

# La mediación en el ámbito laboral

**Manel Luque Parra** (UPF, Cuatrecasas Gonçalves Pereira)

**Anna Ginès i Fabrellas** (UPF)

## Equipo de investigación

### Soporte general a la investigación:

Salvador del Rey Guanter (UPF, Cuatrecasas Gonçalves Pereira); Raquel Serrano Olivares (UB, Consell de Relacions Laborals de Catalunya); Manel Pérez Cobos (Tribunal Laboral de Catalunya); Elisenda Giralt Masana (Serveis Territorials de Treball a Barcelona); Raquel Calveras Augé (Serveis Territorials de Treball a Barcelona); Samuel González Betancor (Cuatrecasas Gonçalves Pereira)

### Investigación y redacción:

Manel Luque Parra (UPF, Cuatrecasas Gonçalves Pereira); Anna Ginès i Fabrellas (UPF)

## Resumen

El presente capítulo tiene por objeto el análisis del estado actual de la mediación laboral en Cataluña. En primer lugar, el estudio se centra en el análisis de los diferentes mecanismos de conciliación y/o mediación creados y regulados por, de un lado, el legislador y, por otro, la negociación colectiva. En segundo lugar, se exponen los resultados obtenidos de dos estudios cuantitativos realizados en materia de mediación. En el primer estudio realizado se analiza el papel del Tribunal Laboral de Cataluña y del Departamento de Trabajo como organismos encargados de mediar en conflictos laborales. Concretamente, se analiza la participación y efectividad de estos dos organismos en la mediación de conflictos laborales efectuados en Cataluña en 2009, así como las características de los conflictos laborales que se presentan ante estos organismos (dimensiones, materia del conflicto, dimensiones de las empresas afectadas, sectores económicos implicados, territorialidad, etc.). En el segundo estudio cuantitativo realizado se analiza el conocimiento, uso y ventajas de la mediación laboral interna en el seno de las empresas catalanas para la resolución de conflictos laborales. En tercer lugar, se presentan los resultados de los dos estudios cualitativos realizados, por un lado, a personas del departamento de

Recursos Humanos o de Asesoría Jurídica de empresas y sindicatos de Cataluña que han acudido a los servicios de mediación del TLC durante el mes de enero del 2010 y, por otra parte, mediadores y mediadoras profesionales en ejercicio en el Departamento de Trabajo y el Tribunal Laboral de Catalunya. En cuarto y último lugar, se exponen las conclusiones del estudio. Las conclusiones, divididas en tres apartados, hacen referencia a las características de la mediación laboral en Cataluña, el perfil de la persona mediadora e incluyen una serie de recomendaciones encaminadas a incentivar y generalizar el uso de la mediación como instrumento de resolución de conflictos laborales y mejorar esta institución.

### Palabras clave

Mediación laboral; conciliación obligatoria previa; sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos; Tribunal Laboral de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Cataluña; Departamento de Trabajo de la Generalidad de Cataluña; Consorcio de Estudios, Mediación y Conciliación Administración Local; conflicto colectivo; conflicto individual.

## Índice

1	Mediación laboral: definición	
2	Antecedentes de la investigación	
3	Estado del arte de la mediación laboral en Cataluña	
3.1	Mecanismos de mediación de origen heterónimo	
3.2	Mecanismos de mediación de origen autónomo (negociación colectiva)	
3.3	Organigrama: órganos de mediación laboral en Cataluña	
3.4	Evaluación	
4	Indicadores generales de mediación laboral	
5	Análisis cuantitativo	
5.1	Análisis cuantitativo: escenarios de conflicto	
5.1.1	Nota introductoria previa	
5.1.2	Participación del DT y TLC en la resolución extrajudicial de conflictos laborales	
5.1.3	Evolución de la resolución extrajudicial de conflictos laborales	
5.1.4	Dimensiones del conflicto laboral	
5.1.5	Mediaciones laborales y dimensiones de empresas	
5.1.6	Mediaciones laborales y demarcación territorial	
5.1.7	Materia del conflicto laboral	
5.1.8	Mediaciones laborales por sectores económicos	
5.1.9	Mediaciones laborales en función del resultado	
5.1.9.1	Mediaciones laborales efectuadas por DT en función del resultado	
5.1.9.2	Mediaciones laborales efectuadas por el TLC en función del resultado	
5.1.9.3	Mediaciones laborales efectuadas por el TLC y DT en función del resultado	
5.1.10	Resultados del estudio	
5.2	Análisis cuantitativo: la mediación laboral interna	
6	Análisis cualitativo	
6.1	Análisis cualitativo: la mediación laboral en Cataluña	
6.1.1	Metodología	
6.1.2	La mediación laboral ante el DT y el TLC	
6.1.3	Factores y procedimientos que favorecerían el uso de la mediación en conflictos laborales	
6.2	Análisis cualitativo: diagramas de procesos	
6.3	Análisis cualitativo: estudios de caso	
6.3.1	Estudio de caso 1	
6.3.2	Estudio de caso 2	
7	Prospectiva	
7.1	Prospectiva: posible evolución de los conflictos	
7.2	Prospectiva: adecuación de la mediación laboral	
8	Características de la institución de la mediación laboral	
9	El perfil de la persona mediadora en la mediación laboral	
10	Recomendaciones	
11	Bibliografía	

12 Apéndice legislativo

Anexos

Anexo I: Modelo de entrevistas en profundidad

Anexo II: Modelo cuestionario

Anexo III: Datos agregados entrevistas en profundidad

Anexo IV: Datos agregados cuestionarios

Notas

## 1 Mediación laboral: definición

La mediación laboral es un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos laborales, que tiene como función económico-social la acción de mediar para conseguir una aproximación entre los intereses y posiciones de dos partes en conflicto.

La mediación proporciona un tiempo y un espacio a las partes en conflicto para poder desarrollar un diálogo y llegar, en su caso, a un acuerdo favorable a las pretensiones de ambas. La esencia de la mediación es dar a las partes la oportunidad de llegar a un acuerdo para resolver su conflicto, conservando el derecho a retirarse en cualquier momento del procedimiento de mediación.

En la mediación, la persona mediadora contempla el conflicto con objetividad, allana las diferencias existentes y propicia su aproximación. La persona mediadora, parte imparcial y neutral, no impone su posicionamiento sino que asiste a las partes, sin llegar nunca a sustituirlas. En consecuencia, su función es aproximar sus posiciones y corresponde a las partes poner o no fin al mismo, aceptando o rechazando la propuesta formulada por la persona mediadora.

La mediación es económica, desbloquea el diálogo y aísla los problemas o conflictos, generando alternativas viables para su resolución. Las principales ventajas de la mediación para las partes es que, en comparación a la vía judicial, es un procedimiento rápido, neutral y pacífico que permite a estas ahorrar costes económicos y esfuerzos.

Dentro del término mediación podemos distinguir dos modalidades diferentes: “mediación pasiva” y “mediación activa”. Se entiende por “mediación pasiva” aquella en la que la persona mediadora, a pesar de formular propuestas o recomendaciones, deja a las partes el papel principal en cuanto la estructuración del procedimiento y el intercambio de opiniones. Por el contrario, en la

“mediación activa”, la persona mediadora actúa como *deal maker*, es decir, formula propuestas, favorece que las partes adecuen sus posiciones a la posibilidad de un acuerdo y hace visible sus opiniones al respecto.

Es importante distinguir la mediación de otras figuras análogas. En primer lugar, hay que distinguir entre los conceptos de conciliación y mediación. La diferencia principal entre conciliación y mediación se encuentra en las facultades y la actividad que lleva a cabo la persona mediadora. En la conciliación, la tercera persona se limita a proporcionar el contacto entre las partes y aproximar sus posiciones, pero corresponde a las partes la búsqueda de soluciones. Por el contrario, en la mediación, la persona mediadora tiene la facultad de formular propuestas razonadas y fundamentadas. Sin embargo, conciliación y mediación son expresiones utilizadas de forma indistinta en el ámbito laboral. En los procesos de conciliación laboral, las personas conciliadoras generalmente formulan propuestas de soluciones al conflicto existente entre las partes. En segundo lugar, es importante distinguir entre mediación y arbitraje. La diferencia más importante entre estas dos instituciones es que, en el arbitraje, las partes han delegado la solución del conflicto en manos de un tercero imparcial y, en consecuencia, quedan sujetos a la solución adoptada por el árbitro. Contrariamente a la mediación, en el arbitraje la decisión de la parte neutral no es una propuesta de aceptación voluntaria sino un laudo jurídicamente vinculante.

## 2 Antecedentes de la investigación

La Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos

tos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles ha sido fruto de largos e intensos esfuerzos para elaborar un sistema alternativo al judicial que dejara de lado las dificultades de funcionamiento de los organismos jurisdiccionales con el objetivo de abrir una vía de negociación para la solución de conflictos mercantiles y civiles alejada de toda lógica de confrontación.

Con el objetivo de consensuar al máximo el texto de la Directiva, en abril de 2002 la Comisión elaboró un Libro Verde que, mediante el sistema de preguntas directas a los Estados miembros, buscaba encontrar respuestas al delicado equilibrio que la implantación de estos procesos flexibles deberían guardar con el nivel de calidad exigible para su buen funcionamiento y los procedimientos judiciales con los que deberían convivir.

El Libro Verde se centraba en la necesidad de establecer mecanismos voluntarios de resolución de conflictos (los llamados mecanismos ADR o *Alternative Dispute Resolution*) en el ámbito de las relaciones laborales por su probada utilidad. Sin embargo, el texto final de la Directiva excluyó la posibilidad de que su aplicación se extendiera al ámbito del Derecho laboral ya que se trata de una rama jurídica en la que es frecuente encontrarse con derechos y deberes de carácter indisponible por alguna de las partes en conflicto. A la Comisión le preocupaba que se pudieran crear desigualdades entre los trabajadores comunitarios en la aplicación de estos mecanismos de ADR como consecuencia de las diferencias existentes entre las diferentes legislaciones laborales de los Estados miembros.

Sin embargo, la exclusión de los conflictos laborales del ámbito de aplicación de la Directiva no ha frenado la intención de la Comisión de encontrar un sistema europeo de resolución de conflictos alternativo a la jurisdicción social con toda garantía.

A finales de 2001<sup>1</sup>, el Consejo reconoció que, debido al aumento del volumen de disputas entre trabajadores y empresarios a nivel supranacional y el intenso uso que se hacía de estos mecanismos de ADR en los diferentes Estados europeos, era necesario dar un giro a la forma en que habían dirigido las relaciones laborales en la Unión Europea para facilitar la solución preventiva de conflictos actuales (mediante la mediación y la conciliación) y futuros (abriendo así el camino a la denominada mediación preventiva en los centros de trabajo).

De este modo, a finales de 2001, se pide a los interlocutores sociales de los diferentes Estados miembros su opinión sobre la conveniencia de establecer un mecanismo supranacional de resolución extrajudicial de conflictos y, en última instancia, de la idoneidad de adoptar

medidas de ámbito estatal para facilitar el reconocimiento de acuerdos establecidos mediante la mediación en otros Estados miembros. En marzo de 2002<sup>2</sup> vio la luz un documento que sintetizaba todas las respuestas a las cuestiones planteadas. Pero los resultados no pudieron ser más negativos. La conclusión a la que se llegó fue que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos propios de cada Estado miembro estaban tan ligados a la cultura jurídica y social de las relaciones industriales de cada ordenamiento que cualquier integración (ya fuera mediante la creación de un sistema común o el reconocimiento de acuerdos entre naciones) se hacía muy difícil.

Desde de esta respuesta común, la idea de armonizar los sistemas de acceso a medios de resolución de conflictos extrajudiciales (la mediación, en particular) permanece en el olvido y se han frenado en seco las expectativas de instaurar un modelo de resolución de acceso eficaz y rápido. Actualmente, los Estados miembros siguen evaluando y mejorando la aplicación de estos procesos a nivel interno. Será cuestión de esperar que la Comisión elabore la pauta maestra de la agenda social Europea para los años 2011-2015 para ver si el entusiasmo de años atrás se renueva en forma de nuevas propuestas revisadas y mejoradas.

### 3 Estado del arte de la mediación laboral en Cataluña

La descripción del estado actual de la mediación laboral en Cataluña dista de ser una tarea fácil dada la diversidad de medios o instancias de mediación articuladas por el legislador y por la propia autonomía colectiva.

Una primera clasificación de este específico medio de solución extrajudicial de conflictos laborales debe atender a su origen y fuente reguladora. Conviene aclarar, sin embargo, que el legislador laboral se ocupa menos de la mediación en sentido estricto que de la conciliación y del arbitraje. Hecha esta precisión, hay que distinguir entre los mecanismos de conciliación, mediación y/o arbitraje creados y regulados por el legislador (origen heterónomo) y los mecanismos de solución extrajudicial de conflictos creados y regulados por la negociación colectiva (origen autónomo).

### 3.1 Mecanismos de mediación de origen heterónomo

En primer lugar, destacamos el procedimiento administrativo de solución de conflictos ante la autoridad laboral en los casos de declaración de huelga (Real Decreto-Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre Relaciones de Trabajo). Este procedimiento administrativo contempla la conciliación y, en su caso, el arbitraje como vía para evitar el conflicto o, si éste es de carácter jurídico, como vía previa a la jurisdicción social. Aunque la normativa heterónoma laboral no lo contempla de forma expresa, no puede olvidarse la posible intervención mediadora de la Administración laboral –autoridad laboral– en conflictos colectivos al margen de la huelga y, específicamente, en aquellos derivados de la negociación de convenios colectivos y de expedientes de Regulación de Empleo.

En segundo lugar, tenemos que hablar de la conciliación obligatoria previa a la tramitación de cualquier procedimiento laboral en conflictos individuales y colectivos ante los correspondientes servicios administrativos (CMAC) (artículos 63 y siguientes y 154 Real Decreto Legislativo 2 / 1995, de 7 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral). Este trámite preprocesal obligatorio se contempla igualmente para las personas trabajadoras autónomas dependientes para la tramitación de acciones judiciales en relación con el régimen profesional de estos trabajadores (artículo 18 de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo). Se exceptúan de este trámite obligatorio los procesos que exigen reclamación previa en vía administrativa, los que versen sobre Seguridad Social, vacaciones, materia electoral, impugnación de convenios colectivos, impugnación de los estatutos de los sindicatos y sus modificaciones y la tutela de libertad sindical.

Y, por último, hay que referirse a la atribución de funciones de conciliación, mediación y arbitraje a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en conflictos laborales y huelgas (artículo 3.3 de la Ley 42/1997, de 14 de noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social y artículo 9 del Real Decreto-Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre Relaciones de Trabajo).

### 3.2 Mecanismos de mediación de origen autónomo (negociación colectiva)

En cuanto a los mecanismos de conciliación, mediación y arbitraje creados por la negociación colectiva, hay que

tener en cuenta que es el propio legislador el que habilita expresamente la negociación colectiva para llevar a cabo esta función.

La mediación puede ser instituida tanto por acuerdos interprofesionales como por convenios colectivos ordinarios. La principal consecuencia que se deriva es que sólo los acuerdos alcanzados mediante la mediación en acuerdos interprofesionales o de materias concretas (artículo 83 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores –TRET–) tienen reconocida la eficacia de los convenios colectivos estatutarios si las partes en conflicto tienen legitimación suficiente para acordar en el ámbito del conflicto un convenio colectivo estatutario.

#### El Tribunal Laboral de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Cataluña

El artículo 91 TRET establece que los convenios y acuerdos colectivos interprofesionales o de materias concretas (acuerdos «en la cumbre») pueden establecer procedimientos como la mediación y el arbitraje para la solución de controversias colectivas derivadas de la interpretación y aplicación de los propios convenios colectivos.

En este contexto, Cataluña hoy cuenta con un sistema de solución extrajudicial de conflictos laborales creado por acuerdos colectivos autonómicos: el Tribunal Laboral de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Cataluña (en adelante, TLC). El TLC ha sido constituido de acuerdo con el artículo 83.3 del TRET y en virtud del Acuerdo Interprofesional de Cataluña suscrito por Fomento del Trabajo Nacional y los sindicatos Unión General de Trabajadores de Cataluña y Comisión Obrera Nacional de Catalunya, el día 7 de noviembre de 1990, y el suscrito por las mismas organizaciones en fecha de 17 de junio de 2005. Actualmente, también forman parte del TLC tanto la Unión Sindical Obrera de Catalunya (USOC) como la Pequeña y Mediana Empresa de Cataluña (PIMEC). A pesar de tener un origen convencional, estos sistemas autonómicos y estatal requieren para su desarrollo práctico del apoyo y financiación públicos. El Acuerdo Interprofesional de Catalunya se completa a nivel estatal con el Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales (ASEC III), que instaura el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA), diseñado por conflictos de ámbito estatal o de ámbito superior al de una Comunidad Autónoma.

El Tribunal Laboral de Catalunya, según la Disposición Adicional Primera de su Reglamento de Funcionamien-

to, tiene competencia para conocer de conflictos tanto colectivos como individuales. Sin embargo, en relación con los conflictos individuales, no puede intervenir en conflictos que versen sobre régimen disciplinario (despidos y sanciones), reclamaciones de cantidad o demandas de tutela del derecho de libertad sindical.

### Comisiones paritarias de Convenio Colectivo

Los sistemas extrajudiciales de solución de conflictos laborales implantados «*en la cumbre*» coexisten con las funciones de conciliación, mediación y/o arbitraje que las partes negociadoras de un convenio colectivo pueden atribuir a la comisión paritaria de un Convenio Colectivo por el conocimiento y resolución de los conflictos derivados de la aplicación e interpretación del mismo.

### Trabajadores Autónomos

En relación con personas trabajadoras autónomas económicamente dependientes (TRADE), el artículo 18 de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo, establece que los acuerdos de interés profesional regulados en el artículo 13 de la citada norma legal podrán crear órganos específicos de solución extrajudicial de conflictos. En este sentido, el TLC ha ampliado su ámbito funcional para poder actuar en la solución de los conflictos que surjan entre el TRADE y las empresas en las que presta sus servicios.

En todo caso, hay que tener presente que el artículo 4 del Estatuto del Trabajo Autónomo reconoce como derecho profesional de los trabajadores y trabajadoras autónomos/as en su conjunto el acceso a los medios de solución extrajudicial de conflictos, aunque sólo en el supuesto de trabajadores/as autónomos/as económicamente dependientes se podrá hablar de mediación de ámbito social y no mercantil.

### Administración Pública: CEMICAL

Finalmente, el artículo 45 del Estatuto Básico del Empleado Público establece que las Administraciones públicas y las organizaciones sindicales podrán acordar la creación, configuración y desarrollo de un sistema de solución extrajudicial de conflictos colectivos, siendo la mediación obligatoria cuando la solicite una de las partes.

Para la resolución extrajudicial de los conflictos que se planteen en materia de personal en el ámbito de

los entes locales de la provincia de Barcelona se crea en el año 1993 el Consorcio de estudios, mediación y conciliación Administración local (CEMICAL). El acceso a sus servicios se limita a los conflictos surgidos en los entes locales de la provincia de Barcelona, al personal al servicio de estos entes locales y las representaciones sindicales en estas entidades. La mediación del CEMICAL es de carácter voluntario. Así, para la válida tramitación de un procedimiento de mediación, es requisito necesario la voluntad de ambas partes en conflicto de sumisión a este órgano. Sin embargo, hay que tener en cuenta que cuando el convenio colectivo o pacto o acuerdo de condiciones de trabajo aplicable en cada caso incluya una cláusula en la que las partes negociadoras, representantes de la entidad local y del personal, se sometan de una manera expresa y colectiva a los procedimientos de conciliación y mediación, el consentimiento de las partes se considerará otorgado y no será necesaria expresa individualización. La intervención del CEMICAL se produce a partir de un escrito introductorio presentado por la parte que desee iniciar el procedimiento. Una vez iniciado el procedimiento, la persona mediadora elabora una propuesta concreta, primero indicativa y luego definitiva, contando con la colaboración activa de las partes.

El CEMICAL centra su ámbito de actuación en la mediación de (i) conflictos colectivos de intereses y de aplicación y de interpretación de norma, (ii) conflictos plurales de intereses y de aplicación y de interpretación de norma siempre que, por la especial naturaleza o significación del conflicto, el CEMICAL estime que puede sobrepasar el interés individual de los afectados y (iii) conflictos individuales, siempre que el CEMICAL estime que el conflicto puede tener trascendencia o incidencia en un interés colectivo. Quedan excluidos del ámbito de actuación del CEMICAL aquellos conflictos en materia de reclamaciones de cantidad, resolución de contratos y procedimientos disciplinarios. Así pues, a pesar de la importancia de esta institución, su ámbito de actuación es reducido en comparación a las otras instituciones mediadoras existentes en Cataluña.

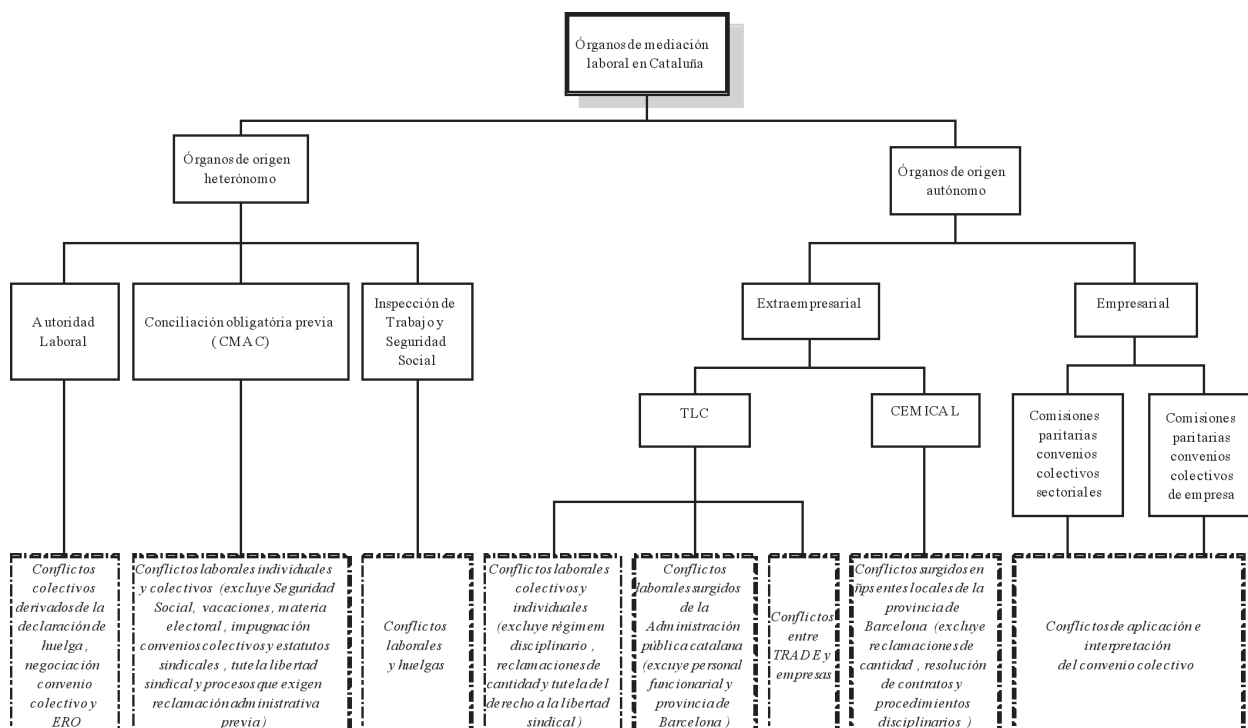
Por su parte, el TLC asume la resolución de conflictos entre las Administraciones públicas catalanas y su personal laboral, quedando en ella excluido el personal funcional. En este sentido, hay muchos Ayuntamientos que en sus convenios colectivos aplicables al personal laboral incluyen una cláusula de sometimiento a los procedimientos de conciliación, mediación y / o arbitraje del TLC.



