



FACULTAD DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE CHILE

Sociedad Chilena de Derecho
del Trabajo y de la Seguridad Social

XXII JORNADAS NACIONALES DE LA SOCIEDAD CHILENA DE **DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

ANÁLISIS CRÍTICO DE LA
REFORMA AL SISTEMA DE
RELACIONES SINDICALES EN CHILE

ANDRÉS AYLWIN CHIORRINI

ÁLVARO DOMÍNGUEZ MONTOYA

CARMEN ELENA DOMÍNGUEZ SOTO

MARÍA CRISTINA GAJARDO HARBOE

HÉCTOR HUMERES NOGUER

MARÍA SOLEDAD LAGOS OCHOA

LUIS LIZAMA PORTAL

DANIELA MARZI MUÑOZ

JORGE OGALDE MUÑOZ

JUAN RASO DELGUE

FRANCISCO TAPIA GUERRERO

XXII JORNADAS
NACIONALES DE LA
SOCIEDAD CHILENA
DE **DERECHO DEL
TRABAJO Y DE LA
SEGURIDAD SOCIAL**

ANÁLISIS CRÍTICO DE LA REFORMA AL SISTEMA DE
RELACIONES SINDICALES EN CHILE

Los trabajos que se contienen en esta edición dan cuenta de la tramitación del
proyecto de reforma al mes de octubre de 2015.

JUDICIALIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS EN MATERIA DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA A LA LUZ DEL PROYECTO DE REFORMA LABORAL

MARÍA SOLEDAD LAGOS OCHOA*

Antes que nada debo aclarar que mi visión técnica con respecto al tema que nos convoca, viene desde la disciplina de la mediación, de la negociación y, en términos generales, de la llamada “resolución colaborativa de conflictos” y desde esa perspectiva, me referiré más bien a la “desjudicialización” de los conflictos colectivos en materia laboral, a la luz de lo considerado en el Proyecto de reforma del Código del Trabajo.

Los conflictos y divergencias de intereses en el desarrollo de relaciones permanentes ya sea familiares, entre países y más aún en el ámbito laboral, siempre se generarán y por tanto, un sistema de resolución estructurado en base a la confrontación es muy difícil que produzca efectos constructivos para las partes. Por ello, no es casual que en materia laboral se encuentren contemplados diversos sistemas colaborativos de resolución de conflictos.

Voy siguiendo, además, en este análisis a William Ury, autor norteamericano quien en su libro “Como resolver las disputas”²⁵¹ desarrolla los elementos que deben considerarse para diseñar un sistema de resolución de conflictos de bajo costo y efectivo, basándose fundamentalmente en los problemas laborales de las industria del carbón en la década del 70, planteándonos que en términos generales es posible resolver las disputas o diferencias jurídicas de tres maneras: la primera en base al poder, esto es, la imposición de una de las partes respecto de la otra; la segunda en base al derecho, ya sea a través de procedimientos ordinarios o bien un arbitraje, pero siempre interviniendo un tercero que determine quién tiene la razón y desde esta perspectiva asociaremos esta forma de resolución al concepto judicialización; y la tercera en base a la conciliación de intereses, lo que se realiza a través de la negociación directa entre las partes, de la mediación o en su caso a través de la conciliación. Considerando, los costos de la transacción; la satisfacción con los resultados; el efecto sobre la relación; y la recurrencia de las disputas, Ury termina concluyendo que el diseño más adecuado para la resolución de una disputa laboral es la conciliación de intereses, constituyendo la forma menos costosa y más satisfactoria en cuanto a los resultados obtenidos para la continuidad de la relación entre las partes.

Claramente ello, a nivel nacional se visualiza en materia laboral y por ello en 1994 la Dirección del Trabajo consideró como un objetivo estratégico “Fomentar el diálogo y la acción asociativa de empresarios y trabajadores para la solución autónoma de conflictos” y el año 2001 decide adoptar el procedimiento de la mediación en los conflictos entre empleadores y dos o más trabajadores (grupal), generando un espacio en que las controversias pudiesen ser zanjadas entre las partes evitando la judicialización innecesaria de las controversias, ayudadas por un tercero calificado que responde a un perfil y a una formación técnica en mediación, y particularmente en materia laboral²⁵².

