



**UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE DERECHO  
DEPARTAMENTO DE DERECHO DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

“LA MEDIACIÓN LABORAL Y SUS VENTAJAS PARA EL CHILE DE HOY”

ESQUEMA DE MEMORIA  
PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

ALUMNO: **PATRICIO EDUARDO POBLETE ARENAS**  
PROFESOR GUÍA: **RICARDO JURI SABAG**

## **INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I**

#### **EL CONFLICTO COLECTIVO DEL TRABAJO**

- 1.- CONCEPTO DEL CONFLICTO COLECTIVO DEL TRABAJO.
- 2.- ELEMENTOS DEL CONFLICTO COLECTIVO DEL TRABAJO.
- 3.- FORMAS DE SOLUCIÓN DEL CONFLICTO COLECTIVO DEL TRABAJO.

### **CAPITULO II**

#### **NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

- 1.- CONCEPTO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA.
- 2.- NATURALEZA JURÍDICA DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.
- 3.- MATERIAS DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.
- 4.- TIPOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA:
  - 4.1. NEGOCIACIÓN COLECTIVA REGLADA:
    - 4.1.1. DE EMPRESA.
    - 4.1.2. INTEREMPRESA.
  - 4.2. NEGOCIACIÓN COLECTIVA NO REGLADA
  - 4.3. NEGOCIACIÓN COLECTIVA SEMI REGLADA:
    - 4.3.1. CUANDO NEGOCIA UN GRUPO DE TRABAJDORES DE ACUERDO AL ARTÍCULO 314 BIS DEL CODIGO DEL TRABAJO.
    - 4.3.2. CUANDO NEGOCIA UN SINDICATO DE TRABAJADORES AGRICOLA DE TEMPORADA DE ACUERDO AL ARTÍCULO 314 BIS A.
- 5.- CONTRATOS Y CONVENIOS COLECTIVOS.

### **CAPÍTULO III**

#### **LA MEDIACIÓN LABORAL.**

- 1.- CONCEPTO DE MEDIACIÓN.
- 2.- HISTORIA DE LA MEDIACIÓN LABORAL EN CHILE.
- 3.- OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN LABORAL:
  - 3.1. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.
  - 3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN.
- 4.- ACERCA DEL MEDIADOR
- 5.- TIPOS DE MEDIACIÓN LABORAL:
  - 5.1. MEDIACIÓN A PETICIÓN DE PARTE.
  - 5.2. MEDIACIÓN DE OFICIO.
  - 5.3. BUENOS OFICIOS DEL ARTÍCULO 374 BIS.
  - 5.4. MEDIACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 352 Y SIGUIENTES.
- 6.- USUARIOS DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN LABORAL.
- 7.- PROCEDIMIENTO DE UN MEDIADOR LABORAL.
- 8.- BUENOS OFICIOS.

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS DE LA MEDIACIÓN EN EL DERECHO COMPARADO.**

### **CAPÍTULO V**

#### **VENTAJAS DE UNA MEDIACIÓN LABORAL PARA EL CHILE DE HOY**

- 1.- VENTAJAS.
- 2.- ESTADÍSTICAS.
- 3.- CASO PRÁCTICO.

**CAPÍTULO VI**

**CONCLUSIONES**

**ANEXO FINAL**

**BIBLIOGRAFIA**

## **INTRODUCCIÓN**

Este trabajo de memoria explica al concepto de mediación como un mecanismo de solución de conflictos y su forma de intervención en el ámbito laboral.

La celebración de negociaciones verdaderas y constructivas para la solución de los conflictos es necesaria para establecer y mantener una relación de confianza entre las partes involucradas y base para un progreso empresarial y productivo.

De esta manera en esta presentación se explica al conflicto colectivo laboral para establecer cuál es el hecho generador de discrepancia entre trabajadores y empleadores.

Además se establecen cuáles son los diversos medios de solución que la ley entrega a las partes para resolverlos.

Lo anterior nos permitirá establecer que el consenso y las negociaciones son la mejor vía de poner término a un conflicto colectivo.

De esta forma si las partes no logran llegar a un acuerdo directo para solucionar este conflicto laboral, pueden decidir optar por alguno de los medios que la ley ha establecido para facilitar la solución de la negociación donde puede intervenir un tercero; en especial nuestro tema en estudio que es la mediación.

La Mediación Laboral, es un modelo de solución de conflictos colectivos, en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliares por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación.

Como nuestro país está viviendo una serie de procesos que afectan profundamente tanto a empleadores como a trabajadores, es en este ámbito donde la mediación nace como una reacción a estos nuevos procesos e intenta sentar bases que eviten distorsiones mayores.

La confianza mutua se fortalece en el cumplimiento de los acuerdos, en la transparencia de las conductas, en el respeto a las posiciones no coincidentes y en la búsqueda de una salida negociada a las discrepancias que sea satisfactoria para las partes.

Para esto se debe informar a las partes que el objetivo central de la mediación no es contener los conflictos y el uso efectivo del derecho a huelga, sino por el contrario, mejorar las capacidades de negociación de las partes,

mediante el diálogo y la puesta sobre la mesa de las materias de controversias. Se aspira al fortalecimiento de los actores de la relación laboral.

En este trabajo se establece el concepto de la negociación colectiva y las formas en que ésta puede llevarse a cabo. Lo anterior servirá para sentar las bases de una posible mediación laboral.

Además se explicará el concepto de mediación laboral no solamente dentro de nuestro país sino también en la legislación comparada. Para estos efectos se entrega una noción de mediación, se establecen los diversos tipos de mediación existente, una serie de nociones acerca de la persona del mediador y la forma como interviene éste último en la solución del conflicto colectivo laboral.

La mediación laboral a través de la Dirección del Trabajo, constituye una herramienta que aborda el conflicto laboral de manera no impositiva ni fiscalizadora; es una herramienta voluntaria para las partes involucradas y que nace con el desarrollo evolutivo de las relaciones laborales en nuestro país.

Este organismo intenta solucionar los conflictos colectivos por medio de mediadores especialmente preparados a través de programas y repartidos en todo el territorio nacional por medio de Centros de Mediación y Conciliación Laboral.

Hasta la dictación de la Orden de Servicio N°1 de 30 enero 2002 que institucionaliza en la Dirección del Trabajo el sistema de mediación, el accionar de los servicios del trabajo se desplegaban fundamentalmente mediante la respuesta inspectiva o fiscalizadora.

Sin perjuicio de la cual, se ejercían excepcionalmente los buenos oficios como una acción de acercamiento de las partes, especialmente en la instancia de huelga en procesos de negociación colectiva reglada.

Hoy en día la mediación constituye un elemento importante de solución de conflictos laborales. Inclusive a través de los datos estadísticos entregados por medio de este trabajo se puede establecer que las mediaciones laborales han ido en aumento a lo largo de los años especialmente desde el año 2001 hasta el año 2005.

Las personas interesadas en este procedimiento aceptan y hacen algunas concesiones como la contribución necesaria para realizar una especie de ajuste, que propicie el acuerdo y la comprensión de las necesidades. Sin embargo, este mecanismo por sí solo no asegura un resultado determinado, pudiendo ser que uno o todos los actores laborales, decidan una salida distinta de los caminos de la mediación, lo que es absolutamente legítimo.

Para estos efectos los estudios y perfeccionamiento sobre este tema permitirán resolver los conflictos laborales de una mejor manera y avanzar sobre un sistema que todavía se encuentra en etapa de rodaje.

Finalmente este trabajo expone un caso real de mediación laboral ocurrido dentro de nuestro país.

De esta forma se plantea en la práctica la verdadera vía de intervención de un mediador y su difícil misión de conciliar las posiciones contrarias.

## **CAPÍTULO I : EL CONFLICTO COLECTIVO DEL TRABAJO**

### **1.- CONCEPTO DEL CONFLICTO COLECTIVO DEL TRABAJO**

El conflicto es un componente fundamental de las relaciones humanas y por supuesto del sistema de relaciones laborales, lo que ha obligado a reconocerlo jurídica y socialmente.

Ello hace evidente la necesidad de canalizar las relaciones laborales mediante un conjunto de instituciones que propendan a instaurar el uso del diálogo como métodos principales de vinculación entre los actores, destinados a la prevención y/o solución de los conflictos, solucionando con ello la problemática laboral y sentando bases sólidas que ayuden a generar un cambio cultural en la forma de relacionarse y en la capacidad para generar reglas comunes.

El doctrinario español Eugenio Pérez Botija define al conflicto laboral como toda serie de fricciones susceptibles de producirse en las relaciones de trabajo.”

A su vez el doctrinario argentino Ernesto Krotoschin lo define como una controversia de cualquier clase que nace de una relación del derecho laboral, sea que esta relación se haya establecido entre un empleador y un trabajador o entre grupos de trabajadores y patrones.

De esta forma podemos definirlo como toda situación jurídica que se produce como consecuencia de la alteración ocasionada en el desarrollo o extinción de una relación jurídica laboral y que se plantea entre los sujetos de la misma, o entre las distintas partes de una convención colectiva.

Los conflictos admiten una serie de divisiones.

Una primera clasificación la encontramos acerca de su especie y se dividen entre conflictos de derechos y de intereses.

Los conflictos de derechos son aquellos que versan sobre la aplicación o interpretación correcta de las cláusulas de los contratos o de las leyes y los conflictos de intereses son aquellos que se plantean con ocasión de la renovación o de la conclusión de un contrato colectivo, sobre las cláusulas que deberán incluirse en el mismo.

Al mismo tiempo los conflictos sobre derecho pueden dividirse en tres grupos, según se trate de conflictos relativos a los contratos colectivos, a los conflictos de trabajo de carácter individual o a las disposiciones legales.



Pero la clasificación que más nos interesa para este trabajo es sobre el número de partes a quienes afectan los conflictos. Para estos efectos dividimos a los conflictos en conflictos individuales y conflictos colectivos de trabajo.

Los conflictos individuales ocurren entre empleador y trabajador considerados individualmente.

En cambio los conflictos colectivos de trabajo ocurren entre empleadores u organizaciones de empleadores por una parte y sindicatos o grupos de trabajadores por la otra parte.

Los autores españoles Manuel Alonso Olea y María Emilia Casa Baamonde (1) señalan que un conflicto individual se opone un trabajador en singular a su empresario, en singular también. Son conflictos que versan o tiene su origen en un solo contrato de trabajo, presente o extinguido.

El conflicto colectivo enfrenta a uno o varios empresarios con una pluralidad de trabajadores. La colectividad es condición necesaria pero no suficiente; es preciso además que el tema conflictivo afecte al conjunto laboral en cuanto tal ( que afecte a intereses generales de un grupo genérico de trabajadores) y sólo por vía refleja, en sus consecuencias, a los componentes del mismo, de forma que cada uno de éstos no se vea afectado en virtud de sus peculiaridades individuales o las de su contrato, sino en cuanto parte integrante de aquel conjunto o colectividad.

---

(1) cita de libro de Olea y Casas "Derecho del Trabajo".(España) 2000

## **2.- ELEMENTOS DEL CONFLICTO COLECTIVO DEL TRABAJO.**

Al definir el conflicto colectivo del trabajo determinamos que sus intervinientes son una pluralidad de trabajadores o un sindicato y uno o más empleadores.

En consecuencia debemos definir quiénes son unas y otras personas.

El artículo tercero del Código del Trabajo señala que para todos los efectos legales se entiende por empleador la persona natural o jurídica que utiliza los servicios intelectuales o materiales de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo.

Al mismo tiempo señala que un trabajador es toda persona natural que presta servicios personales, intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación y en virtud de un contrato de trabajo.

El conflicto colectivo del trabajo puede tener su base en una empresa donde interactúan trabajadores y empleadores, como así también puede existir en varias empresas consideradas en conjunto.

Diversas disposiciones de varias leyes se han referido al concepto de empresa pero sólo en las leyes de las últimas décadas se han enfocado desde la perspectiva del Derecho del Trabajo;

Dicha situación culminó orgánicamente cuando el artículo 3º del D. L: N° 2200 dio una definición de amplia aplicación la cual se traspasó al Código del Trabajo en su artículo Tercero, inciso final que conceptualiza a la empresa para todos los efectos legales como “toda organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos, dotada de una individualidad legal determinada”.

Al mismo tiempo la doctrina entiende por empresa una organización pública o privada que consta de un capital y de un personal remunerado y cuya finalidad es la producción de bienes y servicios.

La OIT también ha dado un concepto de empresa como “toda organización de propiedad pública o privada cuyo objetivo principal es fabricar o distribuir mercaderías o producir servicios a la colectividad o a una parte de ella mediante el pago de los mismos.

Esta pluralidad de trabajadores que se ve afectado por el conflicto colectivo laboral puede o no encontrarse bajo la forma de un sindicato. La palabra sindicato es sinónimo de toda organización o asociación de trabajadores.

Guido Macchiavello (2) señala que el sindicato es una organización colectiva laboral basada en principios de solidaridad y de justicia que nace dentro del nuevo sistema de producción industrial con el objeto de defender los intereses colectivos que conforman las agrupaciones de trabajadores, por medio de acuerdos y acciones comunes que tienen el propósito de promover el desarrollo individual, familiar y colectivo de ellos con la parte empresarial, sus organizaciones y el Estado mismo.

El artículo 19 N°19 inciso tercero de la Constitución de 1980 reconoce la autonomía colectiva de las organizaciones sindicales al establecer que la ley contemplará los mecanismos que aseguren la autonomía de estas organizaciones.

Esta autonomía colectiva implica que los sindicatos pueden utilizar los dos instrumentos básicos de que disponen: la negociación colectiva y la huelga.

