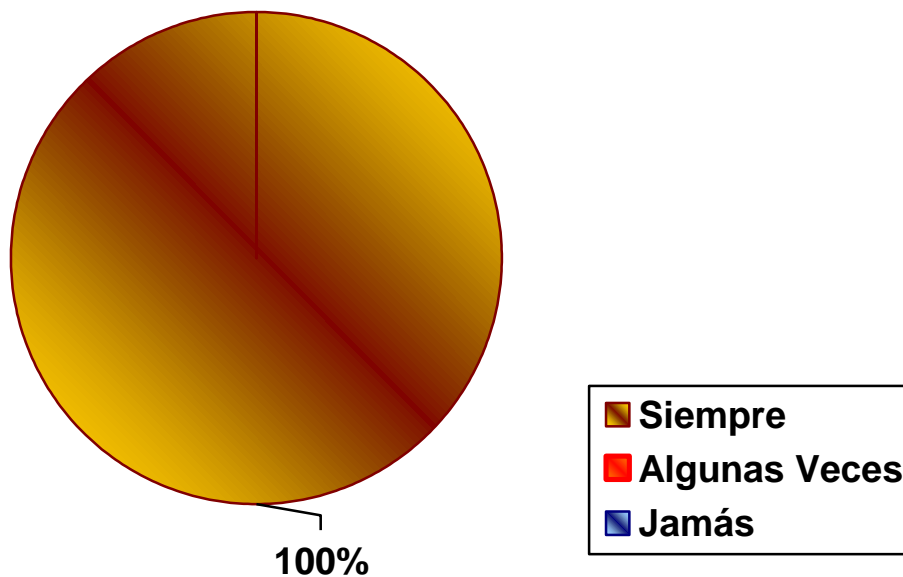


**Fuente:** Primera (2014)

#### *Análisis*

Se puede observar como un cien por ciento (100%) afirma que Siempre siente satisfacción cuando por su intervención en la mediación, las partes logran solucionar su controversia.

### LE MANIFIESTA A LAS PARTES ALGUNA PROPUESTA PARA LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO



**Fuente:** Primera (2014)

#### *Análisis*

Se puede observar como un cien por ciento (100%) de los encuestados afirman que Siempre ha manifestado a las partes alguna propuesta para la solución del conflicto y lograr la mediación.

### **Conclusiones de los Gráficos**

Luego que se concluyó esta fase estadística y de análisis se procederá a explicar paulatinamente los resultados a los que llegó la investigadora, iniciándose con lo que arrojó el instrumento aplicado a la totalidad del jueces de Sustanciación, Mediación y Ejecución en materia laboral pertenecientes al Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo.

Una vez terminada esta etapa, se expondrán las conclusiones, donde se unifica el resultado general de la información obtenida con los teorizantes que sustentan los beneficios de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos, en las reclamaciones de los trabajadores.

A través de todos los gráficos se observa claramente, que los trabajadores, al momento de celebrarse la audiencia preliminar, son vulnerables a las influencias que en un momento determinado, pueda ejercer el Juez o los representantes judiciales presentes en el acto.

De igual forma, la necesidad económica del trabajador es determinante para poner fin al litigio, con la suscripción de un acuerdo, que lleva inmerso en si, la cesión por parte del trabajador, de los derechos que con el transcurso del tiempo y con las luchas de las clases sindicales y gremiales se ha obtenido de manera paulatina.

En tal sentido, resalta el hecho que los encuestados niegan, que con el acuerdo alcanzado por las partes, a través de la mediación se viole derechos irrenunciables de los trabajadores, ya que han manifestado que en todo caso lo que existe en una cesión de los derechos, donde las partes involucradas en el conflicto, no se sienten

como ganadores o perdedores, sino que se ha llegado al feliz término del conflicto, donde ambas partes resultan ganadores, soportándose de esta manera la teoría del enfoque moderno y actual en cuanto a Mediación, Administración de Justicia, que involucra la satisfacción de las partes con la aplicación de la tesis ganar- ganar.

Es así como, de esta forma las partes, llegan a un acuerdo en la audiencia preliminar, donde se ahorran el tiempo que antes de la implementación de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002), era indefinido, lo cual implicaba gastos no solo para la administración de justicia sino para los justiciables, que acudían al órgano jurisdiccional, peticionando el reconocimiento de un derecho, sacrificando ahora con la mediación, parte dichos derechos reconocidos, amparados y consagrados en la Carta Magna y en la Leyes de la Republica.

### **Análisis de los Objetivos**

En cuanto al objetivo específico que expresaba *determinar la influencia de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales*, en las mediaciones de los trabajadores, interpuestas en el circuito judicial laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo,

Los medios alternativos de solución de conflictos, han sido propuestos y promovidos como una opción institucional de acceso y mejoramiento de la justicia, y constituyen un creciente aporte estructural relevante y marcan una orientación revalorizante de la función social de la justicia como garantía de la convivencia pacífica al ser considerados constitucionalmente y siendo objeto de leyes específicas.

Para Jansen Ramírez (2005), ...“es importante asumir una política de estado para impulsar y promocionar los medios alternativos para la solución de conflictos; y en ese sentido debemos destacar lo previsto en la Constitución de 1999, que consagra la promoción de esos sistemas alternativos, al establecer en el único aparte de su artículo 258, lo siguiente: **La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos**” (p. 127).

Señala el mismo autor: De la misma manera, encontramos un piso sólido para la implantación de una política de Estado para el desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos, así como la contribución a la creación de un clima que permita el surgimiento de la cultura de la Paz; esa base la constituye no sólo la previsión contenida en ese artículo 258, sino la del segundo aparte del artículo 253, el cual establece que el sistema de justicia está constituido, además, por los medios alternativos de justicia (p. 128).

Para Jansen (Ob. Cit.), no basta con el rango constitucional y legal, ya que, su posible éxito estará en la instauración y desarrollo de su uso como parte de la cultura venezolana. El problema está es que la cultura no se decreta por Ley, al contrario es un proceso de generación espontánea y en ese sentido se debe sembrar el germen de la solución de conflictos a través de estas nuevas alternativas, y esa tarea es una responsabilidad de toda la sociedad y como parte está las universidades deben jugar un rol estelar para incluir este nuevo paradigma no adversarial y enseñar que el paradigma adversarial debe ser utilizado en última instancia (p. 139).

Dentro de ese orden de ideas, el objeto más directo que se persigue con la mediación como medio alternativo de solución de conflictos, es la necesaria descongestión de los tribunales, la mayor celeridad en el conocimiento y resolución de las contiendas y el necesario mejoramiento del acceso de justicia para las poblaciones.

En tal sentido, la mediación como un medio alternativo, guarda mayor coherencia con el objetivo y las características de la no confrontación, de autogestión y de protagonismo ciudadano en el tratamiento de la conflictividad social.

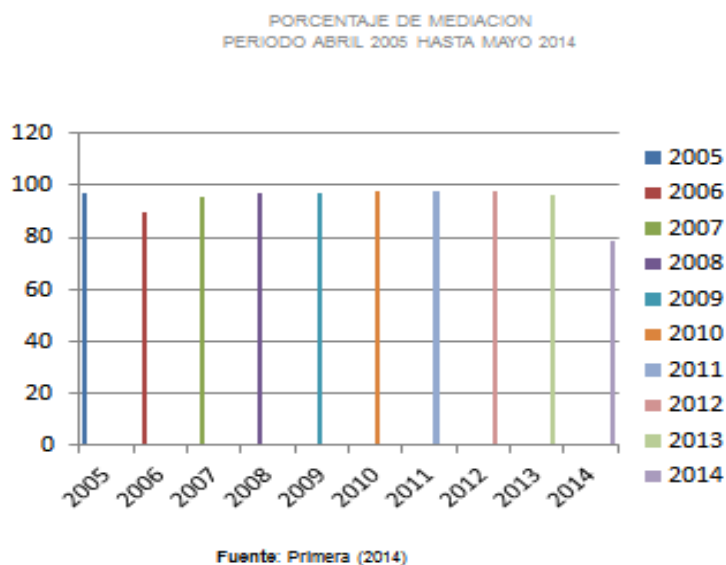
Por lo cual, la mediación es un procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado recíprocamente aceptable, lo que ha venido presentando un creciente reconocimiento e impulso en Venezuela en el ámbito constitucional y legal, a tal punto de considerarse previa a todo juicio como requisito procesal en materia laboral. Aunado al hecho que la tendencia en Latinoamérica es adoptar leyes de mediación, cuyo propósito fundamental es otorgar a los acuerdos los efectos de una sentencia.