* Profesora Asistente del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho, Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

²⁵¹ URY et. al (1995) pp. 1-51.

²⁵² FALCO (2013) pp. 3-4.

Por ello, en una primera lectura resulta plenamente coherente el Mensaje²⁵³ que da el vamos al proyecto de “modernización del sistema de relaciones laborales”, donde se hace un correcto diagnóstico de la situación existente, en el sentido de manifestar que las normas que regulan actualmente la negociación colectiva son extremadamente formales y rígidas y más que fomentar los acuerdos los obstaculizan. Agregando, que la experiencia indica que mientras más asimetría y rigidez procedimental exista en la negociación colectiva, más intervendrá el Estado para garantizar la tutela de la parte más débil de la relación laboral. Por el contrario, mientras mayor equilibrio exista en la relación laboral, con sindicatos más robustos y representativos, mayor autonomía podrá concederse a las partes con el fin de lograr acuerdos simétricos y beneficiosos.

¿Y por qué digo que es acertado? Porque la igualdad en el campo de la negociación es de carácter sustancial, y ¿a qué me refiero con esto?, a que en materia jurisdiccional contenciosa consideramos como garantía del procedimiento la bilateralidad, es decir la igualdad de oportunidades para hacer efectiva mis alegaciones en los tiempos del proceso, sin importar que una de las partes tenga una buena defensa, preparada, quizás pagada y la otra carezca de un abogado con las condiciones necesarias para enfrentar un procedimiento. En cambio, en materia de mediación, el mediador tiene el deber de constatar que ambas partes están en un pie de igualdad, fundamentalmente en cuanto a la información necesaria para adoptar decisiones. Si ello, no es así este mediador debe instar a las partes para que realicen todas las acciones necesarias para solucionar estas falencias. De lo contrario el acuerdo que se adopte, no será sustentable en el tiempo y lo más probable es que genere nuevos conflictos, por cuantos quienes lo suscribieron no entendieron el alcance de este.

Así las cosas, conforme al Mensaje ya señalado, uno de los propósitos del Proyecto es constituir una oportunidad para generar una cultura de diálogo y colaboración estratégica entre los actores, de manera tal que a través del diálogo permanente, la colaboración, la buena fe, más allá de las legítimas diferencias, se generen mejores condiciones laborales y de productividad, en una lógica constructiva y de mutuo beneficio, favoreciendo el acuerdo y los mecanismos de resolución de controversias y por ello se señala que es necesario “fortalecer a la Dirección del Trabajo para que pueda cumplir sus nuevas funciones, especialmente las vinculadas a la resolución de controversias”.

Desde esta perspectiva, el articulado debiera ser coherente a dichos objetivos, que claramente se alejan de la judicialización de los conflictos y en alguna medida encontramos algunas modificaciones que van en ese sentido obviamente, y dado que aún se encuentra pendiente el paso del Proyecto por el Senado, tomaré como referencia el articulado que salió de la Cámara de Diputados en el mes de junio²⁵⁴.

Por ejemplo:

1. La nueva normativa (artículo 316) consagra el derecho de información periódica, por el que las empresas grandes y medianas deberán entregar a los sindicatos que existan en ellas el balance general, el estado de resultados y los estados financieros, auditados si los tuvieren, dentro del plazo de treinta días contado desde que estos documentos se encuentren disponibles.

²⁵³ Mensaje N°1055-362/, de 29 de Diciembre de 2014, con el que se inicia la tramitación del Proyecto de Ley que moderniza el sistema de relaciones laborales, introduciendo modificaciones al Código del Trabajo.

²⁵⁴ Oficio N° 11.968 de 17 de junio de 2015, por el que la Cámara de Diputados aprueba el Proyecto de Ley que moderniza el sistema de relaciones laborales, dirigido al Honorable Senado.