El artículo 216 del Código del Trabajo señala que las organizaciones sindicales se constituirán y denominarán en consideración a los trabajadores que se afilien del siguiente modo:

- a) sindicato de empresa: es aquel que agrupa sólo a trabajadores de una misma empresa.
- b) sindicato interempresa: es aquel que agrupa a trabajadores de dos o más empleadores distintos;
- c) sindicato de trabajadores independientes: es aquel que agrupa a trabajadores que no dependen de empleador alguno,
- d) sindicato de trabajadores eventuales o transitorios; es aquel constituido por trabajadores que realizan labores bajo dependencia o subordinación en períodos cíclicos o intermitentes.

---

(2) cita libro Guido Macchiavello. Derecho Colectivo del Trabajo 1989

### **3.- FORMAS DE SOLUCIÓN DEL CONFLICTO COLECTIVO DEL TRABAJO.**

Frente a las diversas manifestaciones de situaciones de conflictos colectivos del trabajo, los procedimientos de solución consisten en actuaciones tendientes a solventar el conflicto exteriorizado. Una situación de malestar no exteriorizada puede nacer y existir durante largo tiempo en cambio la que se exterioriza pide, y el Derecho arbitra, vías para su solución.

La doctrina considera una serie de procedimientos de solución de conflictos sin embargo no todos ellos son compartidos por nuestra legislación nacional. Entre los aceptados por nuestra legislación y la doctrina nacional se encuentra la mediación, método en estudio de esta presentación.

Una primera clasificación atiende a la existencia de intervención de terceros en su solución. Frente a ello clasificamos a sistemas de autocomposición y heterocomposición.

Los primeros son aquellos en que la controversia es resuelta por las propias partes en conflicto sin intervención de extraños o tercero. Por ejemplo la negociación colectiva.

Los sistemas de heterocomposición son aquellos en que la controversia es resuelta a través de terceros o extraños. Por ejemplo la conciliación, mediación, arbitraje..

Una segunda clasificación la encontramos en atención a las materias a resolver. Se clasifican en sistemas comunes y sistemas propios.

Los primeros son aquellos que se aplican tanto para resolver los conflictos jurídicos como los conflictos económicos o de intereses. Por ejemplo la conciliación o el arbitraje.

En cambio los sistemas propios de conflictos laborales son aquellos que se utilizan exclusivamente para la solución de este tipo de conflictos. Por ejemplo la negociación colectiva.

Una tercera clasificación es la existente entre sistemas voluntarios y sistemas obligatorios.

Los primeros son aquellos que las partes utilizan por propia iniciativa o decisión. Por ejemplo arbitraje voluntario.

En cambio los sistemas obligatorios son aquellos en que las partes por imperativo legal someten sus diferencias a un tercero.

Los diversos sistemas de solución de conflictos colectivos laborales señalados por la doctrina son los siguientes; la conciliación, la mediación, el

arbitraje, la intervención Jurisdiccional, comisiones de encuestas y el trato directo.

A continuación realizaré una somera explicación de cada uno de ellos para analizar finalmente la Mediación.

La Conciliación es la intervención de un tercero en un conflicto colectivo laboral para estimular a las partes a negociar e intentar llegar a un acuerdo, ajustando sus reivindicaciones y concesiones y obtener una base común sobre la cual puedan firmar un instrumento colectivo.

En la mediación las partes someten el conocimiento del conflicto a un tercero teniendo este último la facultad de poner de acuerdo a las partes mediante una acción persuasiva y también la atribución de proponer una solución o fórmula diversa a las proposiciones de las partes.

Tanto la mediación como la conciliación no son obligatorias en el sentido de que las partes no están obligadas a acatar la propuesta de solución del conciliador ni del mediador.

La negociación directa o trato directo es el procedimiento de autocomposición más elemental y frecuente para solventar conflictos. Al mismo tiempo es el más adecuado, por otra parte, cuando éstos son de intereses.

Se caracteriza porque la solución la aportan las partes en conflicto, mediante un acuerdo entre sí o entre sus representantes, sin intervención alguna de un tercero extraño al conflicto. Su mejor ejemplo es el trato directo en la negociación colectiva.

El arbitraje es aquella institución jurídica destinada resolver un conflicto individual o colectivo planteado entre sujetos de una relación de derecho y consistente en la designación de un tercero árbitro cuya decisión se impone en virtud del compromiso adquirido en tal sentido por las partes interesadas.

En el arbitraje existe la presencia de un tercero en el conflicto del trabajo cuya misión es la solución de éste, emitiendo un veredicto que es obligatorio para las partes. El arbitraje puede tener un carácter de voluntario si las partes han llegado a él por propia decisión u obligatorio si es producto del imperativo legal.

Según el artículo 355 del Código del Trabajo, las partes pueden someter la negociación colectiva en cualquier momento del procedimiento, antes de la huelga, o durante la huelga o durante el cierre de la empresa o lock-out, a un arbitraje a través de un compromiso.

En la Intervención Jurisdiccional se entrega a la Justicia Ordinaria el conocimiento y solución de los conflictos colectivos del trabajo. Sin embargo esta situación no ocurre en el caso chileno.

Las Comisiones de Encuestas son órganos creados por los gobiernos con el propósito de investigar los conflictos para desentrañar sus causas y proponer soluciones.

## **CAPITULO II:      **NEGOCIACIÓN COLECTIVA****

### **1.- CONCEPTO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

Es un procedimiento a través del cual uno o más empleadores se relacionan con una o más organizaciones sindicales o con trabajadores que se unen para tal efecto, o con unos y otros, con el objeto de establecer condiciones comunes de trabajo y de remuneraciones por un tiempo determinado de acuerdo con las normas contenidas en el Código del Trabajo.

En nuestro continente la negociación colectiva ha tenido dos características especiales en el ámbito temporal: el haber comenzado en las últimas décadas del siglo pasado y el haber encontrado su mayor énfasis en los últimos años.

En efecto, existen antecedentes históricos de países como Argentina, México, Chile, Bolivia, Venezuela y Colombia, en los cuales hasta la década del 60 se dio con mayor o menor intensidad el proceso de negociación colectiva.

Contribuyó a ello el desarrollo de la industrialización, al que al aumentar las dimensiones de las unidades de producción, puso de manifiesto que el tratamiento de los problemas laborales no podría simplemente conformarse a la legislación estatal, sino que merecía una respuesta a través de otras vías complementarias.

La forma de arribar a la solución del conflicto colectivo laboral ha variado en el transcurso del tiempo, desde mecanismos precarios a la llamada "negociación colectiva", fenómeno que domina el mundo laboral.

Inclusive en este mismo procedimiento de negociación colectiva podrá solicitarse la mediación laboral.

Generalmente se concibe la negociación colectiva como un proceso tendiente a minimizar los conflictos naturales que se dan en toda organización empresarial, entre el empleador y los trabajadores, estableciéndose mediante tal proceso las remuneraciones y las condiciones de trabajo vigentes durante un determinado período, ya sea en una industria o rama de actividad.

De esta forma la negociación colectiva tiene por misión el propender a una flexibilización de las relaciones de trabajo, pero sin que ella perturbe los deberes y derechos de las partes ni perjudique los intereses de la comunidad.

La relación laboral ha dejado ser tan sólo un conflicto de intereses entre trabajadores y empleador, sino que se ha ido incorporando la idea que ambas partes en el contrato tienen más puntos de interés en común, que los que los distancian.

La negociación colectiva constituye un derecho de los trabajadores según lo dispuesto en el artículo 19 N°16 de la Constitución Política del Estado de 1980.

“ La negociación colectiva con la empresa en que laboren es un derecho de los trabajadores, salvo los casos en que la ley expresamente no permita negociar. La ley establecerá las modalidades de la negociación colectiva y los procedimientos adecuados para lograr en ella una solución justa y pacífica. La ley señalará los casos en que la negociación colectiva debe someterse a arbitraje obligatorio, el que corresponderá a tribunales especiales de expertos cuya organización y atribuciones se establecerán en ella”.

De este modo cabe señalar que el derecho constitucional de negociación colectiva está reconocido para los trabajadores como titulares del mismo, que este reconocimiento es amplio, por lo que las limitaciones que se impongan a su ejercicio, deben estar expresamente consagradas en la ley y su interpretación en consecuencia, debe ser restringida; y conforme a la norma de hermenéutica constitucional contenida en el N°26 del artículo 19; las normas legales que regulen, complementen o limiten este derecho, no pueden imponer condiciones o requisitos que impidan su libre ejercicio.

Ahora bien debemos tener presente que la Constitución solo reconoce el derecho a la negociación colectiva, remitiendo a la ley su reglamentación. En cuanto al procedimiento, este en principio, se encuentra regulado por la Ley en el Título I del Libro IV del Código del Trabajo sin perjuicio que la propia ley en el artículo 351 del mismo cuerpo legal, contempla la posibilidad de una negociación libre, que no está sujeta a los procedimientos señalados en la ley salvo ciertas restricciones, y en este caso, el acuerdo logrado ya no recibe el nombre de contrato colectivo sino que la ley lo llama convenio colectivo.

También se encuentra consagrada en el Convenio 98 de la OIT vigente en Chile.

Está definida en el artículo 303 del Código del Trabajo como el procedimiento a través del cual uno o más empleadores se relacionan con una o más organizaciones sindicales o trabajadores que se unan para tal efecto, o con unos y otros, con el objeto de establecer condiciones comunes de trabajo y de remuneraciones por un tiempo determinado, de acuerdo con las normas que señala.

Se exige sí que en la negociación colectiva que afecte a más de una empresa haya siempre acuerdo previo de las partes.

La negociación colectiva puede tener lugar en las empresas del sector privado y en aquellas en las que el Estado tenga aportes, participación y representación.

Según el artículo 308 del Código del Trabajo se exige como requisito fundamental para que se pueda desarrollar en una empresa un procedimiento



de negociación colectiva que haya transcurrido un año desde que la empresa haya iniciado sus actividades.

Este plazo se cuenta desde la fecha en que efectivamente la empresa inicia sus actividades si se puede precisar o bien, desde la fecha del trámite de inicio de actividades del servicio de impuesto internos.

Sin embargo el artículo 304 excluye a ciertas empresas de la negociación colectiva.

Específicamente se excluye a las empresas del Estado dependientes del Ministerio de Defensa Nacional o a las que se relacionen con el Supremo Gobierno a través de este Ministerio y en aquellos en que leyes especiales la prohiban; así también en las empresas o instituciones o públicas o privadas cuyos presupuestos, en cualquiera de los dos últimos años calendario, hayan sido financiadas en más de un 50% por el Estado, directamente, o a través de derechos o impuestos.

El Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción determinará las empresas en las que el Estado tenga aporte, participación o representación mayoritarios en que se deberá negociar por establecimiento, entendiéndose que dichas unidades tendrán el carácter de empresas para todos los efectos de esta ley.

Respecto a qué tipo de trabajadores pueden negociar colectivamente la ley ha señalado que pueden negociar colectivamente cualquier trabajador que preste servicios en empresas que puedan negociar, salvo aquellos que están sujetos a contrato de aprendizaje.

Tampoco los trabajadores que se contraten exclusivamente para el desempeño en una determinada obra o faena transitoria; los gerentes, subgerentes, agentes y apoderado, siempre que estén dotados, a lo menos, de facultades generales de administración; las personas autorizadas para despedir y contratar trabajadores; los trabajadores que dentro de la empresa ejerzan un cargo superior de mando e inspección, siempre que estén dotados de atribuciones decisorias, sobre políticas y procesos productivos y de comercialización.

En estos últimos tres casos, la prohibición para negociar debe estar estipulada expresamente en el contrato individual de trabajo. Es importante señalar que esta prohibición que afecta a estas tres últimas categorías de trabajadores no tiene el carácter de orden público, por lo que aún cuando se dejare constancia de ella en el contrato, no hay obstáculo legal para que negocien informalmente.

Si un trabajador no está de acuerdo con la prohibición, ya sea él o a otro trabajador de la empresa, alguna de las calidades que impiden negociar colectivamente, podrá dentro del plazo de 6 meses contados desde la suscripción del contrato o de su modificación reclamar ante la Inspección del Trabajo con el fin de que se declare cuál es su exacta situación jurídica.

De la resolución que dicho organismo dicte, podrá recurrirse ante el Juez competente en el plazo de 5 días contados desde su notificación. El tribunal resolverá en única instancia, sin forma de juicio y previa audiencia de las partes.

Otra prohibición expresa que señala el Código del Trabajo está señalada en el artículo 328 inciso 2º que prescribe que el trabajador que tenga un contrato colectivo vigente no podrá participar en otras negociaciones colectivas, en fechas anteriores a las del vencimiento de su contrato, salvo acuerdo con el empleador.

Se entenderá que hay acuerdo del empleador si no rechaza la inclusión del trabajador en la respuesta que dé al proyecto de contrato colectivo, siempre que en este se haya mencionado expresamente dicha circunstancia. La Dirección del trabajo ha hecho extensiva esta prohibición de negociar colectivamente a los trabajadores con convenio colectivo vigente.

Un requisito previo para el éxito de la negociación colectiva es la libertad sindical que le permite a los trabajadores constituir sindicatos exentos en absoluto del control o de la influencia de los empleadores. Para que en las negociaciones pueda procederse de buena fe, ninguna de las partes debe estar sometida a influencias o coacciones de la parte contraria en la defensa de sus propios intereses y también es conveniente que no exista una gran desproporción de fuerzas entre ambas. En los demás casos en que los trabajadores no se encuentran afiliados a sindicatos corresponde al Estado imponer mediante la adecuada legislación, normas básicas para la protección de los trabajadores.