En concordancia con esto, la Mediación Laboral, es un modelo de solución de conflictos, en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliados por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación. Es así como la mediación es utilizada como un procedimiento flexible donde impera un lenguaje informal y cercano al ciudadano que no tiene conocimientos de la ciencia del derecho, y abre nuevos caminos para que los menos favorecidos puedan acudir para resolver sus controversias.

Con la mediación como mecanismo para la solución de controversias, se persigue que un porcentaje elevado de las controversias sean resueltas por esta vía. De allí que la mediación, este siendo visto por la sociedad en general como la alternativa de mayor aceptación, para que el conflicto sea resuelto por las partes con la orientación de un tercero imparcial, ahorrándole al sistema de administración de justicia, los gastos que conlleva los procedimientos donde se ponga en marcha todo el aparato jurisdiccional y que culminan con la ejecución de una sentencia dictada por un tercero, ajeno a las partes intervinientes en el conflicto.

Tal es el caso, que por información aportada por el Coordinador del Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, el índice o porcentaje de mediación, obtenido por los Juzgados con competencia en mediación de dicho circuito, respecto a las causas ingresadas durante el periodo comprendido desde abril del año 2005 hasta el mes de mayo del año 2014, es el siguiente: para el año 2005 fue de un promedio estimado de noventa y siete con cero cinco por ciento 97,05%; durante el año 2006 se obtuvo un promedio estimado de ochenta y nueve con treinta y cinco por ciento 89,35%; mientras que en el año 2007 se alcanzó un promedio estimado de noventa y cinco con sesenta y seis por ciento 95,66%; entre tanto en el año 2008 se obtuvo un promedio estimado de noventa y seis con sesenta y nueve por ciento 96,69%; en tanto que en el año 2009 se obtuvo un promedio estimado de noventa y siete con treinta y un por ciento 97,31%; mientras que en el año 2010 se obtuvo un promedio estimado de noventa y siete con noventa y dos por ciento 97,92%; del mismo modo, en el año 2011 se obtuvo un promedio estimado de noventa y siete con sesenta y cuatro por ciento 97,64%; es así como

en el año 2012 se obtuvo un promedio estimado de noventa y siete con cuarenta y cinco por ciento 97,45%; igualmente en el año 2013 se obtuvo un promedio estimado de noventa y cinco con ochenta y seis por ciento 95,86%; y hasta el mes de mayo del año 2014 se obtuvo un promedio estimado de setenta y ocho con sesenta por ciento 78,60% (Ver Anexo “A”).



Resulta evidente que la mediación, es un mecanismo que está respaldado por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y por una experiencia universal y nacional, específicamente con la Ley Orgánica Procesal del Trabajo. Para el Tribunal Supremo



de Justicia la mediación ha tenido una importancia inmensa en la nueva forma de llevar los juicios laborales en el país, a través del uso de este método como uno de los medios alternos de resolución de conflictos que trae la Ley Orgánica Procesal Laboral, que ha permitido reducir notablemente la duración de los juicios. Teniendo en cuenta que anteriormente duraban en promedio de cuatro a seis años, ahora existe la posibilidad de resolver el conflicto laboral hasta un máximo de cuatro meses.

En Venezuela con la instauración de los medios alternativos para solución de conflictos, consagrados en el artículo 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se ha ido percibiendo la existencia de una tendencia a la aceptación de los mismos como consecuencia de las bondades de los referidos medios, que se aprecia en el “ahorro de los costos y el tiempo invertido en un proceso judicial”... ¿Pero a cambio de qué?...A cambio del sacrificio en algunos casos, de los derechos de los trabajadores, que por ahorrarse el tiempo que antes con los procesos judiciales laborales, eran indefinidos, y por ahorrarse el dinero que implica mantener un procedimiento en la vía jurisdiccional, ceden sus derechos.

En cuanto a *Establecer la vulnerabilidad de los derechos de los trabajadores, en las mediaciones*. Se tiene que la mediación es una negociación facilitada por un tercero, quien actúa como mediador colaborando con las partes **para que alcancen una solución mutuamente aceptable**. El mediador es un tercero neutral que ayuda a las partes a resolver el conflicto por si mismas.

La idea es, que frente al texto constitucional, que nos dice que los derechos laborales son irrenunciables, que es nula toda acción,

acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos, el juez de mediación y las partes reunidas en la audiencia preliminar, tomen alguna de las opciones posibles que han surgido del diálogo o de la negociación entre ellas, que el acuerdo no signifique renuncia a derechos protegidos por la Constitución y por la Ley.

El acuerdo sorte a el tema de la transacción, en la medida en que el mismo ha sido el fruto compartido por los involucrados en la mediación. El supuesto irrenunciabilidad estaría marcado porque uno de los factores está presente en el ambiente de la mediación, como es que la relación laboral se vino a menos y ya no tiene posibilidades de reestructurarse, porque se ha producido el despido, el trabajador y el patrono no están vinculados por la existencia de la relación laboral, sino por los efectos que ésta produce, que es el fin de la relación laboral y el pago de los derechos insolutos.

Con el desequilibrio de poder entre las partes, la mayoría de los juicios involucra a personas con posición económica diferente, y en la situación, la escasez de recursos o la posibilidad de trasladar los costos, invariablemente infectará el proceso de mediación. El sujeto de menor poder no estará completamente al tanto de sus derechos o posibilidades, se verá explotado, o forzado a acordar por falta de dinero.

De allí que, el Juez de Mediación debe tener conocimiento profundo del derecho sustantivo y adjetivo, ya que esta es la única garantía para que el proceso de Mediación se desenvuelva en un plano de equidad, de libertad, de respeto, de igualdad, transparencia. La conducta de juez en este particular tiene que tomar en cuenta el derecho de ambas partes y no puede ser impositivo, haciendo uso de

la autoridad que tiene, sino persuasivo, para que su inteligencia predomine y puedan las partes resolver, compartir alguna de las opciones que se manejen en la mesa de discusión.

Es importante resaltar, que la representación suficiente para dar consentimiento, se ve a veces afectada por abogados o representantes de las personas jurídicas, grupos u organizaciones que arriban a acuerdos que no son los que mejor atienden a los intereses de los trabajadores, especialmente, cuando las causas carecen de fundamento para la posterior etapa del procedimiento, minimizan la importancia o relevancia del juicio como solución y erróneamente suponen que la sentencia pone fin al proceso, con lo cual piensan que el acuerdo será sustituto, influyendo en ello la ética y preparación del profesional del derecho al que se le ha encomendado la tarea de representar a las partes en el proceso.

Cabe considerar que, en la etapa de ejecución, hay muchos casos en que la decisión judicial no es mas que el principio de una continua actuación del tribunal, la que se torna necesaria justamente porque las condiciones que motivan el pedido de asistencia del juez no cambian. Un ejemplo es el caso particular en la cual una vez obtenida una sentencia firme, los Tribunales de ejecución que inicialmente eran de mediación, activan nuevamente esa etapa del proceso, y llaman a las partes a la mediación para no llegar al procedimiento engorroso de la ejecución forzosa, entre otros.

Otro sería, luego del acuerdo suscrito entre las partes, sea en la etapa de mediación o en ejecución se da el caso en el cual el cumplimiento de la sentencia se realiza con pagos parciales, lo cual sigue desmejorando aún la condición económica del trabajador, quien

debe conformarse con tomar lo que se le ofrece ante el temor de quedar ilusoria su reclamo.

Por ende, es allí donde la justicia debe prevalecer antes que la paz; el acuerdo y la transacción equivalen y logran el mismo objetivo que la sentencia, es decir la paz entre los contendientes, pero con menor costo para la sociedad.

De acuerdo al *Grado de Conformidad de los Trabajadores con el Acuerdo suscrito con su Expatrono, con la Anuencia del Juez*. Se tiene que, Jansen Ramírez (2005) considera que las personas mediadoras controlan el proceso de resolución del conflicto pero no lo resuelven ellas mismas. Dejan a las partes que lleguen a su solución sin juzgarlas. Ayudan a identificar intereses, planteamientos, problemas, entre otros. También a que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos. Intentar crear un espacio de confianza para que el dialogo resulte mas cómodo aunque en principio parezca imposible (p. 117).

De allí que, la mediación es un procedimiento pacifico en el cual un tercero neutral, actúa como facilitador de la comunicación entre las partes en conflicto, alentando su resolución a través de acuerdos mutuamente satisfactorios. Para Hamdan (2005), en el Foro Taller practico para abogados sobre la conciliación y mediación: “la sentencia no es el único medio de resolver conflictos. El papel de la mediación y la conciliación es resolver gran cantidad de casos y facilitar el acceso a la justicia...”(p. 3).