### 3.3 Organigrama: órganos de mediación laboral en Cataluña

A continuación se incluye un organigrama que resume los diferentes órganos de mediación laboral que existen

actualmente en Cataluña, especificando su origen autónomo o heterónimo y su ámbito de actuación:



### 3.4 Evaluación

En este complejo contexto, debe ponerse de manifiesto que el legislador laboral - desde la reforma legislativa laboral de 1994 - promueve expresamente la negociación de medios extrajudiciales para resolver los conflictos surgidos de los períodos de consultas en el marco de los procesos de reestructuración empresarial (artículos 40, 41, 44, 47 y 51 TRET). En todo caso, la tendencia que se observa no es la regulación de procedimientos específicos para este tipo de conflictos en ámbitos inferiores sino la adhesión a los pactados «en la cumbre».

La complejidad del panorama descrito plantea posibles problemas de interferencia entre los diferentes sistemas de solución extrajudicial de conflictos laborales. Estos problemas, sin embargo, se han solucionado en muchos

casos a través de reglas de articulación idóneas previstas por los acuerdos interprofesionales o por el legislador.

Así, en el caso de las comisiones paritarias de los convenios colectivos con funciones de mediación en relación con la mediación establecida por acuerdos interprofesionales, la articulación se ha solucionado, a menudo, integrando la intervención de las comisiones paritarias en los procedimientos articulados a nivel interprofesional, ya sea como una fase previa a los mismos, ya sea como un procedimiento equivalente a los mismos.

En el caso de la conciliación administrativa obligatoria previa a la vía judicial en relación con los procedimientos establecidos mediante acuerdo interprofesional, el propio legislador ha fijado una regla de articulación en virtud de la cual este trámite obligatorio puede hacerse ante los órganos de conciliación que se establecen a nivel auto-

nómico por acuerdo interprofesional (artículo 63 y 154 del Real Decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral).

Una vez diseñado a grandes rasgos y desde un punto de vista teórico el sistema extrajudicial de solución de conflictos en el ámbito laboral / social de que disponemos, hay que entrar a valorar el peso relativo de cada mecanismo de conciliación y mediación en términos de incidencia práctica y de grado de efectividad en la solución del conflictos.

## 4 Indicadores generales de mediación laboral

Desde la perspectiva laboral, los indicadores generales son los siguientes.

- Órgano mediador
- Evolución de la mediación laboral
- Dimensión de la empresa
- Demarcación territorial
- Materia de conflicto
- Sectores económicos involucrados
- Resultado de la mediación

## 5 Análisis cuantitativo

### 5.1 Análisis cuantitativo: escenarios de conflicto

#### 5.1.1 Nota introductoria previa

El trabajo de investigación desarrollada se ha centrado en el análisis de las mediaciones y conciliaciones llevadas a cabo por el Tribunal Laboral de Catalunya (TLC) y por el Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya (DT). A continuación se describen los resultados obtenidos más destacables.

Utilizando datos para el año 2009, el objetivo de este análisis cuantitativo ha sido determinar las característi-

cas de los conflictos entre trabajadores y empresas que se presentan ante estos dos organismos de mediación. Así pues, a continuación se analizarán los conflictos presentados ante el TLC y DT en función de:

- las dimensiones del conflicto
- las dimensiones de la empresa
- la demarcación territorial
- la materia de conflicto
- los sectores económicos involucrados
- el resultado final de la mediación

Antes de proceder con el análisis es importante hacer una matización importante. Aunque a continuación se analizará de forma conjunta las mediaciones efectuadas por TLC y DT, es importante mencionar que estas dos instituciones no son comparables.

Las mediaciones que se presentan ante el Tribunal Laboral de Cataluña tienen unas características totalmente diferentes a aquellas presentadas ante el DT. Tal y como se ha comentado anteriormente, el TLC se constituye en virtud del Acuerdo Interprofesional de Cataluña suscrito por Fomento del Trabajo Nacional y los sindicatos Unión General de Trabajadores de Cataluña y Comisión Obrera Nacional de Cataluña con el objeto de establecer un sistema extrajudicial y extradministrativo de solución de la conflictividad laboral. Tal y como establece el artículo 14 de su Reglamento de Funcionamiento, las partes deciden libremente la sumisión del conflicto a la conciliación o mediación del TLC. El TLC tiene competencia para conocer de conflictos tanto colectivos como individuales. Sin embargo, en relación con los conflictos individuales, no puede intervenir en conflictos que versen sobre régimen disciplinario (despidos y sanciones), reclamaciones de cantidad o demandas de tutela del derecho de libertad sindical (según la Disposición Adicional Primera del Reglamento de Funcionamiento del TLC).

Por su parte, las mediaciones presentadas ante el Departamento de Trabajo obedecen al trámite obligatorio de conciliación administrativa previa a la interposición de demanda ante los juzgados de lo social (artículo 63 Ley de Procedimiento Laboral). Se exceptúan de este trámite obligatorio los procesos que exigen reclamación previa en vía administrativa, los que versen sobre Seguridad Social, vacaciones, materia electoral, impugnación de convenios colectivos, impugnación de los estatutos de los sindicatos y sus modificaciones y tutela de libertad sindical.

Así pues, como puede observarse, existen dos diferencias importantes entre estos dos organismos mediadores: la voluntariedad en el acceso y el ámbito de actuación. En relación con la voluntariedad en el acceso, éste está presente incluso cuando por convenio colectivo se ha incluido una cláusula de sumisión obligatoria al procedimiento de mediación del TLC. Aunque pueda verse como un trámite obligatorio previo a la interposición de reclamaciones judiciales, existe una clara voluntad de las patronales y sindicatos catalanes para resolver sus conflictos laborales mediante organismos de resolución extrajudicial de conflictos.

Estas dos diferencias (ámbito de actuación y voluntariedad en el acceso) entre las dos instituciones son fundamentales y serán determinantes para entender los resultados del análisis cuantitativo que se presenta a continuación.

### 5.1.2 Participación del DT y TLC en la resolución extrajudicial de conflictos laborales

En primer lugar, y antes de analizar las mediaciones –individuales y colectivas– llevadas a cabo por el Departamento de Trabajo y el Tribunal Laboral de Catalunya en función de la materia del conflicto, las dimensiones del conflicto y las dimensiones de las empresas parte, es necesario analizar la participación de cada uno de estos organismos en la resolución extrajudicial de conflictos laborales.

En 2009, el DT ha intervenido en un total de 113.381 mediaciones, ante las 978 mediaciones efectuadas por TLC. Así pues, del total de mediaciones laborales efectuadas en Cataluña por estos dos órganos durante el 2009, el 99'14% han sido efectuadas ante el DT. En este sentido, cabe recordar que el TLC no puede intervenir en conflictos individuales que versen sobre régimen disciplinario (despidos y sanciones), reclamaciones de cantidad y demandas de tutela del derecho de libertad sindical.

Sin embargo, el TLC ha tomado mucha más importancia que el DT en lo que hace a las mediaciones colectivas. En este sentido, de las 985 mediaciones colectivas llevadas a cabo en Cataluña durante el 2009, 783 han sido efectuadas por el TLC y 202 por el DT. Es decir, el TLC ha realizado el 79'5% de las mediaciones colectivas.

Así pues, se concluye que, aunque ambos organismos intervienen tanto en mediaciones individuales como colectivas, el TLC interviene mayoritariamente en mediaciones colectivas y el DT mayoritariamente en mediaciones individuales.

**Tabla 1. Número de mediaciones efectuadas por el TLC y el DT en 2009**

	TLC	DT
<b>Mediaciones colectivas</b>	783	202
<b>Mediaciones individuales</b>	195	113.179
<b>Total</b>	978	113.381

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio del Trabajo y el informe estadístico del año 2009 del TLC.

### 5.1.3 Evolución de la resolución extrajudicial de conflictos laborales

A continuación se analiza la evolución de la resolución extrajudicial de conflictos laborales con el objetivo de determinar si la conciliación y/o la mediación son utilizadas cada vez más como alternativas a la resolución judicial de conflictos laborales.

Las mediaciones presentadas ante el Tribunal Laboral de Cataluña han aumentado considerablemente en los últimos años. En un periodo de 13 años, las mediaciones –individuales y colectivas– efectuadas por el TLC se han incrementado un 191'9%, pasando de 335 en 1997 a 978 en 2009.

**Tabla 2. Evolución de mediaciones presentadas ante el TLC**

	Mediaciones individuales	Mediaciones colectivas	Total
<b>1997</b>	20	315	335
<b>1998</b>	15	327	342
<b>1999</b>	28	432	461
<b>2000</b>	30	438	468
<b>2001</b>	42	513	555
<b>2002</b>	45	490	535
<b>2003</b>	40	643	683
<b>2004</b>	65	613	678
<b>2005</b>	81	663	744
<b>2006</b>	108	718	826
<b>2007</b>	108	676	784
<b>2008</b>	147	751	898
<b>2009</b>	195	783	978

Fuente: Elaboración propia con datos del TLC.

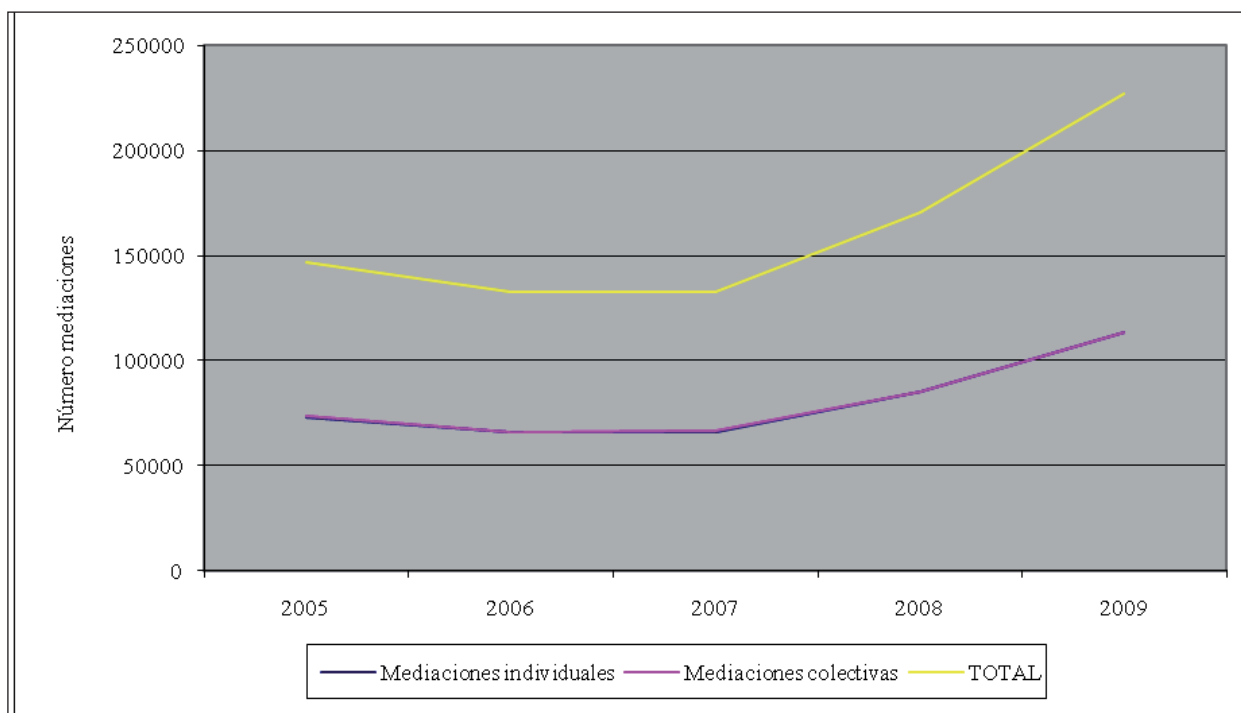
Las mediaciones efectuadas por el Departamento de Trabajo, tras una clara tendencia a la baja durante los años 2006 y 2007<sup>3</sup>, han aumentado significativamente durante el 2008 y, especialmente, 2009. El DT ha pasado de realizar 73.507 mediaciones (tanto individuales como colectivas) en 2005 a realizar 113.381 en 2009. Es decir, el número de mediaciones totales presentadas en 2009 ante el DT ha aumentado en un 54'24% desde 2005 y en un 33% desde 2008. El número de mediaciones colectivas efectuadas ante el DT ha sufrido la tendencia a la baja desde 2005. Esta tendencia se ha invertido en el año 2009, donde las mediaciones colectivas ante el DT han aumentado un 22'4% en relación con el período anterior.

**Tabla 3. Evolución de mediaciones presentadas ante el DT**

	Mediaciones individuales	Mediaciones colectivas	Total
2005	73.259	248	73.507
2006	66.000	204	66.204
2007	66.156	183	66.339
2008	85.035	165	85.200
2009	113.179	202	113.381

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio del Trabajo.

**Gráfico 1. Evolución de mediaciones presentadas ante el DT**



Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio del Trabajo.

Como puede observarse de los datos anteriores, el número de mediaciones presentadas ante ambos organismos ha aumentado significativamente en los últimos años. La actual situación de crisis económica permite explicar este fenómeno. El aumento de conflictos laborales (despidos, reducciones salariales, etc.) ha derivado en un aumento significativo del número de mediaciones presentadas ante el DT y TLC. Asimismo, el aumento del número de mediaciones presentadas ante el TLC puede

venir explicado por la voluntad creciente de los agentes sociales catalanes de incluir en los convenios colectivos cláusulas de sumisión a los procedimientos del Tribunal Laboral de Catalunya, que obligan a empresas y trabajadores a resolver sus conflictos ante un organismo de resolución extrajudicial de conflictos laborales como es el TLC. En este sentido, actualmente más del 95% de convenios colectivos de sector de ámbito catalán ya recoge la mencionada cláusula de sumisión al TLC.

### 5.1.4 Dimensiones del conflicto laboral

En este apartado se analiza las dimensiones de los diferentes conflictos laborales que se someten a los procedimientos de mediación del Departamento de Trabajo o Tribunal Laboral de Catalunya.

En primer lugar, se analizan las dimensiones de las mediaciones laborales de conflictos colectivos efectuadas por el Departamento de Trabajo durante el 2009. Para analizar las dimensiones de los conflictos colectivos laborales, se toman como variables el número de trabajadores y de empresas afectadas en los conflictos que son presentados ante cada uno de los órganos de mediación. Como puede observarse en la tabla siguiente, los 202 conflictos colectivos presentados ante el DT afectan a un total de 220 empresas y 87.554 trabajadores.

**Tabla 4. Dimensiones de las mediaciones colectivas efectuadas por el DT en 2009**

	Número total de conflictos	Empresas afectadas	Trabajadores afectados
<b>Mediaciones colectivas</b>	202	220	87.554

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio del Trabajo.

En relación con las mediaciones individuales, se utilizan los datos referentes a las cantidades acordadas como indicador para analizar las dimensiones del conflicto. Como puede observarse en la tabla siguiente, las 113.179 mediaciones individuales realizadas por el DT durante el 2009 han dado lugar a un total de 834.384.584 '73 € en concepto de cantidades acordadas.

**Tabla 5: Dimensiones de las mediaciones individuales efectuadas por el DT en 2009**

	Cantidades acordadas				Total
	Despidos	Sanciones	Cantidad	Otros	
<b>Mediaciones individuales</b>	812.244.202,97	8.813,79	12.105.405	10.026.162,98	834.384.584,73

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio del Trabajo.

En relación con las mediaciones presentadas ante el Tribunal Laboral de Catalunya, a continuación se adjunta una tabla donde se muestra las dimensiones de las mediaciones (individuales y colectivas) en función del

número de trabajadores y empresas afectadas. Como puede observarse, en las 978 mediaciones realizadas por el TLC han intervenido 1.346 empresas y 274.050 trabajadores.

**Tabla 6. Dimensiones de las mediaciones (individuales y colectivas) efectuadas por el TLC en 2009**

	Total de conflictos	Empresas afectadas	Trabajadores afectados
<b>Mediaciones totales</b>	978	1.346	274.050

Fuente: Elaboración propia con datos del informe estadístico del año 2009 del TLC.

Dados los datos disponibles, no es posible efectuar ningún tipo de comparación, en términos de dimensiones del conflicto, entre las mediaciones presentadas ante el TLC y el DT.

### 5.1.5 Mediaciones laborales y dimensiones de empresas

Resulta interesante, también, analizar las mediaciones en función de las dimensiones de las empresas que

son parte en el conflicto en cuestión. Sin embargo, es importante mencionar que no se dispone de datos en relación con las mediaciones llevadas a cabo por el Departamento de Trabajo en función de las dimensiones de las empresas parte del conflicto. Así pues, el análisis se centrará en el TLC, dado que sí se dispone de datos sobre el número de procedimientos llevados a cabo por el Tribunal Laboral de Catalunya durante el 2009 según las dimensiones de las empresas involucradas en el conflicto.

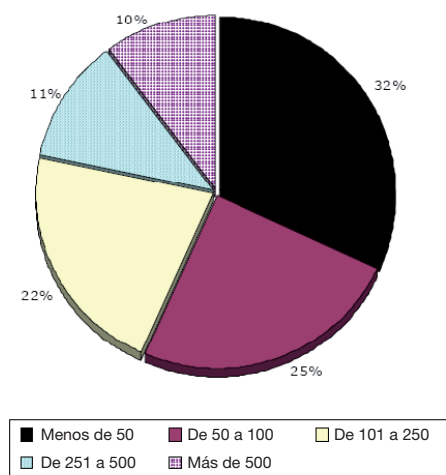
El número de expedientes presentados ante el TLC se reparte entre los diferentes tipos de empresas en términos aproximadamente equitativos. El 32% de los procedimientos<sup>4</sup> presentados ante el TLC corresponde a conflictos donde intervienen empresas de menos de 50 trabajadores. Las empresas entre 50 y 100 trabajadores intervienen en el 25% de los procedimientos presentados ante el TLC. Similarmente, el 22% de los procedimientos presentados ante el TLC implica a empresas

entre 101 y 250 trabajadores. Finalmente, el 11% y el 10% de los expedientes presentados ante el TLC implican a empresas entre 251 y 500 trabajadores y empresas de más de 500 trabajadores, respectivamente.

A continuación se muestra el cuadro correspondiente a los procedimientos presentados ante el TLC en función de las dimensiones de las empresas parte de estos conflictos laborales:

**Gráfico 2. Mediaciones efectuadas por el TLC en 2009 según dimensión de la empresa**

PROCEDIMIENTOS POR DIMENSIÓN DE EMPRESAS	
Menos de 50 trabajadores	31,82%
De 50 a 100 trabajadores	24,82%
De 101 a 250 trabajadores	21,82%
De 251 a 500 trabajadores	11,27%
Más de 500 trabajadores	10,27%



Fuente: Informe estadístico del año 2009 del TLC.

Es importante mencionar que los porcentajes del gráfico anterior en ningún caso hacen referencia a la tendencia o probabilidad de las empresas de formar parte de un conflicto laboral presentado ante el TLC. Es decir, que el 32% de los procedimientos presentados ante el TLC tenga como parte una empresa con menos de 50 trabajadores y un 25% de los procedimientos tenga como parte empresas entre 101 y 200 trabajadores, en ningún caso implica que tanto las empresas de menos de 50 trabajadores como las que tienen entre 101 y 200 trabajadores tengan la misma tendencia a formar parte de conciliaciones presentadas ante el TLC. El gráfico anterior únicamente aporta información acerca de la composición, en función de las dimensiones de las empresas parte, de los expedientes presentados ante el TLC.

Para determinar la frecuencia de participación en procesos de mediación de los diferentes tipos de empresas, hay que analizar la composición de las empresas en Cataluña en función de sus dimensiones. Según datos del Instituto Nacional de Estadística para el 2009, el 99% de las empresas en Cataluña son empresas con menos de 50 trabajadores<sup>5</sup>, mientras que únicamente el 32% de los expedientes presentados ante el TLC tienen como parte empresas con menos de 50 trabajadores. Por el contrario, las empresas con más de 500 trabajadores únicamente suponen el 0,06% del total de empresas registradas en Cataluña pero forman parte del 10% de los procedimientos presentados ante el TLC. Así pues, las empresas de menos de 50 trabajadores se ven involucradas en menos procedimientos ante el TLC que las empresas con más de 50 trabajadores.

### 5.1.6 Mediaciones laborales y demarcación territorial

A continuación se analizan las mediaciones laborales realizadas en Cataluña a lo largo del 2009 en atención a la demarcación territorial en que se han efectuado.

Como puede observarse en la siguiente tabla, la mayor parte de las mediaciones efectuadas ante el

DT que se realizan en Cataluña se realizan en la provincia de Barcelona; concretamente, el 83,45% del total de mediaciones. Este dato no es nada sorprendente, teniendo en cuenta que la mayoría de las empresas se encuentran localizadas en la provincia de Barcelona<sup>6</sup>. Aunque en menor término, también se realizan mediaciones en las otras provincias de Cataluña: Girona (6,14%), Lleida (3,66%) y Tarragona (6,75%).

**Tabla 7. Mediaciones DT según demarcación territorial**

	Mediaciones individuales	Mediaciones colectivas	Total mediaciones	% Total mediaciones
<b>Barcelona</b>	94.445	168	94.613	83,45
<b>Girona</b>	6.950	11	6.961	6,14
<b>Tarragona</b>	7.642	18	7.660	6,75
<b>Lleida</b>	4.142	5	4.147	3,66
<b>Catalunya</b>	<b>113.179</b>	<b>202</b>	<b>113.381</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio de Trabajo.

El mismo patrón se observa si se analizan las mediaciones, tanto individuales como colectivas, que se efectúan ante el TLC. Del total de mediaciones realizadas ante el TLC en Cataluña en 2009, el 86,1% se efectúan en la

provincia de Barcelona, el 7,15% en la provincia de Girona, el 5,42% en la provincia de Tarragona y el 1,33% en la provincia de Lleida.

