

Análisis de la mediación en sede judicial laboral venezolana

Analysis of Mediation in the Venezuelan Labor Court

*Irene María Vanderlinder de Hernández**

Resumen

La presente investigación analiza la función mediadora del Juez en el Proceso Laboral Venezolano, a través de una Investigación Jurídica establecida por dos poblaciones una conformada en primer lugar por Jueces del Trabajo de la Circunscripción Judicial del Estado Trujillo y la segunda población conformada por las partes intervinientes en el proceso de mediación, las cuáles aportaron información a través de cuestionario validado. Atendiendo a la mediación como una institución de resolución de conflictos necesaria en la fase inicial durante el proceso laboral, por cuanto su vigencia en sede judicial deviene de mandato legal, y el papel fundamental que desempeñan las partes como protagonistas del proceso, permite que se proporcionen su propia decisión emanada de la autonomía de la voluntad asistida por la orientación del Juez Mediador, quien garantiza la irrenunciabilidad de los derechos laborales. Se concluye que la mediación no debe suplir la auto-composición de los conflictos laborales por los propios protagonistas del proceso, debiéndose considerar como un instrumento de ayuda a las partes. Se recomienda, en líneas generales, a los jueces mantener la imparcialidad y neutralidad en la función mediadora; emprendiendo un rol más activo como tercero interventor sin inducir a arreglos que no satisfacen las pretensiones de las partes.

Palabras clave: Mediación, función mediadora del juez y conflictos laborales.

Recibido: Abril 2013 • Aceptado: Febrero 2014

* Abogada Summa Cum Laude. Magister Scientiarum en Derecho Laboral y Administración del Trabajo. Doctora en Ciencias Gerenciales. Doctorante en Ciencias Jurídicas de la Universidad del Zulia. Profesora de Medios de Resolución de Conflictos y Teoría de la Interpretación Jurídica en la Universidad Valle del Mombuy (UVM) y Postgrado en Derecho Mercantil de la Universidad de los Andes (ULA). Trujillo, Venezuela. Correo electrónico: irene.vanderlinder@gmail.com

Abstract

The present study analyzes the mediating role of the judge in the Venezuelan labor process, through legal research established by two populations: one, consisting primarily of labor judges in the Judicial District for the State of Trujillo; and two, the population made up of the parties involved in the mediation process, who provided information through a validated questionnaire. Mediation is considered to be a conflict resolution institution needed in the initial phase of the labor process because its validity in court comes from legal mandate; and the fundamental role played by the parties as protagonists in the process, allows their own decision to be offered, emanating from the autonomy of will assisted by guidance of the judge mediator, who guarantees the irrevocability of labor rights. Conclusions are that mediation should not be a substitute for the self-resolution of labor disputes by protagonists in the process; it ought to be considered as an instrument that assists the parties. The study recommends, in general, that judges remain impartial and neutral in the mediator function, undertaking a more active role as a third party controller without inducing arrangements that do not satisfy the claims of the parties.

Keywords: Mediation, mediating function of the judge, labor disputes.

Introducción

Dada la importancia de los medios de resolución de conflictos en sede judicial, el proceso laboral venezolano ha servido de modelo para la implementación en otras áreas del derecho; razón por la cual la investigación desarrollada refleja la función mediadora del Juez Laboral Venezolano y el protagonismo de las partes intervinientes en proporcionarse su propia decisión, con el análisis del tratamiento jurídico de la mediación y su eficacia en sede judicial a través de las distintas herramientas y técnicas que facilitan la efectividad de este medio de resolución de conflicto. Así también los resultados proporcionados por dos poblaciones de estudio: el Juez Laboral y por la otra las Partes intervinientes en el proceso de mediación.

En este orden de ideas, los medios de resolución de conflictos constituyen instrumentos mediante los cuales se pacifican los conflictos producto de un proceso que permite a las partes dar una solución con la intervención de un tercero. Ahora bien, al revisar la legislación nacional, se observa el estímulo hacia el uso de estos medios; es por ello que la presente investigación tiene por norte el estudio de la Función Mediadora del Juez en el Proceso Laboral Venezolano, tomando en consideración el papel que desempeña el juez del trabajo, correspondiéndole esta función propia al Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución en ser el director del proceso, teniendo como principal función propia estimular el avenimiento entre las partes a través del proceso de mediación en audiencia preliminar.

Todo lo antes señalado; implica una innovación de la litis laboral venezolana, determinando la función mediadora del juez en el proceso laboral bajo la recoría del juez de sustanciación, mediación y ejecución del trabajo.

Por otro lado, el Juez debe conocer realmente el alcance que tiene la práctica de la mediación y si aporta beneficios al logro de la justicia venezolana.

Las bases teóricas que orientan este estudio vienen dadas por los planteamientos de autores y juristas como: Mora (2000), Tomasic (2004), Baruch y Folger (2006), González (2005), Perdomo (2006); quienes han abordado el estudio de la mediación en el proceso laboral venezolano, además Fuentes de Derecho: Asamblea Nacional (1999) Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Asamblea Nacional (2002) Ley Orgánica Procesal del Trabajo, Manual de la Mediación emitido por la Oficina Internacional del Trabajo (1998).

La Asamblea Nacional Constituyente (1999), Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, como texto supremo regente del ordenamiento jurídico interno, ha consagrado el estímulo a la aplicación de los medios para la solución de conflictos, dirigido a construir un nuevo Poder Judicial a la par con la justicia social y democratizada.

En este sentido, es a través del desarrollo de este mandato constitucional establecido en el artículo 258 constitucional que la legislación debe desarrollar los medios que permitan la resolución de controversias. Dentro de estos, la mediación tiene rol estelar y fundamental, a través de la promulgación por la Asamblea Nacional (2002) de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, en el artículo 6 que se da cumplimiento a este mandato constitucional.

Por otra parte, la esencia de la mediación laboral, consistente en el proceso por el cual las partes involucradas en una controversia derivada, Procesal del Trabajo, que viene bien sea de la relación de trabajo propiamente dicha o mediación en Sede Administrativa, Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo, lo cual constituye solo una parte del sentido integral de la mediación.

La mediación. Resolución de conflictos en sede judicial

La mediación como medio de resolución de conflictos, ha servido para alcanzar el arreglo de las divergencias suscitadas entre las partes, sin embargo, la ejecución respecto de las técnicas que conlleva la mediación no ha sido desarrollada completamente para obtener el alcance de sus objetivos y de los beneficios de la misma, todo ello basado en la resolución de conflictos, así como también en la transformación de la conducta de las partes hacia el litigio, por un lado trabajador y por el otro la parte patronal.