## **2.- NATURALEZA JURÍDICA DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.**

Desde sus inicios se ha relacionado a la negociación colectiva como un procedimiento cabe decir como un conjunto de actuaciones jurídicas y prácticas, materiales e inmateriales, destinadas a lograr un determinado objetivo, en este caso lograr condiciones determinadas de trabajo por un tiempo determinado.

La doctrina señala que existen dos teorías que han intentado establecer su naturaleza jurídica:

### a) Teoría del derecho subjetivo:

Esta teoría señala que la negociación colectiva es un derecho subjetivo que lleva aparejada la obligación correlativa de continuar obligadamente el procedimiento hasta lograr el acuerdo final o sea el instrumento colectivo.

En nuestra legislación esta teoría tiene base tratándose de la negociación colectiva reglada por cuanto en ella una vez iniciada por parte de los trabajadores a través de la presentación de un proyecto de contrato colectivo, el empleador respectivo está obligado a seguir adelante el procedimiento hasta llegar a un acuerdo colectivo final.

En la negociación colectiva no reglada en cambio, la teoría en estudio no tendría asidero puesto que en este tipo de negociación el empleador no está obligado a continuar negociando si se hubiere iniciado la negociación.

### b) Teoría del consentimiento colectivo:

Según ella la negociación colectiva es un procedimiento de formación del consentimiento colectivo que implica ofertas y contra ofertas hasta llegar a un acuerdo.

Esta teoría tendría más asidero en nuestro país puesto que tanto en la negociación colectiva reglada como en la no reglada implican la existencia de un procedimiento destinado a formar un acuerdo colectivo.

Guido Macchiavello (3) explica a la negociación colectiva como un conjunto de actos que tienen por objeto permitir a los sujetos colectivos la presentación formal de sus proposiciones de acuerdos sobre contratación colectiva, promover una solución entre ellas y establecer las formas y oportunidades en que se hará uso de los medios de autotutela.

---

(3) cita libro Guido Macchiavello. Derecho Colectivo del Trabajo 1989

Además señala que la negociación en sí envuelve actos de “negocios” es decir relaciones jurídicas que persiguen fines de lucro generalmente por medio del intercambio de especies que satisfacen intereses de los sujetos contratantes, en forma subjetiva para éstos.

Según éste profesor, el procedimiento es un método de hacer. En el plano jurídico no sólo tiene por fin resolver una controversia o evitarla, sino también la materialización de los actos y contratos.

### **3.- MATERIAS DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.**

Según el artículo 306 son materias de negociación colectiva todas aquellas que se refieran a remuneraciones u otros beneficios en especie o en dinero, y en general a las condiciones comunes de trabajo.

La expresión condiciones comunes de trabajo alude a aquellas circunstancias que dicen relación con el bienestar de todos los trabajadores de la o las empresas involucradas o al menos del grupo comprometido en la negociación

No serán objeto de negociación colectiva aquéllas materias que restrinjan o limiten la facultad del empleador de organizar, dirigir y administrar la empresa y aquellas ajena a la misma.

#### **4.- TIPOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA.**

Dentro de las diversas manifestaciones existentes de negociación colectiva se encuentran las siguientes:

- 4.1 Negociación colectiva reglada.
- 4.2 Negociación colectiva no reglada.
- 4.3 Negociación colectiva semi reglada.

#### **4.1 NEGOCIACIÓN COLECTIVA REGLADA**

El procedimiento colectivo reglado en nuestro país es un conjunto de reglas dictadas por el Estado para regular la época, requisitos y trámites que deben seguir las partes en su propósito de establecer normas jurídicas imperativas y obligatorias para los sujetos de una colectividad determinada y además para definir los efectos y modalidades que tendrán lugar entre aquéllos, ante la falta de acuerdo sobre sus relaciones jurídicas en tanto ejercitan los medios de autotutela.

Esta se subdivide en negociación colectiva reglada de empresa y inter empresa.

#### **4.1.1 NEGOCIACIÓN COLECTIVA REGLADA DE EMPRESA:**

La negociación colectiva reglada se encuentra definida en el artículo 303 como un procedimiento a través del cual uno o más empleadores se relacionan con una o más organizaciones sindicales o con trabajadores que se unen para tal efecto, o con unos y otros, con el objeto de establecer condiciones comunes de trabajo y de remuneraciones por un tiempo determinado, de acuerdo con las normas que el propio Código establece.

Este tipo de negociación ocurre dentro de una empresa.

Este tipo de negociación se inicia con la presentación de un proyecto de contrato colectivo por parte del o los sindicatos o grupos negociadores de la respectiva empresa o establecimiento.

Cada sindicato o grupo de trabajadores de la empresa o de sus establecimientos podrá presentar al empleador un proyecto de contrato colectivo pero todas las negociaciones deberán tener lugar durante un mismo período salvo acuerdo de las partes. Se entenderá que lo hay cuando, recibido un proyecto de contrato colectivo, el empleador no lo comunicare a todos los demás trabajadores y a la Inspección del Trabajo dentro de quinto día.

Los sindicatos podrán admitir, por acuerdo de su directiva, que trabajadores no afiliados adhieran a la presentación del proyecto de contrato colectivo que realice la respectiva organización.

La oportunidad de presentar un proyecto de contrato colectivo dependerá si existe o no contrato colectivo en vigencia:

i) En la empresa no existe contrato colectivo vigente:

Los trabajadores podrán presentar al empleador un proyecto de contrato colectivo en el momento que lo estimen conveniente.

Dentro de los 5 días siguientes de recibido el proyecto de contrato colectivo, el empleador podrá comunicar tal circunstancia a todos los demás trabajadores de la empresa y a la Inspección del Trabajo.

Si el empleador no efectuare tal comunicación, deberá negociar con quienes hubieren presentado el proyecto y los demás trabajadores mantendrán su derecho a presentar proyectos de contrato colectivo en cualquier tiempo. La ley entiende en tal caso que hay acuerdo de las partes para negociar intempestivamente.



ii) En la empresa existe un contrato colectivo vigente:

La presentación del proyecto deberá efectuarse no antes de 45 días ni después de 40 días anteriores a la fecha de vencimiento de dicho contrato.

El artículo 322 inciso 2º señala que los trabajadores que ingresen a la empresa donde hubiere contrato colectivo vigente y que tengan derecho a negociar colectivamente, podrán presentar un proyecto de contrato después de transcurridos 6 meses desde la fecha de su ingreso.

La duración del contrato colectivo que celebren estos trabajadores nuevos será lo que reste del plazo de dos años contados desde la fecha de celebración del último contrato colectivo que se encuentre vigente en la empresa, cualquiera que sea la duración efectiva de este. No obstante, los trabajadores podrán elegir como fecha de inicio de dicha duración el de la celebración de un contrato anterior, con tal que éste se encuentre vigente.

Respecto al contenido de todos los proyectos de contrato colectivo se encuentran en el artículo 325 del Código del Trabajo.

De acuerdo con el artículo 329 inciso final el empleador dará respuesta al proyecto de contrato colectivo dentro de los 15 días siguientes a su presentación.

Las partes de común acuerdo podrán prorrogar este plazo por el término que estimen necesario.

El empleador tiene el deber de negociar de lo contrario se señalan dos sanciones. Si el empleador no diere respuesta al proyecto de los trabajadores oportunamente será sancionado con una multa ascendente al 20% de las remuneraciones del último mes de todos los trabajadores comprendidos en el proyecto de contrato colectivo.

La segunda sanción señala que si llegado el vigésimo día de presentado el proyecto de contrato colectivo sin que el empleador le haya dado respuesta se entenderá que lo acepta salvo prórroga acordada por las partes de conformidad con el inciso segundo del artículo 329.

El empleador deberá presentar su respuesta a la comisión negociadora y solicitar a uno o más de sus miembros que firme una copia de esa respuesta para acreditar su recepción. Deberá acompañar la copia firmada a la Inspección del trabajo dentro de los 5 días siguientes a la fecha de su entrega a dicha comisión. En caso de negativa de los integrantes a suscribir dicha copia, el empleador podrá requerir a la Inspección del trabajo dentro de los 3 días siguientes al vencimiento del plazo señalado para que le notifique la respuesta a la comisión negociadora.

A partir de la respuesta del empleador las partes se reunirán el número de veces que estimen conveniente con el objeto de obtener directamente un acuerdo sin sujeción a ningún tipo de formalidades.

#### **4.1.2 NEGOCIACIÓN COLECTIVA REGLADA INTEREMPRESAS:**

Otro tipo de negociación colectiva es la efectuada entre dos o más empresas. Esta ocurre entre varios empleadores de distintas empresas y sus sindicatos, o un sindicato interempresas o una asociación o confederación sindical.

La negociación puede sobrepasar el nivel de empresa e involucrar a varias empresas en conjunto o a través de un grupo de trabajadores de sindicato interempresa, de una federación o de una confederación según el artículo 334 del Código del Trabajo.

Sin embargo el obstáculo nace por la exigencia que hace el propio Código –artículo 303 inciso final y 334 letras a) en el sentido de que para negociar en esta forma es necesario el acuerdo previo de las partes, y es sabido que los empleadores no son proclives a ello.

## **4.2. NEGOCIACIÓN COLECTIVA NO REGLADA**

A pesar que su nombre señala que es no reglada, ésta se encuentra señalada en el artículo 314 del Código del Trabajo

Este artículo establece que sin perjuicio del procedimiento de negociación colectiva reglada, en cualquier momento y sin restricciones de ninguna naturaleza, podrán iniciarse entre uno o más empleadores y una o más organizaciones, negociaciones directas y sin sujeción a normas de procedimiento para convenir condiciones comunes de trabajo y remuneraciones, por un tiempo determinado.

De esta forma se puede definir como aquella que tiene lugar con la relación inmediata y directa de las partes entendiéndose por éstas últimas uno o más empleadores y una o más organizaciones sindicales y cuya celebración puede tener lugar en cualquier momento y sin sujeción a norma alguna de procedimiento para convenir condiciones comunes de trabajo y remuneraciones por un tiempo determinado.

Los trabajadores que participan en ella sólo lo pueden hacer representados por una organización sindical.

Entre sus características destaca que no da lugar a la aplicación de los derechos, prerrogativas y obligaciones de la negociación colectiva reglada, por lo tanto, no hay derecho a fuero para los trabajadores involucrados.

Además no tiene derecho a huelga o lock out.

El empleador no está obligado a negociar, como tampoco obliga a la empresa a suscribir un instrumento colectivo.

Además es esencialmente voluntaria ya que ninguna de las partes puede obligar a la otra a negociar.

Puede tener lugar en cualquier momento y sin restricciones de ninguna naturaleza no obstante debe tenerse presente que por esta vía de negociación sólo pueden operar los sindicatos o un sindicato excluyéndose a los grupos de trabajadores que se unen para tal efecto.

En cuanto a las materias negociables no hay limitaciones siendo opinión de la doctrina que podrían negociarse aún materias de negociación prohibida en la negociación reglada.

Puede tener lugar a nivel de empresa o supra empresa y puede ser utilizada por los sindicatos de trabajadores transitorios o eventuales.

El acuerdo a que se llega en este tipo de negociación se denomina convenio colectivo de trabajo.

### **4.3. NEGOCIACIÓN COLECTIVA SEMI REGLADA**

Este tipo de negociación colectiva se introduce por medio de la reforma laboral de la ley N°19759 del año 2001 que estableció una serie de normas mínimas a determinados tipos de negociación cuando éstas eran realizadas por grupos de trabajadores y no se adecuaban a las normas de negociación colectiva reglada.

Este tipo de negociación se divide de dos maneras:

- 5.1. Cuando negocia un grupo de trabajadores de acuerdo al artículo 314 bis del Código del Trabajo.
- 6.2. Cuando negocia un sindicato de trabajadores agrícola de temporada de acuerdo al artículo 314 bis A.

#### **4.3.1 Cuando negocia un grupo de trabajadores de acuerdo al artículo 314 bis del Código del Trabajo.**

De acuerdo a este artículo cuando negocia un grupo de trabajadores sin sujeción a las normas de negociación colectiva reglada deben observarse las siguientes reglas mínimas de procedimiento:

- a) Deberá tratarse de un grupo de ocho o más trabajadores.
- b) Los trabajadores serán representados por una comisión negociadora de no menos de tres integrantes ni más de cinco, elegida por los involucrados en votación secreta celebrada ante un Inspector de trabajo.
- c) El empleador estará obligado a dar respuesta a la presentación hecha por los trabajadores dentro del plazo de 15 días. Si así no se hiciere, se aplicará la multa establecida en el artículo 477 ( cuyo monto va de 1 a 20 UTM según la gravedad de la infracción y esta multa se aumenta según el número de trabajadores contratados en la empresa).
- d) La aprobación de la propuesta final del empleador deberá ser prestada por los trabajadores involucrados en votación secreta celebrada ante un Inspector del trabajo.

Si se suscribiere un instrumento sin sujeción a estas normas mínimas de procedimiento, éste tendrá la naturaleza de contrato individual de trabajo y no producirá el efecto de un convenio colectivo.

Con todo, si en una empresa se ha suscrito un convenio colectivo, ello no obstará para que los restantes trabajadores puedan presentar proyectos de contrato colectivo, de conformidad al artículo 317.

#### **4.3.2. Cuando negocia un sindicato de trabajadores agrícola de temporada de acuerdo al artículo 314 bis A.**

Es aquella que tiene lugar sólo a través de sindicatos que agrupen a trabajadores agrícolas de temporada, los cuales están dotados de la facultad de presentar al o a los respectivos empleadores agrícolas un proyecto de convenio colectivo.