**Tabla 8. Mediaciones TLC según demarcación territorial**

	Mediaciones individuales	Mediaciones colectivas	Total mediaciones	% Total mediaciones
<b>Barcelona</b>	178	664	842	86,1
<b>Girona</b>	12	58	70	7,15
<b>Tarragona</b>	5	48	53	5,42
<b>Lleida</b>	0	13	13	1,33
<b>Catalunya</b>	<b>195</b>	<b>783</b>	<b>978</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del informe estadístico del año 2009 del TLC.

### 5.1.7 Materia del conflicto laboral

Resulta de nuestro interés determinar la composición de los procedimientos de mediación presentados ante el TLC y DT en función de la materia objeto de conflicto.

En relación con las mediaciones efectuadas ante el Departamento de Trabajo, únicamente se dispone de datos de la materia del conflicto en relación con las mediaciones individuales.

El DT, durante el año 2009, llevó a cabo un total de 113.179 mediaciones individuales. Éstas pueden clasificarse en función del objeto del conflicto: despidos, sanciones, reclamaciones de cantidad u otros. A continuación se adjunta la tabla de datos con el número total de mediaciones individuales promovidas por el DT clasificadas en función de la materia del conflicto:

**Tabla 9. Mediaciones individuales según motivo**

	Despido	Sanciones	Cantidad	Diversos	Total
<b>Mediaciones individuales</b>	49.174	2.970	50.809	10.226	113.179

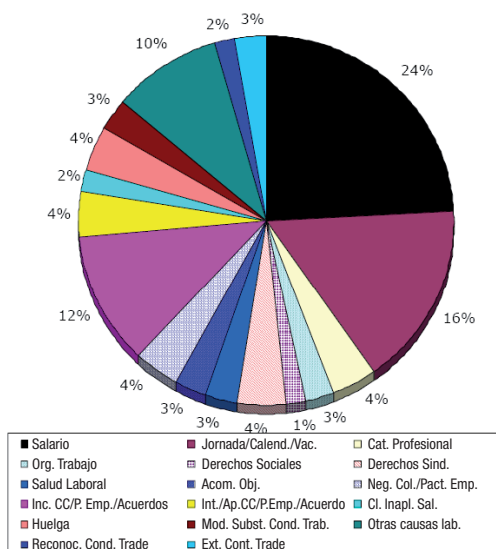
Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio de Trabajo.

Como puede observarse de la tabla anterior, un poco menos de la mitad de las mediaciones llevadas a cabo por el DT se refieren a reclamaciones de cantidad. Concretamente un 44,89% de las mediaciones efectuadas ante el DT tienen como objeto conflictos relacionados con reclamaciones de cantidad de los trabajadores. Los conflictos laborales relacionados con despidos figuran como segundo motivo de conflicto y representan el 43,45% de las mediaciones efectuadas por DT. En términos más residuales, las mediaciones relacionadas con sanciones o procedimientos disciplinarios suponen el 2,62% y las mediaciones relacionadas con otras materias el 9,03% del total de mediaciones.

Aproximadamente la misma distribución se aprecia en los procedimientos<sup>7</sup> presentados ante el Tribunal Laboral de Catalunya. En este sentido, la mayor parte de las mediaciones presentadas ante el TLC tienen por objeto reivindicaciones salariales<sup>8</sup>. Sin embargo, el porcentaje de mediaciones en materia de salario es inferior en el TLC y únicamente suponen un 24,3% del total, frente al 44,89% de las mediaciones efectuadas por el DT. Es importante destacar el peso que tienen las mediaciones en materia de jornada, calendario y vacaciones presentadas ante el TLC (16,07%). A continuación se adjunta un cuadro con el número de procedimientos llevados a cabo por el TLC durante el 2009 según el tema objeto del conflicto:

**Gráfico 3. Procedimientos del TLC según motivo del conflicto**

PROCEDIMIENTOS POR MOTIVOS		
Salario	357	24,30%
Jornada/Calendario/Vacaciones	236	16,07%
Categoría Profesional	55	3,74%
Organización del Trabajo	39	2,65%
Derechos Sociales	21	1,43%
Derechos Sindicales	62	4,22%
Salud Laboral	40	2,72%
Despidos Objetivos	41	2,79%
Negociación colectiva/Pacto Empresa	57	3,88%
Inc.CC/Pacto Emp./Acuerdos	173	11,78%
Int./Apl.CC/Pact.Emp./Acuerdos	59	4,02%
Cláusula Inapl. Salarial	27	1,84%
Huelga	57	3,88%
Modificación Subst. Cond. Trabajos	40	2,72%
Otras Causas Laborales	141	9,59%
Reconocimiento Condición Trade	23	1,57%
Extinción Contrato Trade	41	2,79%



Fuente: Informe estadístico del año 2009 del TLC.

Del análisis de los datos presentados en este apartado, puede concluirse que, tanto en el DT como en el TLC, las mediaciones en materia de reclamaciones salariales toman especial importancia. Asimismo, cabe mencionar que los conflictos en materia

de despidos suponen aproximadamente la mitad del total de mediaciones llevadas a cabo por el DT. En el caso del TLC, toman especial importancia los conflictos en materia de jornada, calendario y vacaciones.



### 5.1.8 Mediaciones laborales por sectores económicos

A continuación se presentan datos relativos a la distribución de las mediaciones por sectores económicos (agrario, industria, construcción y servicios). El objetivo es de-

terminar qué sectores tienen más tendencia a resolver sus conflictos laborales –tanto individuales como colectivos– a través de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos como son la conciliación y la mediación.

En primer lugar se analizan las mediaciones llevadas a cabo por el Departamento de Trabajo durante el 2009:

**Tabla 10. Mediaciones individuales del DT según sector económico de actividad**

	Agricultura	Industria	Construcción	Servicios	No consta	Total
<b>Mediaciones individuales</b>	619	28.196	18.949	45.565	19.850	113.179
<b>Mediaciones colectivas</b>	0	102	3	48	49	202

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio de Trabajo.

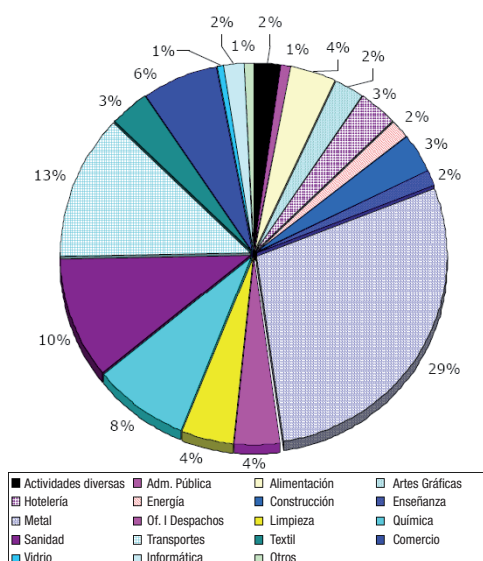
De la tabla anterior se deriva que la mayor parte de mediaciones individuales tienen como partes trabajadores y empresas integradas en el sector de los servicios. Concretamente, un 40,26% de las mediaciones individuales realizadas ante el DT se integran en el sector servicios. Seguido de este sector, encontramos los sectores de la industria (que representa el 24,91% del total de mediaciones) y de la construcción (16,74%). En relación con las mediaciones colectivas, la mayoría de ellas se integran en el sector de la industria (50,49%) y en el sector servicios (23,76%). Las mediaciones que afectan a trabajadores y empresas integradas en el sector de la agricultura son claramente minoritarias; concretamente,

únicamente representan el 0,0054% de las mediaciones en conflictos colectivos.

Patrón similar se observa en las mediaciones presentadas ante el TLC a lo largo del 2009. De los 995 procedimientos<sup>9</sup> presentados ante el TLC, 509 afectan a empresas y trabajadores del sector servicios, 424 del sector industria, 31 del sector de la construcción, 0 al sector agrícola y 31 que se clasifican en la categoría “otros”. A continuación se adjunta cuadro con los procedimientos que se presentan ante el TLC clasificados en función del sector económico de actividad al que afectan:

**Gráfico 4. Procedimientos del TLC según sector económico y de actividad**

PROCEDIMIENTOS POR SECTORES		
Actividades diversas	22	2,21%
Administración Pública	9	0,90%
Alimentación	39	3,92%
Artes Gráficas	23	2,31%
Hotelería	33	3,32%
Energía	19	1,91%
Construcción	31	3,12%
Enseñanza	16	1,61%
Metal	284	28,54%
Oficinas y despachos	37	3,72%
Limpieza	44	4,42%
Química	82	8,24%
Sanidad	104	10,45%
Transportes	126	12,66%
Textil	32	3,22%
Comercio	63	6,33%
Vidrio	7	0,70%
Informática	15	1,51%
Otros	9	0,90%



Fuente: Informe estadístico del año 2009 del TLC.

En ambos casos (DT y TLC) es importante recordar que estos datos son en términos absolutos. Es decir, únicamente nos indican el número absoluto de mediaciones que afectan a cada uno de los cuatro sectores económicos. Estos datos en ningún caso nos permiten determinar el sector económico que recurre con más frecuencia a la conciliación y mediación como fórmulas para solucionar sus conflictos laborales. Para efectuar este análisis, es necesario analizar la composición de las empresas registradas en Cataluña según sector económico. En este sentido, el 80,41% de las empresas registradas en Cataluña pertenecen al sector servicios, el 13,12% a la construcción y el 6,47% en el sector de la industria<sup>10</sup>. Si relacionamos estos datos con la participación de cada uno de estos sectores en la actividad de mediación del TLC y DT se observa cómo, las empresas del sector servicios suponen un 80,41%, pero únicamente participan en un 40-50% de las mediaciones efectuadas por el DT y el TLC. Contrariamente, las empresas catalanas del sector de la industria representan un 6,47%, pero participan en el 24,91% de los procesos de mediación presentados ante el DT y en el 42,61% de los presentados ante el TLC. Así pues, puede concluirse que, aunque la mayor parte de mediaciones individuales tienen como partes trabajadores y empresas integradas en el sector de los servicios, las empresas del sector industria recurren con más frecuencia a la resolución extrajudicial de sus conflictos laborales que las empresas de los otros sectores económicos.

### 5.1.9 Mediaciones laborales en función del resultado

Finalmente, interesa analizar las mediaciones, tanto individuales como colectivas, llevadas a cabo por el TLC y DT en función de su resultado final. Lo que interesa es determinar el porcentaje de conflictos presentados ante estos órganos autonómicos de resolución extrajudicial de conflictos que finaliza con un acuerdo entre las partes, qué porcentaje finaliza sin avenencia, la proporción de conciliaciones intentadas sin efecto y el porcentaje de las mediaciones que finaliza por desistimiento o incomparecencia de las partes.

Antes de proceder con este análisis es importante hacer una precisión importante. No es posible centrar el estudio desde un punto de vista de éxito - fracaso de las mediaciones. Esto es así porque, en primer lugar, la mera voluntad de las partes de optar por la vía de la mediación ya es todo un éxito. En segundo

lugar, no es posible afirmar que aquellas mediaciones finalizadas sin acuerdo entre las partes constituye un fracaso de la labor de mediación de la institución. La resolución extrajudicial de un conflicto laboral se ve afectada por muchos factores (voluntad de las partes, entidad del conflicto, etc.) totalmente independientes de la labor mediadora del profesional. Así pues, en este apartado además de analizar la composición de las mediaciones presentadas ante el DT y TLC en función de su forma de finalización (avenencia entre las partes, sin avenencia, desistidas, etc.), se efectúa un análisis en relación con aquellas mediaciones efectivas. Es decir, el análisis se enfoca desde el punto de vista de determinar la proporción de mediaciones en que los y las profesionales de estos órganos han podido ejercer su labor conciliadora o mediadora. Así pues, se consideran mediaciones efectivas aquellas mediaciones que finalizan con o sin avenencia entre las partes, excluyendo aquellas mediaciones intentadas sin efecto, desistidas, archivadas, etc. Así pues, para intentar analizar el grado de efectividad de estos dos organismos, no nos centraremos en el número o proporción de mediaciones que finalizan con acuerdo entre las partes, sino que se tendrá en cuenta el número o proporción de mediaciones efectivas. Hay que excluir aquellas mediaciones no efectivas dado que en éstas es la voluntad o comportamiento de las partes la que determina su resultados sin que el órgano mediador o los y las profesionales que trabajan hayan podido influir en este resultado.

#### 5.1.9.1. Mediaciones laborales efectuadas por DT en función del resultado

En primer lugar, se analizan las conciliaciones y mediaciones llevadas a cabo por el Departamento de Trabajo durante el año 2009. El total de 202 mediaciones colectivas y 113.179 individuales se clasifican en función de su resultado o forma de terminación. En este sentido, se consideran mediaciones con avenencia aquéllas que finalizan con el acuerdo de las partes, sin avenencia aquéllas que finalizan sin el acuerdo de las partes; intentadas sin efecto aquéllas que finalizan por la incomparecencia de la parte o partes demandadas; consideradas y no presentadas aquéllas donde, citadas las partes, la parte promotora no comparece al acto; y desistidas aquéllas donde la parte promotora de la conciliación comparece al acto para desistir del conflicto. A continuación se adjuntan dos tablas con los datos referentes a esta cuestión:

**Tabla 11. Mediaciones colectivas e individuales del DT según forma de finalización**

	Avenencia	Sin avenencia	Intentadas sin efecto	Consideradas y no presentadas	Desistidas y otras	Total de conflictos
<b>Mediaciones colectivas</b>	18	146	27	4	7	202
<b>Mediaciones individuales</b>	23.580	33.777	48.729	4.668	2.425	113.179
<b>Total</b>	23.598	33.923	48.756	4.672	2.432	113.381

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio de Trabajo.

**Tabla 12. Mediaciones colectivas e individuales efectivas del DT según forma de finalización**

	Total conflictos	Mediaciones efectivas	% m. efectivas	% m. efectivas con avenencia	% m. efectivas sin avenencia
<b>Mediaciones colectivas</b>	202	164	81,18	10,97	89,03
<b>Mediaciones individuales</b>	113.179	57.357	50,68	41,11	58,89
<b>Total</b>	113.381	57.521	50,73	41,03	58,97

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio de Trabajo.

Del total de mediaciones presentadas ante el DT, el 20,81% finalizan con avenencia entre las partes. El 29,92% de los conflictos finalizan sin acuerdo entre las partes y el 49,27% restante finalizan por incomparecencia de la parte demandada o desistimiento de la parte promotora. Así pues, los profesionales del DT pueden intervenir y realizar su papel como mediadores, en un 50,73% de las conciliaciones presentadas. El 49,27% restante de los conflictos terminan por incomparecencia de la parte demandada o desistimiento de la parte promotora. Si atendemos únicamente a las mediaciones efectivas, puede observarse que el porcentaje que finalizan con acuerdo de avenencia y sin avenencia varía ligeramente. El 41,03% de las mediaciones efectivas finalizan con avenencia entre las partes y el 58,97% finalizan sin avenencia entre las partes.

En relación con las mediaciones colectivas, el 8,91% de los conflictos presentados ante el DT finalizan con avenencia. Por el contrario, el 72,27% de los conflictos finalizan sin avenencia. El 13,36% de las mediaciones colectivas son mediaciones que finalizan por incomparecencia de la parte o de las partes demandadas. Y el porcentaje restante (5,46%) hace referencia a los conflictos colectivos que son considerados y no presentados, desistidos o finalizan por otros motivos. El porcentaje de

mediaciones colectivas efectivas es del 81,18%. El porcentaje de mediaciones colectivas efectivas que finalizan con avenencia entre las partes es del 10,97%. Así pues, la gran mayoría de los conflictos laborales colectivos presentados ante el DT no logran finalizar con un acuerdo entre las partes.

En relación con las mediaciones individuales, el 20,83% finalizan con acuerdo entre las partes. Por el contrario, el 29,84% de los conflictos presentados ante el DT en el 2009 finalizaron sin avenencia entre las partes. La mayor parte de las mediaciones individuales finalizaron por incomparecencia de la parte demandada (concretamente un 43,05%). El porcentaje restante (6,28%) representa las mediaciones individuales que finalizaron por desistimiento de la parte promotora de la mediación o por otros motivos. El porcentaje de mediaciones individuales efectivas (es decir, el porcentaje de mediaciones individuales en relación con las que el DT ha podido intervenir y realizar su labor mediadora) es del 50,68%. De estas mediaciones efectivas, el 41,11% finalizan con avenencia entre las partes y el 58,89% restante finalizan sin avenencia.

El porcentaje de mediaciones que finalizan con acuerdo, tanto si se tienen en cuenta el total de mediaciones como únicamente las mediaciones efectivas, es clara-

mente mayor para las mediaciones individuales. Sin embargo, es importante constatar como el porcentaje de mediaciones efectivas es significativamente superior en relación con los conflictos laborales colectivos.

Es interesante analizar las mediaciones individuales llevadas a cabo por el DT en función de la materia y su re-

sultado. El objetivo de este análisis es determinar el porcentaje de las mediaciones individuales finalizadas con acuerdo entre las partes presenta diferencias en función de la materia del conflicto. A continuación se adjunta la tabla correspondiente:

**Tabla 13. Mediaciones individuales del DT según motivo y forma de finalización**

	Avenencia	Sin avenencia	Intentadas sin efecto	Consideradas y no presentadas	Desistidas y otros	Total mediaciones
<b>Despidos</b>	18.206	13.361	14.795	1.833	979	49.174
<b>Sanciones</b>	275	1.516	952	135	92	2.970
<b>Reclamaciones de cantidad</b>	4.414	14.238	28.796	2.237	1.124	50.809
<b>Diversos</b>	685	4.662	4.186	463	230	10.226
<b>Total</b>	<b>23.580</b>	<b>33.777</b>	<b>48.729</b>	<b>4.668</b>	<b>2.425</b>	<b>113.179</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio de Trabajo.

La tabla anterior se traduce en la siguiente, donde los datos se encuentran en términos porcentuales:

**Tabla 14. Mediaciones individuales del DT según motivo y forma de finalización**

	% Avenencia	% Sin avenencia	% Intentadas sin efecto	% Consideradas y no presentadas	% Desistidas y otros
<b>Despidos</b>	37	27	30	4	1,99
<b>Sanciones</b>	9	51	32	5	3,10
<b>Reclamaciones de cantidad</b>	9	28	57	4	2,21
<b>Diversos</b>	7	46	41	5	2,25
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>2,14</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio de Trabajo.

La tabla anterior muestra como únicamente los conflictos individuales en materia de despidos finalizan con acuerdo con un porcentaje significativo (37%). Del resto de mediaciones individuales presentadas ante el DT, el porcentaje que finalizan con acuerdo es menor al 10%. La mayor parte de las mediaciones (exceptuando las relacionadas con despidos) individuales finalizan sin

avenencia o por incomparecencia de la parte demandada. Las mediaciones que finaliza por desistimiento de la parte promotora de la conciliación o por otras cuestiones son meramente residuales.

La tabla siguiente muestra el porcentaje de mediaciones efectivas según la materia del conflicto:

**Tabla 15. Mediaciones individuales efectivas del DT según motivo y forma de finalización**

	% mediaciones efectivas	% m. efectivas con avenencia	% m. efectivas sin avenencia
<b>Despidos</b>	64,19	57,67	42,33
<b>Sanciones</b>	60,30	15,35	84,65
<b>Reclamaciones de cantidad</b>	36,71	23,67	76,33
<b>Diversos</b>	52,29	12,81	87,19
<b>Total</b>	<b>50,68</b>	<b>41,11</b>	<b>58,89</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio de Trabajo.

Como puede observarse de la tabla anterior, el porcentaje de mediaciones efectivas que finalizan con avenencia entre las partes es relativamente reducido. Únicamente en relación con los conflictos en materia de despidos, este porcentaje es significativo (57,67%).

Así pues, hay que precisar la afirmación anterior de que el porcentaje de mediaciones (totales o efectivas) que finalizan con acuerdo es mayor en relación con las mediaciones individuales. El porcentaje de mediaciones (totales o efectivas) efectuadas ante el DT que finalizan con acuerdo entre las partes es similar y muy reducido tanto en las mediaciones colectivas como en las individuales. Únicamente las mediaciones

individuales en materia de despidos que finalizan con acuerdo presentan un porcentaje razonablemente elevado.

#### 5.1.9.2. Mediaciones laborales efectuadas por el TLC en función del resultado

En segundo lugar, se analizan las mediaciones –individuales y colectivas– llevadas a cabo por el Tribunal Laboral de Catalunya durante el 2009. El objetivo de este apartado es determinar la composición de las mediaciones presentadas ante este órgano en función de su resultado. A continuación se adjuntan dos tablas con los datos correspondientes:

**Tabla 16. Mediaciones del TLC según forma de finalización**

	Avenencia	Sin avenencia	Intentadas sin efecto	Desistidas	Archivo	Total de mediaciones
<b>Mediaciones colectivas</b>	324	334	93	22	10	783
<b>Mediaciones individuales</b>	78	65	39	1	12	195
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>399</b>	<b>132</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>978</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del informe estadístico del año 2009 del TLC.

**Tabla 17. Mediaciones efectivas del TLC según forma de finalización**

	Total mediaciones	Mediaciones efectivas	% Mediaciones efectivas	% m. efectivas con avenencia	% m. efectivas sin avenencia
<b>Mediaciones colectivas</b>	783	658	84,04	49,24	50,76
<b>Mediaciones individuales</b>	195	143	73,33	54,55	45,45
<b>Total</b>	<b>978</b>	<b>801</b>	<b>81,90</b>	<b>50,19</b>	<b>49,81</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del informe estadístico del año 2009 del TLC.

Atendiendo al número total de mediaciones -individuales y colectivas- presentadas ante el TLC, el porcentaje de éstas que finalizan con avenencia entre las partes es del 41,1%. El 40,8% del total de mediaciones presentadas ante el TLC finalizan sin acuerdo entre las partes. Mucho más reducidos son los porcentajes de las otras formas de finalización de los conflictos llevados ante el TLC: el 13,5% finalizan por incomparecencia de la parte demandada, el 2,35% finalizan por desistimiento de la parte promotora de la conciliación y el 2,25% de los conflictos se archivan. De estos datos puede extraerse la conclusión siguiente: el TLC interviene activamente en el 81,9% de las mediaciones presentadas. Del total de mediaciones efectivas, el 50,19% finalizan con avenencia entre las partes y el 49,81% restante finalizan sin avenencia.

Los porcentajes son similares si analizamos las mediaciones colectivas e individuales por separado. El 41,38% de las mediaciones colectivas finalizan con avenencia

entre las partes, el 42,66% sin avenencia, el 11,88% de las mediaciones intentadas finalizan sin efecto, el 2,81% son desistidas y el 1,28% son archivadas. Similarmente, de las mediaciones individuales realizadas ante el TLC, el 40% finalizan con acuerdo entre las partes, el 33,33% sin avenencia, el 20% finalizan por incomparecencia de la parte demandada, el 0,51% son desistidas y el 6,15% restante son archivadas. Similarmente, el porcentaje de mediaciones colectivas efectivas (84,04%) varía ligeramente del porcentaje de mediaciones individuales efectivas (73,33%).