Las grandes empresas, además, deberán entregar a los sindicatos toda otra información de carácter público que conforme a la legislación vigente estén obligadas a poner a disposición de la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta información deberá ser entregada dentro del plazo de treinta días contado desde que se ponga a disposición de la Superintendencia.

Se mantiene el derecho de información específico para la negociación colectiva (dentro de los noventa días previos al vencimiento del instrumento colectivo vigente), ampliándose el número de antecedentes que el empleador debe entregar, considerándose a lo menos, la siguiente información:

- a) planilla de remuneraciones pagadas a todos los trabajadores afiliados a la organización requirente, desagregada por haberes;
- b) valor actualizado de todos los beneficios que forman parte del instrumento colectivo vigente;
- c) los costos globales de mano de obra de la empresa de los dos últimos años;
- d) información que incida en la política futura de inversiones de la empresa, que no tenga, a juicio del empleador, carácter de confidencial; entre otras.

Además, se establece en el artículo 318 el derecho de información por cargos o funciones de los trabajadores. Los sindicatos podrán solicitar a las grandes empresas, una vez en cada año calendario, información sobre remuneraciones asignadas a trabajadores de los diversos cargos o funciones en la empresa, del reglamento interno de orden, higiene y seguridad. La información deberá entregarse innominadamente, dentro de los quince días siguientes a la fecha en que haya sido requerida. En el caso de las empresas medianas, los sindicatos podrán hacer este requerimiento solo como información previa a la negociación.

Esta normativa, introduce una vinculación previa entre las partes, cuya fluidez determinará en alguna medida como desarrolle posteriormente la negociación, y puede llegar a representar un importante mecanismo generador de confianza, elemento esencial e indispensable de todo proceso de negociación entre empleador y trabajadores, en aras de un involucramiento colaborativo de los distintos agentes de la producción.

2. La posibilidad de que los instrumentos colectivos puedan contemplar la constitución de una comisión bipartita (322 inciso final) para la implementación y seguimiento del cumplimiento del instrumento colectivo o mecanismos de resolución de controversias. con esta disposición también se vinculan las partes en el tiempo permitiéndoles darse a conocer, no solo en la coyuntura sino en un contexto de operatividad de lo acordado.
3. Reuniones de asistencia técnica: artículo 345.- derecho a solicitar reuniones de asistencia técnica. en la micro y pequeñas empresas, cualquiera de las partes podrá solicitar a la Dirección del Trabajo que las convoque a una reunión de asistencia técnica para llevar a cabo el proceso de negociación colectiva. La misma regla se aplicará a las empresas medianas cuando negocien por primera vez. En esta oportunidad la Dirección del Trabajo informará a las partes sobre el procedimiento, los plazos, los derechos y las obligaciones derivados de la negociación. La asistencia a esta reunión será obligatoria para ambas partes.
4. En esta misma línea el artículo 385 establece que la Inspección del Trabajo para el logro del objeto de la mediación, podrá solicitar asesoramiento e información a

entidades públicas y privadas y ordenar medidas destinadas a contar con la mayor información necesaria para contribuir a resolver la negociación colectiva.

Estas normas significan la incorporación de criterios objetivos en materia de negociación, es decir, estándares independientes de la voluntad de las partes, que sirven para evaluar la calidad de las opciones de solución, por ejemplo la jurisprudencia reciente sobre un determinado tema, el valor de mercado, la normativa aplicable, los costos, etc., de manera tal que pongamos nuestros argumentos en la mesa de negociación, y las decisiones no se adopten por la mera voluntad, capricho o presión de las partes, sino en virtud de antecedentes concretos, conocidos por ambas partes, que hacen legítimo y justo el acuerdo logrado o el sentido de una decisión determinada en la mesa de negociación.

En fin, estas disposiciones de alguna manera recogen el conflicto colectivo desde una óptica colaborativa y, por lo tanto, generarán la instancia de dialogo entre las partes necesaria para la resolución definitiva del conflicto.