Se establecieron una serie de normas mínimas. Entre ellas destacan las siguientes; De acuerdo con el artículo 314 bis A, el sindicato que agrupe a trabajadores agrícolas de temporada tendrá la facultad de presentar a el o los empleadores un proyecto de convenio colectivo al que deberá dar respuesta dentro del plazo de 15 días desde la recepción del respectivo proyecto de convenio.

Si la respuesta antes indicada no se verifica, la Inspección del trabajo a solicitud del sindicato, podrá apercibir a la parte empleadora dentro de los 5 días siguientes a la fecha de esta solicitud, a fin de que la respuesta sea entregada, bajo apercibimiento de la sanción prevista en el artículo 477.

La respuesta negativa del empleador sólo habilita al sindicato para presentar un nuevo proyecto en la siguiente temporada.

La negociación directa deberá finalizar con una antelación no inferior a 30 días al del inicio de las labores agrícolas de temporada.



## **5.- CONTRATOS Y CONVENIOS COLECTIVOS:**

La convención colectiva de trabajo es un convenio para poner fin a una huelga o prevenirla, celebrado entre los representantes de los intereses patronales y obreros y sirve para determinar las condiciones según las cuales podrá celebrarse, en el futuro, la contratación de los obreros de la profesión, particularmente en lo concerniente al monto de los salarios y a las horas de trabajo.

El contrato colectivo de trabajo es un acto - regla, creador de derecho objetivo y que debe regirse por principios propios.

La Oficina Internacional del Trabajo considera como contrato colectivo del trabajo:

”Toda convención escrita concluida durante cierto período, entre uno o varios patronos y una organización obrera, con el fin de uniformar las condiciones de trabajo individuales y, eventualmente, reglamentar otras cuestiones que interesan al trabajo.”

Tanto las convenciones como los contratos colectivos de trabajo han desempeñado un papel importantísimo en el mundo laboral, ya que han igualado la posición de los trabajadores y del empresario, consiguiendo así que el Derecho del Trabajo sea automáticamente democrático; pues su principio es la igualdad y el respeto al hombre que trabaja; pero su valor principal consistió en el mejoramiento real de las condiciones de trabajo de los obreros y ha dignificado su calidad.

La función del contrato colectivo de trabajo es triple:

- a) es fuente de derecho con plena validez y obligatoriedad;
- b) sirve para concretar los mandatos del Derecho del trabajo ( las normas jurídicas son generalmente abstractas y se concretan en el contrato colectivo) y
- c) tiene como misión obtener mejoras en beneficio de los trabajadores, el derecho contractual es el vehículo de progreso para la clase trabajadora, salva la lentitud de la ley y es más amoldable y flexible, despertando la solidaridad entre los trabajadores y su conciencia de grupo.

Los contratos colectivos nacen de una negociación colectiva reglada y los convenios colectivos nacen de la negociación colectiva no reglada o semireglada.

## **CAPÍTULO III : LA MEDIACIÓN LABORAL.**

### **1.- CONCEPTO DE LA MEDIACIÓN.**

El Estado moderno debe ser un órgano vivo, atento a las necesidades de quienes lo forman, en especial de los más débiles, a fin de obtener una mayor convivencia humana.

Francisco Walker Linares señala que “al obrar de esta manera, la sociedad hace obra no sólo de progreso, sino de propia conservación, pues la fuerza y valor de las colectividades se encuentran en la suma de fuerzas y del valor de las familias y de los individuos que la componen.

El objetivo de la colectividad debe ser el establecimiento de la justicia y por consiguiente, en sus soluciones debe predominar el criterio moral sobre el de utilidad económica; los intereses individuales deberán subordinarse a los intereses sociales, y si bien los derechos del individuo deben ser respetados, en los casos en que ellos se encuentran en pugna con los derechos colectivos, éstos deberán predominar sobre aquellos.”

En las relaciones que se generan en el mundo del trabajo han existido tres actores que interactúan entre sí: la empresa, los trabajadores y el Estado.

Estas actuaciones de estos sujetos se dan en los más diversos campos del mundo laboral y en especial en el conflicto colectivo.

Si las partes estiman difícil llegar a un acuerdo directo para solucionar este conflicto, pueden decidir optar por alguno de los medios que la ley ha establecido para facilitar la solución de la negociación donde interviene un tercero; ellos son la mediación y el arbitraje.

La diferencia fundamental entre ellos radica en que el objetivo del mediador es de actuar como amigable componedor, tratando de acercar a las partes a una solución que se traduzca posteriormente en un contrato colectivo, pero sin que pueda imponer solución alguna; en tanto que el arbitraje siempre va a culminar en un fallo, que contendrá los términos del nuevo contrato colectivo y que las partes deben acatar obligatoriamente.

Antes de la reforma la negociación colectiva era bipartita entre la parte empleadora y trabajadora donde el Gobierno no tenía participación alguna. Hoy puede haber una mediación lo que implica que un funcionario público interviene y en cierta medida implica una intervención del Estado en un conflicto entre particulares.

El doctrinario Curzio (4) sostiene que la mediación sería un arbitraje informal en el que se propone una fórmula de transacción a las partes, las cuales conservan su soberanía para darle o no su aprobación bilateral.

Por cierto, el mediador antes de su proposición puede estimular un acercamiento de las partes impulsándolas para que ellas mismas alcancen un acuerdo.

Guido Macchiavello señala que “ la esencia de la mediación es ser una propuesta de transacción que sólo se convertirá en contrato colectivo por acuerdo de ambas partes.”

Si nos remontamos al significado que a la mediación le han atribuido los filósofos griegos, nos encontramos con que dicho concepto, era utilizado para aquellos supuestos en que tenían necesidad de encontrar un modo de relacionar dos elementos distintos. Mediación entonces fue entendida como la actividad propia de un agente facilitador.

La idea de mediación subyace en el Cristianismo por ejemplo, Cristo es concebido como un perfecto mediador.

En el campo del Derecho Internacional, la mediación es uno de los medios de solución pacífico de conflictos. Estos últimos clasificados en diplomáticos, jurisdiccionales y coercitivos, incluyen a la mediación entre los primeros. Los medios pacíficos de solución consisten en la intervención de un tercero que, oficial u oficiosamente, se interpone entre las partes mediando entre ellas.

La Mediación Laboral, es un modelo de solución de conflictos colectivos, en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliares por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación.

Por su parte, la Dirección del Trabajo dispone de mediadores, profesionales especialmente capacitados en técnicas de procedimiento de conflicto y mediación, que contribuyen a buscar soluciones a los conflictos laborales, logrando que las partes involucradas generen las alternativas más apropiadas.

Transformar el conflicto en desafíos compartidos y éstos en soluciones es el paradigma que persigue la Mediación Laboral. Según la definición clásica, por medio de la Mediación las partes inmersas en el conflicto arriban a una solución con la intervención de un tercero imparcial. Así, la Mediación persigue generar capacidades en las propias partes para resolver sus dificultades, y con ello, sustituir el modelo tradicional de relaciones laborales por uno moderno que reconozca el diálogo y la mutua colaboración de los actores como pilares fundamentales.

---

(4) cita libro Guido Macchiavello. Derecho Colectivo del Trabajo 1989

La aplicación práctica del principio de flexibilidad inherente a toda mediación, logró articular un procedimiento cuya característica fundamental radicó en transformarlo en un insumo particularmente útil para los involucrados.

De esta manera, por su intermedio, se les otorgó a las partes un espacio complementario a las negociaciones directas; posibilitando con ello, que la mediación se instalara progresivamente en el proceso de negociación, tanto en cuanto al desarrollo del mismo, como ante la irrupción de obstáculos que impedían la materialización del acuerdo final.

## **2.- HISTORIA DE LA MEDIACIÓN LABORAL EN CHILE:**

El profesor Guido Macchiavello señala que, en un comienzo, la prestación de los servicios laborales era regulada por el Código Civil, debido a la escasa población urbana y a la incipiente industria, minera y comercial, por lo que la justicia ordinaria se encargaba de solucionar los conflictos.

Sólo desde la segunda década del siglo veinte cambia la situación, específicamente a raíz de la creación de los Tribunales del trabajo por el DL N°2100.

Más tarde, en 1931, por el DL N°178 se incorporan al Código del Trabajo las normas de procedimiento quedando especificada la competencia de los tribunales del trabajo sólo a cuestiones individuales. El conocimiento de las materias colectivas correspondía a las Juntas de Conciliación.

Las Juntas de Conciliación, de carácter permanente, existieron en nuestra legislación para conocer los conflictos colectivos. Transcurrido cuarenta y ocho horas del inicio de éstos, obligatoriamente pasaban a una de estas Juntas, las que podían ser ordinarias, ubicadas en cada departamento o podían tener un carácter especial para determinadas industrias.

El Código del Trabajo estableció para la resolución de los conflictos colectivos las normas de los artículos 325 y siguientes. Sin embargo no es utilizado por el hecho de ser un procedimiento pagado.

Una de las leyes que introdujo la mediación al ordenamiento jurídico laboral fue la N° 19069 del año 1991, cuyo mensaje le asignaba un rol trascendental a la mediación, estableciendo un Cuerpo de Mediación y Arbitraje entre sus principales instituciones.

Es interesante destacar que el proyecto de esta ley, incluía una modalidad obligatoria de mediación y señalaba en su artículo 162 que declarada la huelga, cualquiera de las partes podría someter el asunto a mediación, a la que la otra no podía negarse. La comisión negociadora se lo comunicaría a la Inspección del trabajo quien citaría a las partes a un comparendo dentro de tercero día desde la resolución respectiva. Decretada la mediación, las partes de común acuerdo podrían suspender la huelga. Por tanto, se configuraban dos formas de llegar a la intervención de un mediador: en cualquier momento de la negociación, de común acuerdo por las partes, o, declarada la huelga, por decisión de una de ellas, que resultaría vinculante para la otra. Sin embargo en el texto definitivo se mantuvo solamente la mediación voluntaria, la obligatoria fue suprimida por unanimidad.

El 5 de octubre de 2001 se publicó la Ley N°19759 que introdujo la interposición de los buenos oficios del Inspector del trabajo en el artículo 374 bis.

Finalmente la Orden del Servicio N°1 del 30 de enero del año 2002 establece y regula la mediación a petición de parte y la de oficio.

### **3.- OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN LABORAL:**

#### **3.1. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.**

Actualmente las empresas modernas necesitan sustentarse cada vez más en el desarrollo de su grupo humano, propendiendo a una mayor incorporación de éstos a la empresa.

Ello implica entre otras cosas, una mayor participación en la definición de los objetivos y metas de la empresa por parte del personal en la perspectiva de que los mejores resultados de la gestión, los logros en la productividad y la buena posición en el mercado redundarán en un mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo para los trabajadores.

La mediación como parte de la acción operativa de la Dirección del Trabajo, se entiende como un mecanismo de prevención y solución de disputas, que pretende contribuir al desarrollo armónico de las relaciones laborales y a la promoción de una cultura colaborativa entre los actores laborales.

La mediación como método no adversarial de resolución de disputas requiere, además de la voluntad y de buena fe de los participantes, de su disposición y compromiso para revisar en conjunto el conflicto.

Las personas interesadas en este procedimiento aceptan y ven algunas concesiones como la contribución necesaria para realizar una especie de ajuste, que propicie el acuerdo y la comprensión de las necesidades. Sin embargo, esta disposición por si sola no asegura un resultado determinado, pudiendo ser que uno o todos los actores laborales, decidan una salida distinta de los caminos de la mediación, lo que es absolutamente legítimo.

### **3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN:**

Dentro de las diversas características que se señalan de la mediación, podemos establecer que sus principales son las siguientes:

#### **1.- Integralidad:**

La mediación surge como una herramienta alternativa al tratamiento del conflicto colectivo, quedando siempre las partes facultadas para activar la línea inspectiva en caso de no obtener resultados por esta vía.

#### **2.- Voluntariedad:**

Las partes deciden libremente su incorporación y permanencia en el proceso. Así ocurre en materia de mediación a petición de parte y los buenos oficios y también en la mediación oficiosa puesto que su aceptación depende exclusivamente de la voluntad de las partes.

#### **3.- Flexibilidad:**

Permite a las partes y al mediador tener absoluta libertad para establecer las reglas y mecánicas del proceso, cuya dinámica recoge las particularidades de las partes y del conflicto. De esta manera no se encuentra regulada a un procedimiento determinado.

#### **4.- Equidad y gratuidad:**

La utilización de este sistema alternativo de solución de conflictos garantiza el acceso igualitario, sin costo económico alguno para las partes.

#### **5.- Buena fe:**

La actuación y participación de las partes se debe desarrollar en un marco de compromiso y disposición para con los principios y propósitos del sistema, lo cual supone su uso no doloso.

La regla de la buena fe tiene la virtud de modelar la autonomía de la voluntad como fuente heterónoma que integra y corrige la voluntad de las



partes con relación al efecto vinculante del acuerdo y en la determinación de la prestación debida.

La acción dañosa premeditada puede aparecer ciertamente en los conflictos que se analizan. En este caso se indaga para determinar el hecho objetivo, se busca restituir confianzas partiendo de la base del reconocimiento de actitudes negativas, sabiendo que los errores son parte del desarrollo humano.

Es importante que tanto empleadores como sindicatos participen en las negociaciones orientados en la buena fe para llegar al acuerdo que buscan. La celebración de negociaciones verdaderas y constructivas es necesaria para establecer y mantener una relación de confianza en las partes.