En relación con las mediaciones colectivas, es interesante analizar el porcentaje que finalizan con acuerdo en función de si ha habido convocatoria de huelga o no. En este sentido, del total de 783 mediaciones colectivas efectuadas ante el TLC, en 52 ha mediado con convocatorias de huelga. A continuación se adjunta tabla con las mediaciones colectivas con y sin convocatoria de huelga clasificadas en función de su resultado final:

**Tabla 18. Mediaciones colectivas del TLC según forma de finalización y según ha mediado huelga**

	Avenencia	Sin avenencia	Intentadas sin efecto	Desistidas	Archivo	Total mediaciones
Mediaciones colectivas con huelga	18	20	9	3	2	52
Mediaciones colectivas sin huelga	306	314	84	19	8	731
<b>Total</b>	<b>324</b>	<b>334</b>	<b>93</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>783</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del informe estadístico del año 2009 del TLC.

Analizar la tabla anterior nos permitirá determinar si la huelga tiene algún efecto sobre la probabilidad de que las mediaciones colectivas presentadas ante el TLC finalicen con acuerdo entre las partes. El porcentaje de mediaciones colectivas que finalizan con acuerdo entre las partes cuando hay una convocatoria de huelga es del 34,61%. Por el contrario, cuando no hay huelga, el porcentaje de mediaciones que finalizan con acuerdo es del 41,86%. Como puede observarse, el porcentaje de mediaciones que finalizan con avenencia entre las partes en uno y otro caso es similar. Consecuentemente, no parece posible determinar que la huelga favorezca la probabilidad de acuerdo entre las partes.

Sin embargo, resulta interesante analizar la evolución de las mediaciones colectivas en las que ha mediado huelga y los porcentajes de esas que han finalizado con acuerdo entre las partes. Como puede observarse de la tabla que se presenta a continuación, la convocatoria de huelga favorece ligeramente mayores porcentajes de mediaciones que finalizan con avenencia entre las partes. Si se comparan los porcentajes de mediaciones sin convocatoria de huelga finalizadas con acuerdo con aquellos de mediaciones con convocatoria de huelga finalizadas con acuerdo entre las partes, los porcentajes de estas últimas son ligeramente superiores.

**Tabla 19. Mediaciones colectivas del TLC con avenencia entre las partes y convocatoria de huelga**

	Mediaciones colectivas	avenencia	%	no huelga	no huelga + avenencia	%	huelga	huelga + avenencia	%
<b>1993</b>	175	92	52,57	144	70	48,61	31	22	70,97

	Mediaciones colectivas	avenencia	%	no huelga	no huelga + avenencia	%	huelga	huelga + avenencia	%
1994	220	121	55,00	185	101	54,59	35	20	57,14
1995	252	118	46,83	204	98	48,04	48	20	41,67
1996	307	149	48,53	260	118	45,38	47	31	65,96
1997	315	160	50,79	261	140	53,64	54	20	37,04
1998	327	170	51,99	284	150	52,82	43	20	46,51
1999	432	190	43,98	359	150	41,78	73	40	54,79
2000	438	197	44,98	382	172	45,03	56	25	44,64
2001	513	222	43,27	443	187	42,21	70	35	50,00
2002	490	253	51,63	431	224	51,97	59	29	49,15
2003	643	307	47,74	589	281	47,71	54	26	48,15
2004	613	325	53,02	551	291	52,81	62	34	54,84
2005	663	307	46,30	609	281	46,14	54	26	48,15
2006	718	345	48,05	652	311	47,70	66	34	51,52
2007	676	291	43,05	623	269	43,18	53	22	41,51
2008	751	364	48,46	701	340	48,50	50	24	48
2009	783	313	39,97	731	306	41,86	52	18	34,61
<b>Total</b>	<b>8.365</b>	<b>3.924</b>	<b>46,91</b>	<b>7.409</b>	<b>3.489</b>	<b>47,09</b>	<b>907</b>	<b>446</b>	<b>49,17</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de los informes estadísticos del TLC de 1993-2009.

### 5.1.9.3. Mediaciones laborales efectuadas por el TLC y DT en función del resultado

El presente apartado se centra en comparar las mediaciones presentadas ante el TLC y DT en función del resultado final. A pesar de las diferencias existentes entre estos dos organismos, es interesante hacer este ejercicio de comparación para determinar si existen características o tributos de una u otra institución que favorecen el logro de acuerdo entre las partes.

Por ejemplo, es interesante analizar si la voluntariedad con que las partes acceden a la mediación efectuada

por el TLC tiene efectos sobre, no sólo la probabilidad con que las partes solucionarán su conflicto, sino también sobre el porcentaje de mediaciones efectivas (aquellas en las que el mediador interviene directamente, con independencia de si las partes llegan a un acuerdo o no).

A continuación se muestra una tabla donde se resumen el porcentaje de mediaciones efectivas presentadas ante ambas instituciones, así como el porcentaje de mediaciones que finalizan con acuerdo entre las partes.

**Tabla 20. Mediaciones efectivas y finalizadas con avenencia efectuadas por el TLC y DT el 2009**

	% m. efectivas TLC	% mediaciones + acuerdo TLC	% m. efectivas + acuerdo TLC	% m. efectivas DT	% mediaciones + acuerdo DT	% m. efectivas + acuerdo DT
Mediaciones colectivas	84,08	41,38	49,24	81,91	8,91	10,97
Mediaciones individuales	73,33	40	54,55	50,68	20,83	41,11
<b>Total</b>	<b>81,90</b>	<b>41,1</b>	<b>50,19</b>	<b>50,73</b>	<b>20,81</b>	<b>41,03</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Observatorio de Trabajo y informe estadístico del año 2009 del TLC.

Como puede observarse claramente de la tabla anterior, el Tribunal Laboral de Catalunya presenta mayores porcentajes de mediaciones efectivas que el DT. Es decir, el TLC interviene en la mediación de un mayor número de conflictos presentados por las partes. Si tomamos en consideración el total de mediaciones, el TLC interviene en el 81,9% de los conflictos interpuestos, mientras que el DT interviene en el 50,73% de los conflictos. Sin embargo, si se analizan sólo las mediaciones colectivas, se observa que el porcentaje de mediaciones efectivas es muy similar entre una y otra institución.

En relación con el porcentaje de mediaciones con avenencia entre las partes, existen importantes diferencias entre las dos instituciones. Si se tienen en cuenta el total de mediaciones, en un 41,1% de los conflictos presentados ante el TLC finalizan con acuerdo entre las partes, frente al 20,81% de los casos presentados ante el DT. Los porcentajes son similares si únicamente se analizan las mediaciones individuales. Las diferencias en porcentajes de mediaciones que finalizan con avenencia entre las partes se ensanchan cuando se centra el análisis en las mediaciones colectivas. El 41,38% de las mediaciones colectivas presentadas ante el TLC finalizan con acuerdo entre las partes, frente al 8,91% de las mediaciones colectivas realizadas por DT. Sin embargo, si atendemos únicamente a las conciliaciones efectivas, las diferencias entre los dos órganos disminuyen drásticamente. Del total de mediaciones efectivas del DT, el 41,03% finalizan con avenencia entre las partes. Ligeramente diferente, el 50,19% de las mediaciones efectivas del TLC que finalizan con acuerdo entre las partes.

Del análisis efectuado puede derivarse que la voluntariedad de las partes toma gran importancia a la hora de explicar los mayores o menores porcentajes de mediaciones efectivas, pero no afecta al porcentaje de mediaciones efectivas que finalizan con avenencia entre las partes. Otros valores a tener en cuenta son la rapidez en convocar a las partes por el TLC (cinco días hábiles) y los mecanismos puestos a disposición de empresas y trabajadores para resolver cualquier tipo de conflicto laboral mediante sus Comisiones Técnicas.

#### 5.1.10 Resultados del estudio

A continuación se presentan, de forma esquematizada, los resultados que se derivan del estudio de las mediaciones, individuales y colectivas, formuladas ante el Tribunal Laboral de Catalunya y el Departamento de Trabajo durante el año 2009:

- El TLC interviene mayoritariamente en mediaciones colectivas y el DT mayoritariamente en mediaciones individuales.
- El número de mediaciones efectuadas ante el TLC ha aumentado considerablemente en los últimos diez años.
- Las empresas pequeñas y medianas se ven involucradas en menos procedimientos ante el TLC que las empresas grandes.
- Las mediaciones en materia de reclamaciones de cantidad o de reivindicaciones de tipo salarial tienen gran importancia, tanto ante las mediaciones efectuadas por el DT como por TLC.
- En términos absolutos, en el sector de servicios, seguido del de industria, es donde se presentan más mediaciones. En el sector agrícola es donde hay menos mediaciones en términos absolutos. Sin embargo, en términos relativos, las empresas del sector de la industria recurren con más frecuencia a la mediación para la resolución de conflictos laborales.
- El porcentaje de mediaciones que finalizan con o sin avenencia entre las partes es similar para las conciliaciones efectuadas por el DT. Únicamente las mediaciones individuales en materia de despidos presentan mayor probabilidad de finalizar con acuerdo entre las partes (superior al 50%). La mayoría de los conflictos (exceptuando las mediaciones individuales en materia de despidos) finalizan por incomparecencia de la parte demandada.
- El porcentaje de las mediaciones –individuales y colectivas– presentadas ante el TLC que finalizan con o sin avenencia entre las partes es similar y superior al 40%.
- La huelga favorece ligeramente la probabilidad de acuerdo entre las partes en conflictos colectivos.
- La voluntariedad de las patronales y sindicatos catalanes para resolver sus conflictos laborales mediante organismos de resolución extrajudicial de conflictos creados mediante acuerdos interprofesionales toma gran importancia para explicar los mayores o menores porcentajes de mediaciones efectivas. Sin embargo, no afecta al porcentaje de conciliaciones efectivas que finalizan con avenencia entre las partes.



## 5.2 Análisis cuantitativo: la mediación laboral interna

En el presente apartado se exponen los resultados obtenidos de una encuesta sobre la mediación empresarial en Cataluña realizada por el Libro Blanco de la Mediación en Cataluña a través de Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública. La encuesta se ha realizado mediante el envío de un cuestionario a 400 personas del departamento de Recursos Humanos o encargadas de cuestiones jurídicas de empresas catalanas. El objetivo de esta encuesta es determinar el conocimiento, uso y ventajas de la mediación laboral interna en el seno de las empresas para la resolución de conflictos laborales, es decir, la mediación realizada al margen del DT y TLC.

Tal y como se ha comentado anteriormente, se ha encuestado a 400 personas del departamento de Recursos Humanos o encargadas de cuestiones jurídicas de empresas catalanas. Del total de empresas encuestadas, el 31,5% son de la ciudad de Barcelona, el 48% del resto de la provincia de Barcelona, el 10% de la provincia de Girona, el 6,25% de la provincia de Lleida y el 4,25% de la provincia de Tarragona. En cuanto a las dimensiones de las empresas, el 35% tienen menos de 3 trabajadores asalariados, el 20,8% tienen entre 3 y 5 trabajadores asalariados, el 12% entre 6 y 9, el 13,3% entre 10 y 19, el 13% entre 20 y 99 y el 3,5% tienen 100 o más trabajadores asalariados. El 2,5% restante no sabe o no responde a la pregunta.

De la encuesta sobre mediación empresarial en Cataluña enviada a 400 personas del departamento de Recursos Humanos o encargadas de cuestiones jurídicas de empresas catalanas pueden extraerse las siguientes conclusiones:

### 1. Elevado conocimiento de la mediación para la resolución de conflictos laborales y empresariales

El 65% de las empresas encuestadas conocen la mediación para la resolución de conflictos entre empresas o entre el personal y la empresa. Así pues, puede afirmarse que existe un elevado conocimiento de la mediación laboral interna como mecanismo para la resolución de conflictos laborales.

De este 65% de empresas que ha oído hablar de la mediación laboral y empresarial, el 30,4% son empresas de Barcelona ciudad, el 49,2% del resto de la provincia de Barcelona, el 10,8% de la provincia de Girona, el 6,9% de la provincia de Lleida y el 2,7% de la provincia de Tarragona.

Atendiendo a las dimensiones de la empresa, del total de empresas que conocen la mediación laboral, el 29,6% tienen menos de 3 trabajadores asalariados, 20,4% entre 3 y 5 trabajadores asalariados, el 10,8% entre 6 y 9, el 15,4% entre 10 y 19, el 16,9% entre 20 y 99, el 5% tienen 100 o más trabajadores asalariados y el 2% no sabe o no contesta a la pregunta.

### 2. Insuficiente uso de la mediación laboral interna para la resolución de conflictos laborales

Del total de empresas que conocen la mediación laboral y empresarial para la resolución de conflictos, únicamente el 14,6% ha utilizado la mediación para la resolución interna de conflictos laborales. Menos del 15% han acudido a la mediación, más allá de los procesos de mediación realizados ante el TLC y DT, para la resolución de los conflictos laborales.

Del total de empresas que han utilizado la mediación laboral interna, el 15,8% son empresas de Barcelona ciudad, el 60,5% empresas del resto de la provincia de Barcelona, el 13,2% empresas de la provincia de Girona, el 2,6% empresas de la provincia de Lleida y el 7,9% empresas de la provincia de Tarragona.

En relación con el tamaño de la empresa, el 18,2% de las empresas que han utilizado la mediación laboral interna tienen menos de 3 trabajadores asalariados, el 36,4% entre 3 y 5, el 9,1% entre 6 y 9, el 18,2% entre 10 y 19 y el 18,2% entre 20 y 99 trabajadores.

### 3. Uso infrecuente de la mediación laboral interna

La frecuencia en el uso de la mediación laboral interna para la resolución de conflictos laborales es muy reducida. Así, del total de empresas encuestadas que ha utilizado la mediación laboral interna, el 39,5% no han realizado ninguna mediación durante el 2008. El 47,4% de las empresas que ha utilizado la mediación laboral interna han realizado entre 1 y 3 mediaciones a lo largo del 2008. El porcentaje de empresas que han utilizado la mediación con más frecuencia es muy reducido: el 7,89% ha realizado entre 4 y 6 mediaciones y sólo el 2,63% ha realizado entre 7 y 10. El 2,63% restante no sabe o no responde a la pregunta formulada.

### 4. La mediación laboral es adecuada para resolver multiplicidad de conflictos

La mediación laboral interna ha sido utilizada para resolver conflictos laborales en una multiplicidad de materias. Sin embargo, ha sido utilizada para resolver, en su mayoría, conflictos en materia de despidos o finalización de contrato (23,7%), malentendidos o desavenencias

(15,8%), calendario, horario o vacaciones (10,5%) o conflictos derivados de la interpretación del convenio o reglamento (10,5%). Más residualmente, la mediación laboral interna también ha sido utilizada por algunas empresas catalanas para resolver conflictos en materia de sanciones (7,89%), cambios en la organización de la producción (7,89%), absentismo (5,26 %), retribuciones (5,26%), trabajo mal hecho (2,63%), disminución del rendimiento (2,63%) e información entre trabajadores (2,63%). El 15,65% restante no sabe o no responde a la pregunta.

#### 5. La mayoría de las empresas considera oportuna la implementación de la mediación laboral interna

Tal y como se ha comentado anteriormente, únicamente el 14,6% de las empresas encuestadas ha utilizado la mediación laboral interna. Así, el 85,4% restante no ha utilizado la mediación interna como mecanismo para la resolución de conflictos laborales. Sin embargo, de estas empresas, el 63,11% considera oportuna la implementación de algún tipo de mediación para la resolución de conflictos laborales. Concretamente, del total de empresas que no han utilizado la mediación laboral interna, el 41,9% considera oportuna la implementación de algún tipo de mediación para todo tipo de conflictos entre el personal y la empresa o conflictos entre el personal de la empresa, el 15,8% lo considera oportuno para los conflictos individuales, pero no por los conflictos colectivos y el 5,41% lo considera oportuno únicamente por los conflictos colectivos.

Aunque es muy significativo que el 63,11% de las empresas que no utilizan la mediación laboral interna consideren oportuna su implementación, hay que tener en cuenta que aún existe un porcentaje significativo (33,8%) de empresas que considera que la mediación laboral interna no sería oportuna para la resolución de conflictos laborales. El 3,5% restante no sabe o no contesta a la pregunta formulada.

#### 6. La rapidez en la resolución del conflicto: ventaja principal de la mediación laboral interna

Del total de empresas que han oído hablar de la mediación laboral interna, la mayoría (58,1%) considera que la rapidez en la resolución podría incentivar la utilización de la mediación para la resolución de conflictos entre el personal y la empresa. Asimismo, se han apuntado otras ventajas de la mediación que podrían incentivar su uso para la resolución de conflictos laborales: abaratamiento de los costes para la empresa (23,8%), control del riesgo y la capacidad de incidencia en la resolución final (8,85%), confidencialidad (3,85%) y otras ventajas (2,31%). El 3,07% restante no sabe o no contesta a la pregunta.

Si se analiza en mayor profundidad la cuestión del abaratamiento de costes, una amplia mayoría de esas empresas que han utilizado la mediación laboral interna consideran que la mediación laboral interna genera menos costes que la litigación en los tribunales. Concretamente, el 39,5% considera que los costes de la mediación para la resolución de conflictos dentro de la empresa comparados con los litigios que llegan a los tribunales son menos de la mitad y el 15,8% considera que son entre la mitad y el 75%. Sin embargo, el 13,2% de las empresas que han utilizado la mediación laboral interna consideran que los costes de mediación y de litigación son similares. El 31,6% restante no sabe o no responde a la pregunta formulada.

## 6 Análisis cualitativo

### 6.1 Análisis cualitativo: la mediación laboral en Cataluña

En el presente apartado se realiza un análisis cualitativo de la mediación laboral en Cataluña con el objetivo de determinar las ventajas, inconvenientes y factores que favorecen e impiden la mediación laboral, tanto externa como interna a la empresa, para la resolución de conflictos laborales.

#### 6.1.1 Metodología

El análisis cualitativo de la mediación laboral en Cataluña se compone de dos estudios diferentes:

En primer lugar, se han realizado siete entrevistas a personas del departamento de Recursos Humanos o de Asesoría Jurídica de empresas y sindicatos de Cataluña que han acudido a los servicios de mediación del TLC durante el mes de enero de 2010<sup>11</sup>. El objetivo perseguido con la realización de estas entrevistas en profundidad es determinar el uso, por parte de las empresas y los sindicatos, de la mediación y las ventajas y desventajas que su uso da a las empresas o sindicatos involucrados en un conflicto laboral. Es por este motivo que las entrevistas en profundidad se han realizado a personas del departamento de Recursos Humanos o de Asesoría Jurídica de seis empresas y sindicatos de Cataluña que han acudido a los servicios de mediación del TLC durante el mes de enero de 2010.

En segundo lugar, se han enviado cuestionarios a catorce mediadores y mediadoras profesionales en ejercicio en el Departamento de Trabajo o Tribunal Laboral de Catalunya<sup>12</sup>. Las respuestas de estos catorce mediadores y mediadoras son representativas de la mediación laboral en Cataluña, dado que el Departamento de Trabajo y el Tribunal Laboral de Cataluña son las dos principales instituciones que realizan mediaciones en el ámbito laboral en Cataluña. El objetivo perseguido con la realización de

los cuestionarios es determinar aquellos factores o procedimientos que podrían favorecer el uso de la mediación en supuestos de conflictos en el ámbito laboral. Y es por esta cuestión que los cuestionarios se han enviado a mediadores y mediadoras profesionales de las dos principales instituciones de mediación laboral en Cataluña: el Departamento de Trabajo y el Tribunal Laboral de Catalunya.

A continuación se presenta la ficha técnica:

## FICHA TÉCNICA TRABAJO CUALITATIVO

### Nombre grupo: Mediación Laboral (ET-3)

#### A. Focus Group

Número y perfil participantes	Fecha	Principales temas tratados
14 mediadores	Enero y Febrero 2010	Factores y procedimientos que favorecen el uso de la mediación en conflictos laborales
400 personas del Departamento de Recursos Humanos o encargados de temas jurídicos de la empresa	Mayo 2010	Conocimiento, uso y ventajas de la mediación laboral interna para la resolución de conflictos laborales.

#### B. Entrevistas

	Tipo de entrevista	Perfil del entrevistado	Fecha
1	Semi-estructurada	Asesor jurídico empresa	21.1.2010
2	Semi-estructurada	Asesor jurídico sindicato	21.1.2010
3	Semi-estructurada	Recursos Humanos	21.1.2010
4	Semi-estructurada	Asesor jurídico empresa	21.1.2010
5	Semi-estructurada	Asesor jurídico sindicato	25.1.2010
6	Semi-estructurada	Recursos Humanos	25.1.2010
7	Semi-estructurada	Asesor jurídico sindicato	1.2.2010

#### C. Estudios de caso

	Nombre del caso	Breve descripción del conflicto	Perfil de las partes	Territorio afectado
1	IT y vacaciones	Los trabajadores de la empresa solicitan que los trabajadores en situación de IT durante el período vacacional puedan disfrutar de las vacaciones después de la IT.	Comité de empresa (sector del metal) y representantes de la empresa.	Barcelona
2	Calendario laboral	Los trabajadores y la empresa no consiguen llegar a un acuerdo sobre el calendario laboral, concretamente en relación al período y duración de las vacaciones.	Comité de empresa (sector del metal) y representantes de la empresa.	

### 6.1.2 La mediación laboral ante el DT y el TLC

De las entrevistas en profundidad realizadas a personas del departamento de Recursos Humanos o de Asesoría Jurídica de seis empresas y sindicatos de Cataluña que han acudido a los servicios de mediación del TLC durante el mes de enero de 2010 pueden extraerse las siguientes conclusiones:

#### 1. Uso generalizado de la mediación ante el DT y TLC

Todas las empresas y sindicatos entrevistados han utilizado los servicios de mediación del DT. Sin embargo, el número de veces que han utilizado estos servicios en los últimos dos años varía significativamente. En este sentido, una de las entrevistadas no ha utilizado los servicios de mediación del DT en los últimos dos años, una entre 10 a 10 veces, otra entre 11 a 25 veces, otra entre 26 a 49 veces y dos más de 50 veces en los últimos dos años.

Todas las empresas y sindicatos entrevistados han utilizado los servicios de mediación del TLC. Sin embargo, a diferencia de la mediación efectuada ante el DT, la frecuencia con que las empresas y sindicatos que recurren a la mediación del TLC es menor. En este sentido, únicamente una de las empresas ha recurrido a esta mediación más de 50 veces en los últimos dos años, dos entre 11 a 25 veces y dos más entre 10 a 10 veces.

Esta diferencia en la frecuencia de uso de la mediación ante el DT y TLC viene explicada porque, como se ha comentado anteriormente, la mediación efectuada por el DT es un trámite obligatorio previo a la interposición de una demanda judicial.