De esta manera, se emprendió el estudio del rol que desempeña el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo como mediador, dirigida a la obtención de arreglos, considerando que a menudo se logran por situaciones influidas, cuando no impuestas, por el propio mediador a las partes. Cabe destacar, como lo señala estudios realizados por Tomasic (2004), entre los cuáles sugiere

que si bien la mediación logra concertar arreglos, éstos quizá no aporten soluciones ni formas de satisfacción realmente óptimas.

Como consecuencia de esto, se destaca que la mediación pareciera no ofrecer recursos para controlar la posible influencia del mediador hacia el logro del convencimiento de las partes para la concertación de un arreglo, que en definitiva pueda resultar injusto o no deseado. Ante tal situación, resultó necesario conocer la función mediadora a través del Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo, su alcance y la posible influencia sobre las partes para la resolución del conflicto.

En este sentido, la mediación se concentra en la obtención de un arreglo, que fija el primer encuentro del Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo con las partes involucradas a través de la audiencia preliminar, para instarlas a que logren por ellas mismas la resolución de la controversia a través del diálogo surgido en mesas de negociación donde se procura alcanzar el fin del litigio. Ante la obligatoriedad legal de este primer encuentro para invitar a las partes al uso de la mediación dentro del desarrollo del proceso laboral venezolano, siendo el punto de partida para entender la intención y propósito del legislador patrio, que no es otro que la posibilidad de acceso a la justicia por una vía rápida y expedita con la que se obtiene una solución controversia, para que a través de ese encuentro directo en mesa de negociación, se puedan clarificar los puntos en desacuerdo, obteniendo como resultado positivo la conciliación de las mismas sin someter el conflicto al litigio.

De otro lado, debe recordarse que en los casos más controvertidos, donde la mediación se hace infructífera, surge el principio de autonomía de las partes, que conlleva la posibilidad de disponer someterse a la decisión del Juez de Juicio del Trabajo.

En definitiva, el potencial transformador de la mediación y el modo de realizarlo como evolución de la conciencia para el cambio de cultura sobre la idea del conflicto, con el cual puede encaminarse a un acuerdo obtenido por el concierto de voluntades, hoy día, tiene muy escasa atención, no sólo en la teoría, sino en la política de aplicación y sobre todo en su práctica esta formulación, la Ley que dimana de los sujetos.

Bajo este supuesto, el futuro de la mediación laboral, resulta interesante ya que implica el desarrollo futuro de una visión social, emergente de los sujetos del Derecho del Trabajo y si ello no puede expresarse en un contexto concreto, la mediación se entendería como mera teoría.

Aunque el crecimiento de la mediación durante los años 2003, 2004, 2005, 2006, es notable tal como lo señala Perdomo (2006), más sorprendente surge la extraordinaria divergencia de opiniones acerca del modo de comprender este crecimiento y de caracterizar el movimiento mediador. Así, se muestran estudios desarrollados por Baruch y Folger (2006), en los cuáles señala que algunos representan el movimiento mediador laboral como una herramienta destinada a aliviar la congestión judicial y a suministrar una justicia de más elevada calidad en casos

individuales y otros refieren la mediación como vehículo para crear conciencia en las partes para conseguir acuerdos equitativos.

Así se observa, que esa visión contempla una integración de la libertad individual y la conciencia social, pues la mediación ofrece potencialmente un medio para integrar preocupación por el derecho, la justicia y el interés por la consideración y la interconexión.

Ello deviene, en muchos casos, de la formación universitaria de abogados con una cultura de litigio, sin hacer énfasis en la formación con otro nivel de cultura, que defina una nueva perspectiva sobre la controversia. Sin embargo, en otros casos, tanto las partes en conflictos como los mismos abogados optan por la efectividad y eficacia del proceso de mediación judicial.

Conceptualización de la mediación: ámbito jurídico

La Mediación es un proceso en el que las partes involucradas en una controversia, confían a un tercero la posibilidad de resolver la misma. Entonces la resolución de conflictos implica el uso de una diversidad de medios que toma en cuenta, los sujetos, el objeto y la entidad del problema.

De acuerdo a este comentario, es importante acotar que el mundo de la mediación es apasionante, pues a través de su práctica el facilitador o mediador debe propiciar la comunicación y conservando la neutralidad y la imparcialidad que amerita al ser un mediador.

Para definir la mediación se pueden citar fuentes y puntos de vista diversos. Entonces, la mediación constituye para Urquidi (1999), una variable del proceso de negociación, con la particularidad de la entrada de un tercero imparcial o mediador, el cual aplica las técnicas de negociación, traduciéndose en una negociación asistida.

En este orden de ideas, manifiesta González (2005), que la mediación es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto. El acuerdo resuelve el problema con una solución mutuamente aceptada y se estructura de modo que ayuda a mantener la relación entre las partes implicadas.

Analizando los conceptos anteriormente expresados, se entiende que la mediación puede inferir, en mucho de los casos, dependiendo del mediador seleccionado. Algunos mediadores consideran que su participación dentro del proceso debe ser pasiva, asistiendo a las partes en las negociaciones para que por sí mismas pongan fin a la disputa.

Considera Baruch y Folger (2006), en este punto, un rol más activo, el cual aporta valoraciones sobre las posiciones de las partes; y estos últimos consideran que su rol de asistir a las partes va más allá de una simple asistencia técnica-jurídica, que es el caso de la presente investigación, sino que el verdadero mediador debe coadyuvar con las partes en identificar los intereses de cada una de las partes para que recíprocamente puedan entenderse y así instar al acuerdo satisfactorio.

De acuerdo a esto, el mediador no emite una decisión que solucione el conflicto, según estas consideraciones no es un juez. Entonces, siempre en cualquier tipo de mediación, juega un papel fundamental el rol neutral que ejerza el mediador, bien sea de forma privada o colectiva, que permita identificar los puntos en conflicto y por consiguiente pueda desarrollar proposiciones que resuelvan la disputa.

Antes de comenzar a elaborar la definición de la mediación jurídica, es conveniente reafirmar las consideraciones expuestas en el desarrollo del concepto de mediación general, por cuanto esta figura universal encierra una serie de características propias y bien puntualizadas sobre la ejecución del acto mediador, que varían en cuanto a aplicabilidad dependiendo del ámbito en el que se desenvuelve el conflicto.

Bajo esta perspectiva, la mediación fluye entre las partes como el instrumento que les permitirá solucionar la controversia suscitada bajo la intervención del mediador.