#### **6.- Inmediación de las partes:**

Se expresa por la capacidad de las partes de negociar un acuerdo con su intervención activa, que busca comprometer a los actores en la solución de su problema, manteniendo el control sobre el proceso, de modo que cualquier acuerdo va a depender de su consentimiento.

#### **7.- Confidencialidad:**

Este aspecto importa la conveniencia y necesidad de que la información proporcionada por las partes al mediador no llegue a conocimiento de la otra sin su consentimiento. Se refiere, además a la garantía que obliga al mediador a guardar reserva de la información y documentación a la que se tuvo acceso durante el proceso.

#### **8.- Imparcialidad y neutralidad:**

Se entiende por imparcialidad, la falta de prejuicio a favor o en contra de alguna de las partes, y como neutralidad, el no inclinarse a favor de las posturas, guardando equidistancia de los contenidos tratados.

#### **9.- Autocomposición:**

El sistema permite el protagonismo de los actores laborales en la búsqueda de la solución de sus propios problemas a través de su exclusiva voluntad, por tanto la incorporación de la mediación debiera interpretarse no solamente como una manera de proporcionarle al ciudadano una alternativa, sino como un mecanismo de participación activa.

## **10.- Legalidad:**

La mediación oficiosa como sistema alternativo de solución de conflictos, se inserta en el amplio ámbito de la Institucionalidad. Por ello, se basará en las normas vigentes del derecho laboral, atendiéndose a los valores de justicia, equidad y bien común.

#### **4.- ACERCA DEL MEDIADOR:**

La Dirección del Trabajo en un esfuerzo de modernización y en una estrategia de ampliación de los servicios que den un mejor cumplimiento a su Misión institucional ha puesto a disposición de los actores de la relación laboral, el instrumento de la mediación, como una herramienta eficaz para enfrentar e intentar dar solución a los conflictos o controversias laborales que afectan a los sujetos colectivos.

La Dirección del Trabajo según el artículo Primero de su Ley Orgánica es un Servicio Técnico dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con el cual se vincula a través de la Subsecretaría del Trabajo.

La mediación laboral como línea operativa nueva, le otorga sistematicidad, profesionalismo y eficacia a un rol que la Dirección del Trabajo ha tenido durante toda su existencia: la capacidad de mediar cuando se presentan conflictos que afectan a los actores de la relación laboral.

Por una parte, se propone metas de mejoramiento en calidad y eficacia de la vigilancia en el cumplimiento de la ley y por otra, diseña instrumentos para el fortalecimiento de los actores de la relación laboral, en particular de los trabajadores para propiciar relaciones más equitativas y de mejor calidad.

La mediación implica la intervención de un tercero en la negociación, el Mediador. Este tercero debe ser una persona que merezca la confianza de las partes por su idoneidad y rectitud y recurren a él para que los ayude a lograr un acuerdo. Su éxito dependerá de su prestigio y confianza.

Existen 28 mediadores para todo el país los que para postular debieron además de ser funcionarios de la Dirección del Trabajo, cumplir con el requisito de tener dos años de experiencia laboral previa en la misma Institución del Trabajo.

El programa de formación inicial tuvo una duración de 85 horas y su estructura curricular consideró materias relativas a sistemas laborales, teoría y manejo de conflictos, sistemas relacionales, liderazgo y proceso de mediación, todas ellas tratadas desde una perspectiva sistemática y constructivista.

La formación y entrenamiento de los mediadores es entendida en la Dirección del Trabajo, como un proceso continuo, por lo que semestralmente se han ejecutado reuniones técnicas, con las que se persigue perfeccionar el manejo y las competencias de esta nueva práctica profesional.

Los lugares donde se prestan servicios de mediación, deben cumplir ciertas condiciones mínimas que aseguren este objetivo, tales como ser neutrales a las partes y disponer de espacios que permitan reunirlos conjunta o separadamente. En este sentido, esto ha significado grandes dificultades en regiones originadas precisamente por la ausencia de oficinas para llevar a cabo

las actuaciones lo que temporalmente ha sido resuelto con la colaboración de otros servicios públicos u organismos locales

Sin embargo esto se encuentra resuelto en la Región Metropolitana puesto que el 7 de enero del año 2003 se inauguró el **CENTRO DE MEDIACIÓN LABORAL Y CONCILIACIÓN INDIVIDUAL DE SANTIAGO**. En él se atienden las mediaciones del área metropolitana.

Estos centros de conciliación y mediación abordan dos categorías de mecanismos alternativos de solución de controversias, Actuación de Buenos Oficios establecidos en el artículo 374 bis del Código del Trabajo, para aquellos conflictos que gatillan dentro de una negociación colectiva reglada; y Mediación propiamente tal para abordar el amplio espectro de cualquier otra divergencia que aflore latente o manifiesta en el vínculo laboral colectivo.

En estos casos la mediación laboral al interior de la Dirección del Trabajo, es una herramienta que aborda el conflicto laboral de manera no impositiva ni fiscalizadora; es la herramienta holística que nace con el desarrollo evolutivo de las relaciones laborales en nuestro país.

La Orden del Servicio N°1 dictada el 30 de enero 2002 es pieza fundamental en el sistema de la mediación y en la figura del mediador al establecer y ordenar la creación de un sistema de solución alternativo de conflictos laborales colectivos.

Señala en sus fundamentos que la misión institucional de la Dirección del trabajo es contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo, promoviendo la capacidad de las propias partes para regularlas sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de las relaciones de equilibrio entre los actores, favoreciendo, de tal modo, el desarrollo del país.

Se hace necesario canalizar las relaciones laborales mediante un conjunto de instituciones que propendan a instaurar el uso del diálogo y la negociación como métodos principales de vinculación entre los actores, destinados a la prevención y/o solución de los conflictos, relevando con ello la problemática laboral y sentando bases sólidas que ayuden a generar un cambio cultural en la forma de relacionarse y en la capacidad para generar reglas comunes.

Señala la misma orden también que la mediación oficiosa como sistema alternativo de prevención y resolución de conflictos colectivos permite devolver a los actores el control de sus conflictos, promoviendo el bipartismo existente en la legislación vigente.

La mediación como sistema pone, no solamente en cada sujeto colectivo la responsabilidad de la solución de sus conflictos, sino que implica la adscripción a un sistema más amplio de relaciones sociales apoyado por elementos de solidaridad, participación y compromiso.

Señala la misma orden que la ejecución del procedimiento de mediación se efectuará por funcionarios del servicio que cumplan con el perfil definido para estos efectos, debidamente preparados por el Departamento de Relaciones Laborales con el apoyo técnico del Departamento de Recursos Humanos.

Cualquiera de las partes involucradas, vale decir trabajadores o empleador, o ambas, pueden solicitar la Mediación laboral ante la Dirección Regional o Inspección del Trabajo de la respectiva jurisdicción, para lo cual se dispone de mediadores en todas las regiones del país.

Se han creado además otros Centros de Mediación Laboral y Conciliación Individual en las ciudades de Valparaíso, Concepción y Temuco.

## **5.- TIPOS DE MEDIACIÓN LABORAL.**

El mediador ayuda a corregir distorsiones o por lo menos a minimizar las maneras estériles de manejar los desacuerdos.

La habilidad del mediador para determinar las verdaderas posiciones de las partes es un atributo valioso para su manejo de la disputa.

Hasta la dictación de la Orden de Servicio N°1 de 30 enero 2002 que institucionaliza en la Dirección del Trabajo el sistema de mediación, el accionar de los servicios del trabajo se desplegaban fundamentalmente mediante la respuesta inspectiva o fiscalizadora. Sin perjuicio de la cual, se ejercían excepcionalmente los buenos oficios como una acción de acercamiento de las partes, especialmente en la instancia de huelga en procesos de negociación colectiva reglada.

Los trabajadores o empleadores pueden acceder a este servicio solicitándolo ante la Dirección del Trabajo o Inspección del Trabajo de la jurisdicción respectiva, ya que se dispone de mediadores en todo el país.

Dentro de los diversos tipos de mediación laboral para solucionar los conflictos colectivos de trabajo se encuentran los siguientes:

5.1.- Mediación a petición de parte.

5.2.- Mediación oficiosa.

5.3.- Buenos oficios del artículo 374 bis.

5.3.- Mediación de los artículos 352 y siguientes del Código del Trabajo.

### **5.1.- Mediación a petición de parte:**

La actuación puede ser solicitada por cualquiera de las partes involucradas en el conflicto, en cualquier momento, y sobre cualquier materia laboral que sea motivo de controversia.

Esta modalidad se inicia con la solicitud escrita o verbal ante la Dirección Regional o Inspección respectiva.

Si la solicitud se efectúa en la Inspección, deberá ser remitida por el Jefe de Oficina por la vía más rápida (fax, teléfono, correo electrónico...) al Director Regional.

En cualquier situación que se solicite la mediación, deberá aceptarse la petición haciendo presente a la parte solicitante cuales son las características del sistema de solución de conflicto.

La concurrencia a este proceso de mediación es voluntaria y debe ser de mutuo acuerdo entre las partes.

El proceso durará hasta que los involucrados lo estimen convenientes.

## **5.2.- Mediación de oficio:**

La entrada en vigencia de la Reforma Laboral del año 2001 y del artículo 374 bis del Código del Trabajo coincide con la implementación de un método alternativo para superar los conflictos laborales colectivos: *La Mediación oficiosa*.

Es así como la Dirección del Trabajo comenzó a institucionalizar un sistema de prevención y solución de conflictos laborales colectivos el que tiene como objetivo *"generar una instancia operativa que permita promover una cultura de colaboración, mediante la integración de actitudes asociadas a la mediación, como son, el respeto mutuo, la flexibilidad, la creatividad, la confianza y la buena fe"* (5)

La Dirección del Trabajo la ofrece a las partes, ante la posibilidad de un conflicto, o cuando éste se ha hecho manifiesto. Bajo esta modalidad se distinguen:

- **mediación programada** : es aquella que ofrece la Dirección del Trabajo por iniciativa propia, como una forma de contribuir a la prevención de conflictos o mejorar el clima laboral, tales como en las situaciones indicadas a modo de ejemplos a continuación:
  - i. En los casos de incumplimiento a los instrumentos colectivos vigentes o transgresiones al contrato individual que afectan a un colectivo de trabajadores.
  - ii. Ante el conocimiento que una negociación colectiva a desarrollarse que posee antecedentes de conflictos.
  - iii. Respecto de áreas de actividad económica emergentes o de trabajo temporal.

El Director Regional en conjunto con el equipo regional y los jefes de oficina y de Unidades de Relaciones Laborales de las Inspecciones de la Región, deberán elaborar en noviembre de cada año un Programa Anual de Mediaciones para el año siguiente.

Los ámbitos a los cuales deberá orientarse la planificación, serán los acordados por el equipo regional, conforme a las características particulares de

---

(5) Orden de Servicio N°1 Dirección del Trabajo, 30 de Enero de 2002



cada región, considerando entre otros, criterios tales como: empresas cuyos dirigentes sindicales estén permanentemente denunciándola sin que haya sido posible en las vistas de fiscalización constatar infracciones; empresas que tengan una conducta laboral infractora reiterada; despidos masivos; conductas que pueden ser consideradas prácticas antisindicales; otros criterios que el equipo regional estime pertinentes, etc...

El programa debe contemplar un número promedio de empresas no superior a cuatro mensuales respecto del período anual programado.

- **Mediación reactiva**: es aquella que ofrece la Dirección del Trabajo frente a un conflicto o controversia manifiesta.

Considerando que esta modalidad deberá aplicarse frente a situaciones de emergencia, la decisión de proponer la mediación, deberá ser adoptada con la premura que cada caso requiera, por tanto se entenderán autorizados para ofrecerla el Director Regional y el Jefe de Oficina correspondiente, previa ponderación de los antecedentes respectivos.

A modo ejemplar pueden indicarse como conflictos manifiestos los referidos a tomas de empresas, paralizaciones ilegales, u otras.

En el caso de la mediación a petición de parte y mediación reactiva de oficio, el Director Regional, a través de la Coordinación de Relaciones Laborales, o de quién cumpla tal función, asignará el caso al mediador y efectuará la apertura del expediente mediante su registro en el Sirela ( Sistema Computacional del Departamento de Relaciones Laborales).

El Director Regional deberá arbitrar las medidas correspondientes con el objeto de permitir al mediador acceder en forma expedita a la información que fuese necesaria en relación con el proceso.

En el caso de la mediación programada de oficio, determinadas las empresas a las que se ofrecerán los servicios de mediación, se procederá mensualmente a la asignación de los mediadores, debiendo cuidar que la distribución del trabajo permita una adecuada atención, conforme al número de usuarios que acepten utilizar el sistema de solución de conflicto.

Se efectuará la apertura del expediente mediante su registro con el objeto de permitir al mediador acceder en forma expedita a la información que fuese necesaria en relación con el proceso.

En todos estos casos, si están de acuerdo ambas partes en participar en la mediación, el Director Regional designará al mediador, e inmediatamente informará al Jefe de Oficina de la respectiva jurisdicción el inicio de ésta, a objeto de que tome conocimiento de la existencia de una mediación en curso.

El mediador en la primera sesión, que debe ser conjunta, hará presente a las partes la incompatibilidad de la mediación con la existencia de solicitud de fiscalización que se refiera a las mismas materias y trabajadores involucrados en ésta, y por tanto de la inconveniencia de interponer denuncias durante el desarrollo del proceso.