Para finalizar con el objetivo específico que señala, *Identificar si la intervención de los jueces contribuye significativamente a que las*

*partes concilien*. Se tiene que del contenido de la exposición de motivos de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, se desprende que la audiencia preliminar, constituye uno de los momentos fundamentales del proceso, ya que la misma esta dedicada a una concreción de los términos en que se ha planteado la litis y mas importante aun, orientada a impulsar los medios de auto composición procesal.

La audiencia preliminar, se caracteriza como un escenario ideal para la solución de conflictos, se da la mediación bajo el control del Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución. Este mecanismo equivale a un sistema de justicia flexible, informal, ágil, que permite la definición de las posiciones asumidas a la solución del caso. Quiere decir que el ámbito de resolución del conflicto es la sede del Tribunal Laboral.

Por razones de Ley, es el Estado quien designa al Juez. La actuación de estos jueces define su perfil frente al proceso y ya se les conoce como Jueces de Mediación. En efecto la distribución de las causas origina que las partes no estén enteradas de quién será su mediador, sino en la oportunidad en que se realiza la audiencia preliminar.

Dentro de este orden de ideas, el juez debe mediar, conciliar las posiciones de las partes, tratando con la mayor diligencia que éstas pongan fin a la controversia, a través de los medios de autocomposición procesal. Si esta mediación es positiva, el juez dará por concluido el proceso mediante sentencia en forma oral, que dictará de inmediato, homologando el acuerdo de las partes, la cual reducirá en acta tendrá efecto de cosa juzgada.

En cuanto a la ley, ésta dispone que en la fase preliminar, el Juez de sustanciación, mediación y ejecución ejercerá funciones de conciliación y mediación para incitar a las partes en conflicto a lograr una solución mediante acuerdo, sin embargo la Ley está orientada hacia el estímulo de los medios de auto composición procesal, por lo que se pudiera dar lugar a ello en cualquier grado y estado de la causa (causa ante el juez de juicio, juez superior o sala de casación social).

Sin embargo debe resaltarse que los juzgadores señalados, de acuerdo a lo anteriormente planteado, propician acuerdos entre los sujetos en conflicto, sin manifestarse sobre el fondo, procurando la solución pacífica e inclinándose por la conciliación y no la mediación, en virtud que con la primera, el juez acerca a las partes sin proponer formulas de arreglo, mientras que con la mediación el juez propone formulas específicas de solución de los problemas.

El mediador alentará a las partes a generar opciones de posibles acuerdos, resultando conveniente que las opciones provengan de las propias partes, pero a veces puede ocurrir que éstas no las vean y las opciones pueden ser advertidas por un tercero ajeno al conflicto, como es el caso del mediador; en tal supuesto, este puede colaborar con las partes dando opciones.

De igual forma, Highton y Alvarez (citado por Jansen Ramírez 2005) acertadamente sostiene que “la neutralidad absoluta no existe, por cuanto todos estamos inmersos en la vida y cada uno ve las cosas con cierta subjetividad; nadie puede ver y escuchar los problemas ajenos sin ningún grado de identificación, emoción, etcétera. El mediador debe estar atento a la pérdida de la neutralidad, dado que a

veces su interés por lograr el acuerdo es tal que hasta puede sentirse inclinado a ejercer su influencia sobre el asunto del caso. También explicará la confidencialidad de todo lo que se trate en las reuniones y que incluso él no podrá ser citado como testigo” (p.119).

De igual forma, la mediación en la legislación venezolana vigente, es como una etapa obligatoria del proceso, a diferencia de otras legislaciones del mundo en donde la mediación se realiza antes de que comience el juicio y como un requisito preprocesal, en el país está dentro del mismo juicio, es decir, la primera etapa de un juicio en Venezuela es la mediación, independientemente de lo que puedan establecer por vía de convenio las partes que en algún momento tengan que dirimir sus diferencias en un tribunal, de hecho quien hace el rol de mediador, es un Juez de la República que ha sido debidamente capacitado con las técnicas y herramientas que le permitan llevar a buen término el conflicto.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Luego de realizado todo el proceso analítico, estadístico e investigativo, de la influencia de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos, en las reclamaciones de los trabajadores, incoadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo. Y de haber cumplido con cada uno de los objetivos trazados por el investigador en sus interrogantes planteadas durante la formulación del problema; se procederá al enfoque de unas conclusiones y recomendaciones generales de todo el estudio realizado.

### **Conclusiones**

Lo impactante que tuvo el presente trabajo investigativo, está en el hecho que la mediación es un proceso cuyo objetivo es la resolución de controversias, mediante el auxilio profesional de un tercero neutral que ayuda a quienes enfrentan un conflicto a buscar y crear soluciones de beneficio mutuo, lo cual se logra bajo la premisa de la tesis ganar- ganar, pues el trabajador reclamante, quien normalmente sufría las consecuencias de lo largo de los litigios, ahora se enfrenta a un proceso mas corto, donde a través de un acuerdo, se le satisface sus pretensiones, pero con el sacrificio por su parte de algunos derechos, los cuales son cedidos a cambio de la celeridad procesal.

Asimismo, con la mediación el Estado busca descongestionar el aparato de administración de justicia e impedir los rezagos que obstruyen el flujo eficiente en la impartición de la misma, lo cual podría contemplarse bajo la premisa de que la justicia retardada y no expedita es, en última instancia, una forma de injusticia.



Es evidente, lo cuestionable que es actualmente, en Venezuela, llegar al litigio laboral, ya que ello significa el control personal de las partes en conflicto, en la toma de decisiones y la disminución de participación de terceros ajenos con autoridad para determinar las condiciones del acuerdo final, lo cual produce, como resultado una sentencia, imponiéndose una relación donde alguien pierde y otra gana, en lugar de una relación con el perfil de ganar - ganar, la cual se logra con un acuerdo logrado con la mediación y la participación del tercero imparcial que es el Juez de mediación.

Es así como la mediación a diferencia del proceso judicial, no hace énfasis en lo referente a quien pierde y quien gana, o a quien le asiste el derecho y la razón y a quien no. Más bien, auxilia a los participantes en la búsqueda de alternativas de solución que ofrezcan mutua satisfacción, dejando en sus manos la autoridad y el control de las decisiones.

De allí que el uso de la mediación como medio alternativo para la solución de conflictos, alienta la autodeterminación, fortalece la autoestima y resalta de dignidad de quienes están en conflicto, lo cual les permite aprender a trabajar en forma armónica y a identificar que la cooperación redundará en su ventaja y crecimiento mutuo.

Hoy en día, la tendencia global marca la pauta dirigida a brindar más atención a los derechos humanos y a la democratización de las decisiones en las organizaciones públicas y privadas, alentando la cooperación y la autodeterminación.

Ante tal panorama, ya no es posible seguir mirando al litigio como norma, ya que su empleo se debe justificar solamente como

último recurso cuando todas las formas alternativas de resolución de controversias han sido agotadas. La mediación es un proceso que contribuye significativamente a enfrentar el reto que plantean las necesidades actuales del individuo y del mundo globalizado, a través de mecanismos que agilizan la resolución de conflictos.

Se puede presagiar que la transformación del Poder Judicial venezolano es posible con todo éxito, haciéndose realidad el anhelo del pueblo venezolano que desde hace años clama por una justicia libre de los vicios que caracterizaron las décadas pasadas.

En tal sentido, el Tribunal Supremo de Justicia, puede mediante la iniciativa legislativa, promover la presentación de leyes de todo el sistema judicial venezolano, como sería una Ley Orgánica de Mediación, con la finalidad de afrontar la litigiosidad, la morosidad, hacer más rápido y económico el proceso, que el acceso a la justicia contenido en el artículo 26 de la Carta Magna sea un derecho humano sostenible.

Dentro de ese orden de ideas, el texto constitucional, habla del proceso como instrumento fundamental para la realización de la justicia. Propone que las leyes procesales establecerán la simplificación, uniformidad y eficacia de los trámites y la adopción de un procedimiento breve, oral y público. Es un mandato constitucional que constituye la columna vertebral del vigente sistema judicial y tiene como soporte la mediación.

El clima en que trabajan los jueces y abogados en el resto de las jurisdicciones del País, no contribuye para nada con el acceso a la justicia previsto en el artículo 26 de la Constitución de la República

Bolivariana de Venezuela. El colapso judicial se puede acometer con la efectiva vigencia de esta norma, la tutela judicial efectiva que preconiza, para procurar una respuesta a la sociedad, resolver los problemas inherentes a la justicia tardía, propiciar un ambiente para erradicar la corrupción judicial. Es indudable que los mecanismos alternos de resolución de controversias, inspirados en las normas constitucionales nombradas pueden disipar la mora judicial.