En la doctrina más especializada, se conceptúa la mediación afirma Perdomo (2006), que se considera como un método de resolución de conflictos, no adversarial, en el cual un tercero, ajeno al problema presentado, procura el acercamiento entre las partes facilitando su comunicación, para que en forma cooperativa arriben acuerdos que les satisfaga.

Por su parte, considera la autora que la mediación es un proceso de negociación facilitada donde un tercero imparcial asiste a las partes en la búsqueda de un acuerdo, y su participación implica encauzar a los litigantes en descubrir el verdadero conflicto y que de ellos mismos se genere la solución más justa para ambas partes.

Partiendo de la noción jurídica de la mediación, es un medio legal de solución de conflictos a través del cual las partes resuelven sus conflictos en forma pacífica con la intervención de un tercero capacitado profesionalmente que facilitará la comunicación entre ellas para que logren solucionarlo mediante acta levantada por el Tribunal Mediador, en la cual se deja constancia del acuerdo al cual las partes llegaron durante el tiempo de estudio en mesa de negociación.

Según Perdomo (2006), es un método alternativo que tiene como finalidad auxiliar la justicia estatal en todos aquellos supuestos en que partes iguales pueden disponer de tal forma sus bienes y derechos para lograr poner fin al conflicto presentado.

En este orden de ideas, señala Mille (2002), que es un método no adversarial, pues su cometido no es enfrentar a las partes, su finalidad consiste en acabar con el litigio sin litigar, no se trata de que una parte triunfe y la otra sea derrotada, sino lo importante es lograr que los respectivos intereses salgan a la luz, permitiendo la interrelación entre las partes para lograr un acuerdo satisfactorio³⁷.

Se justifica la intervención de un tercero, que en el caso a investigar lo representa el Juez del Trabajo ejerciendo funciones de sustanciación, mediación y eje-

cución, quien actúa de acuerdo a mandato legal, procurando estimular el desarrollo de los medios alternos para la resolución de conflictos laborales; pero este deber no es solo privativo para el Juez Mediador; pues en cualquier momento procesal las partes pueden llegar a una conciliación, ya sea en la etapa inicial del proceso laboral o en etapa de mérito o juicio, inclusive en segunda instancia.

Considerando este último de los caracteres mencionados, el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo, actúa confidencialmente en el desempeño de su misión, lo que significa que ninguno de los participantes en las reuniones de mediación puede ser citado para que declare procesal o extraprocesal sobre las actuaciones y opiniones reunidas en el trámite de la mediación. De tal forma, que una vez llegado al acuerdo las partes conjuntamente con el juez mediador suscriben un acta en la cual quedan fijados los términos del acuerdo de manera clara, homologando dicho acuerdo y dándole el carácter de cosa juzgada

Forjar espacios en el proceso de mediación

El ámbito de mediación tiene gran importancia en los distintos procesos de negociación, esto facilita un proceso en el cual, se pretende crear un área de comodidad para las partes y el mediador.

Si bien es cierto, el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo ejerce funciones propias de un mediador y correlativamente cumple con llevar a cabo la etapa media del proceso laboral, a través del acto de audiencia preliminar, siendo ésta la oportunidad que tiene para ejercer a plenitud el principio de intermediación, en contacto directo con las partes, representantes o apoderados.

Debe garantizarse a las partes durante todo el proceso en el cual se desarrolla la mediación a través del acto de audiencia preliminar, un ambiente adecuado, tranquilo, agradable, en el cual, se permita fluir el conflicto suscitado sin presiones, como una especie de mediación con funciones terapéuticas.

Situación real, afirma González (2005), lleva al Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo a garantizar a las partes durante el proceso, en el cual se desarrolla la mediación a través de la audiencia preliminar, un ambiente adecuado, tranquilo, agradable, permitiendo fluir el conflicto suscitado sin presiones, como una especie de mediación con funciones terapéuticas.

Por consiguiente, generar confianza es fundamental dentro de un proceso de mediación, propiciando un clima de confianza entre las partes para que ellas tengan ánimo e intención de llegar a un acuerdo.

Es por eso, que todo mediador debe evaluar el espacio en donde se desarrollarán las sesiones, sin importar que se esté ejecutando en un Tribunal donde quizá para muchas personas sino para la mayoría, esto represente un obstáculo para sentirse cómodos en sus intervenciones por el carácter de formalismo y rigurosidad de los juzgados.

Hay sin embargo, un estilo y proyección diferente en cuanto a la imagen de los Tribunales del Trabajo, la cual constituye modelo a seguir para las demás jurisdicciones.

dicciones. A diferencia de las Inspectorías del Trabajo en Venezuela, donde las condiciones de espacio y de ambiente dificultan en la mayoría de los casos que las partes lleguen a un acuerdo.

Entonces la función del Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución, va más allá de un simple acto judicial, comprende el principio de intermediación hacia otro nivel más avanzado adaptado a socializar el derecho.

Cabe considerar por otra parte, que el conflicto en sí mismo no es un problema, sino más bien se puede catalogar como una señal o mensaje que indica la necesidad de cambios o ajustes. Por lo tanto, no es un mal ni tampoco implica un fracaso en las relaciones interpersonales, pues el conflicto puede considerarse como una fuerza constructiva más que destructiva, la cual impulsa a las partes en disputa a exteriorizar sus diferencias.

El conflicto se interpreta como una forma de aclarar malos entendidos o falsas expectativas, entonces cuando los participantes en una contienda trabajan conjuntamente para resolver su controversia, éstas fomentan la capacidad de autodeterminación y pueden fortalecer en algunos casos los vínculos presentarse.

Por lo tanto, el uso de la mediación para facilitar la resolución de conflictos alienta la autodeterminación, fortalece la autoestima y resalta la dignidad de de confianza para enfrentar otros problemas que puedan las partes que se encuentran en conflicto. Así mismo, la mediación puede enseñar a los participantes a trabajar en forma armónica.

La resolución de conflictos dirigida a la satisfacción de las partes

En la orientación hacia la resolución del problema, se percibe el conflicto como un obstáculo a la satisfacción de necesidades, cuando existe un conflicto existe un problema y éste subsiste cuando hay incompatibilidades de caracteres o de necesidades. Entonces, la incapacidad asociada con el conflicto proviene de la existencia simultánea de necesidades incompatibles.

Esta visión de que el conflicto surge de las necesidades insatisfechas e incompatibles conduce a una respuesta ideal al conflicto, en adoptar medidas tendientes a su solución. El tratamiento de los conflictos significa hallar soluciones que satisfagan las necesidades de todas las partes comprometidas. Es por eso, que los movimientos de las partes concuerdan con los objetivos de la resolución de los problemas cuando aclaran sus necesidades o cuando evalúan soluciones.