La colaboración vinculada a la resolución de conflictos jurídicos, no es un concepto ligado a la buena voluntad, a la buena disposición de las partes o a ceder, partiendo las diferencias entre lo pedido por una parte y lo ofrecido por otra en dos, sino que se refiere a un modelo teórico que la comprende, desarrollado inicialmente por la Escuela de Harvard, que entiende la negociación como un proceso de comunicación entre personas, mediante el cual cada uno intenta satisfacer sus necesidades e intereses, produciéndose un fenómeno dinámico de creación y distribución de valor.

El negociador deberá trabajar tres áreas claves: personas, problema y proceso, considerando los 7 elementos del modelo: tipo de relación existente entre las partes; los intereses de cada una de ellas; comunicación; los criterios objetivos expuestos anteriormente; las alternativas (como resolvería el conflicto fuera de la negociación, lo que determinará el poder que tengo en ella); las opciones para solucionar el conflicto en la mesa de negociación y que satisfacen los intereses de ambas partes); nivel de compromiso al que pueden llegar (acuerdos sustentables y eficaces)²⁵⁵.

Ahora bien, y no obstante la consagración de la mediación desde hace más de 14 años en materia laboral y en otros ámbitos del derecho (familia, salud, derecho comercial, etc.)²⁵⁶, persiste una fuerte resistencia a otras formas de resolución de conflictos jurídicamente relevantes, distintos al modelo confrontacional y son numerosos los factores que contribuyen a ello, siendo uno de los más importantes el desconocimiento del sustrato teórico y práctico en el que descansan los llamados mecanismos de resolución alternativa y el supuesto limitado y restrictivo de que la única manera de enfrentar los conflictos de índole jurídica es a través de la decisión de otros, sin que ello conlleve necesariamente la solución efectiva de la disputa.

Obviamente, el desafío fundamental al que nos enfrenta este modelo dice relación con el cambio de paradigma respecto de la forma de resolver los conflictos: de una mirada absolutamente confrontacional, en donde los argumentos de una parte se articulan de manera tal que se logre desacreditar en forma absoluta los de la otra, a una visión colaborativa de la divergencia, de manera tal que se trabajen los intereses de ambas con respecto al hecho, considerando criterios objetivos, evaluando alternativas y creando opciones de acuerdo.

²⁵⁵ LAGOS (2013) pp. 83-110.

²⁵⁶ Informe Final Panel de Expertos Modelo Orgánico para la incorporación de Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos, en materia de Reforma Procesal Civil (2013) pp. 6-8.

La negociación de un conflicto colectivo se vincula necesariamente a la idea de proceso, no rígido, ni preclusivo (a diferencia de lo que ocurre en materia jurisdiccional) en el que distinguimos etapas: primero ampliaremos el campo de la negociación, pasando de las posiciones a los intereses y desarrollando la confianza de las partes para con el proceso y entre ellas; luego fijaremos los límites del conflicto, trabajando los criterios objetivos y las alternativas; y finalmente generaremos propuestas de acuerdo identificando las opciones que surjan de la mesa de negociación y que logren satisfacer los intereses de las partes.

Las normas de esta reforma por lo tanto debieran plantearse desde este marco teórico que entiende el conflicto como un proceso que se va desarrollando y que pasa por diversas etapas (latente o manifiesto), no obstante ello, el desarrollo de la negociación colectiva, en las normas de esta reforma se visualiza con una lógica totalmente contraria a lo expuesto, en donde prima claramente la idea competitiva y transaccional (en el sentido de regateo, oferta y contraoferta), y en esta misma línea se establece la posibilidad de un arbitraje gratuito (salvo cuando se trate de grandes empresas), siempre que las partes acuerden de común acuerdo someterse ante este tribunal colegiado, de tres miembros elegidos de una nómina nacional de árbitros laborales elaborada por la Dirección del Trabajo y cuyos honorarios serán de coste Fiscal contra la entrega del laudo arbitral correspondiente, el que estará obligado a fallar en favor de la proposición de alguna de las partes. Ahora bien, esta figura no está planteada como una secuencia posterior a la mediación, sino como una alternativa, de manera tal que las partes podrían resolver su conflicto por sí solas a través de negociación directa; sometiéndolo a una mediación; y o sujetarse a un arbitraje. En el caso de que las partes recurran directamente a esta última posibilidad gratuita, no se generará ningún espacio de colaboración entre ellas y la decisión del conflicto colectivo se entregará a un tercero, sin que los involucrados hayan desplegado los esfuerzos necesarios para la resolución de este.