#### 2. Multiplicidad de conflictos laborales que pueden resolverse mediante la mediación

Los conflictos laborales que las personas entrevistadas han identificado como susceptibles de resolverse mediante la mediación son los siguientes: conflictos en materia de jornada laboral, salario, calendario, expedientes de regulación de empleo (ERE), huelgas, conflictos de interpretación de disposiciones convencionales, etc. La mayoría de las empresas y sindicatos entrevistadas consideran que la mayoría de los conflictos laborales, tanto individuales como colectivos, que surjan pueden resolverse mediante la mediación.

#### 3. Elevado porcentaje de conflictos laborales que finalizan con acuerdo entre las partes

Dos de las empresas y sindicatos entrevistados han indicado que aproximadamente el 50% de los conflictos

laborales sometidos a la mediación han finalizado con acuerdo entre las partes. Este porcentaje ha aumentado hasta entre 80 a 90% en dos de las empresas y sindicatos entrevistados. Y únicamente en un supuesto, la empresa o sindicato entrevistado indicó que el porcentaje de conflictos laborales que finalizan con acuerdo entre las partes es, aproximadamente, entre 20-30%. La última empresa o sindicato entrevistado considera que no es posible determinar el porcentaje de conflictos que finalizan con acuerdo, dado que a menudo las partes llegan a un acuerdo fuera del procedimiento de mediación.

#### 4. La naturaleza del asunto y las características de las partes son los dos motivos principales que más contribuyen a la resolución del conflicto mediante la mediación

Los principales motivos alegados por las empresas y sindicatos entrevistados que más contribuyen a la resolución del conflicto mediante la mediación son la naturaleza del asunto y las características de las partes. Asimismo, la intervención de la persona mediadora, la complejidad del asunto o la valoración realizada sobre las pretensiones de las partes, también han sido mencionados como factores relevantes que permiten pensar que otros conflictos laborales se podrían haber resuelto mediante la mediación.

#### 5. El tiempo y el coste de la mediación dependen de las circunstancias del conflicto

En términos generales, el tiempo y el coste de la resolución laboral de conflictos mediante la mediación dependerá de las circunstancias que concurren en el caso concreto (cuantía, complejidad del asunto, etc.) Sin embargo, las empresas y sindicatos entrevistados han sido capaces de fijar como duración de referencia de la mediación de conflictos laborales en un periodo entre una sesión (1-2 horas) y dos sesiones de trabajo y tareas específicamente de mediación. En relación al coste de la mediación laboral, la mayoría de las empresas y sindicatos entrevistados destacan que la mediación laboral es gratuita, aunque una de las entrevistas destaca que también hay que tener en cuenta los costes de tiempo, imagen y aquéllos no cuantificables económicamente.

#### 6. Escasa información en relación con la cuantía destinada por las empresas y sindicatos en la gestión de sus conflictos laborales

No ha sido posible obtener datos en relación con la cuantía destinada por las empresas y sindicatos en la gestión de sus conflictos laborales. La mayor parte de las empresas y sindicatos entrevistados, por motivos de

confidencialidad, no han respondido, o lo han hecho de forma muy amplia, a esta pregunta de la entrevista. Únicamente una empresa o sindicato entrevistado ha concretado que, aproximadamente, el 50% de la jornada laboral del personal del Departamento de Recursos Humanos se destina a la resolución de conflictos laborales existentes en el seno de la empresa.

En relación con recursos para la organización de cursos de formación sobre negociación o participación en procedimientos de mediación, únicamente dos de las empresas y sindicatos entrevistados han afirmado que en su compañía se hayan organizado cursos de estas características.

#### 7. Ahorro de costes, pluralidad de partes y relación laboral vigente: principales ventajas de la mediación para la resolución de conflictos laborales

Las ventajas de la mediación laboral que han apuntado las empresas y sindicatos entrevistados son múltiples y muy diversos. Las tres principales ventajas apuntadas son las siguientes: es útil en los casos donde hay una pluralidad de partes, cuando las partes tienen una relación vigente y permite controlar los costes de la resolución del conflicto. Asimismo, los siguientes factores también han sido mencionados como motivos que favorecen la resolución de conflictos laborales mediante la mediación: permite evitar los procedimientos de arbitraje, tener el control sobre el resultado, es útil para resolver controversias que afectan a empresas situadas en Estados diferentes, asegura la confidencialidad del resultado, permite que gane todo el mundo y hace responsable a las personas de sus decisiones.

#### 8. Satisfacción elevada con las actuales instituciones de mediación laboral

La mayor parte de las empresas y sindicatos entrevistados están satisfechos del actual sistema judicial de resolución de conflictos y del vigente sistema de conciliación previa obligatoria a la interposición de una demanda. Únicamente en una ocasión se califica el sistema de conciliación previa obligatoria como un mero trámite previo a la interposición de una demanda laboral sin importancia práctica.

#### 9. Una multiplicidad de causas permiten explicar la escasa utilización de la mediación laboral

Las causas apuntadas por las empresas y sindicatos entrevistados que permiten explicar la escasa utilización de la mediación en la resolución de conflictos laborales son múltiples, sin que haya sido posible destacar uno o

más factores principales. Las causas apuntadas en las entrevistas son las siguientes: los procedimientos judiciales son relativamente rápidos, relativamente baratos y dan lugar a sentencias vinculantes el cumplimiento de las cuales puede ser impuesto por el juez; la mediación requiere una solución de compromiso (*splitting the baby*), no llega a resultados basados en el derecho; se prefiere el arbitraje y los laudos arbitrales; encontrar un mediador cualificado es difícil; existe una cultura del conflicto y de ganador-perdedor y que la justicia es la única solución; y, finalmente, el personal de las empresas o sindicatos dedicados a la gestión de conflictos están más familiarizados con otros sistemas de resolución de conflictos.

#### 10. La proximidad en la resolución del conflicto y la intervención de personas cualificadas son dos de las ventajas del DT y TLC que favorecen la mediación laboral

Las seis empresas y sindicatos entrevistados han respondido que aquellas características del DT y TLC que favorecen la mediación laboral son: la proximidad del problema; la negociación individualizada; la intervención de personas mediadoras calificadas; la implicación seria de la Administración y el hecho de que la resolución del conflicto se encuentra en manos de las partes.

#### 11. La insuficiente intervención proactiva de las personas mediadoras y la limitación del tiempo son dos características del DT y TLC que dificultan la mediación laboral

Las seis empresas y sindicatos entrevistados han respondido que aquellas características del DT y TLC que dificultan la mediación laboral son la falta de dedicación e intervención proactiva de las personas mediadoras en la resolución del conflicto y la falta de tiempo que las partes pueden destinar a la resolución del conflicto.

#### 12. Multiplicidad de medidas para incentivar la mediación laboral

Finalmente, los factores o elementos para incentivar la mediación laboral indicados por las empresas y sindicatos entrevistados también son múltiples y diversos. Concretamente: obligatoriedad de la mediación; tener en cuenta la actitud de las partes durante el procedimiento de mediación o conciliación previa durante el procedimiento judicial; apuesta decidida de la negociación colectiva para la mediación laboral; mayor difusión de los organismos dedicados a la mediación laboral y de sus ventajas y la mayor predisposición de las partes a resolver el conflicto y llegar a un acuerdo.

### 6.1.3 Factores y procedimientos que favorecerían el uso de la mediación en conflictos laborales

De los cuestionarios enviados a catorce mediadores y mediadoras profesionales en ejercicio en el Departamento de Trabajo y el Tribunal Laboral de Catalunya pueden extraerse las siguientes conclusiones:

#### 1. Multiplicidad de conflictos laborales adecuados para promover la mediación laboral

Los mediadores y mediadoras profesionales que han participado en el cuestionario han destacado una multiplicidad de conflictos laborales en relación con los cuales sería adecuado promover la mediación laboral. Sin embargo, destacan por el número de veces que han sido mencionados los conflictos relacionados con la negociación colectiva, conflictos colectivos, convocatoria de huelgas, calendario y retribución. Asimismo, también han sido mencionados como susceptibles de ser resueltos mediante la mediación los conflictos en materia de expedientes de regulación de empleo, modificación de las condiciones de trabajo, conciliación de la vida laboral y familiar, jornada laboral y clasificación profesional. En sentido contrario, nueve de los catorce mediadores y mediadoras participantes en el cuestionario han respondido que no existen materias o conflictos laborales no susceptibles de ser resueltos mediante la mediación. Sin embargo, dos de las personas entrevistadas han apuntado que no deberían someterse a la mediación aquellos conflictos laborales en que se ha vulnerado flagrantemente y de forma voluntaria la ley o ha intervenido algún tipo de violencia.

#### 2. Apuesta clara por la comediación con presencia física de los mediadores y las dos partes

La gran mayoría de los mediadores y mediadoras entrevistadas consideran que en el ámbito laboral lo más recomendable es la comediación. Existe una clara preferencia por un procedimiento de mediación con la presencia de representantes de ambas partes, ya que esto permite a las dos partes sentirse representadas en el procedimiento de mediación. Tres de los mediadores entrevistados considera que la opción por un mediador individual o la comediación depende de las circunstancias del caso concreto, y únicamente una de las personas entrevistadas apuesta por la mediación mediante un mediador individual.

Asimismo, también existe un amplio consenso a la hora de apostar por un procedimiento de mediación con la

presencia, en todas las sesiones, de las partes involucradas en el conflicto. Once de los catorce mediadores entrevistados consideran que, en el ámbito laboral y como norma general, no es conveniente un proceso de mediación que incluya sesiones en las que no estén presentes todas las partes involucradas. Únicamente tres de los mediadores y mediadoras entrevistadas consideran que la existencia de sesiones individuales con las partes en el contexto de un procedimiento de mediación sería adecuada en el ámbito de la mediación laboral.

Finalmente, existe una unánime oposición al uso de sistemas de mediación on-line en el ámbito de la mediación laboral. El total de las personas entrevistadas se han opuesto de forma clara a este tipo de procedimientos de mediación.

#### 3. Procedimiento de mediación laboral sin limitaciones en su duración ni en el número de sesiones

La mayoría de los mediadores y mediadoras que han participado en el cuestionario consideran que no sería adecuado introducir, en el ámbito de la mediación laboral, duraciones máximas del procedimiento de mediación. Concretamente, nueve de las catorce personas entrevistadas consideran que no se debe limitar la duración del procedimiento de mediación ni el número de sesiones de mediación. Únicamente cuatro del total de mediadores y mediadoras consideran que la limitación del procedimiento de mediación o del número de sesiones sería una medida conveniente en el ámbito de la mediación laboral. Sin embargo, las personas que apuestan por esta opción no responden, seguidamente, a la pregunta de cuál debería ser la duración recomendable de un procedimiento de mediación laboral. Y se limitan a indicar que el plazo máximo del procedimiento de mediación debería ser razonable y atender a las circunstancias del caso. Únicamente una de las personas entrevistadas considera que el número de sesiones máximas debería ser cuatro en conflictos individuales y entre ocho y diez en conflictos colectivos.

#### 4. Discrepancias en torno a la conveniencia de un periodo de reflexión y clara oposición a un plazo de revocación del acuerdo

Existen ciertas discrepancias en relación con la conveniencia de introducir un periodo de reflexión en el ámbito de la mediación laboral. La mitad de los mediadores y mediadoras entrevistados consideran conveniente introducir un periodo de reflexión antes de la firma del acuerdo de mediación en el ámbito de la mediación laboral. Y, contrariamente, la otra mitad no considera conveniente la introducción de esta medida.

Inequívoco es el posicionamiento de los mediadores y mediadoras entrevistadas en relación con la conveniencia de un plazo de revocación del acuerdo en el ámbito de la mediación laboral. La totalidad de las personas participantes en el cuestionario consideran innecesario introducir un plazo de revocación del acuerdo.

#### 5. Oposición a un plazo mínimo entre mediación y mediación entre las mismas partes

La mayor parte de las personas participantes en el cuestionario consideran que no debe transcurrir un plazo mínimo determinado entre un procedimiento de mediación y otro con las mismas partes implicadas. Sin embargo, cuatro de los mediadores y mediadoras entrevistadas sí consideran conveniente la introducción de una medida de estas características.

#### 6. La mediación debe tener incidencia en los plazos de prescripción y caducidad y puede suspender el procedimiento judicial cuando las partes lo soliciten

La mayoría de los mediadores y mediadoras entrevistadas (ocho del total de catorce) consideran que la mediación debe tener incidencia en los plazos de prescripción y caducidad. Sin embargo, existe cierta discrepancia en relación con cuál debe ser el momento a partir del cual debe ser relevante el procedimiento de mediación a los efectos de los plazos de prescripción y caducidad. Las dos opciones apuntadas son desde la sesión informativa del procedimiento de mediación o desde la firma del acta inicial de mediación.

En relación con la suspensión del procedimiento judicial, la mayor parte de los mediadores y mediadoras entrevistadas consideran que la mediación puede suspender el procedimiento judicial cuando las partes o los abogados lo soliciten. Únicamente dos respuestas han considerado que la mediación debe suspender en todo caso el procedimiento judicial.

#### 7. Intervención preceptiva de los abogados en el procedimiento de mediación laboral y desacuerdo con la revisión de legalidad del acuerdo por parte de los abogados

La gran mayoría de los mediadores y mediadoras participantes en el presente estudio considera que la intervención de los abogados en el procedimiento de mediación laboral no es imprescindible dado que su intervención a lo largo de todas las sesiones debe depender únicamente de la voluntad de las partes. Sin embargo, cuatro de las personas entrevistadas consideran que los abogados sí que deberían estar presentes en la sesión informativa.

En relación con cuál debería ser la intervención de los abogados en la redacción y firma del acuerdo en el ámbito de la mediación laboral, existe divergencias entre los mediadores y mediadoras entrevistadas. La mitad consideran que debería ser obligatorio que los abogados revisaran la legalidad de los acuerdos de mediación adoptados por las partes, mientras que la otra mitad se opone a esta medida.

#### 8. Lista tasada de causas de recusación del mediador

Existe un amplio consenso entre los mediadores y mediadoras entrevistadas en relación con la limitación de la capacidad de las partes de recusar al mediador. Concretamente, nueve de los cuestionarios respondidos consideran que las partes no pueden recusar al mediador por cualquier causa, sino únicamente en aquellos supuestos en que concurra alguna de las causas legalmente tasadas. En consecuencia, las personas entrevistadas consideran que no debe limitarse el número de recusaciones que las partes pueden hacer del mediador, dado que la limitación se obtiene mediante la limitación de las causas que pueden ser invocadas para recusar al mediador.

#### 9. Mediación posterior a la sentencia

La conveniencia de permitir intervenciones de mediación después de la sentencia para evitar reclamaciones judiciales en ejecución o recursos también es una cuestión discutida entre los mediadores y mediadoras entrevistadas. Del total de personas que han respondido a esta pregunta, siete consideran que sí debe ser posible la realización de intervenciones de mediación tras la sentencia judicial. Una de estas personas, pero, especifica que únicamente para efectuar aclaraciones de la sentencia. El resto de personas entrevistadas consideran que no deben permitirse intervenciones de mediación tras la sentencia judicial.

#### 10. Buena fe, transparencia, neutralidad y flexibilidad: cuatro principios importantes en la mediación laboral

Más allá de los tres principios clásicos de la mediación (voluntariedad, imparcialidad y confidencialidad), la práctica totalidad de los mediadores y mediadoras entrevistados consideran que sería necesario que la ley contemplara otros principios adicionales. Únicamente dos de las personas participantes en el cuestionario han considerado innecesario introducir principios más allá de los legalmente previstos en la actualidad. El principio de la buena fe ha sido el más mencionado por parte de las personas que han participado en el cues-

tionario para completar los tres legalmente previstos, acompañado de los principios de transparencia, flexibilidad y neutralidad.

#### 11. El principio de confidencialidad en la mediación laboral

El objeto de la confidencialidad en la mediación laboral es una cuestión pacífica. Así, la gran mayoría de mediadores y mediadoras participantes del cuestionario consideran que el objeto de la confidencialidad abarca toda la información verbal, documentación escrita y los acuerdos adoptados. Sin embargo, dentro de esta amplia mayoría, la mitad considera que el principio de confidencialidad no rige en aquellos supuestos en que los acuerdos se homologuen. Sólo en una de las respuestas se considera que el objeto de la confidencialidad es únicamente aquella información que se ha declarado confidencial o que la ley así lo establezca.

Las personas sujetas al principio de confidencialidad tampoco es una cuestión objeto de discusión. En este sentido, ocho del total de mediadores y mediadoras entrevistadas consideran que están sujetos a la confidencialidad todas las personas que intervienen en el procedimiento de mediación: el mediador, las partes y cualquier otra persona que directa o indirectamente obtenga información sobre la mediación. Sin embargo, existe un grupo importante de personas consultadas (concretamente, cuatro de los catorce entrevistados) que considera que la confidencialidad únicamente obliga al mediador, en virtud de su secreto profesional, y dos que consideran que la confidencialidad obliga al mediador y a las partes.

Existe una clara divergencia en relación con la conveniencia de que las partes se comprometan por escrito a cumplir con el deber de confidencialidad. En este sentido, siete del total de personas entrevistadas consideran que una medida de estas características sería conveniente y adecuada en el ámbito de la mediación laboral, mientras que seis sostienen la posición contraria.

Asimismo, también existe cierta discusión y escepticismo en relación con el hecho de que la ley prevea la posibilidad de que el mediador sea llamado como testigo en un procedimiento judicial. Siete de los mediadores y mediadoras entrevistadas consideran conveniente esta medida, mientras que cinco sostienen la posición contraria.

El incumplimiento del principio de confidencialidad debería ser sancionado, según las respuestas aportadas por los mediadores y mediadoras participantes en el cuestionario, desde el ámbito del derecho privado, por

el centro de mediación al que pertenece el mediador en cuestión, el Colegio Profesional de Mediadores o el órgano jurisdiccional correspondiente.

#### 12. El alcance de la voluntariedad en la mediación laboral

El principio de voluntariedad en el ámbito de la mediación laboral es entendido, por parte de los mediadores y mediadoras participantes en el cuestionario, como la posibilidad de desistimiento que pueden ejercer las partes en cualquier momento del procedimiento de mediación. En este sentido, once de los cuestionarios respondidos establecen que el alcance de la voluntariedad debe ser el hecho de que las partes puedan desistir en cualquier momento del procedimiento de mediación. Asimismo, seis de los cuestionarios respondidos consideran que el principio de voluntariedad también incluye la facultad de desistimiento por parte del mediador para cualquier causa o por causas fundadas (por ejemplo, las partes no colaboran en absoluto y la mediación resulte inviable).

#### 13. La neutralidad del mediador en el ámbito de la mediación laboral

Los mediadores y mediadoras que han respondido al cuestionario identifican la neutralidad del mediador con su imparcialidad (no hacer prevalecer los intereses de una de las partes, no llegar a un acuerdo de forma previa con una de las partes, etc.) y la falta de interés en el resultado de la mediación. Asimismo, la confianza de las partes, de los demás mediadores y la actuación basada en la ética han sido tres factores que, en uno de los cuestionarios, se han identificado con la neutralidad del mediador.

Del mismo modo ha sido interpretada la neutralidad del mediador en aquellos supuestos en los que la mediación es ofrecida por un órgano de la Administración. Sin embargo, en uno de los cuestionarios respondidos se especifica que la neutralidad del mediador cuando éste forma parte de un órgano de la Administración implica no mediar en aquellos supuestos en que la Administración es una de las partes en conflicto.

#### 14. Formación integral genérica y específica del mediador

Existe una clara apuesta por la formación integral genérica y específica de los mediadores en el ámbito de la mediación laboral. Concretamente, nueve de las personas consultadas consideran que los mediadores deben recibir una formación integral genérica y una formación específica en mediación laboral. Únicamente en un



cuestionario se establece que los mediadores, aunque en el ámbito laboral, deben recibir sólo una formación integral genérica, y tres cuestionarios responden que esta formación debe ser únicamente específica en el ámbito de actuación del mediador.

Las personas entrevistadas han destacado las siguientes materias de la formación de los mediadores: psicología del conflicto, empatía, técnicas de resolución de conflictos, técnicas de comunicación (verbal y no verbal), técnicas de inteligencia emocional, técnicas de gestión de conflictos, técnicas de negociación, conflictología, capacidad de escuchar, capacidad de comprensión y formación específica en el ámbito de ejercicio del mediador (legislación laboral, en este caso).

Asimismo, también existe un cierto consenso en que esta formación debe ser ofrecida por universidades y Colegios Profesionales de Mediadores (nueve de las personas entrevistadas y siete, respectivamente, así lo establecen). Asimismo, sería necesaria la organización de congresos, cursos y sesiones de formación permanente, de actualización y reciclaje. Una de las personas mediadoras entrevistadas ha hecho notar que no hay necesidad de un cuerpo de mediadores certificados, dado que en la Administración ya hay instituciones que avalan la preparación profesional de los mediadores.

#### 15. Colegiación e inscripción en el registro como requisitos para ejercer en el ámbito de la mediación laboral

La mayor parte de los mediadores y mediadoras que han participado en el cuestionario consideran que no es necesaria la colegiación en el colegio profesional para poder actuar como mediador en el ámbito laboral. Concretamente, diez del total de personas entrevistadas consideran innecesaria esta medida, frente a las dos personas que la consideran procedente.

Contrariamente, la inscripción en el registro de mediadores como requisito para ejercer en mediaciones laborales sí se considera, mayoritariamente, una medida necesaria y conveniente. En este sentido, ocho de las personas entrevistadas consideran esta medida adecuada, frente a las cuatro que se oponen.