En este orden de ideas, el marco que la resolución de problemas determina para comprender el conflicto y dar la respuesta al mismo, en tal sentido, dice Tomasic (2004, p. 156), que:

La capacidad de un grupo para desarrollar soluciones nuevas e innovadoras a los problemas difíciles es sobremanera importante en la resolución constructiva de los conflictos. Donde existen dis-

crepancias o conflictos, es típico que no exista una solución fácilmente utilizable, percibida como aceptable por todas las partes. Es necesario hallar una solución nueva, innovadora e integradora, que satisfaga las necesidades y los deseos de todas las partes interesadas.

Bajo esta interpretación, la teoría antes señalada, fue formulada como respuesta a una orientación distinta al conflicto, costoso y excesivo. Por otro lado, Maslow (1991), define al conflicto bajo la perspectiva de la visión distributiva, como una disputa entre aspirantes a los mismos recursos, en la que “el ganador se apodera de todo”, esto como base del sistema legal y formal de la resolución de disputas, así como del proceso de arbitraje.

Ahora bien, el mediador puede trabajar en sesiones privadas o en encuentros conjuntos, con igualdad de oportunidades para cada una de las partes; conduciendo el proceso manteniendo a los participantes en el mismo plano de equilibrio sin favoritismos ni preferencias.

Dentro de la función del mediador debe prevalecer la ética para garantizar el éxito del procedimiento de mediación. En este sentido, la responsabilidad del mediador se subsume en lo que se denomina la ética del mediador, que está regulada por una especie de código deontológico, cuyas normas lo rigen.

Dentro de esta configuración, la problemática de la ética del mediador se entiende de la siguiente forma: Si el mediador no conoce, no entiende o no respeta los cánones éticos básicos, corre el riesgo de caer en una actitud irresponsable y hasta culposa, ya que el ejercicio de su facultad de facilitador de la negociación, puede sin saberlo ni queriendo influir para que la decisión que tomen los verdaderos dueños de conflicto, que son las partes, lo hagan de forma irresponsable desventajosa, ilegal, bajo presión o que se amolde a intereses subalternos de los participantes, incluyendo al de un mediado que no esté adecuadamente preparado y entrenado para asumir dicha responsabilidad.

Es función del mediador guiar a las partes a una situación de equilibrio en las negociaciones, propiciar, estimular, escuchar y dar guía a las partes para que ellas mismas logren una solución satisfactoria al problema que encierra el conflicto. La diferencia que predomina entre el mediador y el juez árbitro, es que el mediador no decide, ni declara resolución alguna sobre la controversia, a través de que ambas partes compartan la totalidad de la información necesaria para resolver el caso. Esta información sino también las vinculadas al régimen jurídico vigente, a la jurisprudencia imperante y a todo otro dato objetivo que permita tener idea clara de la situación.

Ahora bien, todos los autores coinciden en que el mediador no es un tercero neutral, que su función va mucho más allá de la avenencia de las partes; debe lograr que con el acuerdo ambas partes ganen, si de algún modo puede calificarse la búsqueda de soluciones equitativas frente a una no sólo cubrirá las circunstancias concretas del caso, situación en crisis. Coinciden en señalar, que por esa razón 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 (sucede esto con mayor frecuencia en los juicios laborales).

En consecuencia, de la función de la mediación se desprende los perfiles del Mediador así los describe Urquidi (1999): a) confiable; b) buen oyente, c) perceptivo, d) capacitación específica problemática laboral; e) poseedor de una seria intención de ayudar; f) hábil para la comunicación; g) flexible; h) neutral; i) imparcial; j) sigiloso respecto a la confidencialidad y de las normas éticas que le impiden violar el secreto; k) creativo; i) paciente y conciliador.

Análisis del problema en el proceso de mediación

Dentro de este orden de ideas el rol del mediador, consiste en actuar anticipadamente para tener de las dos versiones señaladas por cada una de las partes, aquella que se adecue a la realidad percibida ó que simplemente con la fusión de los dos puntos de vista se obtenga la verdad verdadera en el conflicto laboral presentado.

Se da pues, dentro de esta consideración la etapa referida a la generación de confianza. Para identificar el problema, en el ámbito jurisdiccional laboral venezolano, es indispensable que el demandante ejerza su acción ante el Tribunal competente, para que el demandado se vea obligado a asistir al acto de audiencia preliminar.

En esta etapa, el actor diseña el objeto de la demanda, es decir, lo que se pide o se reclama. Es por ello, que se hace necesario que las partes al inicio de la relación de trabajo conserven todos los datos atinentes a la misma, el trabajador conservar los documentos y hechos que prueben la relación de trabajo y por el otro lado el empleador o patrono resguardar la documentación necesaria para probar los pagos y beneficios otorgados a sus trabajadores. Por consiguiente, todos estos hechos dan lugar al nacimiento de una negociación durante la celebración de la audiencia preliminar bajo la conducción del Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo.

La promulgación por la Asamblea Nacional (2002), de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, desarrolla los principios que sirven de guía al proceso laboral, siendo los Tribunales de Sustanciación, Mediación y Ejecución, los encargados de tramitar los asuntos que se intenten en forma de demanda escrita u oral relacionada con conflictos laborales.

La jurisdicción laboral se ejerce por los Tribunales del Trabajo y éstos a su vez están clasificados en Tribunales de Primera Instancia de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo y Tribunales de Primera Instancia de Juicio del Trabajo y en segunda instancia por Tribunales Superiores del Trabajo y finalmente por la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia, que conoce en última instancia de casos laborales.

Por consiguiente, en el acto de audiencia preliminar el cual se caracteriza por ser un escenario propicio para iniciar las conversaciones que lleven a la solución del conflicto laboral, tiene lugar la mediación bajo el control y dirección del Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo. Desde luego, las partes no eligen al Juez Mediador, sino es el sistema judicial quien se encarga de proveer a las partes de un juez que servirá de mediador en la audiencia preliminar.

Por razones de ley, es el Estado quien designa al Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo y la actuación de éstos jueces define su perfil frente al proceso, como mediadores, lo que viene a garantizar la transparencia del proceso laboral venezolano.

Recopilación de información en el proceso de mediación

El Juez del Trabajo durante la audiencia preliminar a pesar de tener la demanda en su poder, debe indagar la verdad verdadera a través de los de las exposiciones de las partes, todos los elementos de hecho que puedan suministrarle las mismas. De este modo, mediante interrogatorio sencillo que contenga preguntas esenciales, el juez puede conocer mejor a las partes, esto constituye la denominada etapa de legitimación. Esta información suministrada por las partes durante el proceso mediador, puede servir para que la mediación se desarrolle en un plano respetuoso, participativo y de igualdad y a su vez le permite al juez mediador enterarse y elaborar su propio criterio.