Esta situación, desde el punto de vista de la creación de un sistema de resolución de disputas, es absolutamente contraria a la idea de secuencia, que necesariamente traen aparejados los métodos rad, de manera tal que si dichos mecanismos fracasan recurramos a otros que zanjen en definitiva la controversia. En cambio, respecto de las diversas acciones que se consagran durante la negociación colectiva, sí se da esta lógica y es posible recurrir a los tribunales respectivos, previo agotamiento de la vía administrativa ante la Inspección del Trabajo, cuando las partes no han logrado un acuerdo por sí mismas (por ejemplo, cuando el empleador no cumpla con la obligación de entregar la información sobre la empresa a los sindicatos afectados; vulneración por parte del empleador de la prohibición de reemplazo durante la huelga; reclamo de los trabajadores frente a decisión de lock out del empleador; discrepancia sobre procedencia y calificación de los servicios mínimos; entre otras), y en estos casos se establece (artículo 404) que el ejercicio de acciones judiciales podrán suspender el curso de una negociación colectiva (salvo en el caso impugnación por parte del empleador de la inclusión de uno o más trabajadores en la nómina de proyecto de contrato).

Frente a estos escenarios, no debe olvidarse y es necesario tener siempre presente, que todas estas instancias de judicialización ante tribunales del trabajo o arbitrales no implican bajo ninguna premisa la resolución efectiva del conflicto colectivo, en cuanto a la relación de las partes, sino que solo generan una decisión que pone fin a la judicialización del asunto.

Sumado a esto, en las disposiciones del proyecto vinculadas a la mediación, se aprecian imprecisiones teóricas importantísimas, así por ejemplo, llama poderosamente la

atención que en el capítulo relativo a la mediación laboral de conflictos colectivos no tengan un procedimiento especial previsto, el artículo 386 contemple que, en caso de no prosperar la mediación, la Inspección del Trabajo elaborará un informe en el que detallará las características del conflicto, la posición de las partes, las fórmulas de mediación analizadas y las posturas de las partes respecto de aquellas. Este informe será público”.

Este informe constituye un desprecio total de los principios de la mediación, por cuanto es esencial para su desarrollo el respeto total de la confidencialidad, de manera tal que las partes se desenvuelvan en un espacio de confianza. Sin confidencialidad nadie podrá exponer sus intereses libremente en una negociación colectiva. Este es un descinsentivo a la mediación y después dicha información podrá ser utilizado incluso en sede jurisdiccional.

Así mismo, una vez vencido el plazo de respuesta del empleador y durante todo el procedimiento de negociación colectiva reglada, las partes podrán solicitar la mediación voluntaria de la Dirección del Trabajo, pero se restringen las facultades del mediador, porque en el primitivo artículo 354 (“el mediador les presentará a las partes una propuesta de solución, a la que éstas deberán dar respuesta dentro de un plazo de tres días”) ejercía el rol de conciliador, es decir, podía proponer a las partes una solución, en cambio esta nueva redacción no se contempla dicha posibilidad, siendo un absoluto contrasentido respecto del propósito de fortalecer a la Dirección de Trabajo en cuanto a sus facultades para el cumplimiento de sus funciones.

En la misma línea, ante la inminencia de la huelga se consagra en el artículo 353 una mediación obligatoria (que equivale a lo que conocíamos como buenos oficios del artículo 374 bis), señalándose que: “*dentro de los cuatro días siguientes de acordada la huelga, cualquiera de las partes podrá solicitar la mediación obligatoria del Inspector del Trabajo competente, para facilitar el acuerdo entre ellas*”.