Asimismo, luce posible 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. Rescatar el pensamiento de jurista que ha estado conteste en crear un proceso mixto: escritura-oralidad. La escritura, tan exacta como formal, distanció al Juez de la función de juzgar directamente las causas, en cambio, encomendó tan delicada función a terceros, con lo cual puso obstáculo al acto jurisdiccional. La oralidad significa la cercanía del Juez con las partes. Le corresponde conocer en profundidad las motivaciones del conflicto y sus posibles efectos.

### **Recomendaciones**

Entre las recomendaciones surgidas basándose en el caso objeto de estudio y que pueden ser utilizadas por cualquier especialista en materia laboral, se tienen las siguientes:

- Lo ideal sería que la utilización de medios alternos que involucren directamente a las partes en la solución de sus controversias se consolide como un elemento de la cultura venezolana.

- Separar de las funciones del Juez de mediación, la fase de ejecución a los efectos de minimizar que una vez obtenida una sentencia, el trabajador tenga que “sacrificar” parte de algunos conceptos reconocidos a través de una sentencia firme; esto en virtud que en determinadas mediaciones se negocian derechos civiles que deberían ser inalienables.
- Crear normas claras de mediación, donde impere el respeto a los derechos de los trabajadores.
- Incluir la presencia de los medios alternos para solución de conflictos en el espectro que comprende el resto de las áreas que constituyen el ordenamiento jurídico del país, especialmente la etapa de mediación.
- La preparación de los estudiantes de las universidades y abogados, en el área de la resolución alternativa de los conflictos, a fin de lograr el desgaste paulatino de la cultura adversarial por la cultura de la comprensión y del entendimiento entre los integrantes de la sociedad venezolana que redundará de seguro en la construcción de consenso, contribuyéndose con ella al desahogo y descongestionamiento del sistema de justicia. Su implementación rompe indudablemente con el paradigma del litigio.
- La función del mediador debe ir más allá del compromiso de las partes: debe lograr que con el acuerdo ambos ganen, si de algún modo puede calificarse la búsqueda de soluciones equitativas frente a una situación en crisis. De allí que el mediador no puede permanecer impasible cuando una de las partes, abusando de la

situación de inferioridad de la otra, del error o ignorancia pretenda lograr un acuerdo desequilibrado.

- Surge la posibilidad de utilizar la mediación en los derechos humanos y en todas aquellas disciplinas que tienen por fundamento el Estado democrático y social de derecho y de justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y, en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARIAS, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración.** Editorial Episteme Oriol Ediciones. Venezuela – Caracas.
- BALESTRINI, M. (2002). **¿Cómo se Elabora un Proyecto de Investigación?** (6<sup>ta</sup> Ed.). BL Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.
- BIGGS, Alton y KAPICKA, Chris (2003). **Investigación Científica.** Pátzcuaro, Michoacán. México.
- CASCON, P. (2001). **Educación en y para el Conflicto.** Catedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos, Universidad Autónoma de Barcelona, Bellaterra. Barcelona, España.
- CENTRO DE COOPERACION REGIONAL PARA LA EDUCACION DE ADULTOS EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE, CREFAL (2000). Manual para la Investigación. Pátzcuaro, Michoacán. Mexico.
- CUENCA DE RAMÍREZ, N. (2007). Medios Avanzados de Resolución de Conflictos y Diplomacia Ciudadana. Librería J. Rincón G. Editorial Horizonte, C.A. Barquisimeto, Venezuela.
- ESPINAL BÁEZ, N. (2005). **Negociación, Mediación.** Consejo Consultivo de CEPREC. Centro para el Estudio, prevención y resolución de conflictos de la PUCMM.
- FOLBERG Y TAYLOR A. (1997). **Mediación: Una comprensiva guía para resolver conflictos.** San Francisco- California.
- GARAY, Juan. (2001). **Comentarios a la Constitución.** 2da versión: Gaceta Oficial 5.453 Extraordinaria del 24 Marzo de 2000. Ediciones Juan Garay, Caracas, Venezuela.
- GARAY, Juan. (2001). **Legislación Laboral Practica: Ley Orgánica del Trabajo Publicada en la Gaceta Oficial 5.152 Extraordinaria del 19 Junio de 1997.** Ediciones Juan Garay, Caracas, Venezuela.

- GONZÁLEZ, Escorche (2004) **La conciliación, la mediación y el control de la legalidad en el juicio de los trabajadores**. Editores Hermanos Vadell. Caracas – Venezuela.
- GORDILLO, Luis. (2005). **La mediación penal: caminando hacia un nuevo concepto de justicia**. Trabajo de Grado. Universidad de La Rioja, España.
- HAMDAN, G. (1998). **Métodos Estadísticos en Educación**. Caracas. Publicaciones Bourgeón, C.A. 2da Ed.
- HERNÁNDEZ, R. y Otros. (2006). **Metodología de la Investigación**. México. Mc Graw Hill Interamericana. Editores, S.A. C.V. México.
- HIDALGO, Elías. (2004). **La mediación como recurso alternativo contemporáneo de resolución de conflictos jurídicos: una nueva cultura al alcance de los justiciables**. Trabajo de Grado. Universidad Central de Venezuela.
- HOET-LINARES, F. (2006). **La Mediación. Administración y Negociación de Justicia Alterna**. Legis Editores, C.A. Colombia.
- HURTADO, I. y TORO, J. (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Venezuela. Episteme Consultores Asociados.
- JANSEN, V. (2005). **Control Social y Medios Alternos de la Solución de Conflictos**. Universidad de Carabobo. Dirección de Medios y Publicaciones. Valencia, Venezuela.
- THE LOCKMAN FOUNDATION (2005), **Nueva Biblia de los Hispanos**. La Habra, California.
- MARZORATI, O. (2003). **Derecho de los Negocios**. Editorial Astrea. Buenos Aires, Argentina.
- MOORE, CHRISTOPHER (1995) **El Proceso de Mediación**. Ediciones Granica. Argentina.

- MORENO, J.I. (2004). **Globalización, Educación y Desarrollo. El caso de América Latina.** *Revista Capital Social, Ética y Desarrollo.* Caracas: OPSU, UNIMET, MES.
- PADILLA, José y DE LEÓN, Ignacio. (2004). **Métodos alternativos para la resolución de conflictos.** Trabajo de Grado. Universidad Central de Venezuela.
- PERDOMO, J. (2005). **Acción jurídica y sistema normativo. Introducción a la Sociología del Derecho.** Madrid: Instituto de Derechos Humanos "Bartolomé de las Casas". Ed. Dyckinson.
- RAMÍREZ, T. (2004). **Como Hacer un Proyecto de Investigación.** (2<sup>da</sup> Ed.). Editorial Panapo de Venezuela, C.A. Caracas, Venezuela.
- SIERRA, C. (2004). **Estrategias para la Elaboración de un Proyecto de Investigación.** Maracay. Insertos Médicos de Venezuela.
- TAMAYO, M. (2005). **El Proceso de la Investigación Científica.** (4<sup>ta</sup> Ed.). Grupo Noriega Editores. México.
- UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR (2006). *Manual de Trabajos de Grado y Especialización. Maestrías y Tesis Corporales.*
- URQUIDI, Enrique (1999). **Mediación. Solución a conflictos sin litigio.** Centro de Resolución de Conflictos, México.
- VARGAS, L. Y GATTI, C. (2000) Documento elaborado para la fundación instituto de mediación.

### Referencia Normativa

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453** Extraordinaria. 24 de marzo de 2000.



El Código de Procedimiento Civil (1990). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 4.209.** Extraordinaria 18 de septiembre de 1990

La Ley Sobre el Derecho de Autor (1993). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° N° 4.638.** Extraordinario del 1° de octubre de 1993.

La Ley de Empresas de Seguros y Reaseguros (2001). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.561.** Extraordinario del 28 de noviembre de 2001.

La Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004), **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.930** Extraordinario del 4 de mayo de 2004.

La Ley de Arbitraje Comercial (1.998) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.430.** Extraordinario del 7 de abril de 1998.

Decreto con Rango y Fuerza de Ley de Promoción y Protección de Inversiones (1999) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 356.** Extraordinario del 3 de octubre de 1999.

Ley sobre el Derecho a la Mujer a una Vida Libre de Violencia(1999) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.770.** Extraordinario del 17 de septiembre de 2007.

Código Orgánico Procesal Penal (2012) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 9.042.** Extraordinario del 12 de junio de 2012.

Ley Orgánica del Trabajo, Las Trabajadoras y Trabajadores (2012). **Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076.** Mayo 07, 2002.

Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2002). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.504.** Agosto 13, 2002.