Puede ocurrir que las partes distorsionen los hechos para disimular la verdad, siendo importante que el juez indague todas las fórmulas que le sirva para el esclarecimiento de la verdad, que le permitan orientar su rol mediador. Sin embargo, esto no puede quedarse allí, sino que es necesario hacer transparente la información, que haya veracidad y autenticidad en la misma.

De lograrse este nivel en el intercambio de información, las partes pueden llegar a tener una capacidad para que ellas mismas puedan verificar la realidad en la que están involucradas. Para el Juez es fundamental esta etapa, porque le permite hacerse un criterio y llegar a un control pleno de la situación que le corresponde identificar.

Es así como la Asamblea Nacional (2002), Ley Orgánica Procesal del Trabajo, establece en el artículo 123 exige que la demanda se presente por escrito y con los datos que indica la precitada norma y el Parágrafo Único de la misma da la posibilidad de que se levante de forma oral ante el juez del trabajo. Pero el artículo 3 *ejusdem* establece: “El proceso será oral, breve y contradictorio, solo se apreciarán las pruebas incorporadas al mismo conforme a las disposiciones de esta Ley, se admitirán las formas previstas en ella”.

Así mismo, el artículo 73 de la citada norma jurídica prevé: “La oportunidad para promover pruebas para ambas partes será en la audiencia preliminar, no pudiendo promover pruebas en otra oportunidad posterior, salvo las excepciones establecidas en la ley”. Bajo este marco de argumentación legal, el precitado artículo establece que tanto el demandante como el demandado den promover prue-

bas en la audiencia preliminar y dentro de ésta, al inicio de la misma, según los hechos contenidos del proceso.

A partir de esto, una vez que el Juez se ha enterado del contenido de la demanda y del encuentro que tiene con el demandado, es posible tener toda la información requerida para comenzar su rol mediador. En verdad toda la información la suministran las partes y el juez está en el deber de manejar esa información para ubicar a las partes en sus respectivas posiciones.

De acuerdo con esto, el juez tiene dos tipos de información suministrada por las partes una presentada en forma escrita que corresponde a los escritos de pruebas presentados al inicio del acto de audiencia preliminar por cada una de las partes; estas informaciones sirven para conducir al juez en la mediación.

Sin embargo, el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo, puede dentro de sus posibilidades y en base a la índole del caso planteado, obtener toda la masa informativa que requiere; siendo el momento en que puede constatar la veracidad de la información y descubrir la verdadera posición de cada uno de los integrantes en la mesa de negociación.

En la información suministrada al Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo, las partes deben ser honestas y leales a fin de que no entorpezcan el proceso de mediación. La conducta prepotente o soberbia, debe ser disuadida por el juez mediador, esto le permitirá desarrollar y manejar el proceso de mediación en un clima de igualdad y respeto. En consecuencia, se puede afirmar que quien tiene la información tiene el poder para negociar, para resolver el conflicto.

Definición del problema en el proceso de mediación

Durante el desarrollo de la audiencia preliminar, el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo con los datos aportados por la demanda, las pruebas del demandante y las consignadas por el demandado, está en capacidad de definir cuál es el problema. Este es el momento culminante de la negociación, indica Perdomo (2006) denominada la etapa de sinceración, la cual consiste en clarificar los conceptos y pretensiones reclamados por el demandante.

Este aspecto lo señala Perdomo (2006):

El Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo debe poseer amplios conocimientos del derecho sustantivo del trabajo en materias como contrato individual de trabajo, el concepto de relación de trabajo (modalidades que reviste la prestación del servicio), salario, la jornada y sus efectos, el procedimiento de inamovilidad y estabilidad laboral, la convención colectiva, los conflictos colectivos, los efectos producidos por la huelga, contenido, clases, modo y terminación, causales de despido injustificado, prestaciones sociales y demás conceptos laborales, horas extras, enfermedades profesionales, accidentes de trabajo. (p.31)

Además de los conceptos enumerados, el juez del trabajo en funciones mediadoras debe conocer ampliamente todo lo relacionado al proceso laboral venezolano establecido en las leyes adjetivas.

Señala Mora (2000), en cuanto a los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, es más sencillo para el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo, conocer los alcances de esos eventos. En este sentido la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia, ha dictado sentencias que sirven de orientación a los jueces de mediación para el trámite de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

La resolución de conflictos en el proceso de mediación

Algunas de las pruebas más sólidas que sustenta la tesis proveniente de la investigación acerca de las diferencias radicales en los estilos de los mediadores Baruch y Folger (2006), y aunque los estilos identificados en estos estudios son bastante distintos, todos se ajustan al manejo de conflicto sobre la base de resolución de problemas. De hecho, el examen de las diferencias revela cierta semejanza, la cual demuestra cómo en general la orientación basada en la resolución de problemas influye sobre la práctica de la mediación.

Por otro lado, es importante señalar que el estudio clásico de los autores mencionados en el párrafo anterior, tratan acerca de las diferencias en los estilos de los mediadores. Sobre las bases de su propia observación y el análisis de cuarenta mediadores, estas autoras sugieren que se utilizaron los estilos consecuentes o “estrategias de arreglo”: el negociador y el terapéutico.

Baruch y Folger (2006), caracterizan del siguiente modo dos estilos de mediación:

En el modo negociador, los mediadores reclaman autoridad como profesionales con conocimiento de las leyes, el derecho y el sistema judicial, al que se califica de costoso, lento e inaccesible. El propósito de la mediación es llegar al arreglo. El estilo negociador tiende a un proceso más estructurado y a un control más franco de los procedimientos. En el estilo negociador, los mediadores utilizan reuniones más privadas con los litigantes, dirigen más la discusión y alientan menos comunicación directa con los litigantes que en el estilo terapéutico. La tarea del mediador es considerar el resultado final, delimitar las cuestiones, promover intercambios y eludir las diferencias de intereses que sean tratables.