Esta redacción es absolutamente poco feliz, por cuanto ¿no se entiende que es lo obligatorio? (el servicio de mediación dado por los mediadores laborales o la asistencia de las partes al procedimiento). Ante estas expresiones absolutamente oscuras, es importante recordar que los procedimientos de mediación, siempre serán voluntarios en cuanto a la participación de los involucrados en el conflicto; lo obligatorio puede ser el cumplimiento de la solicitud de trámite de servicio de mediación, como requisito procesal previo de admisibilidad respecto de la interposición de acciones jurisdicciones, pero no respecto del ejercicio de un derecho como lo es la huelga.

En este punto es importante tener presente que la Dirección del Trabajo viene realizando la labor de buenos oficios desde el año 2002, y la dotación de sus mediadores desde dicha fecha no ha sufrido importantes variaciones, considerando que se les han asignado nuevas tareas (mediaciones individuales y mediaciones por derechos fundamentales), incrementándose el número de actuaciones en un porcentaje que en algunos casos quintuplica el número de procesos originariamente contemplados. Así por ejemplo, en el año 2014 se desarrollaron 2.882 procedimientos de mediación y buenos oficios, alcanzándose acuerdos en 1.712 de ellos y que involucraron aproximadamente a 1.795.978 trabajadores²⁵⁷. No obstante ello, la labor de estos ha dado importantes resultados respecto de los que se hace seguimiento para refrendar el cumplimiento de los acuerdos adoptados.

²⁵⁷ Anuario Estadístico correspondiente al año 2014 de la Dirección del Trabajo, capítulo referente a Mediación y Buenos Oficios (2014), pp. 1-94.

Así por ejemplo, a través de Buenos Oficios, se han generado acuerdos ricos en cláusulas relativas a²⁵⁸:

1. Sistema Remuneracional y de Asignaciones (Aplicación del IPC al sueldo base y a aquellos montos expresados en dinero); reajustabilidad real del sueldo base y demás montos expresados en dinero; etc.
2. Beneficios en dinero y o regalías en: fiestas patrias, navidad, año nuevo día del trabajo, semana santa.
3. Aportes en dinero al sindicato.
4. Establecimiento de un bienestar, ayuda material en caso de siniestros incendio, terremoto, enfermedad.
5. Pago de bonos: por fallecimiento del trabajador o de familiares consanguíneos, matrimonio del trabajador, nacimiento de sus hijos, cursar estudios de él y o de sus hijos, término de negociación, permisos sindicales.
6. Mejoras en: la entrega y calidad de implementos de seguridad. Definición de ropa de trabajo y periodo de entrega de éstas.
7. Cláusulas relativas a funcionamiento de los comités bipartitos o comité paritario de higiene y seguridad, entre otras.
8. Programación de capacitaciones.
9. Contratación de seguros de salud, accidente, invalidez, muerte.
10. Pago de los tres primeros días de licencia médica en los casos en que no cubre la entidad de salud respectiva.
11. Buses de acercamiento desde y hacia el trabajo.
12. Pago de permisos sindicales por parte del empleador.
13. Fijación de calendarización de reuniones entre empleadores y sindicatos.

Y no solo a través de esta vía se han abordado conflictos colectivos (los que no se agotan en la negociación colectiva), sino también a través de otros procedimientos, como el de tutela de derechos fundamentales, debiendo la Inspección del Trabajo llevar a cabo en forma previa a la denuncia, una mediación entre las partes, a fin de agotar las posibilidades de corrección de las infracciones constatadas, viéndose en ellos materias como²⁵⁹:

1. Obstaculización del funcionamiento de Sindicatos; Práctica Antisindical.
2. Vulneración a la integridad síquica y física. Vulneración a la dignidad y a la honra. Malos tratos a trabajadores gritos, garabatos, hostigamiento, no otorgar trabajo convenido.
3. Discriminación por religión, sexo, raza, enfermedad.