## Webgrafía

- CONTRERAS, C. (2005). *Importancia de la seguridad Industrial*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/mantenimiento-industrial/mantenimiento-industrial.shtml>. Consultado: Marzo 11, 2007.
- COSER, L. (1956). *The Functions of Social Conflict*. The Free Press. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>. Consultado: Abril 18, 2007.
- ESCALONA MORENO, I. Derecho Del Trabajo. Disponible en: [http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/eco/co\\_ntratrabian.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/eco/co_ntratrabian.htm). Consultado Mayo 2, 2007.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Cinterfor. (Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional). Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/comp/lab/xxxx/esp/i.htm> Consultado: Diciembre 11, 2006.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (1998). *Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. Declaración*. Disponible en: [http://www.ilo.org/dyn/declaris/DECLARATIONWEB.INDEXPAGE?var\\_language=SP](http://www.ilo.org/dyn/declaris/DECLARATIONWEB.INDEXPAGE?var_language=SP). Consultado Mayo 2, 2007.
- Tribunal Supremo de Justicia. (2007). **Tendencias actuales de la mediación laboral en Venezuela**. Disponible en: <http://www.tsj.gov.ve/informacion/notasdeprensa/noticias.asp> Consultado Marzo 11, 2007.

# **ANEXOS**



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**TRIBUNAL SUPREMO DE JUSTICIA**

Coordinación del Circuito Laboral Circunscripción Judicial del Estado Carabobo,  
Extensión Puerto Cabello

Puerto Cabello, 18 de junio 2014

Ciudadana

**Abogada Dina Primera Robertis**

Presente.-

De acuerdo a la comunicación enviada por usted a esta Coordinación, cumpla con suministrarle la información solicitada:

**1.- Fecha de creación del Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello:**

Este Circuito Judicial Laboral se creó mediante Resolución signada con el Nro. 1.475, de fecha tres (03) de octubre del año dos mil tres (2003).

**2.- Fecha en la que se apertura el despacho al público en dicho Circuito.**

La Apertura del Despacho al público se efectuó al día cuatro (04) de abril del año dos mil cinco (2005).

**3.- Cuántos Tribunales con competencia en mediación existen en el Circuito Judicial Laboral que preside.**

De conformidad con la Resolución signada con el Nro. 2004-00027, de fecha ocho (08) de diciembre del año dos mil cuatro (2004), se crean dos (02) Tribunales de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo, a los cuales se les asigna competencia para conocer asuntos del nuevo régimen y del régimen procesal transitorio y se denominan Tribunal Décimo de Primera Instancia de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo y Tribunal Décimo Primero de Primera Instancia de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo.

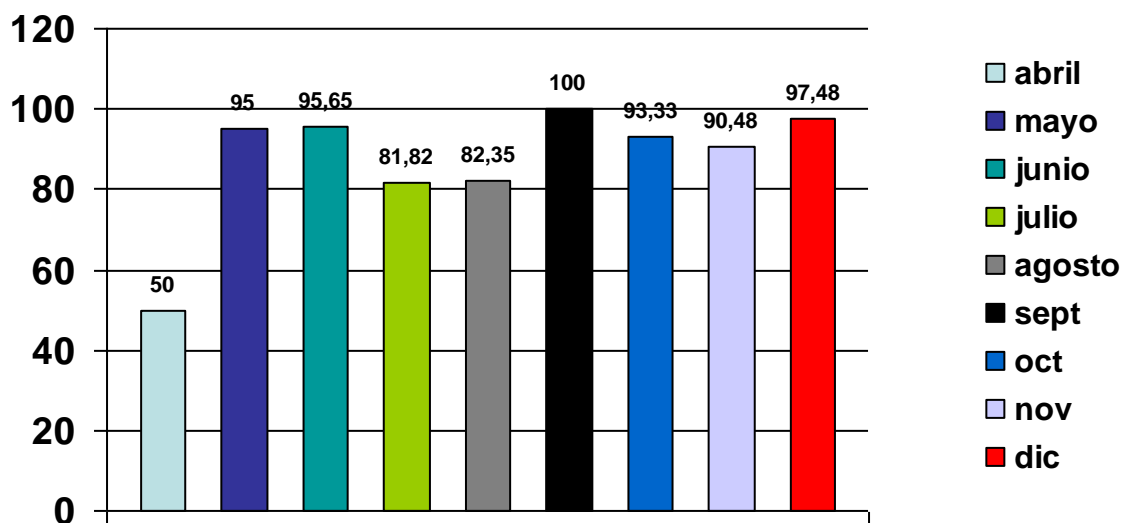
**4.- Fecha en la que se apertura el despacho al público en los Tribunales de Mediación.**

La Apertura del Despacho al público se efectuó el día cuatro (04) de abril del año dos mil cinco (2005) para todos los Tribunales adscritos al Circuito Laboral, incluyendo los Tribunales de Mediación.

**5.- Índice o porcentaje de mediación obtenido por los Tribunales con competencia en mediación, respecto de las causas ingresadas desde la apertura del despacho al público hasta la presente fecha.**

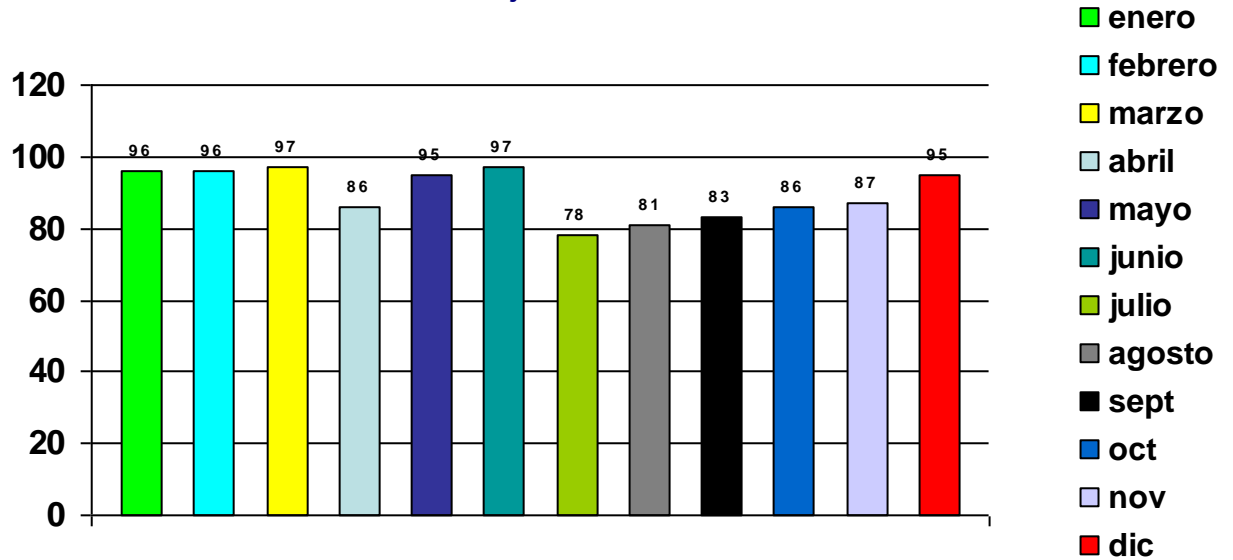
Cabe señalar que en este Circuito, para obtener los porcentajes de mediación se emplea la base comparativa de las resoluciones dictadas con respecto a los asuntos remitidos a los Tribunales de Juicio, y no la solicitada por usted, en virtud que una vez ingresado el asunto al Tribunal para sustanciar, si es admitido se libra boleta de notificación al demandado y una vez sea efectuada y certificada por secretaría dicha notificación, es cuando se fija la audiencia preliminar, la cual normalmente no se efectúa en el mismo mes donde ingresó la causa; es por ello que no sería real la base de comparación de asuntos mediados con respecto a los ingresados, sino, a las resoluciones o decisiones emitidas en ese mes con relación a los remitidos a los Tribunales de Juicio por no haber logrado la mediación.