En cambio, el estilo terapéutico, es una forma de comunicación en que se orienta a las partes a expresar libremente sus sentimientos y sus ideas. Aquí, los mediadores reclaman una autoridad basada en el conocimiento experto del manejo de las relaciones interpersonales y describen el propósito de la mediación como un esfuerzo para ayudar a la gente a alcanzar un nivel de comprensión

mutua a través de acuerdos colectivos. Como el estilo de negociación, el modo terapéutico también tiene una posición negativa con respecto al sistema legal; pero en lugar de subrayar los valores y los defectos institucionales, el estilo terapéutico destaca las preocupaciones emocionales e imputa al sistema legal la culpa del empeoramiento de las relaciones interpersonales. En este modo, la redacción del acuerdo se convierte en actividad colectiva, en la cual los mediadores generalmente maximizan el contacto directo entre las partes, sea cual fuere el destino final de la actividad. Los mediadores se basan más intensamente en el estímulo de la discusión. La exploración de las relaciones anteriores y el tratamiento de las cuestiones que no se han visto suscitadas por la situación, la queja o la acusación inmediatas” (Pág. 81)

Estos dos estilos de mediación son muy diferentes en algunos aspectos, pero la discusión y las ilustraciones concretas demuestran que ambos en definitiva están determinados por un enfoque de la mediación basado en la resolución de conflictos. El estilo negociador describe el camino más directo que los mediadores pueden seguir en un proceso de resolución de conflictos.

En efecto, los mediadores que practican la negociación tratan los intereses considerándolos como conflictos o problemas, limitando las inquietudes y a su vez manteniendo un firme control sobre la interacción, avanzando sobre soluciones aceptables por todas las partes.

En cambio, los mediadores terapéuticos amplían el tema, admiten una interacción menos estructurada y alientan a las partes a expresar sus sentimientos, Sin embargo, se adoptan éstas medidas como modo de encontrar soluciones viables que sirvan de base a los arreglos.

El enfoque o el estilo de mediación terapéutica, también se orienta hacia la resolución del conflicto, pero lo hace poniendo énfasis en la comunicación fluida entre las partes.

Por otro lado este enfoque puede ser considerado como no adecuado, tal y como lo manifiesta Baruch y Folger (2006), quienes señalan que los mediadores que aplican el estilo negociador, lo consideran como peligroso y muy oneroso desde el punto de vista del gasto de tiempo. Para el mediador terapéutico, este camino es a veces atractivo porque ofrece una visión realista y global que aborda mejor la complejidad de los problemas.

Sin embargo, el enfoque transformador permite la revalorización de conductas en las partes intervinientes en el proceso de mediación, ahora bien, los mediadores inevitablemente tiene con ellos la dirección y el estímulo hacia las partes intervinientes. En la mediación basada en la resolución de problemas, dado el concepto subyacente del conflicto y resolución, el interés del mediador consiste en hallar una buena solución a un problema que está bloqueando la satisfacción de las partes. Este interés conduce al mediador a adoptar una actitud directiva en la conformación tanto de problemas como soluciones de modo que acaban influ-

yendo sobre el resultado a favor del arreglo así como a favor de las condiciones de arreglo que cuadran opiniones acerca de la equidad pero esa influencia amenaza el objetivo central de la satisfacción misma, determinando con frecuencia arreglos que no satisfacen a las partes.

Análisis de resultados de la investigación

En este capítulo se muestra con tablas y gráficos los resultados obtenidos a través de las respuestas a los distintos ítems contenidos en los dos modelos de cuestionario dirigido a los jueces y a las partes que asistieron a las audiencias preliminares en el Circuito Laboral de la Circunscripción Judicial del Estado Trujillo. La finalidad consistió en analizar y establecer las tendencias de los encuestados dándole consistencia estadística a los resultados obtenidos que dieron respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación.

Con respecto a los resultados reflejados en el Cuadro 1 y Gráfico 1 referente a la dimensión audiencia preliminar, se pudo observar que los Jueces de Primera Instancia de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo del Circuito Judicial Laboral del Estado Trujillo, consideran que su rol como mediadores ha sido excelente por cuanto no sólo invitan a las partes litigantes para llegar a un arreglo sino que estimulan activamente el proceso mediador. Observándose una mínima diferencia en cuanto al puntaje obtenido entre instar y estimular el advenimiento de las partes hacia el arreglo.

Los jueces no se detienen en la discusión de pretensiones que han sido aceptadas por las partes, sino que se circunscriben a los puntos controvertidos en mesa de negociación. Siendo esto lógico, ya que las partes al someterse a la intervención de un tercero mediador que en este caso en sede judicial, buscan la solución rápida y efectiva al conflicto. Esto presupone, que el juez mediador ha intervenido activamente para conocer la posición de cada una de las partes respecto al objeto del conflicto.

Esta situación real, afirma González (2005), conlleva que el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo garantice a las partes durante todo el proceso en el cual se desarrolla la mediación a través del acto de audiencia preliminar, un ambiente adecuado, tranquilo, agradable, en el cual, se permita fluir el conflicto suscitado sin presiones, como una especie de mediación con funciones terapéuticas.

Entonces la función del Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución, va más allá de un simple acto judicial, comprende el principio de inmediatez hacia otro nivel más avanzado adaptado a socializar el derecho.

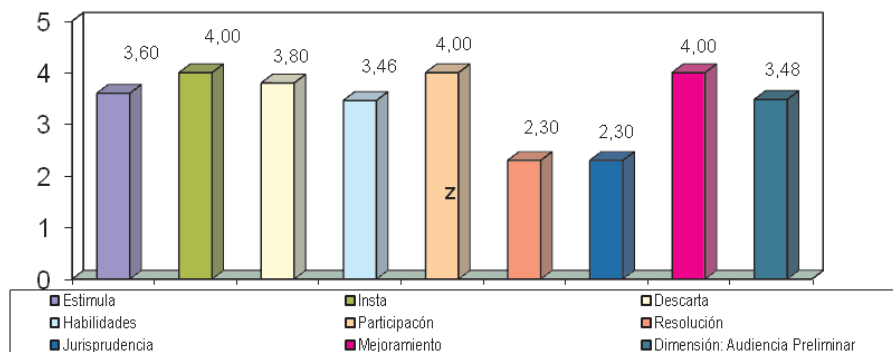
Por consiguiente, generar confianza es fundamental dentro de un proceso de mediación, propiciando un clima de confianza entre las partes para que ellas tengan ánimo e intención de llegar a un acuerdo, lo que lleva a las partes a que se genere un conflicto son diferencias e intereses personales y no de naturaleza propiamente laboral. Aquí juega un papel muy importante poner en práctica el rol de mediador a través de las técnicas para mediar.

Cuadro 1
Dimensión: Audiencia Preliminar. Resultados de la aplicación del instrumento a Jueces de Primera Instancia de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo del Circuito Laboral de la Circunscripción Judicial del Estado Trujillo.