#### 16. Elaboración de un protocolo o guía de buenas prácticas de la mediación laboral

La elaboración de un protocolo o guía de buenas prácticas de la mediación laboral es una medida ampliamente aceptada por las personas mediadoras que han participado en la resolución del cuestionario. Concretamente, doce de los catorce mediadores y mediadoras entrevis-

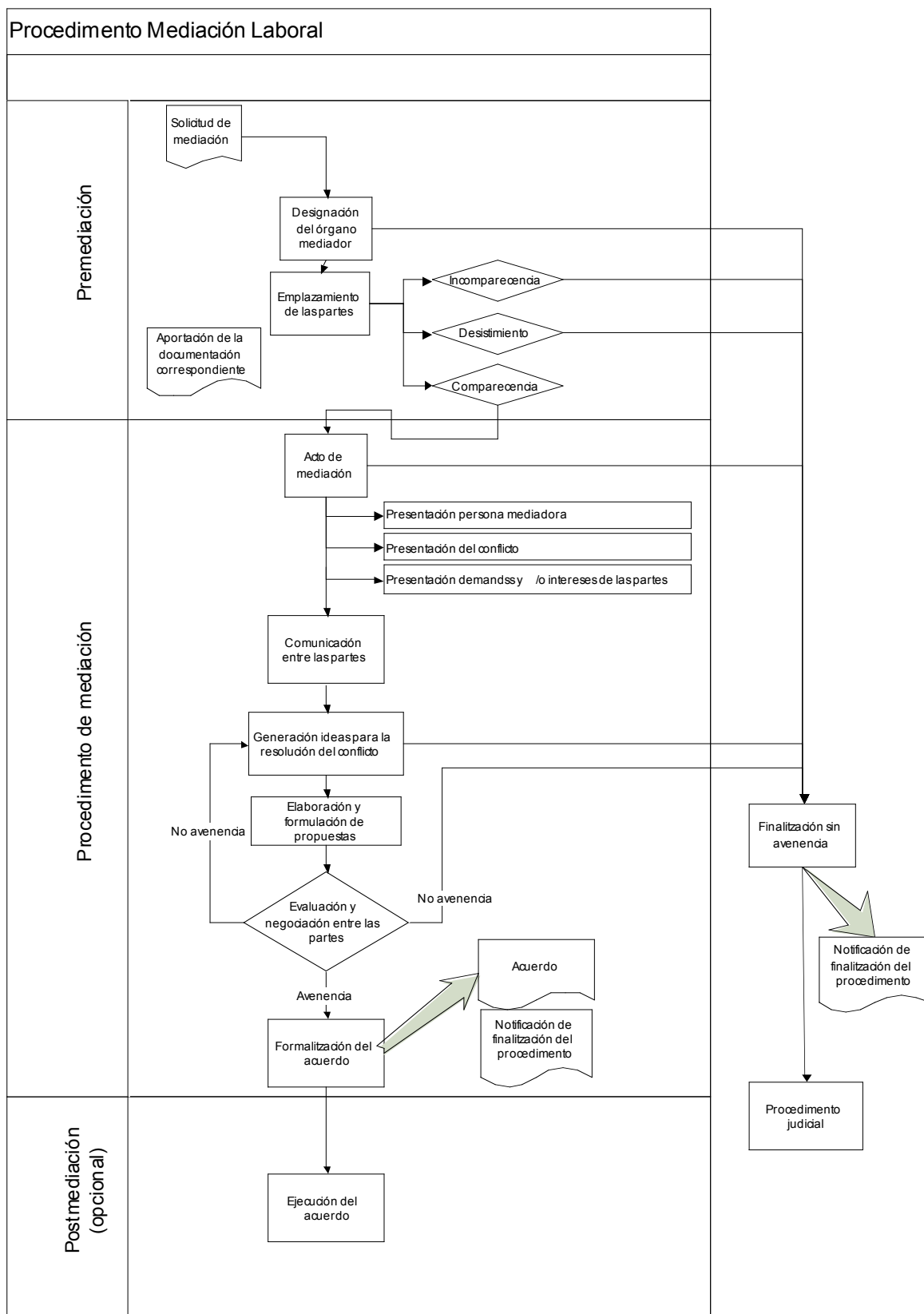
tadas consideran que la elaboración de un protocolo o guía de buenas prácticas de mediación laboral sería una medida conveniente.

## 6.2 Análisis cualitativo: diagramas de procesos

La mediación es un procedimiento informal, rápido y flexible. Sin embargo, exige el respeto en tiempo y forma de ciertos requisitos: solicitud de los sujetos legitimados, la designación del órgano mediador, el emplazamiento de las partes y su comparecencia. Así pues, el procedimiento de mediación laboral se suele dividir en tres fases:

- *Fase 1: Premediación: solicitud y tramitación del procedimiento.* El inicio del procedimiento de mediación corresponde a los sujetos legitimados en cada caso, los cuales deberán presentar una solicitud escrita dirigida al servicio privado competente atendiendo al ámbito territorial del conflicto y/o, complementariamente, a la voluntad de las partes. Una vez registrado el escrito de solicitud y admitido a trámite, se procede a la designación del órgano mediador emplazando a las partes al acto de mediación. En el caso de desistimiento o incomparecencia de una o de ambas partes, el procedimiento de mediación finalizará en esta primera fase.
- *Fase 2: Acto de mediación.* En el acto de mediación se procede a la presentación de la persona mediadora, del conflicto, sus antecedentes y las demandas y / o intereses de cada una de las partes. A continuación se realiza la comunicación entre las partes, generación de ideas para la resolución del conflicto y elaboración y formulación de propuestas. Una vez formulada una propuesta de acuerdo, las partes proceden a negociar la adopción o no de este acuerdo. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo, el acto de mediación finaliza con la formalización del acuerdo. En caso de que las partes no acepten la propuesta formulada, las partes pueden optar por proceder a una segunda vuelta de generación de ideas y elaboración de propuestas o dar el procedimiento de mediación por finalizado.
- *Fase 3: Postmediación.* Esta tercera fase es opcional e implica la ejecución del acuerdo que ambas partes han adoptado como consecuencia del procedimiento de mediación.

A continuación se representa el diagrama del procedimiento de mediación laboral:



### 6.3 Análisis cualitativo: estudios de caso

A continuación se presentan dos casos prácticos de mediaciones efectuadas por el *Tribunal Laboral de Catalunya*, donde se observa la labor de mediación de la persona mediadora así como la puesta en práctica de las diferentes características que ésta debe reunir: capacidad de comprensión y gestión, negociación, control, creatividad, etc.

#### 6.3.1 Estudio de caso 1

Los representantes legales de los trabajadores (Comité de Empresa) de una empresa del sector del metal de la provincia de Barcelona, presenta una solicitud de mediación ante el *Tribunal Laboral* en fecha 21 de octubre de 2008, con la siguiente pretensión: “llegar a un acuerdo con la empresa para que en el supuesto de bajas de accidente de trabajo que requieran ingresos o hospitalización y recuperación diaria durante el periodo vacacional se pueda garantizar a los trabajadores afectados el disfrute de su periodo vacacional comprendido de este período de baja dentro del año natural”.

El conflicto afecta a la totalidad la plantilla de la empresa, unos 400 trabajadores.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento del TLC, se cita a las partes en el plazo de cinco días hábiles, es decir, el 27 de octubre de 2008 a las 10 horas, para la celebración del preceptivo Acto de Mediación.

Una vez analizados y estudiados por parte de los miembros del Tribunal el posicionamiento de ambas representaciones, y ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo, éstos realizan la siguiente propuesta mediadora con la voluntad de conseguir una solución que represente la posibilidad de aglutinar las posturas de la empresa y los representantes legales de los trabajadores:

*En aquellos supuestos en los que se produzcan las situaciones que a continuación se especificarán, los trabajadores afectados tendrán derecho al disfrute, durante el mismo año natural, los días de vacaciones correspondientes según el hecho determinante dentro de las condiciones que se señalan:*

- a) *Baja por Accidente Laboral que dé lugar a hospitalización por un período de tiempo superior a 24 horas.*

b) *Que dicha baja deberá coincidir parcial o totalmente con el período de vacaciones fijado previamente en el calendario laboral.*

c) *La baja por Accidente Laboral deberá ir acompañada de un proceso de recuperación, debidamente justificado, que contenga todos o parte de los días de vacaciones colectivas fijadas en el calendario laboral.*

*En cualquier otro supuesto en el que no se cumplan las condiciones anteriores no operará el beneficio que se contempla.*

El *Tribunal Laboral de Catalunya* concede un plazo de 48 horas para que empresa y Comité puedan dar una contestación en relación a la aceptación o no de la propuesta mediadora.

Ambas partes, en fecha 29 de octubre de 2009, comunican su aceptación de la propuesta efectuada, dando el *Tribunal Laboral de Catalunya* por finalizado el Acto de Mediación con el resultado de Acuerdo.

#### 6.3.2 Estudio de caso 2

Los representantes legales de los trabajadores de una empresa del metal presentan una convocatoria de huelga de tres días con solicitud de mediación ante el *Tribunal Laboral de Catalunya*, el día 9 de enero de 2008. La huelga está motivada por lo siguiente: “la negociación del calendario laboral para el año 2008 ha finalizado con el resultado de sin acuerdo, especialmente en el tema de vacaciones, ya que la Empresa nos reduce una semana de las 4 que siempre se han realizado en el mes de agosto. La empresa quiere imponer una serie de condicionantes que limitan el disfrute de esta semana, así como la amplitud a más meses para el disfrute de las vacaciones.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento del TLC, se cita al Comité de Empresa y a la Dirección de la Empresa en el plazo de cinco días hábiles, es decir, el 16 de enero de 2009 a las 10 horas, para la celebración del preceptivo Acto de Mediación.

A la vista de los planteamientos expuestos por ambas representaciones en el Acto de Mediación, el *Tribunal Laboral de Catalunya*, efectúa una propuesta mediadora de Calendario Laboral 2008, en relación con el Personal de Producción de la Empresa, tomando como base los calendarios laborales propuestos por ambas partes.

La propuesta mediadora es la siguiente:

a) El Calendario Laboral deberá ajustarse a las 1.750 horas anuales establecidas por el Convenio Colectivo de aplicación.

b) Posibilidad de que un 50% de las Secciones, o en su caso el 50% del personal de producción, pueda disfrutar durante el mes de marzo-2008 (entre los días 17 y 20, ambos incluidos) de los días de vacaciones pendientes de disfrute.

c) Posibilidad de que un 50% de las Secciones, o en su caso el 50% del personal de producción, pueda disfrutar durante el mes de diciembre-2008 (entre los días 22 y 23, ambos inclusive, y alternativamente los días 29, 30 y 31) los días de vacaciones pendientes de disfrute.

En los casos b) y c) a efectos de completar el total de días de vacaciones a disfrutar en el presente año 2008.

d) El Comité de huelga deberá desconvocar la huelga prevista para los días 17, 18 y 21 de enero de 2008.

Una vez trasladada la propuesta a ambas partes para su estudio y análisis, la representación de los trabajadores y la representación empresarial, en el mismo Acto de Mediación, comunican su total conformidad con los términos de la propuesta, dando el *Tribunal Laboral de Catalunya* por finalizado el Acto con el resultado de Acuerdo con la correspondiente desconocatoria de huelga por parte del Comité de Huelga.

## 7 Prospectiva

### 7.1 Prospectiva: posible evolución de los conflictos

La situación económica actual evidencia una clara tendencia al alza de los conflictos laborales como consecuencia de despidos, impagos, Expedientes de Regulación de Empleo, recortes salariales, etc. La mediación laboral es claramente un mecanismo idóneo para hacer frente a estos incrementos de los conflictos laborales, dada su capacidad para resolver conflictos con más certeza y de manera más rápida y económica.

### 7.2 Prospectiva: adecuación de la mediación laboral

La mediación es un mecanismo de resolución de conflictos susceptible de adecuarse a la evolución que tendrá

lugar en la gestión de conflictos y a las necesidades y características de las partes o sectores económicos involucrados. Esta flexibilidad y capacidad de adaptación y adecuación de la mediación laboral es consecuencia de su amplitud para resolver controversias laborales de forma rápida, segura, confidencial y más económica. Asimismo, la mediación laboral es un mecanismo que otorga seguridad a las partes, ya que permite controlar los resultados del conflicto.

## 8 Características de la institución de la mediación laboral

La mediación laboral se caracteriza por las siguientes notas:

- *Voluntariedad*: el pilar básico de la mediación se encuentra en la nota de voluntariedad. Esta voluntariedad actúa o se manifiesta, según los casos, en varias fases: en la opción de recurrir a esta institución, en el agotamiento de las diferentes fases procedimentales, en la consecución de un acuerdo y en la puesta en práctica de este acuerdo.
- *Obligatoriedad*: la nota de obligatoriedad caracteriza la conciliación obligatoria previa a la interposición de una demanda y de la sumisión de conflictos laborales en el *Tribunal Laboral de Catalunya* como resultado de previsiones convencionales.
- *Confianza* de las partes en la persona mediadora y en el proceso que inician.
- *Flexibilidad*: el proceso de mediación se adapta a las necesidades de las partes (tiempo, duración de las sesiones, etc.).
- *Participación activa de las partes en conflicto*: el fin de la mediación es facilitar la comunicación entre las partes. La persona mediadora utiliza técnicas altamente cooperativas para intentar desbloquear la situación entre las partes, impulsando la comunicación y facilitando la negociación.
- *Persona mediadora*: la persona mediadora es una persona preparada, formada y competente, neutral e imparcial. La persona mediadora asume, además de la obligación principal de hacer, las obligacio-

nes de independencia, imparcialidad, diligencia y comportamiento conforme a la buena fe.

- *Proceso rápido y económico:* la mediación es un sistema más rápido y económicamente más eficiente que los procedimientos judicial y arbitral.
- *Soluciones cooperativas:* no existe un ganador y un perdedor, sino que ambas partes que intervienen en el procedimiento de mediación ganan; estamos ante una situación *win-win*.
- *Eficacia jurídica y ejecutiva del acuerdo:* el acuerdo al que llegan las partes derivado del procedimiento de mediación tiene eficacia jurídica y ejecutiva suficiente como para obligar a las partes a cumplir lo pactado.
- *No impide recurrir a la vía judicial o arbitral:* cuando el procedimiento de mediación finaliza sin avenencia entre las partes, nada impide que las partes recurran a la vía judicial o a un procedimiento arbitral. En caso de acuerdo parcial, la mediación puede reducir y clarificar las cuestiones que deben resolverse en el juicio o en el arbitraje.

## 9 El perfil de la persona mediadora en la mediación laboral

La persona mediadora debe ser una tercera persona neutral, ajena e imparcial del conflicto existente entre las partes. Esta persona es la encargada de dirigir el procedimiento de mediación con el objetivo de facilitar la comunicación entre las partes y ayudarlas a llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio.

En el contexto concreto de la mediación laboral, la persona mediadora debe ser un/a profesional del mundo de las relaciones laborales con amplios conocimientos, especialmente prácticos, sobre la realidad de este mundo. Más allá, esta persona debe contar con una formación complementaria sobre técnicas de mediación, de negociación, de gestión y comunicación (verbal y no verbal).

Concretamente, la persona mediadora debe contar con las siguientes características o habilidades:

- a) *Enajenación:* la persona mediadora debe ser una tercera persona totalmente ajena, independiente e imparcial a las partes, a su relación jurídica y al

conflicto concreto que éstas mantienen. Esta característica es fundamental para garantizar su imparcialidad y neutralidad en el proceso y, en consecuencia, la posibilidad de que las partes lleguen a un acuerdo.

- b) *Diligencia y buena fe:* la persona mediadora debe actuar con diligencia y teniendo en cuenta las exigencias de la buena fe. Esto implica que la persona mediadora no debe actuar en contra de los intereses de una o ambas partes, ni adoptar una actitud pasiva ante el conflicto ni obstaculizar el acuerdo de solución.
- c) *Conocimientos teóricos y prácticos del mundo de las relaciones laborales:* la persona mediadora debe ser un profesional relacionado con el mundo de las relaciones laborales con amplios conocimientos, especialmente prácticos, sobre la realidad de este mundo.
- d) *Capacidad de comprensión y gestión:* la persona mediadora debe ser capaz de gestionar de forma adecuada la información que recibe. Únicamente si es capaz de evaluar y entender el conflicto para identificar correctamente los intereses y emociones de cada una de las partes podrá conducir correctamente la mediación y hacer llegar a las partes a un acuerdo.
- e) *Papel facilitador del proceso:* la persona mediadora debe guiar a las partes en conflicto con diplomática y tacto, creando un clima y contextos idóneos para que las partes puedan discutir, negociar y llegar a un acuerdo.
- f) *Creatividad:* la persona mediadora debe tener capacidad y creatividad suficiente para poder generar y ofrecer soluciones y alternativas imaginativas que se adapten de la mejor manera posible a los intereses de ambas partes.
- g) *Capacidad de control:* es importante que la persona mediadora conduzca el proceso de mediación para controlar las situaciones problemáticas que puedan surgir y evitar reacciones negativas de las partes.

## 10 Recomendaciones

Una vez analizado el estado de la cuestión de la mediación laboral en Cataluña, desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo, el equipo de mediación laboral

formula las siguientes recomendaciones con el fin de fomentar la utilización de la mediación para resolver conflictos laborales:

- *Recomendación 1:* Apuesta legislativa por la utilización preferente de la mediación como medio extrajudicial de solución de conflictos laborales.
- *Recomendación 2:* Apuesta de la negociación colectiva para el uso de la mediación ante el *Tribunal Laboral de Catalunya* para la resolución de los conflictos laborales que puedan aparecer en relación a la interpretación de un convenio u otros conflictos laborales que aparezcan en el sector de actividad.
- *Recomendación 3:* Apostar por la “mediación activa”, que atribuye a la persona mediadora la dirección de las negociaciones, sugerir soluciones y formular recomendaciones que sirvan de base para articular el acuerdo de las partes, aunque éstas conservan siempre su libertad para aceptar o no sus propuestas.
- *Recomendación 4:* Ampliar las funciones de las personas mediadoras en la conciliación previa obligatoria a la interposición de una demanda laboral, para favorecer la finalización del proceso de mediación con avenencia entre las partes.
- *Recomendación 5:* Revisar los procedimientos de mediación para flexibilizar los mismos y adaptar sus trámites, términos y contenidos de los acuerdos a los tipos de conflictos, partes implicadas y peculiaridades de los sectores productivos.
- *Recomendación 6:* Permitir la comediación (procedimiento de mediación con la presencia de representantes de ambas partes) en aquellos supuestos en que las partes así lo soliciten, ya que esto permite a las dos partes sentirse representadas en el procedimiento de mediación.
- *Recomendación 7:* Asociar efectos perjudiciales (condena en costas, multa, etc.) a la incomparecencia o desistimiento injustificado de una de las partes al acto de mediación, para favorecer el número de conciliaciones efectivas.
- *Recomendación 8:* Establecer una formación específica para aquellas personas mediadoras que actúen en mediaciones en el ámbito laboral.
- *Recomendación 9:* Mayor difusión de los organismos dedicados a la mediación laboral y de sus ventajas.
- *Recomendación 10:* Elaboración de un protocolo de actuación de la persona mediadora que garantice su imparcialidad, neutralidad, independencia, transparencia, diligencia, confidencialidad y actuación según las exigencias de la buena fe.

## 11 Bibliografía

- AAVV. (2001). “II Acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos laborales (ASEC-II) y su Reglamento de Aplicación (RASEC-II)”, *Relaciones laborales*, nº 1, p. 1829-1848.
- Alfonso Mellado, C. L. y Cardona Rubert, B. (2006). “La solución extrajudicial de conflictos laborales: los acuerdos conciliatorios, mediatorios y los laudos arbitrales”, en PÉREZ DE LOS COBOS Y ORIHUEL, F. y GOERLICH PESET, J. M., *El régimen jurídico de la negociación colectiva en España: estudios en homenaje al profesor Sala Franco*, Valencia: Tirant lo Blanch, p. 741-788.
- Alfonso Mellado, C. L. (2003). “Solución extrajudicial de conflictos laborales: experiencias y situación actual”, *Cuadernos de derecho judicial (Ejemplar dedicado a: Derecho colectivo / FALGUERA I BARÓ, M.A. (Dir.))*, nº 3, p. 309-364.
- Auvergnon, P. (2003). “La intervención mediadora de la Administración laboral en los conflictos colectivos”, *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, nº 70, p. 71-83.
- Casas Baamonde, M. E. (1992). “La solución extrajudicial de los conflictos laborales”, *Relaciones laborales*, nº 2, p. 27-39.
- de Alcántara y Colón, J. M. (2000). “Las relaciones de mediación: representante, agente y subagente: ámbito jurisdiccional laboral o mercantil”, *Información laboral*, nº 3, p. 4961-4976.
- de Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2008). *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*, Madrid: Ediciones Pirámide.
- del Rey Guanter, S. (1996). “El acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos laborales: un análisis final”, en AAVV, *La aplicación de la reforma del estatuto de los trabajadores en la negociación colectiva: IX Jornadas de Estudio sobre la Negociación*

- Colectiva, Madrid, 6 de Junio de 1996*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones, p. 99-128.
- del Rey Guanter, S. (1993). “Huelga y medios extrajudiciales de solución de conflictos laborales en el ordenamiento jurídico español: un debate desequilibrado”, *Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense (Ejemplar dedicado a: El derecho de huelga: seminario Hispano-Francés)*, nº 17, p. 143-146.
- del Rey Guanter, S. (1991). *Los medios extrajudiciales de solución de conflictos de trabajo en la función pública*, Ministerio de Administraciones Públicas.
- Fernández-Ríos, M. (1996). “Condiciones éxito-fracaso de la mediación laboral”, *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral)*, vol. 12, nº 2-3, p. 149-174.
- Fernández-Ríos, M. (1996). “Formación de mediadores”, *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral)*, vol. 12, nº 2-3, p. 221-230.
- Gárate Castro, F. J. (1998). “Composición y solución privada de conflictos de trabajo”, *Revista española de derecho del trabajo*, nº 87, p. 39-72.
- García Fernández, M. (1997). “El acuerdo catalán de solución extrajudicial de conflictos de trabajo (Tribunal Laboral de Cataluña)”, *Actualidad laboral*, nº 1, p. 357-372.
- Gil y Gil, J. L. (2007). “La solución negociada de los conflictos individuales de trabajo”, *Relaciones laborales*, nº 2, p. 541-580.
- González Biedma, E. (1994). “Los procedimientos de solución extrajudicial de conflictos colectivos de trabajo en la Comunidades Autónomas”, *Revista española de derecho del trabajo*, nº 65, p. 403-466.
- Lantarón Barquín, D. (2003). *Ordenación de la solución extrajudicial de los conflictos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- Loi, P. (2003). “La perspectiva comunitaria sobre los métodos alternativos de solución de conflictos laborales”, *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, nº 70, p. 43-57.
- Losa Montañés, J. (1996). “El papel de la mediación laboral en España”, *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral)*, vol. 12, nº 2-3, p. 213-220.
- Loy, G. (2003). “La conciliación y el arbitraje: perfiles generales en materia de derechos”, *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, nº 70, p. 125-146.
- Maria Mastinu, E. (2003). “La regulación italiana en materia de prevención y composición de las controversias y conflictos colectivos intersindicales en la perspectiva Europea”, *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, nº 70, p. 147-169.
- Martín Valverde, A. (2007). “Las relaciones entre el sistema judicial y los medios no judiciales de solución de conflictos de trabajo”, *Relaciones Laborales*, nº 7, p. 339-370.
- Palacios Buisán, M. J. y Mauri Majós, J. (1996). “Objetivos, estructura y funcionamiento del CEMICAL: (Consortio de Estudios, Mediación y Conciliación en la Administración Local)”, *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral)*, vol. 12, nº 2-3, p. 283-298.
- Perdiguero Bautista, E. A. (1995). “Mediación, conciliación y arbitraje en el Derecho Laboral”, *Cuadernos de derecho judicial (Ejemplar dedicado a: Arbitraje, mediación, conciliación)*, nº 27, 1995, p. 245-295.
- Porret Gelabert, M. (2007). “Los medios extrajudiciales autónomos de solución de conflictos laborales”, *Relaciones laborales*, nº 1, p. 1339-1358.
- Rodríguez Fernández, M. L. (2003). “Conciliación y mediación en los conflictos laborales: un análisis a través del estudio de los laudos”, *Temas laborales (Ejemplar dedicado a: Mediación y Arbitraje en los Conflictos Laborales en homenaje al profesor Manuel Alonso Olea)*, nº 70, p. 183-206.
- Sala Franco, T., Alfonso Mellado, C.L. y Urbiola Antón, M. (1998). *Procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos laborales*. Alemania: Alzira.