Lográndose importantes acuerdos, como por ejemplo:

1. Capacitación a Jefes de sección y administración de la empresa respecto a trato y manejo del personal y también en materia de derechos fundamentales.
2. Realización de reuniones con el personal para dar a conocer derechos fundamentales de las personas.
3. Entrega de cartas de amonestación a jefaturas por haber ejercido acciones de malos tratos hacia los trabajadores bajo su dependencia.
4. Revisión de funciones de trabajadores y jefaturas.
5. Reubicación de puesto de trabajo.
6. Definición y pago de conceptos remuneracionales adeudados; entre otros.

²⁵⁸ FALCO (2010) p. 9.

²⁵⁹ FALCO (2010) p. 10-11.

Estos acuerdos nos demuestran en concreto el valioso resultado de la experiencia de la mediación en las relaciones laborales. Claramente la conciliación de los intereses no es tarea fácil, por cuanto implica trabajar el conflicto, siendo necesario un cambio cultural de paradigma. Por ello, debe capacitarse a ambas partes trabajadores y empleadores en temas de relaciones laborales, comunicación, manejo de conflictos, leyes laborales, derechos fundamentales, negociación colaborativa, participación activa de los trabajadores al interior de la empresa; etc. Y coherente a ello, resulta interesante que esta nueva normativa plantee la creación de un Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas, administrado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que reemplaza al programa escuela de formación sindical y que tiene por objeto apoyar financieramente proyectos de formación sindical y acciones de promoción, programas o actividades que propendan a establecer relaciones colaborativas entre empresa y organizaciones sindicales.

Creo que es indispensable, si se quiere profundizar la mejora de las relaciones laborales, potenciar el cuerpo de mediadores de la Dirección del Trabajo, estableciendo remuneraciones acordes a sus responsabilidades, de manera tal que puedan desarrollar su labor en el tiempo, perfeccionarla y compartir la experiencia virtuosa que desarrollan y por ello quiero finalmente citar el artículo de la mediadora Rosario Falco, del Centro de Conciliación y Mediación Región Metropolitana Poniente llamado mediación y cambio en las relaciones laborales, en el que constata en base a su experiencia, que en este espacio conversacional de construcción social, llamado mediación, los resultados van más allá de la resolución de una determinada materia laboral, sino que implican un nuevo aprendizaje que no sólo involucra las relaciones de trabajo, sino una vivencia posibilita un cambio de las personas replicables en cualquier ámbito de su vida. Desde esa mirada, la mediación no solo viene a responder, de acuerdo a lo señalado por la señora Falco, a la necesidad de consensuar frente a una controversia, sino que constituye un mecanismo preventivo de discrepancias y conflictos, que se dan en el ambiente laboral y en los otros de participación de los ciudadanos.

Concluyendo, la resolución en base a la colaboración, genera cohesión y diálogo social entre trabajadores y empleadores.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Anuario Estadístico correspondiente al año 2014 de la Dirección del Trabajo, capítulo referente a Mediación y Buenos Oficios. Disponible en: http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-107248_recurso_3.pdf [fecha de visita, 10 de octubre de 2015]

FALCO, Rosario (2010): *Mediación y cambio en las relaciones laborales*. Disponible en: <http://es.slideshare.net/ebolivaro/mediacion-y-cambio> [fecha de visita, 10 de octubre de 2015]

MINISTERIO DE JUSTICIA (2013): *Informe Final Panel de Expertos Modelo Orgánico para la incorporación de Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos, en materia de Reforma Procesal Civil*. Disponible en: <http://rpc.minjusticia.gob.cl/media/2013/07/Informe-Final-SARC.pdf> [fecha de visita, 10 de octubre de 2015]

LAGOS, María Soledad (2013): "Impacto de la mediación en la judicialización de conflictos jurídicamente relevantes: un análisis en base a la experiencia chilena de mediación por daños en salud", *Revista de Estudios de la Justicia*, N° 18, pp. 83-110.

URY, William; BRETT, Jeanne; GOLBERG, Stephen (1995): *Como resolver las disputas. Diseños de sistemas para reducir los costos del conflicto* (Montevideo, Rubinzal-Culzoni Editores).