**Porcentaje Mediación año 2005**



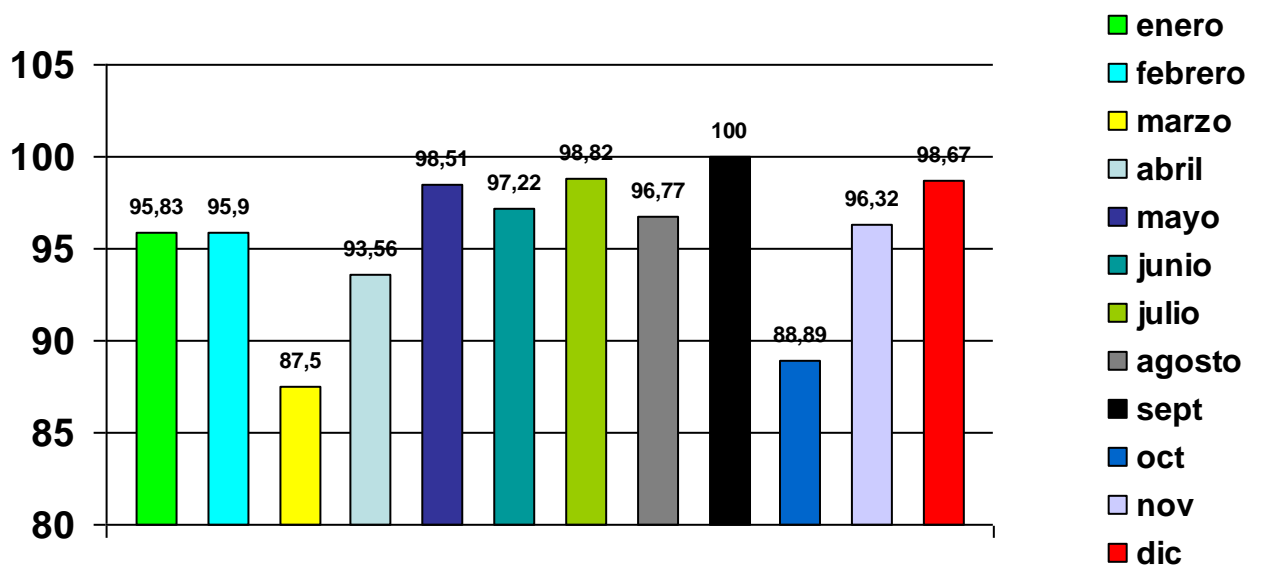
ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
50%	95%	95.65%	81.82 %	82.35%	100%	93.33%	90.48%	97.48%

Porcentaje Mediación año 2006



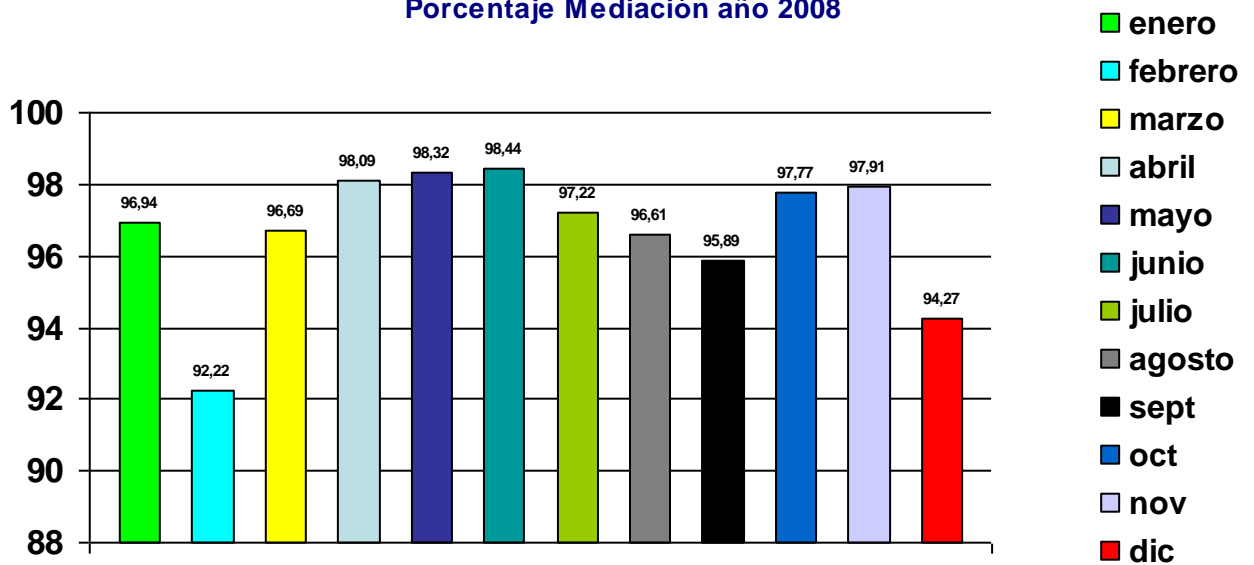
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
96 %	96 %	97 %	86%	95%	97%	78%	81%	83%	86%	87%	95%

Porcentaje Mediación año 2007



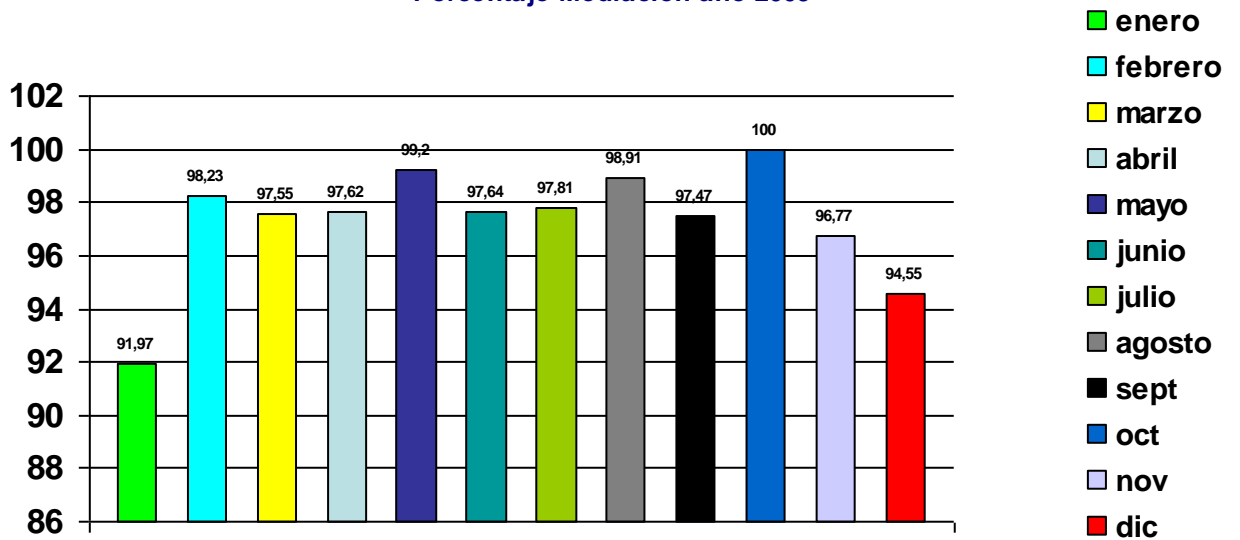
ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIC.
95.83%	95.90%	87.50%	93.56%	98.51%	97.22%	98.82%	96.77%	100%	88.89%	96.32%	98.67%

**Porcentaje Mediación año 2008**



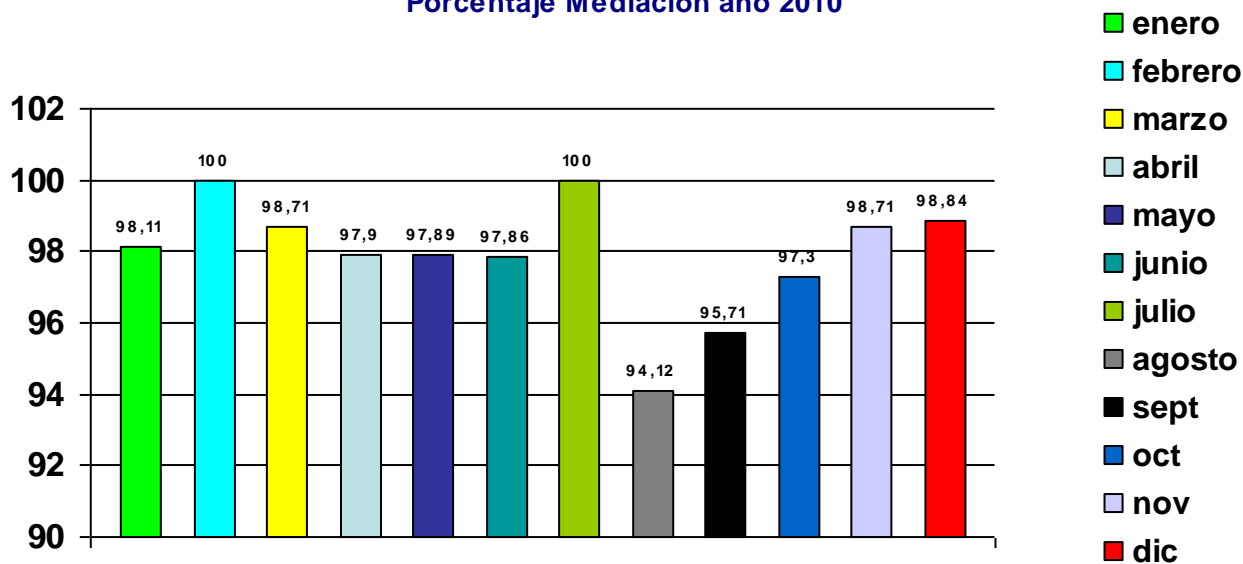
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
96.94 %	92.22 %	96.69 %	98.09%	98.32%	98.44%	97.22%	96.61%	95.89%	97.77%	97.91%	94.27%

**Porcentaje Mediación año 2009**



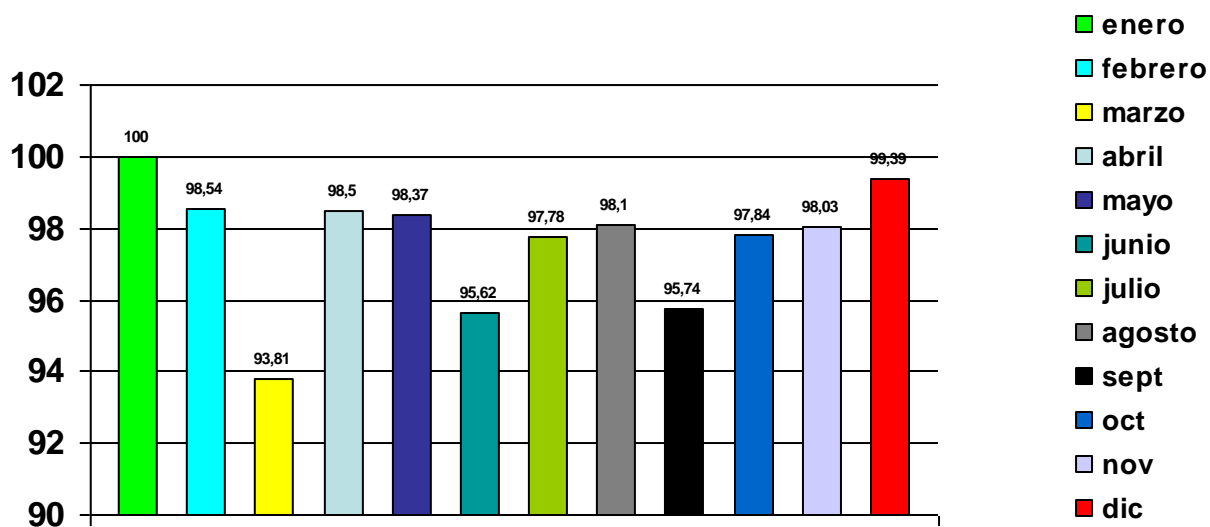
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
91.97 %	98.23 %	97.55 %	97.62%	99.20%	97.64%	97.81%	98.91%	97.47%	100%	96.77%	94.55%

**Porcentaje Mediación año 2010**



ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
98.11 %	100 %	98.71 %	97.90%	97.89%	97.86%	100%	94.12%	95.71%	97.30%	98.71%	98.84%

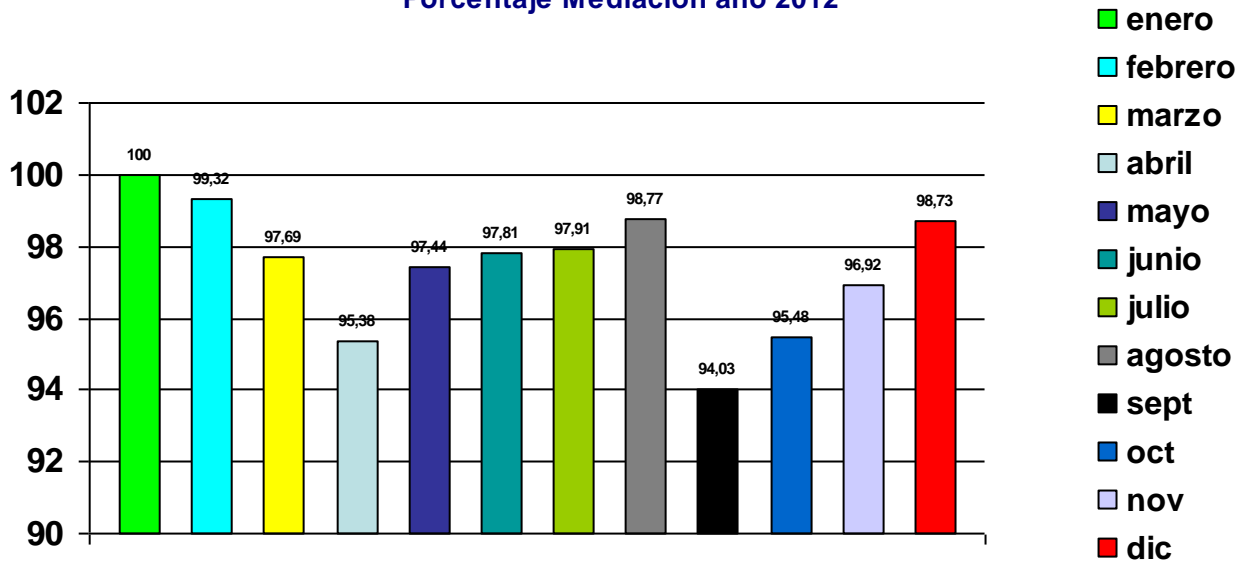
**Porcentaje Mediación año 2011**



ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100 %	98.54 %	93.81 %	98.50%	98.37%	95.62%	97.78%	98.10%	95.74%	97.84%	98.03%	99.39%