En el evento de existir denuncias relativas a materias y trabajadores involucrados en el proceso de mediación, se entenderá que el inicio de éste produce la suspensión del proceso de fiscalización en curso o por iniciarse.

Concluida la mediación, el Director Regional deberá comunicar su término al Jefe de Oficina de la jurisdicción correspondiente para que tome las medidas correspondientes.

### **5.3.- Buenos oficios, artículo 374 bis:**

Si bien es cierto que esta nueva figura que la ley contempla no es una mediación propiamente tal, especialmente porque establece plazo para su desarrollo y por la forma en que se produce la incorporación de las partes al proceso, la Dirección del Trabajo le ha dado el mismo tratamiento que a la mediación, al utilizar mediadores profesionales y un procedimiento similar.

Se permite que en el proceso de negociación colectiva reglada y dentro de las 48 horas siguientes de acordada la huelga, sin que haya recurrido a la mediación o arbitraje voluntario, cualquiera de las partes puede solicitar al Inspector del Trabajo competente la interposición de sus buenos oficios, para facilitar el acuerdo entre ellas. El plazo para desarrollar esta actuación es de cinco días hábiles, prorrogables por acuerdo de las partes en cinco días corridos.

Las partes llegan a una mediación sabiendo que, en mayor o en menor grado tienen un horizonte común superior sumamente sensible a conductas arbitrarias. Esto los motiva para superar el problema fluyendo en ellos una natural participación donde la colaboración del mediador se orienta a respetar, validar posiciones y personas, junto con ayudarlos a encontrar intereses conjuntos, sin perder de vista su objetivo final.

El tratamiento de este tipo de mediación se hará en particular en otro punto de este trabajo.

#### **5.4. Mediación de los artículos 352 y siguientes del Código del Trabajo:**

La mediación establecida en los artículos 352 al 354 del Código del Trabajo que establecen la instancia de la mediación dentro de un procedimiento de negociación colectiva. Esta no es la mediación que ofrece la Dirección del Trabajo.

En este tipo de mediación, las normas permiten a las partes la posibilidad de contar con un mediador privado para superar divergencias en la negociación. Estos artículos no son utilizados en la práctica, prefiriendo los actores, tratar conflictos colectivos a la luz del 374 bis del mismo cuerpo normativo; los buenos oficios y la mediación propiamente señalada en la Oren del Servicio N°1.

Señala el artículo 352 del Código del trabajo que en cualquier momento de la negociación, las partes podrán acordar la designación de un mediador.

Éste deberá ajustarse al procedimiento que le señalen las partes o en subsidio al que se establece en los artículos siguientes ( posteriores al artículo 352).

Existe un plazo de diez días para desarrollar la gestión de mediación a menos que las partes fijen otro plazo, contado desde la notificación de la designación del mediador.

Las facultades del mediador salvo acuerdo en contrario de las partes, se entiende que son las mismas que el árbitro, pudiendo hacerse asesor por expertos y requerir toda la información laboral, documental, contable, tributaria y demás necesarias para el cumplimiento de su labor, tanto de particulares como de entidades públicas o privadas. Además puede practicar visitas a los lugares de trabajo.

El artículo 354 del Código del Trabajo señala que si el mediador logra su objetivo cual es el de que las partes se pongan de acuerdo, se suscribirá el correspondiente CONTRATO COLECTIVO y terminará el procedimiento de negociación colectiva.

En cambio si al término de los diez días o del plazo fijado por las partes para la duración del mandato el mediador no logra el acuerdo, debe convocar a las partes a una audiencia.

En esta audiencia cada parte formalizará su última proposición de contrato colectivo. En la misma audiencia el mediador debe a su vez presentar a las partes una propuesta de solución.

A esta propuesta de solución las partes deben dar una respuesta en el plazo de 3 días.

Si una sola de las partes o ambas rechaza la propuesta del mediador o fórmula de solución o bien no dan respuesta en el referido plazo de 3 días, el mediador pone término a su gestión y elabora un informe en el que deja constancia de su proposición y de la última proposición que eventualmente hubieren presentado cada una de las partes o sólo de la que la hubiese hecho.

Se estima que la mediación habrá sido exitosa o no, en la medida que lleve a las partes en sus posiciones a una distancia que no hace razonable la huelga o lock-out, que producen la paralización de las actividades de la empresa y por ende del proceso productivo y del pago de las remuneraciones.

Respecto a las facultades del mediador serán las establecidas por las partes sino son las establecidas en el artículo 362 del Código del Trabajo.

Desde luego puede decretar todas aquellas medidas obligatorias que le correspondan al tribunal arbitral, detalladas en el artículo 362, salvo acuerdo en contrario.

El artículo 362 señala que el Tribunal podrá requerir los antecedentes que juzgue necesarios, efectuar las visitas que estime procedentes a los locales de trabajo, hacerse asesorar por organismos públicos o por expertos sobre las diversas materias sometidas a su resolución, y exigir aquellos antecedentes documentales, laborales, tributarios, contables o de cualquier otra índole que las leyes respectivas permitan exigir a las autoridades de los diversos servicios inspectivos.

Al hacerse cargo de su gestión, el tribunal recibirá de la Inspección del Trabajo, toda la documentación que constituye el expediente de negociación existente en dicha repartición.

## **6.- USUARIOS DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN LABORAL:**

Los usuarios de estos sistemas de mediación son las siguientes personas:

1.- Sindicato y delegado de personal.

Dentro de ellos podemos distinguir para estos efectos al sindicato de empresa, sindicato interempresa, sindicato de trabajadores eventuales o transitorios y delegado de personal.

2.- Grupo de trabajadores reunidos para el efecto de una negociación colectiva y grupos de trabajadores reunidos para solucionar un conflicto que los afecta.

3.- Empleador, que es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo.

La representación de los usuarios se hará de la siguiente manera:

1.- Sindicato y delegado de personal.

En el caso del sindicato, la solicitud y representación corresponderá a más del 50% del total de directores de la mesa directiva.

Respecto al delegado de personal, la representación recaerá en su persona, de acuerdo a las facultades que la Ley otorga, siendo factible extender su representación a trabajadores que no participaron en su elección y que se encuentren afectados por el conflicto.

Sin perjuicio de lo anterior, el colectivo podría efectuar la elección de dos personas más para los efectos de apoyar el trabajo del delegado y mejorar la representación del respectivo colectivo.

2.- Grupo de trabajadores,

a) los trabajadores reunidos para efectos de una negociación colectiva, la representación queda radicada en la respectiva Comisión Negociadora

b) los trabajadores reunidos para solucionar un conflicto común que los afecta y que no forman parte de una organización sindical. Para estos efectos se elegirá una comisión, mediante votación directa de los trabajadores interesados, levantándose acta de lo obrado, firmada por los componentes del grupo, involucrados en el conflicto

3.- Empleador, podemos distinguir:

a) Persona natural, la representación recae en él o en quien designe con facultades para representarlo.

b) Persona jurídica, la representación recae en el representante legal, o en quien él designe con facultades para representarlo.

4.- Casos especiales. Se entiende por situación especial aquella que combine más de un colectivo de los ya definidos, con respecto a los cuales podría darse la existencia de conflictos comunes o que los impacten a todos.

La regla de la actuación por parte del servicio en ellos, será la de efectuar mediación conjunta y excepcionalmente por separado, manteniendo la facultad de decidir la procedencia de una u otra modalidad en cada caso, los que a saber son,

- Mediación solicitada en empresas en que existe más de un sindicato: En este caso pueden verificarse tres situaciones:
  - i. los sindicatos se encuentran de acuerdo en la solicitud. La mediación se lleva adelante con una comisión en que se encuentren representadas todas las directivas sindicales.
  - ii. la solicitud es presentada por un sindicato. Se estudia la posibilidad de invitar a los sindicatos restantes y en caso de no haber acuerdo se inicia la mediación con el solicitante.
  - iii. La solicitud es presentada separadamente por los sindicatos. Se ofrece una actuación conjunta de los mismos y de no acogerse se inicia la mediación por separado.
- Mediación en empresas en que existe un sindicato y trabajadores no sindicalizados. La solicitud es presentada por el sindicato. Se ofrece la mediación al resto de los trabajadores involucrados. En este caso se pueden verificar dos situaciones:
  - i. La solicitud es presentada por el sindicato y el grupo de trabajadores por separado. Se ofrece una mediación conjunta de ambos y de no acogerse se inicia la mediación por separado.
  - ii. Ambos se encuentran de acuerdo para una solicitud conjunta. La mediación se lleva a cabo a través de una comisión en que ambas partes se encuentren representadas.
- Mediación en empresas donde existe sindicato y delegado de personal. En este caso se pueden presentar las siguientes situaciones:
  - i. La solicitud de mediación la efectúa el sindicato. Si el tema afecta a una gran mayoría o a totalidad de los trabajadores se ofrece al delegado del personal la posibilidad de intentar una mediación conjunta. En el caso de aceptarse la mediación en tales condiciones se sugiere al grupo que representa el delegado, la opción de elegir a dos representantes más.

- ii. La solicitud de mediación la efectúa el delegado del personal. Si el tema afecta también a trabajadores sindicalizados, se ofrece al sindicato. Si es aceptado el ofrecimiento se realiza mediación conjunta.
- iii. La solicitud la efectúan conjuntamente, sindicato y delegado del personal. Se inicia el proceso conjunto. En esta situación se le sugiere al delegado del personal la posibilidad que tienen sus representados de elegir dos personas más.

## **7.- PROCEDIMIENTO DE UN MEDIADOR LABORAL:**

Podríamos señalar que el mediador actúa en bajo el modelo de diferentes etapas, que podemos esquematizar de la siguiente manera:

### **7.1.Organización de la mediación:**

En esta fase el mediador debe recabar antecedentes de carácter general, en cuanto a la envergadura de la empresa, la actividad económica que realiza, así como datos estadísticos de indicadores económicos y sociales para contextualizar el conflicto.

En esta etapa se hace una invitación a las partes para participar en el proceso de mediación, que es la forma en que ellas toman conocimiento de ella.

### **7.2.Transformación del conflicto en problema compartido:**

Con esta etapa se da inicio al proceso, con la presentación del mediador y las partes. Las partes exponen sus argumentos, evidenciando el núcleo del conflicto, identificando los intereses y necesidades de las partes.

### **7.3.Búsqueda de soluciones:**

En esta etapa el mediador centra su atención en orientar la intervención de las partes hacia la formulación de alternativas de solución. El mediador debe coordinar los intereses y necesidades de ambas partes, para lo cual puede efectuar sesiones conjuntas o separadas.

### **7.4.Término de la mediación:**

En materia laboral, la mediación concluye mediante la consignación de un acta, que registrará la modalidad de conclusión de la mediación, que puede ser:

- 1.- Acuerdo total o parcial ( cabe decir sobre todos los puntos del conflicto o sobre una parte de ellos).
- 2.- Ausencia de acuerdo.
- 3.- Desistimiento de una o ambas partes. Una de las partes o ambas manifiestan la decisión de no permanecer en el proceso iniciado.



4.- Abandono, por no concurrencia de una o ambas partes a dos reuniones continuas sin justificación, habiéndose establecido las fechas con anterioridad de común acuerdo.

5.- Decisión del Servicio. Corresponde al Director Regional, previa solicitud del mediador, la evaluación y decisión de poner término al proceso de mediación, cuando estime que su utilización no responde a los objetivos para los cuales fue creada, como también el cambio de mediador.

Se estima que en promedio la duración del proceso de mediación no debiera superar las ocho semanas, con excepción de la situación especial relativa al artículo 374 bis del Código del Trabajo.

Los acuerdos que se pronuncien se traducen en contratos o convenios colectivos, modificación de contratos o convenios, cláusulas que se incorporan o modifican los contratos individuales y compromisos de actuación mediata o futura.

## **8.- BUENOS OFICIOS:**

Es una instancia introducida por la Ley N° 19759 del año 2001 que permite, en el momento en que se acuerda la huelga, solicitar al Inspector del Trabajo la interposición de sus buenos oficios.

El inciso primero del artículo 374 bis señala que “ dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes de acordada la huelga, sin que se haya recurrido a mediación o arbitraje voluntario, cualquiera de las partes podrá solicitar al inspector del Trabajo competente la interposición de sus buenos oficios para facilitar el acuerdo entre ellas.”

Los requisitos de los Buenos Oficios son los siguientes; que la huelga se encuentre aprobada, que durante la negociación no se haya recurrido a la mediación del artículo 352, ni arbitraje voluntario y que sea solicitada en un plazo de 48 horas contadas desde acordada la huelga. ( se contabiliza desde la hora de término del escrutinio correspondiente a la votación de última oferta o huelga).

La Dirección del Trabajo mediante el dictámen N° 91/0001 del año 2002 definió que es lo que debe entenderse por la expresión la actuación de buenos oficios señalando que es una asistencia o servicio ofrecido por el Estado a los actores del proceso de negociación colectiva, de carácter voluntario, dirigida a resolver el conflicto por acuerdo entre las partes involucradas.

El objetivo de la actuación según el tenor de la disposición legal es acercar posiciones y facilitar el establecimiento de bases de acuerdo para la suscripción del contrato colectivo lo que se traduce en lograr que las partes hagan suya la necesidad de privilegiar la solución concertada de los conflictos por sobre cualquier acción de fuerza, como podría ser la huelga o el lock-out.

La solicitud de actuación de buenos oficios deberá ser presentada por escrito ante el Inspector del Trabajo competente por cualquiera de las partes dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes acordada la huelga, sin que se haya recurrido a mediación o arbitraje voluntario. Dicha solicitud deberá consignarse la fecha y hora de presentación, la identificación de las partes y la firma del o los solicitantes.