Indicador	Ítem	Promedio del Ítem	Dimensión	Promedio por Dimensión
Estimula a las partes	1	3.60	Audiencia Preliminar	3.48
Insta a las partes a solucionar el conflicto	2	4.00		
Descarta puntos no controvertidos	3	3.80		
	4	2.30		
	5	4.00		
Habilidades del juez para mediar	6	4.00		
	7	4.00		
	8	3.00		
Participación activa del juez	32	4.00		
Resolución de conflictos durante el primer encuentro	9	2.30		
Los conflictos planteados se resuelven en base a jurisprudencia	10	2.30		
Mejoramiento profesional sobre mediación	33	4.00		
	34	4.00		

Fuente: Instrumento aplicado.

Gráfico 1



Fuente: Cuadro 1.

El juez mediador una vez iniciado el proceso de mediación debe saber identificar el grado de complejidad de las cuestiones que han sido negociadas, así una vez determinados los temas se necesitara mayor profundidad en el tratamiento a causa de las dificultades complementarias que aportan al conflicto y al proceso de mediación mismo.

Así, por ejemplo, en una mediación ante una convocatoria a huelga por retraso en el pago de salarios, aunque pueda parecer muy conflictiva por la medida planteada, esta aproximación será breve pues las cuestiones planteadas en principio no revisten carácter de complejidad especial.

Por el contrario, una mediación en un proceso de negociación colectiva a nivel de empresa en el que las cuestiones más conflictivas deriven de materias organizativas específicas de la empresa supone un mayor grado de complicación para la labor del juez mediador.

El Juez conoce a profundidad los fundamentos, las teorías y principios de derecho sustantivo del trabajo, así como de derecho adjetivo; consideran que siempre aplican estos conocimientos y que tienen un manejo del contenido de derecho del trabajo no como una disciplina aislada sino concatenada con el proceso laboral actual.

Hilvanando los resultados obtenidos y acertadamente Perdomo (2006), afirma que el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo debe poseer amplios conocimientos del derecho sustantivo del trabajo en materias como contrato individual de trabajo, el concepto de relación de trabajo (modalidades que reviste la prestación del servicio), salario, la jornada y sus efectos, el procedimiento de inamovilidad y estabilidad laboral, la convención colectiva, los conflictos colectivos, los efectos producidos por la huelga, contenido, clases, modo y terminación, causales de despido injustificado, prestaciones sociales y demás conceptos laborales, horas extras, enfermedades profesionales, accidentes de trabajo.

En la técnica de las sesiones privadas durante el proceso de mediación, todos los jueces coinciden que esta técnica es utilizada como estrategia de mediación, señalando que durante las reuniones separadas o parciales los componentes de ambas partes en conflicto están distanciados físicamente en salas distintas, como recurso utilizado intencionalmente por el mediador para facilitar su labor.

Las requeridas condiciones de imparcialidad y neutralidad de la persona del mediador van a posibilitar que éste mantenga reuniones separadas con las partes, sin que por esto se cuestionen estas cualidades

Así las cosas, son distintos los momentos en que puede utilizarse esta técnica, suspendiendo por breves instantes las reuniones conjuntas, acudiendo a reuniones separadas de cada representación.

Por otro lado, si se conoce los antecedentes del conflicto y de las partes, así como la etapa en que el conflicto se encuentra, se puede tener elementos suficientes para decidir si la primera reunión de mediación debe ser conjunta o, si por el contrario, conviene separar a ambas partes. En cualquier caso, siempre será nece-

saría una primera intervención de cada una de las partes, en las que ofrezcan su propia versión del conflicto planteado.

Una vez establecidas las normas de procedimiento, en la misma sesión o en una nueva reunión dependiendo del caso, se debe dar la oportunidad a las partes para que transmitan su propia visión del conflicto.

Por otro lado, los jueces consideran que el mejoramiento constante de los operadores de justicia es imprescindible para mantenerse actualizados en las técnicas y habilidades para mediar, no solo a nivel profesional sino con habilidades propias de la persona del mediador. Al respecto, Mora (2000), afirma el papel fundamental de los jueces laborales en la mediación a través de la obtención de arreglos satisfactorios para ambas partes, teniendo como norte la búsqueda de la verdad con conocimientos teóricos y habilidades en el estilo de negociación.

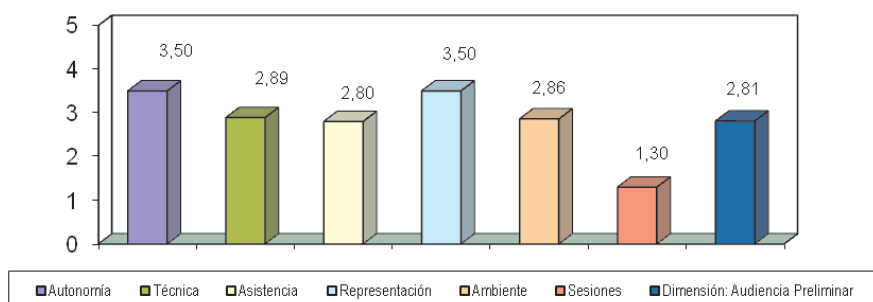
Cuadro 2

Dimensión: Audiencia Preliminar. Resultados de la aplicación del instrumento a las partes que asisten a la audiencia preliminar

Indicador	Ítem	Promedio del Ítem	Dimensión	Promedio por Dimensión
Autonomía de la voluntad de las partes	1	3.50	Audiencia Preliminar	2.81
Excelente técnica de resolución de conflictos	2	2.89		
Asistencia de abogados	3	3.50		
	5	2.10		
Representación por medio de Apoderado Judicial	4	3.50		
Ambiente en que se desenvuelve	7	2.22		
	8	3.50		
Uso de sesiones privadas	6	1.30		

Fuente: Instrumento aplicado.

Gráfico 2



Fuente: Cuadro 2.

La autonomía de la voluntad de las partes juega un papel determinante en la resolución del conflicto, pues son ellas quienes deciden en última instancia si llegan o no a un arreglo. Sin embargo, existen arreglos obtenidos en mesa de negociación en el que las partes han llegado a un arreglo, no siendo por un convencimiento propio durante el proceso de mediación sino el resultado de la presión ejercida por el propio mediador.

En este sentido, el rol activo del mediador puede asumir un papel excesivamente dinámico, hasta el punto en ocasiones, que es el que efectúa la presión directa sobre cada una de las partes para arrancar cesiones de las mismas.

Baruch y Folger (2006), afirman que los mediadores pueden influir sobre el resultado de la mediación pero sin convencer realmente a las partes ni conseguir su satisfacción; entonces los litigantes pueden aceptar la influencia del mediador y pueden desplazarse en la dirección sugerida por él, pero sin que ello implique que están convencidos y en una situación tal que se sientan insatisfechos frente a los pasos que ellos mismos han dado.