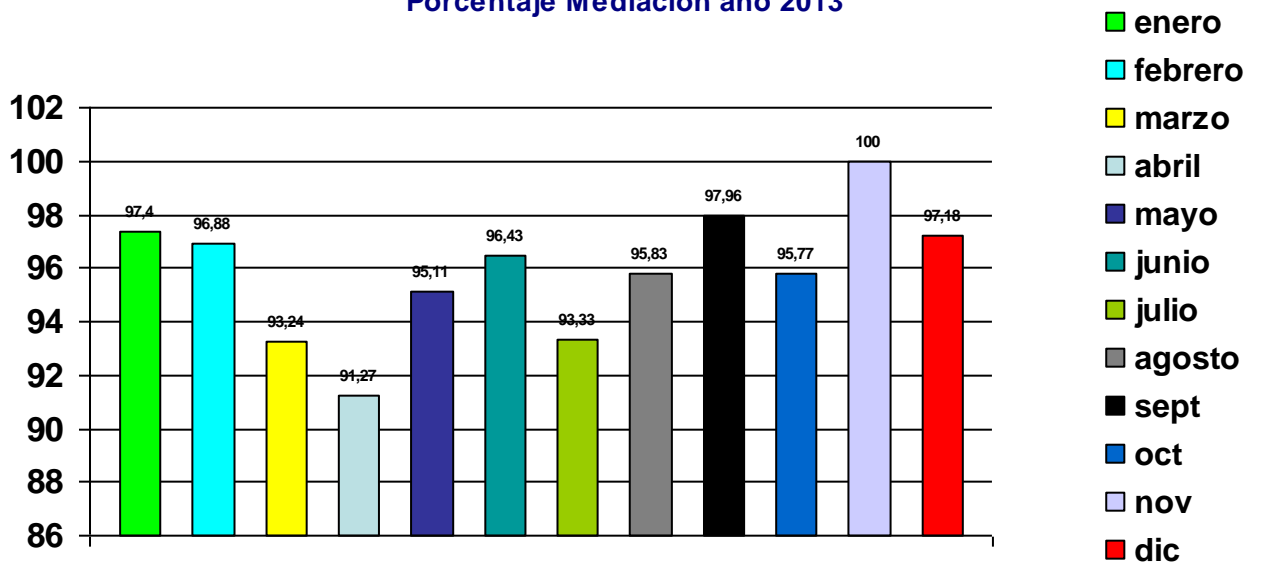


**Porcentaje Mediación año 2012**



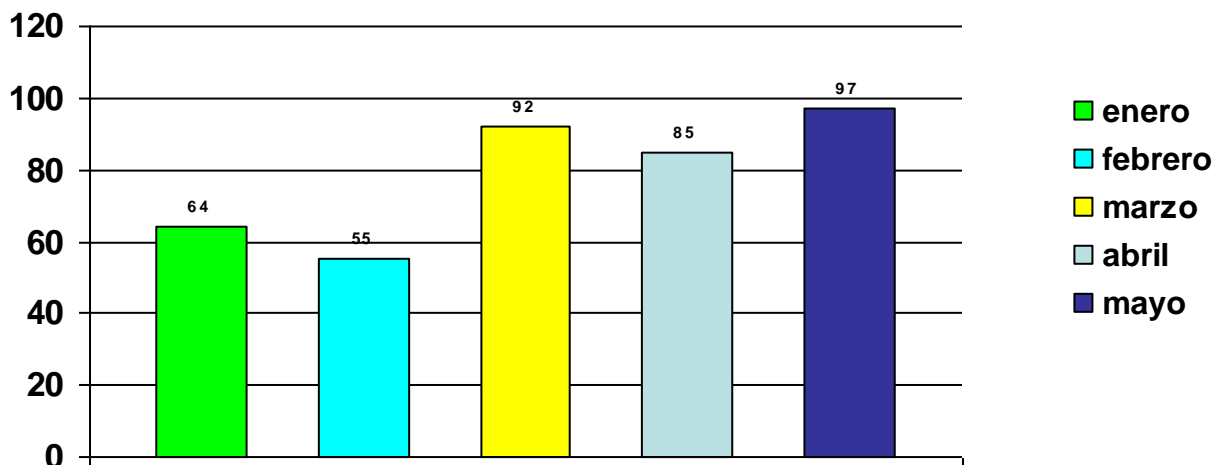
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100 %	99.32 %	97.69 %	95.38%	97.44%	97.81%	97.91%	98.77%	94.03%	95.48%	96.92%	98.73%

**Porcentaje Mediación año 2013**



ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
97.40 %	96.88 %	93.24 %	91.27%	95.11%	96.43%	93.33%	95.83%	97.96%	95.77%	100%	97.18%

### Porcentaje Mediación año 2014



ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
64%	55%	92%	85%	97%

**PE:** PROMEDIO ESTIMADO / INFORMACION ACUMULADA EN ESE MES

#### 6.- Índice o porcentaje de mediación, obtenido por el Circuito respecto a otros circuitos judiciales laborales del país.

En este orden se dispone de tabla que de seguida se adjunta, la cual contiene los datos suministrados a esta Coordinación Laboral en las reuniones mensuales de Coordinadores Laborales, celebradas durante el período comprendido entre marzo y abril del año 2005, de donde se desprende información comparativa entre los Circuitos Laborales a nivel nacional. A partir de esa fecha hasta la actualidad la Coordinación Laboral de la Circunscripción Judicial del estado Carabobo, sede Puerto Cabello, no dispone de esa información en físico, no siendo posible recabar los datos hasta la fecha, por cuanto se implementó la modalidad de realizar resúmenes comparativos de los distintos Circuitos Judiciales Laborales a través de proyecciones de imágenes y exposiciones en las mencionadas reuniones de Coordinadores Laborales.

DIOS Y FEDERACIÓN

### Abogado Cesar A. Reyes Sucre

Juez Superior Cuarto del Trabajo de la Circunscripción Judicial del Estado Carabobo, Sede Puerto Cabello  
 Coordinador del Circuito Judicial del Trabajo Municipios Puerto Cabello – Juan José Mora

CARS/elpc  
 Anexo: Lo indicado

UBICACIÓN DE LA SEDE	ESTADISTICAS CIRCUITOS DEL TRABAJO MESES MARZO Y ABRIL 2005				Duración del Proceso
	MONTOS MEDIADOS		MEDIACION		
	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	
BARINAS	10.097.000,00	24.136.974,00	100,00%	100,00%	
BOLIVAR	729.199.844,00	2.235.215.985,00	97,00%	97,00%	1,5 MESES
CARABOBO	635.822.846,00	687.788.251,00	82,00%	85,00%	4 a 5,5 meses
COJEDES	41.843.248,00	60.218.807,00	100,00%	80,00%	
DELTA AMACURO	110.000.000,00	42.000.000,00	100,00%	100,00%	
CFL	2.219.923.134,00	2.881.081.648,00	83,00%	84,00%	6 a 8 meses
JOSE MARIA VARGAS	2.605.806.677,00	1.733.352.412,00	41,00%	48,00%	12 meses
CORO	7.000.000,00	34.700.000,00	90,00%	75,00%	6 meses
SAN JUAN DE LOS MORROS	49.450.000,00	36.810.000,00	90,00%	92,00%	5 a 6 meses
LARA	721.237.204,00	420.311.345,00	93,00%	84,00%	hasta 11 meses
MERIDA	34.853.831,00	663.482.173,00	100,00%	97,00%	
EL VIGIA	7.760.773,00	29.110.863,00	100,00%	100,00%	
LOS TEQUES	132.503.223,00	67.020.089,00	62,00%	54,00%	7 a 8 meses
GUARENAS	69.740.000,00	69.740.000,00	95,00%	95,00%	5 meses
CHARALLAVE	26.281.770,00	29.938.985,00	75,00%	75,00%	3,5 meses
MONAGAS	330.657.814,00	251.541.726,00	99,00%	97,00%	6 meses
NUEVA ESPARTA	107.648.953,00	831.664.541,00	98,00%	86,00%	6 meses
GUANARE	36.812.000,00	58.300.000,00	88,00%	77,00%	
ACARIGUA	174.174.790,00	701.242.246,00	96,00%	93,00%	4 meses
SUCRE	84.414.500,00	84.414.500,00	100,00%	100,00%	
TACHIRA	890.940.483,00	459.557.392,00	92,00%	90,00%	5 meses

TRUJILLO	69.625.000,00	31.080.619,00	98,00%	95,00%	4,5 meses
VARGAS	97.694.000,00	261.646.379,00	95,00%	98,00%	1,5 meses
YARACUY	128.144.179,00	50.594.006,00	94,00%	89,00%	5,5 meses
MARACAY			85,00%	91,00%	5,5 meses
LA VICTORIA	1.043.707.282,00	1.011.484.910,00	100,00%	100,00%	
MARACAIBO	985.220.509,00	401.008.111,00	80,00%	80,00%	5 meses
CABIMAS	262.392.309,00	199.438.764,00	96,00%	88,00%	5 meses
BARCELONA	159.002.942,50	159.002.942,50	74,00%	74,00%	6 a 7 meses
EL TIGRE	269.802.527,00	330.000.000,00	97,00%	88,00%	
APURE	3.000.000,00	22.045.800,00	100,00%	100,00%	2 meses
<b>TOTALES</b>	<b>12.044.756.838,50</b>	<b>13.867.929.468,50</b>	<b>90,30%</b>	<b>87,40%</b>	<b>5,5 meses</b>

## ANEXO “B” MODELO DE ENCUESTA

Esta encuesta es de tipo confidencial, a los fines de que la investigación obtenga una idea clara de la problemática. Se les agradece total sinceridad a la hora de emitir respuestas, mil gracias.

Podría responder si:	Siempre	Algunas Veces	Jamás
1. Los trabajadores durante la celebración de la audiencia, suelen plantear voluntariamente una solución a su conflicto.			
2. Los representantes de las partes influyen respecto a sus representados en la aceptación o no de la propuesta planteada.			
3. La necesidad económica del trabajador es determinante para que este acepte la propuesta del empleador, para la solución de su conflicto.			
4. Los trabajadores manifiestan como impedimento para lograr la mediación, la expectativa de una sentencia que les reconozca la totalidad de sus pretensiones.			
5. Existe posibilidad, que con el acuerdo logrado a través de la mediación se quebranten derechos del trabajador.			
6. Con la mediación las partes involucradas suelen ceder derechos para solucionar el conflicto.			
7. Como garante de los derechos laborales, reconocidos y consagrados en la Constitución y las leyes, ha sentido que con el acuerdo alcanzado por las partes, a través de la mediación se han violado derechos irrenunciables de los trabajadores.			
8. Podría considerarse que con la mediación, las partes ganan tiempo, se ahorran gastos y pierden derechos.			

9. Presencian los trabajadores, la suscripción de los acuerdos logrados a través de la mediación.			
10. Manifiestan los trabajadores alguna conducta satisfactoria al momento de suscribir el acuerdo alcanzado a través de la mediación			
11. Una vez alcanzado un acuerdo a través de la mediación, los trabajadores le han manifestado tener confianza en los medios alternativos de solución de conflictos.			
12. Cuando las partes se presentan a su tribunal, esperan solucionar su propio conflicto solo con su ayuda.			
13. En necesario advertir a las partes sus debilidades para que cedan y lograr así una mediación que ponga fin al conflicto.			
14. Siente satisfacción cuando por su intervención en la mediación, las partes logran solucionar su controversia.			
15. Ha manifestado a las partes alguna propuesta para la solución del conflicto y lograr la mediación.			

**Fuente:** Primera (2014)