Como se trata de un plazo de horas, para contabilizar el inicio del plazo de cuarenta y ocho horas establecido en el inciso primero, se tomará como referencia la hora en que los trabajadores involucrados en el proceso de negociación colectiva aprueban la huelga.

En consecuencia el Ministro de Fe respectivo deberá dejar constancia en las actas de votación de las siguientes circunstancias: fecha de la solicitud de actuación de buenos oficios, de la última oferta del empleador o la huelga, la hora en que se llevó a efecto el escrutinio correspondiente y en el caso de

votaciones parciales, el plazo se computará desde el término del escrutinio final que aprueba la huelga.

En el evento que la petición se efectuare fuera del plazo señalado en la ley, tal circunstancia deberá comunicarse por escrito y por la vía más expedita a los peticionarios, indicando que por ello resulta improcedente la actuación solicitada.

Recepcionada la solicitud presentada por cualquiera de las partes se activa la gestión contemplada en el artículo 374 bis lo que produce el efecto de postergar la huelga por el mismo plazo aún cuando durante su transcurso una o ambas partes no participen del proceso o manifiesten su voluntad de concluirlo anticipadamente.

El inciso segundo del artículo 374 bis señala que en el desempeño de su cometido el Inspector del trabajo podrá citar a las partes en forma conjunta o separada cuantas veces estime necesarios, con el objeto de acercar posiciones y facilitar el establecimiento de bases de acuerdo para la suscripción del contrato colectivo.

El jefe de oficina a quien se le hayan solicitado los buenos oficios, deberá pedir al Director Regional la designación del mediador, por vía rápida (teléfono, fax, correo electrónico...) debiendo posteriormente formalizar su solicitud mediante oficio ordinario. Asimismo deberá coordinar con el Director Regional, fecha y hora de la primera audiencia.

Efectuada la coordinación ya señalada, el Jefe de oficina citará a las partes, tomando los resguardos necesarios para que dicho trámite se efectúe a la brevedad, a objeto de no trasgredir y aprovechar de la mejor forma el plazo que la ley otorga para ejecutar la actuación.

Para estos efectos, la citación deberá ser firmada por el Jefe de Oficina o quien lo subrogue, y su notificación será practicada por un fiscalizador o un funcionario investido como ministro de fe.

La actuación de los buenos oficios debe ser desarrollada en un plazo de cinco días hábiles, los que comienzan a correr desde las 0:00 horas del día siguiente en que alguna de las partes involucradas solicita la actuación y que incluye la actuación en día sábado, por tratarse de un día hábil.

Con todo además deberá tenerse presente que los buenos oficios constituyen un trámite dentro del proceso de negociación colectiva, de modo que le resulta plenamente aplicable la regla especial contenida en el artículo 312 conforme a la cual si el plazo de actuación venciere en sábado, domingo o festivo, se entenderá prorrogado hasta el día siguiente hábil.

De cada una de las sesiones realizadas el mediador deberá levantar acta firmada por todos los comparecientes, dejándose especial constancia de la individualización de los asistentes, los avances y acuerdos producidos, de las citaciones para las audiencias siguientes y en su caso del hecho que da por

concluida su labor, informando a las partes que la huelga debe hacerse efectiva al inicio del día hábil siguiente, con la salvedad de lo dispuesto en el artículo 312 del Código Del Trabajo y lo estipulado en el inciso primero del artículo 274 del mismo cuerpo legal.

Transcurrido cinco días desde que fuera solicitada la participación del Inspector del trabajo, sin que las partes hubieren llegado a un acuerdo, éstas pueden de común acuerdo solicitar la prórroga de la actuación, por un lapso de hasta cinco días postergándose por esta circunstancia la fecha en que deba hacerse efectiva la huelga.

En este sentido y según se desprende del texto del artículo 374 bis es factible que ella se extienda entre uno a cinco días, esto es, que sea pedida en más de una ocasión con un máximo total de cinco días.

Atendida esta circunstancia en la solicitud de prórroga deberá indicarse en forma precisa el número de días por el cual se solicita, pudiendo pedirse sucesivamente hasta completar el máximo legal de cinco días corridos.

En todo caso iniciada la huelga o acordada la prórroga conforme a lo establecido en el artículo 374, las partes podrán solicitar la mediación entendiéndose que ésta corresponderá a la modalidad de mediación a petición de parte, la que deberá continuar desarrollando el mediador que se encontraba cumpliendo la actuación pedida en virtud del artículo 374 bis.

Señala el artículo 374 bis inciso tercero que transcurrido cinco días hábiles sin que las partes hubieren llegado a un acuerdo, el Inspector del Trabajo dará por terminada su labor, debiendo hacerse efectiva la huelga al inicio del día siguiente hábil.

## **CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LA MEDIACIÓN EN EL DERECHO COMPARADO.**

A continuación, realizaré un somero análisis de lo que ocurre a nivel internacional respecto a la mediación laboral:

### **1.- En Estados Unidos:**

En materia de conflictos laborales se desarrolló un esquema para evitar la violencia y las huelgas. Para estos efectos en 1913 el Congreso autorizó al Secretario de Trabajo para nombrar “comisionados de conciliación”, a pesar de lo cual no se pudo evitar el autoritarismo y el uso de la fuerza.

Entre 1930 y 1940 algunos Estados iniciaron servicios de mediación patrocinados por oficinas públicas.

Durante la segunda guerra mundial el Congreso consideró que la lucha industrial era muy costosa para ser tolerada, y para estos efectos se establecieron procedimientos de quejas, arbitraje y otras innovaciones para solucionar los conflictos de la industria.

En 1947 el Congreso creó una agencia independiente, a los que se someterían los conflictos laborales: el Servicio Federal de Mediación y Conciliación. La intervención del Gobierno se limita a proporcionar servicios en numerosas agencias estatales de mediación, que suelen ocuparse de situaciones menos importantes y más localizadas; a su vez el Directorio Nacional de Mediación tiene jurisdicción en las industrias de ferrocarriles y de aviación comercial

### **2.- En Canadá:**

En materia laboral se prohíben las huelgas y los cierres patronales hasta que las partes hayan agotado las posibilidades de mediación y hayan sometido, además, su caso, a un comité de conciliación especial nombrado por las autoridades federales.

### **3.- En Inglaterra:**

La mediación es un mecanismo de solución de disputas tanto en el ámbito público como en el privado. La del sector público, que suple la labor de los trabajadores sociales para apoyar el trabajo de los tribunales, incluyendo dentro de estos a la jurisdicción laboral, pero no como una instancia obligatoria

previa a la instancia formal. La del sector privado, que es de carácter voluntario y que cuenta con 50 o 60 agencias que atienden a unos dos o tres casos por año.

Una característica importante es que en Inglaterra la mediación está a cargo en su mayor parte, de los trabajadores sociales.

#### **4.- En Argentina:**

En el ámbito del derecho común, el 19 de agosto de 1992, el Poder Ejecutivo dictó el decreto n° 1480/92 que declaró de interés nacional la institucionalización y el desarrollo de la mediación como método alternativo para la solución de controversias y por resolución del 8 de septiembre de 1992, el Ministerio de Justicia reglamentó la creación del cuerpo de mediadores.

La legislación argentina contempla como mecanismo de resolución alternativa de conflictos, la mediación y la conciliación laboral. Estas son obligatorias, a diferencia del arbitraje y de otras instancias de mediación voluntarias a nivel comunitario y vecinal.

Existe un organismo dedicado exclusivamente al fomento de estos procedimientos llamado Dirección Nacional de Promoción de Métodos Participativos de Justicia, en donde existen más de 4000 mediadores y conciliadores laborales.

#### **5.- En España:**

La primera disposición legislativa española sobre conciliación y arbitraje es la Ley de dicho nombre promulgada con fecha 19 de mayo de 1968.

En España se han establecido en materia de conflictos del trabajo, la conciliación obligatoria y el arbitraje voluntario.

La materialización de los sistemas alternativos se ve reflejada por ejemplo en la creación del instituto de Mediación, Arbitraje y Conciliación y por una extensa regulación legal de diversas materias relacionadas con la mediación, tales como la Ley de procedimiento laboral del año 1995 que regula el proceso judicial de conflicto colectivo.

La legislación española permite la posibilidad de que en un conflicto colectivo concreto se establezca un procedimiento específico de solución al mismo.

## **6.- En México:**

México mantiene un mismo organismo para resolver los conflictos de carácter individual y los de carácter colectivo.

## **CAPÍTULO V :      VENTAJAS DE UNA MEDIACIÓN LABORAL PARA EL CHILE DE HOY**

### **1.- VENTAJAS:**

Nuestro país está viviendo una serie de procesos que afectan profundamente tanto a empleadores como a trabajadores.

En el escenario actual, los procesos de globalización acelerados por los tratados de libre comercio están colocándole al país nuevos desafíos.

Al contrario de lo que tradicionalmente se pensaba, la competitividad, es decir, la capacidad de las empresas para acceder a los mercados, ya no sólo depende de la incorporación de nueva tecnología, sino que de otros factores que están directamente vinculados con las personas, con el clima laboral y las relaciones laborales.

Relaciones laborales basadas en la confianza implican grandes compromisos entre los actores y un cambio cultural de envergadura en el país. La confianza mutua se fortalece en el cumplimiento de los acuerdos, en la transparencia de las conductas, en el respeto a las posiciones no coincidentes y en la búsqueda de una salida negociada a las discrepancias que sea satisfactoria para las partes.

En el caso de un conflicto colectivo la salida puede ser la mediación.

Es probable que el uso de la mediación genere resistencia.

Sin embargo, la mediación laboral es un modelo de solución de conflictos para que los empleadores y trabajadores busquen soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, que son funcionarios especialmente capacitados en técnicas de mediación, lo que genera mayor confianza a las partes involucradas.

De acuerdo con el jefe de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo, Joaquín Cabrera, el objetivo de la política de mediación es generar "una mecánica de autorregulación entre los empleadores y trabajadores", específicamente para que el cumplimiento del Código Laboral no tenga como garante a un tercer actor fiscalizador, pues la idea es que sean los propios actores los que "solucionen sus problemas mediante una creatividad y comunicación efectiva".

Para esto se debe informar a las partes que el objetivo central de la mediación no es contener los conflictos y el uso efectivo del derecho a huelga, sino por el contrario, mejorar las capacidades de negociación de las partes,



mediante el diálogo y la puesta sobre la mesa de las materias de controversias. Se aspira al fortalecimiento de los actores de la relación laboral.

En una perspectiva de largo plazo la mediación puede contribuir como un agente de cambio en las relaciones empresarios - trabajadores en la empresa.

Si la experiencia de la mediación deja abiertos mecanismos para el diálogo, lo más probable es que los futuros conflictos puedan resolverse con menos costos para las organizaciones y la empresa.

Si bien dentro de las falencias de este servicio se encuentra la de la falta de infraestructura ésta probablemente se irá paliando gradualmente a medida que existan recursos en el Servicio.

Dentro de las innumerables ventajas que ofrece este mecanismo podemos especificar a las siguientes:

**1.- Es un procedimiento voluntario:** Se funda en la libertad que tienen las partes de solicitar y de mantenerse o no en el proceso. Bajo su propia iniciativa pueden dar origen o poner fin al sistema.

**2.- Es un procedimiento flexible:** Permite a las partes y al mediador establecer las reglas del proceso, salvo ciertos preceptos básicos. El principio de la flexibilidad viene dado por la característica del procedimiento a emplearse, que salvo ciertos preceptos básicos permiten al mediador y a las partes tener absoluta libertad para establecer las reglas y mecánicas del proceso. Así, no existe un patrón único a seguir, sino una dinámica que recoge las particularidades del mediador, las partes y la naturaleza del conflicto, lo que confiere al proceso un carácter específico y exclusivo.

**3.- No tiene costo económico:** Permite un acceso gratuito tanto a las empresas como a los trabajadores. Lo que implica un trato igualitario sin soslayar el peso económico que tengo cada una de las partes.

**4.- Disminuye el costo social** que implican las relaciones desmejoradas y las consecuencias negativas que pueden traer al conflicto. La confianza deteriorada en las relaciones laborales, puede generar una disminución en la productividad de las empresas.

**5.- Se desarrolla en un ambiente de respeto.**

**6.- 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.

Para los usuarios de la mediación, la eficiencia pudiera relacionarse con principios de inmediación de las partes, y autocomposición, entendiéndose como la capacidad de éstos, para negociar un acuerdo con participación directa y activa, donde sus decisiones se respeten y legitimen; también con los principios de flexibilidad, voluntariedad e integralidad, donde la dinámica de la mediación se da con absoluta libertad para optar por las formalidades que se quieran establecer, dentro de un marco mínimo de referencias, sabiendo que siempre tendrán otra vía, de no lograrse los resultados esperados.

## **2.- ESTADÍSTICAS:**

En el entendido de que los números jamás hablan por sí solos, sino que requieren de un contexto que les dé sentido y explicación. a continuación señalo los siguientes datos estadísticos sobre la mediación laboral argumentados según sus fuentes.

El sistema de mediación se puso en marcha el 01 de diciembre del año 2001. En un año de funcionamiento se realizaron 268 acciones de mediación incluyendo las actuaciones especiales o de buenos oficios del artículo 374 bis

En el año 2003 el número de actuaciones de la mediación laboral para evitar problemas productivos aumentó a 381 casos, específicamente entre el año 2002 y 2003, donde en 77% de las mediaciones se evitó la realización de huelgas, involucrando a cerca de 45 mil trabajadores. (6)

En el año 2004, las mediaciones laborales aumentaron a 480 actuaciones en las cuales participaron más de 39.000 trabajadores.