- Santor Salcedo, H. (2006). *La mediación en los conflictos de trabajo: naturaleza y régimen jurídico*. Madrid: La Ley.
- Sesma Bastida, B. (2003). *Procedimientos de solución extra-judicial de los conflictos laborales: regulación convencional y normativa*, Tesis doctoral dirigida por Ortiz Lallana, M. C., Universidad de La Rioja.
- Soletto Muñoz, H. y Otero Parga, M. M. (Coord.) (2007). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos.
- Soletto Muñoz, H. (2007). “Mediación laboral. Mediación comunitaria”, en Soletto Muñoz, H. y Otero Parga, M. M., *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*, Madrid: Tecnos, p. 331-344.
- Somoza Albaronedo, F. (1996). “Usos y abusos de la mediación laboral”, *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral)*, vol. 12, nº 2-3, p. 203-212.
- Torollo González, F. J. (1999). “La mediación laboral”, *Aranzadi social*, nº 5, p. 531-552.
- Valdés Dal-Ré, F. (1998). “Cuestiones y problemas aplicativos del acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos laborales (ASEC)”, en *La nueva función de la negociación colectiva y los acuerdos interconfederales sobre el empleo: X Jornadas de Estudio sobre la Negociación Colectiva, Madrid, 4 y 5 de junio de 1997*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones, p. 137-164.

## 12 Apéndice legislativo

- Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo.
- Ley 42/1997, de 14 de noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social.
- Ley 7 / 2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, Comisión de las Comunidades Europeas, Abril 2002.

Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores.

Real Decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral.

Real Decreto-Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre Relaciones de Trabajo

## Anexos

### ANEXO I: Modelo de entrevistas en profundidad

#### Mediación laboral

Este documento es parte del proyecto de investigación Libro Blanco de la Mediación en Cataluña, impulsado por el Departamento de Justicia de la *Generalitat de Catalunya* y ejecutado en virtud del Convenio de 7 de noviembre de 2008 celebrado entre esta misma institución y la *Obra Social de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona*.

El proyecto tiene como objetivo el desarrollo de una investigación en profundidad sobre el estado de la mediación y los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos para editar un libro blanco que aglutine el conocimiento actual en este ámbito, analizar y evaluar el funcionamiento y los métodos del ADR (*Alternative Dispute Resolution*), calcular el coste y los beneficios sociales de esta metodología, identificar los conflictos más sensibles para la implantación de la mediación, elaborar guías de buenas prácticas y establecer indicadores estadísticos del funcionamiento y resultados de la mediación.

El objetivo básico del siguiente cuestionario es reunir la información necesaria para conocer su formación y experiencia en el ámbito de la mediación, partiendo del año 2008 como referencia temporal.

Muchas gracias por su colaboración.



## Datos de contacto

Nombre	
Compañía/empresa	
Posición/cargo	
Edad	
Teléfono de contacto	
Dirección de correo electrónico	

De acuerdo con la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), estos datos serán tratados con la máxima confidencialidad y la información facilitada se tendrá en cuenta únicamente a efectos estadísticos.

**¿Conoce la mediación (denominada, en ocasiones, conciliación)?**

Respuesta

**¿Ha utilizado el Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación (CMAC) para resolver conflictos laborales?**

Respuesta

**¿Con qué frecuencia ha utilizado la mediación en los últimos dos años?**

- 0 veces  
 1– 10 veces  
 11– 25 veces  
 26 – 49 veces  
 Más de 50 veces

**¿Ha utilizado los servicios de mediación y conciliación que ofrece el Tribunal Laboral de Cataluña?**

Respuesta

**¿Con qué frecuencia ha utilizado la mediación que ofrece el TLC en los últimos dos años?**

- 0 veces  
 1– 10 veces  
 11– 25 veces  
 26 – 49 veces  
 Más de 50 veces

**¿Qué porcentaje (aproximado) de los conflictos laborales que ha presentado ante el CMAC finalizan con acuerdo entre las partes? ¿Y ante el TLC?**

Respuesta

**¿Qué tipos de conflictos ha resuelto mediante la mediación?**

Respuesta

**¿Cuántos conflictos cree que se podrían haber resuelto o derivado a la mediación?**

Respuesta

**¿Qué motivos hacen pensar que estos casos podrían haberse resuelto en sede de mediación?**

- Cuantía  
 Naturaleza del asunto  
 Características de las partes  
 Complejidad del asunto  
 Valoración realizada sobre las pretensiones de las partes  
 Otros (especificar):

**¿Cuánto tiempo supone la resolución de un conflicto?**

Respuesta

**¿Cuánto cuesta la resolución de un conflicto?**

Respuesta

**¿Qué cuantía destinan las entidades o los organismos empleadores a la gestión de sus conflictos laborales?**

Respuesta

**¿Su compañía ha llevado a cabo o ha puesto a disposición de sus trabajadores cursos de formación sobre negociación para la resolución de conflictos? ¿Y sobre participación en procedimientos de mediación?**

Respuesta

**¿Qué ventajas cree que supondría para las entidades o los organismos empleadores poder recurrir a la mediación para gestionar sus conflictos empresariales?**

Respuesta

- Es útil para resolver controversias que afectan compañías situadas en países diferentes
- Es útil para las controversias con compañías de EEUU
- Es útil en los casos donde hay una pluralidad de partes
- Es útil cuando las partes tienen una relación vigente
- Permite evitar los procedimientos de arbitraje
- Permite evitar los costes del arbitraje
- Permite limitar los costes de la resolución del conflicto
- Permite tener control sobre el resultado
- Asegura la confidencialidad del resultado
- Otros (especificar):

**¿Cuál es su grado de satisfacción respecto del vigente sistema judicial de resolución de conflictos?**

Respuesta

**¿Cuál es su grado de satisfacción respecto del vigente sistema de conciliación previa obligatoria a la interposición de una demanda? Explique los motivos que justifican su respuesta.**

Respuesta

**¿Por qué cree que la mediación no es ampliamente utilizada para la resolución de conflictos laborales?**

- Los procedimientos judiciales son relativamente rápidos
- Los procedimientos judiciales son relativamente baratos
- Los procedimientos judiciales dan lugar a sentencias vinculantes el cumplimiento de las cuales puede ser impuesto por el juez
- Preferimos el arbitraje y sus laudos vinculantes
- Mis clientes no conocen o no les gusta la mediación
- Encontrar un mediador cualificar es difícil
- La mediación requiere una solución de compromiso (*splitting the baby*)
- La mediación no llega a resultados basados en el derecho
- Mi personal está más familiarizado con otros procedimientos
- Otros (especificar):

**¿Qué características del CMAC y TLC considera que favorecen la resolución extrajudicial de conflictos laborales? Y, ¿qué tributos considera que dificultan la consecución de un acuerdo entre las partes?**

Respuesta

**¿Qué cree que podría incentivar el recurso a la mediación por parte de las entidades u organismos empleadores?**

Respuesta

## ANEXO II: Modelo cuestionario

### Aspectos generales/introductorios

1. Identifique al menos tres supuestos dentro del ámbito de conflictos en que, a su juicio, sería adecuado promover el uso de la mediación.
2. *A sensu contrario*, ¿hay algunas materias que considere que deberían ser excluidas del recurso a la mediación? ¿Has encontrado supuestos en que sistemáticamente no funcione?
3. ¿Cree que los sistemas de mediación *on-line* serían aplicables a su ámbito de análisis? En caso afirmativo, identifique algún supuesto en que lo considere especialmente relevante.

### Aspectos del procedimiento de mediación

4. ¿Qué sería más recomendable, como criterio general, el mediador individual o la comediación? ¿Puede identificar algún supuesto concreto en que sea más adecuada la opción que no ha elegido?
5. ¿El procedimiento de mediación debe tener una duración limitada? Si la respuesta fuera afirmativa, ¿cuál sería el plazo recomendable?
6. ¿Hay que limitar el número de sesiones?
7. ¿Debe transcurrir un tiempo determinado entre una mediación y otra con las mismas personas?
8. ¿Considera que la mediación tiene incidencia en los plazos de prescripción y caducidad? En caso afirmativo, a partir de qué momento:
  - 1- Sesión informativa.
  - 2- Firma acta inicio.
9. ¿Es posible, en su ámbito de análisis, un proceso de mediación en que no estén presentes las dos

- partes? O por el contrario, ¿considera beneficioso para el procedimiento de mediación en su ámbito que éste se inicie con un número de sesiones individuales? En este caso, ¿cuál sería el número máximo?
10. ¿Cómo debe ser la intervención de los abogados?
- 1- ¿Deben estar presentes en la sesión informativa?
  - 2- ¿Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación?
  - 3- ¿Tanto si se trata de sesiones conjuntas como de sesiones individuales?
11. ¿Debe ser obligatorio que los abogados revisen la legalidad:
- de los acuerdos adoptados por las partes en todos los ámbitos (familiar, empresarial, escolar, penal, etc)?
  - sólo de algunos ámbitos (familiar)? ¿Cuáles? Justificarlo.
12. ¿Las partes pueden recusar al mediador por cualquier causa? ¿Hay que limitar el número de recusaciones, que las partes no puedan ir designando mediadores con fines meramente dilatorias?
13. ¿Considera necesario un periodo de reflexión antes de la firma? ¿Y después de la firma del acuerdo y, en consecuencia, en plazo revocatorio del acuerdo?
14. ¿Considera conveniente que se puedan realizar intervenciones mediadoras programadas después de la sentencia para evitar reclamaciones judiciales en ejecución o recursos?
15. En relación a la posibilidad de suspensión del proceso, considera que
1. la mediación suspende el procedimiento judicial en todo caso
  2. sólo se suspende la mediación a instancia del juez
  3. las partes o los abogados pueden solicitarla
- Principios de la mediación
16. Aparte de los tres principios clásicos de la mediación (voluntariedad, imparcialidad y confidencialidad), ¿sería necesario que la Ley contemplara otros?
- 1- Buena fe.
  - 2- Flexibilidad.
  - 3- Neutralidad.
  - 4- Transparencia.
17. ¿Cuál debe ser el objeto de la confidencialidad?
- 1- Todo: la información verbal, la documentación escrita, hasta los acuerdos adoptados.
  - 2- Todo, excepto si los acuerdos se homologan.
  - 3- Sólo información de las sesiones.
  - 4- Excepciones: esté en peligro la integridad física y psíquica de las partes, a efectos estadísticos y de formación.
  - 5- ¿Hay algún otro supuesto en que podría excluirse?
18. ¿Quién está obligado por el principio de la confidencialidad?
- 1- La confidencialidad abarca a todos (el mediador, las partes y cualquier persona que directa o indirectamente obtenga información sobre la mediación).
  - 2- Sólo el mediador y las partes.
  - 3- Sólo el mediador, en virtud de su secreto profesional.
19. ¿Considera conveniente que las partes que se someten a mediación se comprometan por escrito a cumplir con el deber de confidencialidad?
20. ¿La ley que corresponda debería prever que el mediador no pueda ser citado para hacer de testigo en juicio?
21. ¿Cómo sancionaría el incumplimiento del deber de confidencialidad? ¿Quién lo debería sancionar: el colegio profesional de la profesión de origen? ¿Algún otro órgano? ¿El centro de mediación en el ámbito del derecho privado?
22. ¿Cuál debe ser el alcance de la voluntariedad?
- 1- Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento
  - 2- El mediador, puede desistir por cualquier causa
  - 3- Sólo por causas concretas (por ejemplo, ausencia de cooperación de las partes). ¿Cuáles?

23. ¿Qué entiende por neutralidad del mediador? En su ámbito de trabajo, cite hasta tres supuestos en los que la neutralidad ha planteado algún tipo de problema. Si no ha habido, indíquelo.
24. En caso de que la mediación sea ofrecida por un órgano de la Administración, ¿cómo cree que se debería interpretar la neutralidad?
28. ¿Qué aspecto relacionado con la formación destacaría de manera especial?
29. ¿Cómo debería garantizarse, a su criterio, la actualización de la formación?
30. ¿Es necesaria la colegiación en el colegio profesional correspondiente para poder actuar como mediador?

### El estatuto del mediador

25. ¿La mediación debe ser integral o puede haber una formación integral genérica y otra formación específica para los diferentes ámbitos?
26. ¿Hay que tener la formación específica para cada ámbito jurisdiccional? ¿Hay una formación diferenciada en función del título universitario de procedencia?
27. ¿A quién corresponde desarrollar la formación especializada en mediación? ¿Qué deberían ser los centros homologados?
- 1– Universidades
  - 2– Colegios profesionales.
  - 3– Otros...
31. ¿Es necesaria la inscripción en el registro de mediadores para ejercer tanto en mediaciones públicas como privadas?
32. ¿Sería adecuado, además de una ley, la elaboración de un protocolo o guía de buenas prácticas?
33. ¿Qué aspecto en el estatuto del mediador le parece especialmente relevante? ¿Has encontrado alguna carencia significativa en la normativa actual?
34. ¿Quién puede sancionar el mediador?
1. Sólo el colegio profesional del mediador puede sancionarlo
  2. Otro órgano. (¿Cuál?)
  3. Los colegios profesionales conjuntamente con otros órganos
- Observaciones

## ANEXO III: Datos agregados entrevistas en profundidad

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
¿Conoce la mediación?	Si	Si	Si	Si	Si	Si
¿Ha utilizado el Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación (CMAC) para resolver conflictos laborales?	Si	Si	Si	Si	Si	Si
¿Con qué frecuencia ha utilizado la mediación en los últimos dos años?	11-25 veces	1-10 veces	0 veces	Más de 50 veces	Más de 50 veces	26-49 veces
¿Ha utilizado los servicios de mediación y conciliación que ofrece el <i>Tribunal Laboral de Catalunya</i> ?	Si	Si	Si	Si	Si	Si
¿Con qué frecuencia ha utilizado la mediación que ofrece el TLC en los últimos dos años?	1-10 veces	1-10 veces	0 veces	11-25 veces	Más de 50 veces	11-25 veces
¿Qué porcentaje (aproximado) de los conflictos laborales que ha presentado ante el CMAC finalizan con acuerdo entre las partes?	(respuesta no relacionada con la pregunta)	80%	No puede medirse, dado que a menudo conflictos que finalizan sin acuerdo, posteriormente se resuelven en la empresa.	20%	50%	90%

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
<b>¿Y ante el TLC?</b>	50%	80%	No puede medirse, dado que a menudo conflictos que finalizan sin acuerdo, posteriormente se resuelven en la empresa.	10%	50%	90%
<b>¿Qué tipo de conflictos ha resuelto mediante la mediación?</b>	Económicos Jornada de trabajo	Laborales	Conflictos de intereses Conflictos de interpretación	Individuales Colectivos	Salario Calendario Jornada Laboral	EROS Huelgas Aplicación de convenios Información art. 64 ET Reclamaciones salariales
<b>¿Cuántos conflictos cree que se podrían haber resuelto o derivado a la mediación?</b>	Todos	Pocos	Despidos individuales por razones subjetivas	30% o 40%	La mayoría	Muchos
<b>¿Qué motivos le hacen pensar que estos casos se podrían haber resuelto en sede de mediación?</b>	Naturaleza del asunto Características de las partes	Características de las partes	Complejidad del asunto La intervención de los mediadores	Naturaleza del asunto Características de las partes Complejidad del asunto	Cuantía Naturaleza del asunto Valoración realizada sobre las pretensiones de las partes	Valoración realizada sobre las pretensiones de las partes
<b>¿Cuánto tiempo supone la resolución de un conflicto?</b>	2 sesiones (una vez externalizado)	Poco	No puede determinarse	1-2 horas (tarea estricta de mediación)	1-2 horas	Depende del conflicto (entre 1-2 horas a 2-3 días)
<b>¿Qué coste tiene la resolución de un conflicto?</b>	Gratuita (un vez externalizado)	Ninguno	Coste de tiempo, imagen, económico y costes ocultos y no cuantificables económicamente	Depende de la naturaleza del conflicto y de su impacto económico	Ninguno	CMAC: 500-1.200€ TLC: Gratuito

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
¿Qué cuantía destinan las entidades u organismos empresariales a la gestión de conflictos laborales?	50% jornada laboral (Directores de RH)	Muchos	El coste del Departamento creado específicamente para esta cuestión	Confidencial	NS/NC	NS/NC
¿Su empresa ha llevado a cabo o ha puesto a disposición de sus trabajadores cursos de formación sobre negociación para la resolución de conflictos? ¿Y sobre participación en procedimientos de mediación?	No	No	Si: Gestión del Tiempo, Negociación, Dirección de Reuniones, Tipos de Mandos, Gestión Individual del estrés	Si	No	NS/NC
¿Qué ventajas considera que supondría para las entidades u organismos empleadores poder recurrir a la mediación para gestionar sus conflictos laborales?	Es útil en los casos donde hay una pluralidad de partes Es útil cuando las partes tienen una relación vigente Permite evitar los procedimientos de arbitraje Permite limitar los costes de la resolución del conflicto Permite tener control sobre el resultado	Permite limitar los costes de la resolución del conflicto	Es útil para resolver controversias que afectan empresas situadas en países distintos Permite limitar los costes de la resolución del conflicto Permite tener control sobre el resultado Asegura la confidencialidad del resultado Permite que gane todo el mundo (fomenta la cultura del <i>win-win</i> , frente a la cultura judicial de Ganador-Perdedor Hace responsable a las personas de sus decisiones	Es útil en los casos donde hay una pluralidad de partes Es útil cuando las partes tienen una relación vigente Permite limitar los costes de la resolución del conflicto	Es útil para las controversias con empresas de EUA Es útil en los casos donde hay una pluralidad de partes Es útil cuando las partes tienen una relación vigente Permite evitar los procedimientos de arbitraje Permite limitar los costes de la resolución del conflicto	Permite evitar los procedimientos de arbitraje

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al vigente sistema judicial de resolución de conflictos?	TLC: Elevado CMAC: Muy bajo	Bueno	Muy malo	Moderado	Muy buena	Medianamente insuficiente
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al vigente sistema de conciliación previa obligatoria a la interposición de una demanda?	Bueno porque: Permite que el sistema judicial no esté tan saturado Las partes revalúan el conflicto nuevamente	Bueno porque: Permite no saturar la justicia	Es un simple trámite administrativo	Satisfactorio (conflicto individual) Insuficiente (conflicto colectivo)	Buena	Satisfactoria
¿Por qué cree que la mediación no es ampliamente utilizada para la resolución de conflictos laborales?	Los procedimientos judiciales son relativamente rápidos Los procedimientos judiciales son relativamente baratos Los procedimientos judiciales dan lugar a sentencias vinculantes el cumplimiento de las cuales puede ser impuesto por el juez La mediación requiere una solución de compromiso ( <i>splitting the baby</i> ) La mediación no llega a resultados basados en el derecho	Preferimos el arbitraje y sus laudos vinculantes	Encontrar un mediador calificado es difícil La cultura del conflicto y de ganadores-perdedores Creencia que la justicia es la única solución	Mi personal está más familiarizado con otros procedimientos	Preferimos el arbitraje y sus laudos vinculantes La mediación requiere una solución de compromiso ( <i>splitting the baby</i> ) La mediación no llega a resultados basados en el derecho	NS/NC



	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
¿Qué características del CMAC considera que favorecen la resolución extrajudicial de conflictos laborales?	La voluntad de las partes	(respuesta no relacionada con la pregunta)	El hecho que la resolución del conflicto está en manos de las partes	Implicación seria de la Administración La intervención de mediadores calificados	Proximidad del problema Negociación individualizada	(respuesta no relacionada con la pregunta)
¿Qué características del TLC considera que favorecen la resolución extrajudicial de conflictos laborales?	La intervención de mediadores calificados	(respuesta no relacionada con la pregunta)	El hecho que la resolución del conflicto está en manos de las partes	Implicación seria de la Administración La intervención de mediadores calificados	Proximidad del problema Negociación individualizada	(respuesta no relacionada con la pregunta)
¿Qué características del CMAC considera que dificultan alcanzar un acuerdo entre las partes?	La falta de intervención proactiva de los conciliadores	(respuesta no relacionada con la pregunta)	(respuesta no relacionada con la pregunta)	Falta de dedicación Falta de tiempo	(respuesta no relacionada con la pregunta)	(respuesta no relacionada con la pregunta)
¿Qué características del TLC considera que dificultan alcanzar un acuerdo entre las partes?	La falta de tiempo suficiente que las partes suelen destinar a la resolución del conflicto	(respuesta no relacionada con la pregunta)	(respuesta no relacionada con la pregunta)	Falta de dedicación Falta de tiempo	(respuesta no relacionada con la pregunta)	(respuesta no relacionada con la pregunta)
¿Qué cree que podría incentivar el recurso a la mediación por parte de las entidades o los organismos empleadores?	Sólo la obligatoriedad (ya implementada)	Tener en cuenta la actitud de las partes durante la conciliación previa durante el procedimiento judicial	(respuesta no relacionada con la pregunta)	La apuesta decidida de la negociación colectiva a todos los niveles	La mayor difusión de los organismos dedicados a la mediación y de sus ventajas	Predisposición de las partes de llegar a un acuerdo

## ANEXO IV: Datos agregados cuestionarios

	Cuestionario 1	Cuestionario 2	Cuestionario 3	Cuestionario 4	Cuestionario 5	Cuestionario 6	Cuestionario 7
Identifique al menos tres supuestos dentro del ámbito de conflictos en que, a su juicio, sería adecuado promover el uso de la mediación	Cuando existe falta de comunicación entre las partes Cuando una de las partes actúa con prepotencia sobre la otra Cuando las partes discrepan de cómo interpretar la norma o el problema	Conflictos colectivos Negociación colectiva ERO	Todos	Negociación colectiva Reconocimiento de derechos Conflicto de intereses	Discrepancias en interpretación normativa Reconocimiento de derechos Negociación del cambio	Tablas salariales Calendario anual Convocatoria de huelga	Interpretación de convenios Calendarios Huelgas
¿Hay algunas materias que considera deberían ser excluidas del recurso a la mediación?	Cuando una de las partes vulnera voluntaria y flagrantemente la ley	No	No	No	Casos de violencia o sumisión de una parte	No	No
¿Considera que los sistemas de mediación <i>on-line</i> serían aplicables en el ámbito de la mediación laboral?	No	No	No	No	No	No	No
En el ámbito laboral, ¿qué sería más recomendable, como criterio general, el mediador individual o la comediación?	Comediación	Comediación	Comediación	Comediación	Depende del caso	Ambos supuestos	Comediación
¿El procedimiento de mediación debe tener una duración limitada?	No	Si	No	NS/NC	Si	No	No
¿Cuál sería el plazo recomendable?	-	NS/NC	-	NS/NC	El que se adopte de forma convencional	-	-