Por otro lado, los mediadores pueden influir sobre el resultado de la mediación pero sin convencer realmente a las partes ni conseguir su satisfacción; entonces los litigantes pueden aceptar la influencia del mediador y pueden desplazarse en la dirección sugerida por él, pero sin que ello implique que están convencidos y en una situación tal que se sientan insatisfechos frente a los pasos que ellos mismos han dado.

Con estas consideraciones, juega un papel importante el cambio de paradigma hacia la cultura de litigio predominante en los abogados, pues lejos de llegar a un acuerdo se bloquea el proceso de mediación al tener una actitud negativa hacia el arreglo por vía pacífica a través de la mediación; por la falsa creencia de pensar que mediar signifique otorgarle a la contraparte todas las pretensiones expuestas en el libelo de demanda.

Por el contrario, el proceso positivo de la mediación se consolida cuando los protagonistas se involucran en la solución del conflicto trayendo propuestas asertivas a la mesa de negociación, en el cual las partes cedan cada una en posiciones radicales.

Las consideraciones sobre el ambiente en el que se desenvuelve el proceso de mediación es muy importante, ya que las partes consideran que el ambiente físico en que se desenvuelve la mediación entra dentro de la escala “alta”, lo que significa que se sienten cómodos con el espacio físico en la mesa de negociación e igualmente con el trato recibido por los jueces y funcionarios judiciales que laboral en el Circuito Laboral de la Circunscripción Judicial del Estado Trujillo.

El uso de las técnicas de sesiones privadas, las partes consideran a este tipo de técnicas poco adecuadas para el desarrollo de la mediación. Esta técnica de sesiones privadas con cada una de las partes, debe haber sido solicitada por una de ellas o utilizada como estrategia del juez para obtener información acerca de puntos que quizá las partes no se atreverían a revelar en sesiones conjuntas.

La ventaja de este tipo de reuniones viene dada, porque disminuyen los enfrentamientos entre las partes, especialmente en conflictos que son precedidos por grandes disputas, con un elevado grado de personalización del conflicto. Igualmente facilita al mediador conocer cuáles son los intereses de cada representación y sus prioridades, permitiendo ir consensuando separadamente los distintos puntos de lo que puede constituir un acuerdo entre las partes.

Conclusiones

La mediación considerada como una institución se debe configurar como un instrumento más al que las partes, sujetos de un conflicto laboral y auténticos protagonistas del proceso negocial pueden acudir cuando en la negociación directa, sin intervención de un tercero, se encuentra dificultades que les implican alcanzar el acuerdo.

En este sentido, que el acuerdo final dependa de la voluntad de las partes, no significa con esto que la mediación siempre sea voluntaria. Son muchas las legislaciones que establecen una mediación obligatoria como fase previa para la adopción de otras medidas, entonces, la existencia de esta obligación no afecta en absoluto a la autonomía para negociar de las partes, ni modifica su respectiva posición frente al proceso de mediación.

Debe ponerse de manifiesto que la mediación no debe suplir la autocomposición de los conflictos laborales por los propios sujetos protagonistas de los mismos. En este sentido, no debe considerarse nunca como un fin en sí misma, sino como un instrumento de ayuda a las partes, y como tal debe ser percibido por éstas.

Para que la mediación en sede judicial tenga ese carácter se precisa que las instituciones que la alberguen cuenten con jueces mediadores debidamente capacitados para la función de mediar, con imparcialidad y neutralidad necesaria para su desempeño. Esas características deben transmitirse a las partes en conflicto para que puedan depositar su confianza en este mecanismo de solución de conflictos, cuya eficacia se fundamenta, precisamente en esa condición.

La mediación constituye una excelente herramienta que permite resolver el conflicto suscitado entre las partes, logrando ponerle fin al litigio. Más allá de esto, en la función mediadora del juez, a su vez está presente una función indispensable para garantizar el objetivo final de realizar justicia; se trata de garantizar el derecho a la defensa y mantener a las partes en los derechos y facultades comunes a ella, sin preferencia ni desigualdades.

El logro del acuerdo conciliatorio dependerá del grado de la controversia que permita a las partes mayores o menores flexibilidades, así como la habilidad negociadora del juez para explotar esas flexibilidades, sin olvidar que el acuerdo debe satisfacer las exigencias de justicia sin olvidar la irrenunciabilidad de los derechos de los trabajadores.

El juez mediador debe interpretar la realidad sobre la que se plantea el conflicto laboral para aplicar la técnica más adecuada facilitando el proceso de media-

ción. Las soluciones adoptadas en conflictos similares aportan al mediador un bagaje importante en el desempeño de la función mediadora. Cabe destacar, que el éxito de la mediación en sede judicial no sólo dependerá del papel activo que desempeñe el juez mediador sino determinante el protagonismo de las partes quienes se abran al diálogo y el entendimiento como necesario para llegar a acuerdos que satisfagan las pretensiones de cada una, pero más allá de esto la importancia de descubrir cuál es el verdadero conflicto porque del estudio de esta investigación se determina que casi siempre frente a ese conflicto visible se encuentra otros subyacente que es también importante reconocer.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial** N° 36.860. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2002). Ley Orgánica Procesal del Trabajo. **Gaceta Oficial** N° 37.504. Venezuela.
- Baruch Robert y Folger Joseph (2006). **La Promesa de Mediación**. Barcelona. Ediciones Granica S.A. Argentina.
- González, José (2005). **La Reclamación Judicial de los Trabajadores**. Primera Edición Vadell Hermanos Editores. Venezuela.
- Oficina Internacional del Trabajo (1998). **Manual de la Mediación**. Servicio de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales. Ginebra.
- Maslow, Antonio (1991). **Motivación y Personalidad**. Primera Edición. Ediciones Díaz Santos. España.
- Mille, Gerardo (2002). **Comentarios sobre Jurisprudencia Laboral y sobre el Proyecto de Reforma Procesal Laboral**. Primera Edición Paredes Editores. Venezuela.
- Mora, Alfredo (2000). Facultad del Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo. Ponencia presentada en **I Congreso Nacional de Jueces del Trabajo**. T.S.J. Colección Eventos N° 17. Venezuela.
- Perdomo, Juan (2006). **La Mediación en Venezuela**. Serie Eventos N° 21. Editorial Texto. Venezuela.
- Tomasic, Jhon (2004). **Mediation as an Alternative to Adjudication**. M. M. (Eds). Estados Unidos.
- Urquidi, Enrique (1999). **Mediación. Solución a Conflictos sin Litigio**. Primera Edición. México.