Estas solicitudes de mediación han sido de empresas de distinto tamaño, desde las PYMES hasta las grandes empresas

Hasta el mes de octubre del año 2003 los tópicos de mediación más tratados fueron los siguientes, según antecedentes del Centro de Mediación y Conciliación de Santiago:

- **Negociación colectiva:** los temas más recurrentes hasta ahora en esta área, dicen relación con la interpretación de cláusulas en el contrato colectivo (respecto de bonos de producción, cálculo, reajustabilidad y procedimiento de cálculo de las remuneraciones, etc...), incumplimiento de cláusula en convenio colectivo, acercamiento de posiciones para poner término a la huelga, requerimiento de las partes para corregir errores sustanciales en el proceso de negociación colectiva.
  
- **Temas laborales generales:** en este ámbito las materias más analizadas han sido el otorgamiento de vacaciones y su calendarización, modificación de contratos individuales de trabajo, remuneraciones impagas ( problemas financieros de la empresa), jornadas de trabajo, horas extras, incumplimiento de contratos individuales, implementación y modificación de sistemas de turno, desconocimiento por parte del empleador de derechos sindicales, actuación de ministros de fe, permisos sindicales, pago de gratificaciones adeudadas y acuerdo sobre pago futuro de las mismas.

---

(6) Fuente Diario Financiero 13 de enero 2004

- **Entorno laboral:** aquí surgen temáticas que dicen relación con aspectos que impactan directamente a la empresa y que son muchas veces los que originan conflictos importantes al interior de las organizaciones. Dentro de ellos destacan los acuerdos logrados por las partes para contribuir a recuperar las condiciones financieras en que la empresa se encuentra producto de crisis económicas, mala situación económica de la empresa con riesgo de quiebra, readecuación de las funciones de los trabajadores frente a dicha crisis, reestructuración de la empresa, readecuación de las jornadas de trabajo porque la empresa requiere cierta flexibilidad en períodos de alta producción, son temas que encuentran un espacio para ser abordados por las partes en esta instancia.
  
- **Mecanismos de comunicación:** Los contenidos de la mediación han ido también orientándose a la generación e instalación en algunas organizaciones productivas, de canales de comunicación claros y validados por las partes. A partir de este consenso, se orientan conflictos relacionales entre empleador y dirigentes sindicales, por ejemplo se buscan mejoras en la comunicación que sirven para fortalecer las Relaciones Laborales al interior de la empresa, que a su vez permiten un tratamiento de los conflictos futuros con menores traumas, costos personales y organizacionales, para la empresa en su conjunto.

En un anexo final de esta presentación se dan a conocer las estadísticas de mediaciones laborales ocurridas durante el año 2004.

Además se muestran los resultados en particular de los buenos oficios y de las mediaciones de oficio y a petición de parte del mismo año.

### **3.- CASO PRÁCTICO:**

El siguiente caso de mediación es uno de tipo de mediación reactiva de oficio ocurrida durante el año 2002 en que la parte solicitante fueron los trabajadores y la materia fue acerca de condiciones de trabajo.

El número de trabajadores involucrados fueron de 28 y se realizaron dos sesiones conjuntas y una separada. El tipo de acuerdo fue PARCIAL.

La empresa se dedica al rubro acuícola y desarrolla su mayor actividad en la décima región. También tiene en la onceava región un centro de cultivo ubicado en un estero en la comuna de Puerto Cisnes.

En abril del año 2002 se le hizo una visita inspectiva producto de un programa dirigido a los centros de cultivo, ocasión en que los trabajadores constituyeron un sindicato de trabajadores de empresa, lo que fue bien recibido por la Gerencia regional.

A los dos meses de existencia, la organización sindical conformada por 28 socios logró una mesa de negociaciones que amplió un convenio colectivo existente agregando nuevos beneficios pecuniarios como asignación de zona, movilización, colación y otros beneficios que redundaron en mejorar la calidad de los ambientes de trabajo en el campamento y en mejoras en la alimentación y el abrigo.

A comienzos del mes de julio del año 2002 un siniestro quemó las instalaciones, sin desgracias humanas por lo que se montó un campamento transitorio.

Los trabajadores asumieron el compromiso de colaboración en el sentido de ajustarse a condiciones mínimas de alojamiento y comida.

Habiendo transcurrido más de 20 días en esa situación y dado que no se mejoraban las circunstancias del alojamiento ( aislación, humedad y calefacción) ni las de alimentación, los trabajadores decidieron realizar una paralización de actividades, a consecuencia de lo cual los supervisores debieron asumir la alimentación de los peces.

Ante la ausencia absoluta de medios de comunicación, los dirigentes sindicales debieron navegar un largo tramo hasta la otra localidad donde lograron finalmente comunicarse telefónicamente con la Inspección del trabajo para hacer la denuncia correspondiente.

En conjunto con la Dirección Regional se decidió enviar a un fiscalizador en compañía del inspector Provincial que es también mediador.

En primer lugar se efectuó una inspección ocular a las instalaciones constatando la precariedad de éstas y el incumplimiento de las condiciones

mínimas de alojamiento, baños y comedor. El fiscalizador dejó constancia de ello en el formulario respectivo y ante las singulares condiciones geográficas imperantes y frente al ambiente de tensión y confrontación que se presentaba, ofreció la mediación la que fue aceptada tanto por los representantes de la empresa ( gerente zonal, abogado, experto en prevención y jefe de centro), como por los dirigentes sindicales.

Los trabajadores pusieron como condición para iniciar la mediación con la empresa que ésta habilitara en forma inmediata un nuevo baño, se cambiara la ropa de cama ( húmeda por las condiciones imperantes) y se implementara el sistema de calefacción eléctrico de la empresa. La empresa solicitó a los trabajadores que teminaran la paralización y reiniciarán las actividades.

La mediación se realizó en el lugar destinado a comedor. La posición de la empresa era el despido de los trabajadores por abandono de labores y por daño a la empresa una vez terminada la cosecha. Ello porque consideraban ilegal el paro.

La posición de los trabajadores era que si no se resolvía el conflicto en ese momento, renunciarían todos, lo que agravaría el conflicto por ser mano de obra calificada. Consideraban ilegal las condiciones de higienes y seguridad en las que se estaban desempeñando.

El mediador solicitó al abogado de la empresa en conjunto con el experto en prevención que respondieran a la postura de los trabajadores respecto a lo ilegal de las condiciones en que estaban trabajando y también le pidió a los dirigentes sindicales que respondieran a la postura de la empresa. Se hicieron dos sesiones conjuntas y una separada.

Cuando el conflicto se convirtió en problema común, las partes arribaron a una serie de compromisos como mejoras en la comunicación de los trabajadores con la empresa ( instalación de un teléfono satelital), mejoras en las instalaciones de alojamiento, los implementos de protección personal y en la alimentación.

Los trabajadores aceptaron el descuento de los 2,5 días de paralización y asumieron el compromiso de sacar la cosecha en los plazos preestablecidos. Las partes se comprometieron a acreditar el cumplimiento de los acuerdos mediante informes bipartitos. Asimismo acordaron la renovación de la totalidad de las instalaciones del campamentos y el pago de un bono por las pertenencias que los trabajadores perdieron en el incendio.

Se dio término a la mediación a las 18:00 horas del mismo día, retornando a Puerto Cisnes en la patrullera.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

La mediación se ha querido levantar como una instancia que de alguna u otra manera busca promover un modelo de relaciones laborales que permite a las propias partes involucradas en un conflicto de trabajo solucionar sus problemas.

Así, el Estado no interviene a través de una fórmula fiscalizadora de sanción, sino que participa como un catalizador del acuerdo, como un tercero experto que ayuda a provocar una comunicación entre las partes que sea eficaz y que se centre en la búsqueda de intereses comunes más que en esta lógica de confrontación.

Elementos tan importantes de la mediación como la imparcialidad y la neutralidad, tanto del mediador, como de la institución de la mediación, permiten que mejore la comunicación entre las partes involucradas en el conflicto, al resguardar que el proceso se de en un marco de equilibrio y equidistancia.

Es posible constatar que la mediación no tan sólo se muestra idónea respecto de aquellas empresas donde los actores involucrados, sean trabajadores y sus organizaciones o empleadores, aparecen como débiles y, por ello, más requirentes de intervención estatal; sino que también se proyecta con fuerza y se valida, respecto de actores autónomos, caracterizados por su fuerza negociacional y la madurez de su interrelación.

Si bien los datos estadísticos aportados en este trabajo dejan de manifiesto que este mecanismo de solución va en aumento se debe también establecer que es un sistema que se encuentra en rodaje debido a su puesta en marcha hace sólo pocos años.

Lo anterior implica que todavía faltan una serie de avances para que nos encontremos ante un sistema completamente perfecto (infraestructura, más centros de mediación a lo largo del país, difusión, .....)

Sin perjuicio de lo anterior se ha dejado en claro que este proceso ha sido utilizado con mayor frecuencia y sus resultados han sido óptimos para un país donde las empresas constituyen la base de la solidez económica.

Sin duda este mecanismo ha permitido un mayor resguardo para las partes involucradas en un conflicto laboral y en especial para la parte trabajadora puesto que basta su voluntad para poner en marcha el sistema de mediación.

Las ventajas de este mecanismo y los profesionales especialmente preparados para ello, han logrado generar un ambiente que otorga garantías a las partes para actuar de una manera distinta posibilitando el logro de acuerdos.

Si la experiencia de la mediación deja abiertos mecanismos para el diálogo, lo más probable es que los futuros conflictos puedan resolverse con menos costos para las organizaciones y la empresa.

La experiencia de las mediaciones indica que discutir los temas que aquejan a las partes con la presencia de un tercero neutral, es un mecanismo fundamental para desentrabar las conversaciones que han quedado interrumpidas por el ambiente generado por el conflicto.

El diálogo construye sujetos, supone el reconocimiento del otro, y en ese sentido la mediación se ubica como un producto de valor estratégico, que actúa de manera complementaria al cumplimiento normativo

A continuación se presenta un anexo que establece las estadísticas de mediación laboral en el año 2004 demostrando su alta utilidad para nuestra sociedad.



## **BIBLIOGRAFÍA**

### **LEYES Y CODIGOS:**

- 1.- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE CHILE
- 2.- CODIGO DEL TRABAJO
- 3.- ORDEN DE SERVICIO N°1 DE LA DIRECCION DEL TRABAJO.

### **LIBROS:**

- 1.- **LEONOR ARROYO.** APORTES AL DEBATE LABORAL N°12 "MEDIACIÓN LABORAL: ANTECEDENTES Y REFLEXIONES ACERCA DE UNA EXPERIENCIA INNOVADORA" SANTIAGO, CHILE 2003
- 2.- **CHANÁ, BAEZA, ILLANES Y FIGUEROA** "LA EMPRESA, PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES "EDITORIAL ANDRÉS BELLO. CHILE 1973
- 3.- **HECTOR HUMERES NOGUER** "DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL" EDITORIAL JURIDICA CHILE .
- 4.- **ALONSO GARCÍA** "CURSO DEL DERECHO DEL TRABAJO" EDITORIAL ARIEL BARCELONA 1980
- 5.- **GUIDO MACCHIAVELLO** "DERECHO COLECTIVO DEL TRABAJO" EDITORIAL JURÍDICA CHILE 1989
- 6.- **MANUEL ALONSO OLEA y MARIA EMILIA CASAS BAAMONDE** "DERECHO DEL TRABAJO".18º edición Civitas Ediciones (España) 2000
- 7.- **JOHN T.DUNLOP y NEIL W.CHAMBERLAIN** "LAS NEGOCIACIONES COLECTIVAS" Ediciones Marymar 1971
- 8.- **CENTRO DE DESARROLLO JURIDICO JUDICIAL CORPORACIÓN DE PROMOCIÓN UNIVERSITARIA** "PRIMERA JORNADA DE MEDIACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS" año 1999
- 9.- **ELENA I. HIGHTON y GLADYS S. ALVAREZ** "MEDIACIÓN PARA RESOLVER CONFLICTOS" ediciones ad-hoc Argentina, año 1995
- 10.- **HECTOR HUMERES NOGUER** "REFORMA LABORAL LEY N°19759" editorial jurídica de Chile, año 2001.

11.- **VIVIANA PEREZ ORTIZ** “LA MEDIACIÓN LABORAL EN LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO. CINCO CONSTATAIONES DESDE LA EXPERIENCIA.”, paper en internet 2005.

#### **MEMORIAS:**

1.- **ALICIA ORTEGA MORENO** “COMO CONCILIAR LOS INTERESES DE LOS TRABAJADORES Y EL EMPLEADOR EN EL MARCO DE UNA MEDIACIÓN EN EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA” UNIVERSIDAD DE CHILE 2004 profesor guía RICARDO JURI SABAG

2.- **VICTOR AEDO LARA y VICTOR MANUEL ROJAS OYARCE** “MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA LABORAL” UNIVERSIDAD DE CHILE 2002 profesor guía RICARDO JURI SABAG año 2004

3.- **ALEJANDRA ARAYA FUENTES y CAROLINA OCAMPO BRAVO** “MEDIACIÓN Y ARBITRAJE LABORAL” UNIVERSIDAD CENTRAL año 2004 profesor guía ANDRES NAUDÓN FIGUEROA.

#### **ENLACES:**

1.- PAGINA DE LA DIRECCION DEL TRABAJO [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)

2.- PAGINA DEL MINISTERIO DEL TRABAJO [www.mintrab.cl](http://www.mintrab.cl)