	Cuestionario 1	Cuestionario 2	Cuestionario 3	Cuestionario 4	Cuestionario 5	Cuestionario 6	Cuestionario 7
<b>¿Debe limitarse el número de sesiones?</b>	Dentro de lo razonable	Si (negociación colectiva: 8-10 sesiones) Conflictos individuales: 4 sesiones)	No	No	Si, en función de la materia	No	No
<b>¿Debe transcurrir un tiempo determinado entre una mediación y otra con las mismas personas?</b>	Si	No	No	No	Si	Si	No
<b>¿Considera que la mediación tiene incidencia en los plazos de preinscripción y caducidad?</b>	Si	No	Si	NS/NC	Si	No	Si
<b>¿A partir de qué momento?</b>	Firma del acta de mediación	-	Firma acta inicial	NS/NC	Firma acta inicial	-	Sesión informativa
<b>¿Es posible, en el ámbito de la mediación laboral, un procedimiento de mediación en que no estén presentes las dos partes?</b>	No	Si	No	No	Si	No	No
<b>¿Cómo debe ser la intervención de los abogados?</b>	Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	La intervención de abogados no es imprescindible	Deben estar presentes en la sesión informativa Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	Es indiferente	Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación

	Cuestionario 1	Cuestionario 2	Cuestionario 3	Cuestionario 4	Cuestionario 5	Cuestionario 6	Cuestionario 7
¿Debe ser obligatorio que los abogados revisen la legalidad de los acuerdos adoptados por las partes en el ámbito laboral?	Si	No	No. La revisión ha de venir por parte de los mediadores	NS/NC	No	Si	Si
¿Las partes pueden recusar al mediador por cualquier causa?	Sólo cuando existen incompatibilidades	Únicamente por causas tasadas	Únicamente por causas razonables y motivadas	NS/NC	Únicamente por causas tasadas	Únicamente por causas tasadas	No
¿Debe limitarse el número de recusaciones, para que las partes no puedan ir designando mediadores con finalidades meramente dilatorias?	-	-	-	NS/NC	No	-	Si
¿Considera necesario un período de reflexión antes de la firma?	No	Si	Si	NS/NC	Si	No	Si
¿Y después de la firma del acuerdo y, en consecuencia, un plazo de revocación del acuerdo?	No	No	Si	NS/NC	No	No	No
¿Considera conveniente que se puedan realizar intervenciones mediadoras programadas después de la sentencia para evitar reclamaciones judiciales en ejecución o recurso?	Si	Si	Si	NS/NC	No; únicamente si así lo acuerdan las partes	No	No

	<b>Cuestionario 1</b>	<b>Cuestionario 2</b>	<b>Cuestionario 3</b>	<b>Cuestionario 4</b>	<b>Cuestionario 5</b>	<b>Cuestionario 6</b>	<b>Cuestionario 7</b>
<b>¿Cuándo considera que la mediación debería suspender el procedimiento judicial?</b>	Cuando las partes o los abogados lo soliciten	Cuando las partes o los abogados lo soliciten	NS/NC	NS/NC	La mediación debe suspender el procedimiento judicial en todo caso	Cuando las partes o los abogados lo soliciten	Cuando las partes o los abogados lo soliciten
<b>Además de los tres principios clásicos de la mediación (voluntariedad, imparcialidad y confidencialidad), ¿debería la ley completarlos con más principios?</b>	Transparencia	No	Transparencia Flexibilidad	Buena fe Flexibilidad	Buena fe Neutralidad	Buena fe Neutralidad	Buena fe
<b>¿Cuál debe ser el objeto de la confidencialidad?</b>	Todo, excepto si los acuerdos se homologan	Todo, excepto si los acuerdos se homologan O las partes lo solicitan expresamente	Todo, excepto si los acuerdos se homologan	NS/NC	Todo, excepto si los acuerdos se homologan O esté en peligro la integridad física o psíquica de las partes	Todo: la información verbal, la documentación escrita, hasta el acuerdo adoptado	NS/NC
<b>¿Quién está obligado por el principio de confidencialidad?</b>	Todos (el mediador, las partes y cualquier persona que directamente o indirectamente obtenga información sobre la mediación)	Todos (el mediador, las partes y cualquier persona que directamente o indirectamente obtenga información sobre la mediación) Respetar el derecho a informar a los representantes de los trabajadores (art. 64 ET)	Sólo el mediador en virtud de su secreto profesional	Todos (el mediador, las partes y cualquier persona que directamente o indirectamente obtenga información sobre la mediación)	El mediador, en virtud del su secreto profesional Las partes	Sólo el mediador en virtud de su secreto profesional	Todos (el mediador, las partes y cualquier persona que directamente o indirectamente obtenga información sobre la mediación)

	Cuestionario 1	Cuestionario 2	Cuestionario 3	Cuestionario 4	Cuestionario 5	Cuestionario 6	Cuestionario 7
¿Considera conveniente que las partes que se someten a mediación se comprometan por escrito a cumplir con el deber de confidencialidad?	Si	No	No	Si	Si	No	Si
¿La ley que corresponda debería de prever que el mediador no pueda ser citado para hacer de testigo en juicio?	Si	Si	No	NS/NC	Si	No	No
¿Cómo sancionaría el incumplimiento del deber de confidencialidad?	Desde el ámbito del Derecho privado	Desde el ámbito del Derecho privado	NS/NC	NS/NC	Inhabilitación Desde el ámbito del Derecho privado	NS/NC	Desde el ámbito del Derecho privado
¿Quién le debería sancionar?	El centro de mediación	El centro de mediación	El centro de mediación al que pertenece el mediador El órgano jurisdiccional correspondiente cuando se deriven acciones judiciales	NS/NC	Colegio Profesional de Mediadores	TLC (mediadores) Colegio Profesional (otros profesionales)	El centro de mediación
¿Cuál debe ser el alcance de la voluntariedad?	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento El mediador puede desistir, de manera fundamentada, si las partes no colaboran en absoluto	Cuando la parte que ha instado el conflicto lo decida Cuando ambas partes lleguen a un acuerdo de desistir	Cuando la parte que ha instado el conflicto lo decida	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento El mediador puede desistir, de manera fundamentada, si la mediación resulta inviable	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento El mediador puede desistir per cualquier causa	El mediador puede desistir, de manera fundamentada, si les partes no colaboran en absoluto

	Cuestionario 1	Cuestionario 2	Cuestionario 3	Cuestionario 4	Cuestionario 5	Cuestionario 6	Cuestionario 7
<b>¿Qué entiende por neutralidad del mediador?</b>	El mediador nunca ha de ser mediador de parte	No hacer prevalecer los intereses de una parte	Transmitir imparcialidad	NS/NC	Falta de interés personal por el resultado de la mediación	Llegar a un acuerdo sin que el mediador asesore a las partes ni pacte una solución de forma previa con alguna de las partes	No afectado por el resultado del conflicto
<b>En el caso que la mediación sea ofrecida por un órgano de la Administración, ¿cómo cree que debería interpretarse la neutralidad?</b>	NS/NC	Imposibilidad de que se deriven medidas coercitivas del procedimiento	De la misma manera que en la mediación privada	NS/NC	Un órgano mediador de la Administración no puede mediar en supuestos donde la Administración es parte	Imparcialidad	No afectado por el resultado del conflicto
<b>¿La mediación debe ser integral o puede haber una formación integral genérica y otra formación específica?</b>	Formación integral genérica y específica	Formación integral genérica y específica	Formación integral genérica y específica	Formación integral genérica y específica	Formación integral genérica y específica	Formación integral genérica y específica	Formación integral genérica y específica
<b>¿Debe tener la formación específica en el ámbito laboral?</b>	Si	Si	Si	NS/NC	No	Si	Si
<b>¿A quién corresponde desarrollar la formación especializada en mediación?</b>	Universidades	Universidades Colegios profesionales Organismos de mediación	Universidades	NS/NC	Universidades	Colegios profesionales	Universidades

	Questionario 1	Questionario 2	Questionario 3	Questionario 4	Questionario 5	Questionario 6	Questionario 7
¿Qué aspecto relacionado con la formación destacaría de forma especial?	Formación específica Empatía Voluntad de solucionar	Instrumentos de resolución de conflictos Psicología del conflicto	Técnicas de comunicación verbal Técnicas de inteligencia emocional Técnicas de gestión de conflictos Técnicas de negociación	NS/NC	Conflictología	Experiencia Conocimientos específicos Capacidad de negociación	Formación específica
¿Cómo debería garantizarse, a su criterio, la actualización de formación?	Cursos de actualización y reciclaje	Cursos de formación Experiencia	NS/NC	NS/NC	Conferencias o comunicaciones anuales	Actualizaciones	(respuesta no relacionada con la pregunta)
¿Es necesaria la colegiación en el colegio profesional correspondiente para poder actuar como mediador en el ámbito laboral?	No	No	No	NS/NC	Si	No	Si
¿Es necesaria la inscripción al registro de mediadores para ejercer en mediaciones laborales?	Si	Si	Si	NS/NC	Si	Si	Si
¿Sería adecuado, además de una ley, la elaboración de un protocolo o guía de buenas prácticas?	Si	Si	Si	NS/NC	Si	Si	Si



	Cuestionario 1	Cuestionario 2	Cuestionario 3	Cuestionario 4	Cuestionario 5	Cuestionario 6	Cuestionario 7
¿Qué aspectos del estatuto del mediador le parecen especialmente relevantes?	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	Ninguno	Objetividad Neutralidad	NS/NC
¿Ha encontrado alguna insuficiencia significativa en la normativa actual?	No	No	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC
¿Quién puede sancionar al mediador?	El órgano de mediación	El órgano de mediación al que pertenece el mediador	El órgano de mediación al que pertenece el mediador	NS/NC	Colegio Profesional de Mediadores La justicia ordinaria	TLC	Colegio Profesional de Mediadores

	Cuestionario 8	Cuestionario 9	Cuestionario 10	Cuestionario 11	Cuestionario 12	Cuestionario 13	Cuestionario 14
Identifique al menos tres supuestos dentro del ámbito de conflictos en que, a su juicio, sería adecuado promover el uso de la mediación	Calendarios laborales Jornadas Salarios	Clasificación profesional Calendario y distribución horaria Modificación de condiciones de trabajo Incremento salarial y estructura retributiva	Salario Calendario Discriminaciones	Conciliación vida laboral y familiar Negociación colectiva Conflictos de intereses	Laboral Familiar Vecinal	(respuesta no relacionada con la pregunta)	Conflictos de intereses de la negociación colectiva Conflictos colectivos Huelgas Negociación de planes de viabilidad y reestructuración de empresas
¿Hay algunas materias que considera deberían ser excluidas del recurso a la mediación?	No	No	No	No	NS/NC	NS/NC	(respuesta no relacionada con la pregunta)

	Cuestionario 8	Cuestionario 9	Cuestionario 10	Cuestionario 11	Cuestionario 12	Cuestionario 13	Cuestionario 14
¿Considera que los sistemas de mediación <i>on-line</i> serían aplicables en el ámbito de la mediación laboral?	No	No	No	No	No	NS/NC	No
En el ámbito laboral, ¿qué sería más recomendable, como criterio general, el mediador individual o la comediación?	Comediación	Comediación	Comediación	Comediación	Comediación	Depende del supuesto	Mediador individual
¿El procedimiento de mediación debe tener una duración limitada?	No	No	No	No	No	Si	Si
¿Cuál sería el plazo recomendable?	-	-	-	-	-	NS/NC	Depende del supuesto
¿Debe limitarse el número de sesiones?	No	No	No	No	No	Si	Si
¿Debe transcurrir un tiempo determinado entre una mediación y otra con las mismas personas?	No	No	No	No	No	NS/NC	Si
¿Considera que la mediación tiene incidencia en los plazos de prescripción y caducidad?	Si	Si	No	Ya está regulado en la legislación actual	No	Si	Si
¿A partir de qué momento?	Sesión informativa	Sesión informativa	-	Ya está regulado en la legislación actual	-	Inicio del procedimiento de mediación	NS/NC

	Cuestionario 8	Cuestionario 9	Cuestionario 10	Cuestionario 11	Cuestionario 12	Cuestionario 13	Cuestionario 14
¿Es posible, en el ámbito de la mediación laboral, un procedimiento de mediación en que no estén presentes las dos partes?	No	No	No	No	Si	No	Sólo en determinados casos
¿Cómo debe ser la intervención de los abogados?	Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	Han de estar presentes en la sesión informativa Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	Han de estar presentes en la sesión informativa Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	Han de estar presentes en la sesión informativa Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación	Pueden estar presentes en todas las sesiones de mediación
¿Debe ser obligatorio que los abogados revisen la legalidad de los acuerdos adoptados por las partes en el ámbito laboral?	Si	No	No	Si	Si	Si	(respuesta no relacionada con la pregunta)
¿Las partes pueden recusar al mediador por cualquier causa?	No	Si	No	Únicamente por causas razonables y motivadas	NS/NC	Si	(respuesta no relacionada con la pregunta)
¿Debe limitarse el número de recusaciones, para que las partes no puedan ir designando mediadores con finalidades meramente dilatorias?	NS/NC	Si	NS/NC	-	Si	Si	NS/NC
¿Considera necesario un período de reflexión antes de la firma?	Si	Si	No	No	No	No	Depende de las partes y el conflicto

	Cuestionario 8	Cuestionario 9	Cuestionario 10	Cuestionario 11	Cuestionario 12	Cuestionario 13	Cuestionario 14
¿Y después de la firma del acuerdo y, en consecuencia, un plazo de revocación del acuerdo?	Si	No	No	No	No	No	Depende de las partes y el conflicto
¿Considera conveniente que se puedan realizar intervenciones mediadoras programadas después de la sentencia para evitar reclamaciones judiciales en ejecución o recurso?	No	Únicamente de aclaración	No	No	Si	Si	Si
¿Cuándo considera que la mediación debería suspender el procedimiento judicial?	La mediación ha de suspender el procedimiento judicial en todo caso	Cuando las partes o los abogados lo soliciten	Cuando las partes o los abogados lo soliciten	Cuando las partes o los abogados lo soliciten	Cuando las partes o los abogados lo soliciten	Cuando las partes o los abogados lo soliciten	Debe estarse a la normativa que regula el procedimiento
Además de los tres principios clásicos de la mediación (voluntariedad, imparcialidad y confidencialidad), ¿debería la ley completarlos con más principios?	Buena fe Flexibilidad Neutralidad Transparencia	Neutralidad Transparencia	Buena fe Transparencia	Buena fe Flexibilidad Neutralidad Transparencia	Buena fe Flexibilidad Neutralidad Transparencia	Buena fe Flexibilidad Neutralidad	No
¿Cuál debe ser el objeto de la confidencialidad?	Todo, excepto si los acuerdos se homologan	Todo: la información verbal, la documentación escrita, hasta los acuerdos adoptados	Todo: la información verbal, la documentación escrita, hasta los acuerdos adoptados	Todo: la información verbal, la documentación escrita, hasta los acuerdos adoptados	Todo: la información verbal, la documentación escrita, hasta los acuerdos adoptados	Todo: la información verbal, la documentación escrita, hasta los acuerdos adoptados	Únicamente aquella información que se especifica que es confidencial y aquello que establece la ley

	Cuestionario 8	Cuestionario 9	Cuestionario 10	Cuestionario 11	Cuestionario 12	Cuestionario 13	Cuestionario 14
¿Quién está obligado por el principio de confidencialidad?	Todos (el mediador, las partes y cualquier persona que directa o indirectamente obtenga información sobre la mediación)	Todos (el mediador, las partes y cualquier persona que directa o indirectamente obtenga información sobre la mediación)	Todos (el mediador, las partes y cualquier persona que directa o indirectamente obtenga información sobre la mediación)	Sólo el mediador, en virtud del su secreto profesional	Sólo el mediador, en virtud del su secreto profesional	Todos (el mediador, las partes y cualquier persona que directa o indirectamente obtenga información sobre la mediación)	El mediador Las partes
¿Considera conveniente que las partes que se someten a mediación se comprometan por escrito a cumplir con el deber de confidencialidad?	Si	Si	No	Si	No	No	(respuesta no relacionada con la pregunta)
¿La ley que corresponda debería de prever que el mediador no pueda ser citado para hacer de testigo en juicio?	No	Si	NS/NC	Si	Si	Si	No
¿Cómo sancionaría el incumplimiento del deber de confidencialidad?	Desde el ámbito del Derecho privado	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC	Depende del status del mediador
¿Quién le debería sancionar?	El centro de mediación	Jurisdicción correspondiente	NS/NC	El centro de mediación	El centro de mediación	El colegio profesional El juez	NS/NC

	Cuestionario 8	Cuestionario 9	Cuestionario 10	Cuestionario 11	Cuestionario 12	Cuestionario 13	Cuestionario 14
<b>¿Cuál debe ser el alcance de la voluntariedad?</b>	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento El mediador puede desistir, de manera fundamentada, si las partes no colaboran en absoluto	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento	Las partes pueden desistir del procedimiento en cualquier momento El mediador puede desistir por cualquier causa
<b>¿Qué entiende por neutralidad del mediador?</b>	NS/NC	NS/NC	NS/NC	No estar directamente vinculado con el conflicto No haber estado asesor de ninguna de las partes Única motivación es que las partes lleguen a un acuerdo	Neutralidad supone el éxito de la mediación (sic)	Confianza de las partes Confianza de los demás mediadores Actuación ética	NS/NC
<b>En el caso que la mediación sea ofrecida por un órgano de la Administración, ¿cómo cree que debería interpretarse la neutralidad?</b>	NS/NC	NS/NC	NS/NC	Única motivación es que les partes lleguen a un acuerdo	Margen de libertad a los mediadores	NS/NC	Objetividad
<b>¿La mediación debe ser integral o puede haber una formación integral genérica y otra formación específica?</b>	Formación integral genérica y específica	Formación específica	Formación integral genérica	Formación específica	Formación integral genérica y específica	Formación específica	(respuesta no relacionada con la pregunta)

	Cuestionario 8	Cuestionario 9	Cuestionario 10	Cuestionario 11	Cuestionario 12	Cuestionario 13	Cuestionario 14
¿Debe tener la formación específica en el ámbito laboral?	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
¿A quién corresponde desarrollar la formación especializada en mediación?	Universidades Colegios profesionales	Organismos que coordinan las mediaciones	Universidades	Universidades Colegios profesionales	Colegios profesionales	Universidades Colegios profesionales	En el ámbito laboral no es necesario que exista un cuerpo de mediadores certificados por ningún organismo, dado que en la administración existen instituciones que avalan a los mediadores
¿Qué aspecto relacionado con la formación destacaría de forma especial?	Formación específica	Formación específica	NS/NC	Conocimientos de la legislación específica Experiencia profesional	Formación específica Capacidad de escuchar Capacidad de comprensión	Formación específica Comunicación Flexibilidad	Objetivo de la mediación Partes implicadas Tipos de conflicto
¿Cómo debería garantizarse, a su criterio, la actualización de formación?	Según la evolución de la sociedad (sic)	Seminarios periódicos	Formación permanente	Sesiones de formación periódicas	Seminarios periódicos	NS/NC	De la misma manera que se garantiza en el resto de ámbitos profesionales
¿Es necesaria la colegiación en el colegio profesional correspondiente para poder actuar como mediador en el ámbito laboral?	No	No	No	No	No	NS/NC	No

	Cuestionario 8	Cuestionario 9	Cuestionario 10	Cuestionario 11	Cuestionario 12	Cuestionario 13	Cuestionario 14
¿Es necesaria la inscripción al registro de mediadores para ejercer en mediaciones laborales?	No	No	No	No	Si	Si	Depende de las normas de funcionamiento de cada institución
¿Sería adecuado, además de una ley, la elaboración de un protocolo o guía de buenas prácticas?	Si	Si	Depende de las normas de funcionamiento de cada institución	Si	Si	Si	Si
¿Qué aspectos del estatuto del mediador le parecen especialmente relevantes?	No existe estatuto del mediador en el ámbito laboral	NS/NC	No existe estatuto del mediador en el ámbito laboral	NS/NC	NS/NC	NS/NC	NS/NC
¿Ha encontrado alguna insuficiencia significativa en la normativa actual?	NS/NC	NS/NC	NS/NC	Mayor incidencia de la legislación y normativa co-respondiente	NS/NC	No	NS/NC
¿Quién puede sancionar al mediador?	NS/NC	Órgano jurisdiccional	NS/NC	Órgano de mediación	Colegio profesional del mediador	NS/NC	Depende del status del mediador



## Notas

- 1 (SOC 489) 14487/01, 24 de noviembre de 2001.
- 2 [http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2002/may/conciliation\\_en.html](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2002/may/conciliation_en.html)
- 3 Únicamente se dispone de datos en materia de mediaciones efectuadas por el Departamento de Trabajo a partir del año 2005.
- 4 Se entiende por procedimientos llevados a cabo por el TLC tanto las conciliaciones y mediaciones como los arbitrajes. Sin embargo, es posible utilizar este cuadro como representativo del número de mediaciones por dimensiones de empresas dada la insignificante importancia de los arbitrajes dentro del total de expedientes presentados ante el TLC (según el Informe estadístico del año 2009, únicamente el 1,71% de los expedientes presentados ante del TLC son arbitrajes, mientras que el 98,29% restante son mediaciones y conciliaciones).
- 5 De un total de 619.624 empresas registradas en Cataluña en 2009, 613.747 son empresas con 50 trabajadores o menos, 3.124 tienen entre 50 y 99 trabajadores, 1.602 entre 100 y 199 trabajadores, 771 empresas tienen entre 200 y 499 trabajadores y 380 empresas tienen más de 500 trabajadores. En términos relativos, el 99% de las empresas tienen menos de 50 trabajadores, el 0,504% de las empresas tienen entre 50 y 99 trabajadores, el 0,258% tienen entre 100 y 199 trabajadores, el 0,124% entre 200 y 499 trabajadores y el 0,0613% de las empresas tienen más de 500 trabajadores. (Fuente: Instituto Nacional de Estadística).
- 6 Concretamente, según datos de 2009, el 75,43% de las empresas registradas en Cataluña se encuentran en la provincia de Barcelona, el 9,42% en la provincia de Gerona, el 5,95% en la provincia de Lérida y el 9,18% en la provincia de Tarragona. (Fuente: Instituto Nacional de Estadística).
- 7 Ver nota a pie nº 4.
- 8 Es importante mencionar que dentro de la categoría “salario” queda integrado cualquier conflicto que tenga su origen en reclamaciones de tipo económico (pluses salariales, incrementos salariales, incentivos, etc.), tanto individual como colectivo.
- 9 Ver nota a pie nº 4.
- 10 Instituto Nacional de Estadística.
- 11 Por razones de confidencialidad en el tratamiento de los datos, no es posible revelar el nombre de las personas, empresas o sindicatos que han participado en estas entrevistas (Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal).
- 12 Por razones de confidencialidad en el tratamiento de los datos, no es posible revelar el nombre de las personas, empresas o sindicatos que han participado en estas entrevistas (Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal).