

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

DEPARTAMENTO DE DERECHO



Seminario de Graduación

“La Efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el período de mayo a octubre del 2013 en la ciudad de Managua”

**Autor: Br. Engels José Valle Gudiel
Bra. Tatiana de los Ángeles Ibarra Espinoza**

Tutora: Msc. Karla Rivera Dubón

Managua, Enero 2014

TEMA GENERAL

DERECHO PROCESAL LABORAL

TEMA ESPECÍFICO

**La Efectividad de la Conciliación Administrativa
dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la
Seguridad Social (Ley 815) en el período de mayo a
octubre del 2013 en la ciudad de Managua**

DEDICATORIA

A Dios: por su infinita bondad y amor.

A Nuestras Familia: por su valioso apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A Nuestros Amigos: por compartir buenos y malos momentos siendo esto un gran apoyo emocional.

A Nuestros Docentes: por marcar nuestro camino universitario, ayudándonos, asesorándonos y aclarándonos.

ÍNDICE

I.	Introducción	
II.	Desarrollo	
II.1	Antecedentes.....	1/4
II.2	Justificación.....	5
II.3	Planteamiento del problema.....	6
II.4	Objetivos.....	7
II.5	Motivaciones de la y el investigador.....	8
II.6	Limitaciones del estudio.....	9
II.7	Hipótesis de trabajo o preconceptos.....	10
III.8	Marco teórico	
Cap. I: Métodos Alternos de resolución de conflictos.		
1.	El conflicto.....	11/12
2.	Métodos.....	13/15
3.	Fundamento general de la conciliación.....	16
4.	Negociación y conciliación.....	16/18
5.	Elementos de la conciliación.....	18/20
6.	Clases de conciliación.....	20
7.	Principios que rigen el actuar del conciliador.....	21/23
8.	Derecho comparado.....	23/27
Cap. II. La conciliación Previa en materia laboral		
1.	Finalidad de la conciliación.....	27/29
2.	Sujetos que intervienen en el proceso de conciliación administrativa.....	29
3.	Conciliación individual y colectiva.....	29/45
4.	Habilidades y cualidades básicas del conciliador.....	46/47

5. Lo que no está permitido al conciliador.....	47/49
6. La conciliación según el código procesal de trabajo y de la seguridad social...	49/50
7. Requisitos del acta de conciliación.....	50
8. Proceso legal de la conciliación previa.....	50/51
9. Otros referentes conceptuales.....	51
III. Material y Método	
III.1 Categorías de análisis de la investigación.....	51
III.2 Análisis por reducción categorial simple.....	52
III.3 Universo o población.....	52
III.4 Tipo de investigación.....	53
III.5 Tipo de estudio.....	53
III.6 Diseño metodológico de la investigación.....	53/54
III.7 Técnicas para la recolección de datos.....	54/56
IV. Metodología.....	56/57
V. Hallazgos de la investigación.....	57/65
VI. Conclusiones.....	66/67
VII. Recomendaciones.....	68/69
VIII. Bibliografía.....	70
Anexo.....	71/93

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país han cobrado gran importancia los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, de tal suerte que en el año 2005 se promulgó una ley que regula la Mediación y Arbitraje, Ley No. 540, Ley de Mediación y Arbitraje, a pesar que antes de su promulgación se practicaban estos y otros métodos como la conciliación en el ámbito civil.

Existen una variedad de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, no obstante, el presente trabajo se centra en uno de ellos: la “Conciliación”, específicamente la Conciliación Administrativa llevada a cabo ante el Ministerio del Trabajo. Por la importancia que reviste este tema en la sociedad, se ha decidido denominar la presente investigación ***“La Efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el período de mayo a octubre del 2013 en la ciudad de Managua” Ley No 815***, la que tendrá como objetivo general valorar la efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el período de mayo a octubre del 2013 en la ciudad de Managua.

Para dar cumplimiento a este gran objetivo se ha estructurado el trabajo en tres capítulos a saber: En el primer capítulo se aborda la Conciliación Administrativa según la Doctrina y el Derecho Comparado; en el segundo capítulo se analiza el procedimiento sobre la Conciliación Administrativa dispuesto en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social; y finalmente en el tercer capítulo se comprueba la efectividad de la Conciliación Administrativa a través del estudio de casos.

El nuevo Código Procesal del Trabajo, Ley No. 815, establece que en los casos en donde la cuantía sea menor a Cien Mil Córdobas para poder acceder a la vía judicial se debe agotar la vía administrativa. Por tanto esto obliga a conciliar en la materia. De allí la importancia de este estudio investigativo.

II. DESARROLLO

II.1. ANTECEDENTES DE LA CONCILIACIÓN

Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARC), fueron ideados por el legislador para descongestionar los despachos judiciales; sin embargo, con el tiempo fueron tomando especial importancia en la vida social y jurídica del país. La Corte Constitucional de Colombia señaló que ellos *“no deben ser interpretados solamente como una manera de descongestionar el aparato de justicia sino también, y principalmente, como una forma de participación de la sociedad civil en los asuntos que los afectan”*. (Guía institucional de conciliación en laboral, República de Colombia, Ministerio del Interior y de Justicia, Pág. 12). Los MARC son mecanismos legales de justicia informal; lo cual no quiere decir que sean sustitutivos de la justicia formal, sino que se deben entender como complementarios a ella.

Quizás en nuestro medio, no hemos sopesado la importancia de la aplicación de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, y en especial la conciliación, que como la transacción, es la vía más idónea para descongestionar los despachos judiciales.

Desde tiempos inmemoriales, estos mecanismos han sido una posibilidad que han tenido los seres humanos para resolver sus conflictos. Si nos remontamos en la etapa primitiva, durante el surgimiento del conflicto aparece una tercera persona que asume el papel de mediador para restablecer, entre las partes, las vías de comunicación rotas y dar fórmulas de arreglo para que se reconstruyan.

Según Chávez Gardezabal Martha, Revista Jurídica, Gobernación del valle recuperado de [http://compendiojuridicogtz.jimdo.com/conciliaci%
c3%b3nextrajudicial/conciliaci](http://compendiojuridicogtz.jimdo.com/conciliaci%c3%b3nextrajudicial/conciliaci)) esta figura la encontramos *“en la Ley de las XII tablas, en donde se otorgaba fuerza obligatoria al convenio celebrado entre las partes al ir a juicio; o, como en el régimen judicial Chino, en donde la mediación era considerada como el principal recurso para resolver las desavenencias. En África, existía una asamblea de vecinos los cuales se constituían en una*

especie de órgano de mediación cooperativa” por tanto en tal calidad se les entregaba la posibilidad de intervenir para solucionar las contiendas municipales. Si nos remontamos al viejo mundo y miramos la legislación portuguesa, el código Manuelino de 1521, ordenaba acudir a la conciliación como requisito previo a la presentación de la demanda.

Por las bondades de la conciliación, ésta entra a formar parte del **Código de Procedimiento Civil francés** de 1806, convirtiéndose en procedimiento obligatorio, para retomar el concepto que ya figuraba en la legislación de 1790. Incluso el **derecho canónico** adopta la conciliación en el “**codex iuris canonici**” de 1917, al contemplar, en el canon 1446, la conciliación como obligatoria al comenzar el proceso o en cualquier momento siempre que se abrigue cualquier esperanza.

En América, y concretamente en Guatemala, antes de la independencia, rigió la Constitución Política de la Monarquía española que disponía que el Alcalde Municipal debiera ejercer funciones de conciliador entre quienes pretendiesen demandar por negocios civiles o por injurias.

En Colombia, siguiendo la legislación española, también se implementó la Conciliación a través del artículo 9 de la Ley 13 de 1825, que estableció, como requisito previo para acudir ante la justicia ordinaria, la celebración de una audiencia de Conciliación ante el alcalde de la municipalidad del lugar en donde se generaran las controversias, con el propósito de transigirlas o avenirlas entre sí, a través de una conciliación amigable.

En la era moderna (1948), se expiden los decretos 2158 y 4133, el 24 de junio, denominados Procedimientos en los Juicios del Trabajo, códigos P. T. República de Colombia, este último contiene el Código Procesal del Trabajo, en donde aparece la figura de la Conciliación. En 1970 se expide el Decreto 1400, que contiene el Código de Procedimiento Civil, el cual incluye en su normatividad la conciliación y la hace obligatoria en algunos procesos, en audiencia que debía celebrarse una vez trabada la *litiscontestatio*. Luego esta figura que se extendió a los procesos declarativos y agrarios en 1989.

Es a partir de 1991 donde la Conciliación adquiere rango constitucional y entra a hacer parte de nuestras instituciones jurídicas para instrumentar la vía de las soluciones pacíficas de los conflictos. Esto queda consignado en el artículo 116 de la Constitución Política colombiana, que los particulares pueden quedar investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de **conciliadores** o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la Ley.

Esta ley colombiana fue reformada por el Decreto 2651 de 1991, modificado por el decreto 171 de 1993 y el Decreto 173 que reglamentó la Conciliación Extrajudicial; cuya vigencia fue prorrogada, por un año más, a través de la Ley 192 de 1995.

Esa figura de la Conciliación, elevada a rango estatutario, la retoma el numeral 3° del artículo 13 de la Ley 270 de 1996, como mecanismo de ejercicio de la función jurisdiccional.

El congreso de Colombia, del 7 de julio de 1998, emite la ley 446, a través de la cual adopta como legislación permanente normas de la Ley 23 de 1992 y el Decreto 2651 del mismo año.

Según (Cámara de Comercio de Barranquilla, recuperado de http://www.camarabaq.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=90&Itemid=94) la Conciliación: Es una forma directa y civilizada de solucionar conflictos o diferencias que surjan entre las personas, por virtud de una relación contractual o de otra naturaleza, que sea susceptible de transacción o desistimiento y en la cual la definición de la situación corresponde a las partes, quienes a través de la mediación de un tercero experto e imparcial, que propicia un espacio de diálogo, pueden lograr un acuerdo amistoso y de mutuo beneficio, con pleno efecto jurídico.

Esta norma la hace extensiva a otros campos del Derecho como a la especialidad de familia, en donde se instituye como instrumento procesal y extraprocésal. En su articulado estableció las normas aplicables a la conciliación administrativa judicial y extrajudicial, los

asuntos conciliables y no conciliables como requisito de procedibilidad para las acciones, y lo relativo al procedimiento para su respectiva homologación.

Sin duda alguna la Conciliación se torna cada día más dinámica en la medida que el tercero, encuentre fórmulas de arreglo, cuya solución esté revestida de fuerza ejecutoria y haga tránsito a cosa juzgada.

II. 2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito valorar la efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, puesto que para poder acceder a la vía judicial debemos agotar la vía administrativa y es un medio que facilita el descongestionamiento y agiliza un proceso laboral, teniendo como base las diferentes leyes que abordan la Conciliación desde la perspectiva de los conciliadores, de las partes que han hecho uso de este trámite y desde nuestra propia perspectiva.

Pretendemos contribuir a elaborar un somero diagnóstico que permita conocer a los estudiantes de Derecho y a otros investigadores, cómo se ha llevado a cabo la Conciliación desde sus inicios hasta el día de hoy, con el fin de que sirva como base a estudiantes, conciliadores, profesionales del derecho y para aquellas personas que deseen indagar sobre esta temática, y que quieran adquirir mayores conocimientos.

Es importante señalar que este diagnóstico no pretende profundizar ni agotar el tema, solamente constituye un modesto aporte en el campo del Derecho Laboral.

II.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es innegable la importancia de los Métodos de Resolución de Conflictos en una sociedad democrática, existiendo para dar una respuesta ágil y eficaz para resolver de una manera adecuada las disputas que se suscitan entre los ciudadanos. Estos métodos pueden ser judiciales (llevados a cabo ante una autoridad judicial) o extrajudiciales (cuando son una forma de resolver un incumplimiento contractual y se ha establecido uno de los métodos RAC para resolver).

En el ámbito procesal laboral con los nuevos cambios previstos a partir de la entrada en vigencia la Ley No. 815, se mandata la obligación de conciliar en aquellos casos en donde la cuantía sea menor a Cien Mil Córdobas, por ello cabe la siguiente interrogante: **¿Es eficaz la conciliación administrativa llevada a cabo ante las autoridades del Ministerio del Trabajo**

II.4. OBJETIVOS

Objetivo General

- Valorar la efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el período de mayo a octubre del 2013 en la ciudad de Managua.

Objetivos Específicos

1. Estudiar la figura de la Conciliación Administrativa según la doctrina y el derecho comparado.
2. Analizar el procedimiento sobre la Conciliación Administrativa dispuesto en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social.
3. Comprobar la efectividad de la Conciliación Administrativa a través del estudio de casos.

II.5. MOTIVACIONES DE LA Y EL INVESTIGADOR

Durante el período en donde se establece la realización de prácticas de profesionalización, el Departamento de Derecho de la UNAN-Managua, elaboró un proyecto, en coordinación con el Ministerio del trabajo (MITRAB), con el propósito de ayudar a que este ministerio se descongestionara. Al mismo tiempo, que los estudiantes conociéramos sobre la figura de la Conciliación y de esta manera poder realizar nuestras prácticas, sin incurrir en mayores gastos.

Para el desarrollo de este proyecto la Universidad realizó una capacitación en la que participaran estudiantes seleccionados. Fue de esta manera que como participante en el mismo, conocí aspectos fundamentales del trámite de la Conciliación.

Posteriormente, cuando cursamos la asignatura de Investigación Aplicada, el profesor encargado de la asignatura nos sugirió las líneas de investigación sobre las cuales podíamos orientar nuestro trabajo. La experiencia recogida durante la participación en el taller, me motivó a orientar el mi tema de investigación, con que concluye este curso.

Estos precedentes, impulsaron mi interés hacia el tema de la Conciliación como tema a investigar. Por lo tanto, decidí desarrollar el tema: “La Efectividad de la Conciliación Administrativa Dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el Período de Mayo a Octubre del 2013 en la Ciudad de Managua”.

Una vez determinado el ámbito de mi estudio, una compañera de clases se entusiasmó por el mismo y me pidió participar como investigadora acompañante. La finalidad que ambos perseguimos es estudiar el procedimiento de la conciliación desde la perspectiva de los conciliadores, de las partes que han hecho uso de este trámite y desde nuestra propia perspectiva. Como valor agregado pretendemos contribuir a elaborar un somero diagnóstico que permita conocer a los estudiantes de Derecho y a otros investigadores, cómo se ha llevado a cabo la Conciliación desde sus inicios hasta el día de hoy.

Es importante señalar que este diagnóstico no pretende profundizar ni agotar el tema, solamente constituye un modesto aporte en el campo del Derecho Laboral.

II.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Inicialmente, pretendimos estudiar todos los casos conciliados desde el momento que el trámite de la conciliación entró en vigencia. Sin embargo, razones de tiempo y de recursos nos obligaron a limitar los alcances del estudio, de tal manera que del universo de casos conciliados, seleccionamos solamente 17 por parecernos los más representativos. Para ello nos auxiliamos de los siguientes métodos y técnicas cualitativas: entrevistas a tres de los conciliadores que laboran en el MITRAB, la revisión de los expedientes seleccionados y del análisis de contenido, tanto de las entrevistas realizadas como del los contenidos de los expedientes. Inicialmente pretendimos incluir el método de la observación directa pero por razones de tiempo y poca accesibilidad de los informantes nos limitamos a los métodos y técnicas antes mencionados.

II.7. HIPÓTESIS DE TRABAJO O PRECONCEPTOS

Por ser ésta una investigación eminentemente cualitativa no se han utilizado hipótesis sino más bien preconceptos o hipótesis de trabajo porque durante el proceso de investigación estas van surgiendo como producto de la misma.

LOS PRECONCEPTOS UTILIZADOS SON:

- Que la conciliación es un proceso efectivo para el descongestionamiento en los procesos laborales.
- La acertada inserción del método de la Conciliación como alternativa para la resolución de conflictos en el nuevo Código de Procedimiento laboral.
- La eficacia de la Conciliación como acuerdo del proceso administrativo.

Estos preconceptos serán los ejes que guiarán el proceso para confirmarlos o rechazarlos durante nuestra investigación. Por lo tanto, no se utilizarán variables porque en el paradigma cualitativo éstas se sustituyen por categorías de análisis.

II.8. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I: MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. El Conflicto Laboral

Según el diccionario wikipedia, enciclopedia libre recuperado de (<http://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>), se entiende por conflicto *“las condiciones de trabajo que se deterioran en el seno de las empresas y tienen como consecuencia el desencadenamiento de un conflicto de trabajo o también conocido como conflicto laboral”*.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala que la conflictividad laboral puede medirse por el número de huelgas y cierres patronales experimentados por un país a lo largo del año.

Los conflictos laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones que se hayan deteriorado. Un conflicto laboral es pues, la disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleados y empleadores.

1.1 Tipología de los Conflictos Laborales

Estas tipologías pueden establecerse en los siguientes casos:

Un conflicto laboral lo puede establecer un único trabajador con su empleador si considera que una o varias de las condiciones de trabajo en la que desarrolla su tarea le están resultando perjudiciales.

En otras ocasiones el conflicto lo pueden establecer la totalidad o una parte de la plantilla laboral de una empresa con su empresario por las mismas razones expuestas antes, solamente que en éste caso las condiciones de trabajo perjudican a más trabajadores.

En otras ocasiones, el conflicto laboral puede ser de tipo gremial como consecuencia de alguna problemática que afecte al sector al que pertenece la empresa.

También el Conflicto Laboral puede incorporar o provenir de procesos sociológicos (discriminación de género, demandas de conciliación del trabajo y la vida privada, diversidad cultural y sexual, y discriminación étnica...) o psicosociales (acoso laboral o sexual en el trabajo).

Finalmente, un conflicto laboral puede ser de carácter político, si el conflicto se plantea como consecuencia de determinados actos o leyes que realicen las autoridades gubernativas que afecten a algún colectivo de trabajadores (Pere, Joder, 2006, Pág. 1).

Para analizar y así comprender un conflicto, J.P. Léderach lo estructura diferenciando tres partes sobre las que hay que actuar de manera diferente:

- A. Las **Personas**, son los involucrados y afectados. *“Hay que reconocer qué papel desempeñan, cómo se relacionan y qué influencia tienen. Averiguar las verdaderas preocupaciones y las necesidades de fondo de la gente. No hacer del conflicto un problema personal”* (LÉDERACH, 1998, Pág. 2-4).

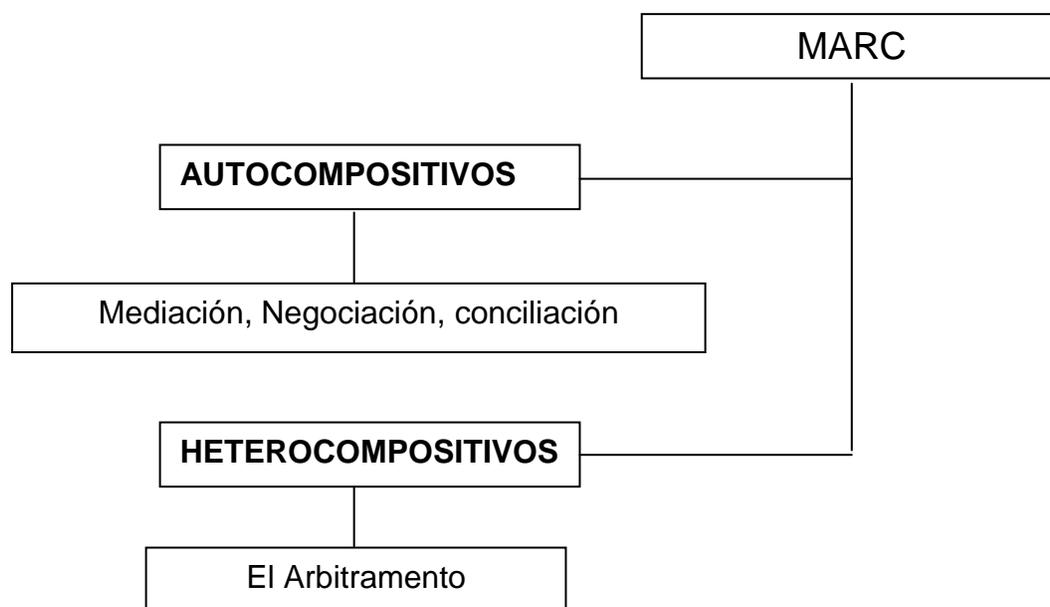
- B. El **Proceso**, es la forma en que *“el conflicto se desarrolla y cómo las partes intentan resolverlo o zanjarlo. Regularmente, intervienen las relaciones de poder (económico, acceso a recursos, control, etc.) que pueden degenerar en la amenaza como único modo de influir en otros para producir el posible cambio que mejore la situación. Intentar proponer opciones positivas que no desafíen a las partes”* (LÉDERACH, 1998, Pág.4-7).

- C. El **Problema**, es el hecho *“de divergencia entre las partes. Es necesario distinguir entre conflictos reales (aquellos que la satisfacción de una parte impide la otra, por ejemplo: Los distintos intereses, necesidades y deseos de cada uno, las diferencias de opinión sobre el camino a seguir, el criterio para tomar una decisión , a quién corresponde qué, a la hora de repartir los recursos, o bienes materiales, las diferencias de valores) o conflictos innecesarios”* (Que están compuestos de la mala comunicación, los estereotipos, la desinformación y la percepción equivocada del propósito o proceso) (LÉDERACH, 1998 Pág. 7).

2. Métodos de resolución de conflictos

Los llamados Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, “*son una respuesta fácil y eficaz, pero por encima de todo accesible a la ciudadanía, al momento en que se vean envueltos en algún problema que pudiera tener una solución más sencilla y rápida que la de un juicio*”. Ahora bien, podemos decir que dentro de una gran gama existente de estos métodos, nos encontramos con cuatro de ellos que podríamos resaltar como principales, o que tienden a sobresalir por encima de los demás, ellos son: La mediación, la negociación, la conciliación y el arbitraje.

El siguiente diagrama ilustra los cuatro métodos alternativos que se pueden aplicar para la resolución de conflictos:



Los MARC doctrinalmente se han clasificado en autocompositivos y heterocompositivos:

Los **autocompositivos** son aquellos mecanismos en los cuales las mismas partes llegan a un acuerdo para solucionar sus problemas, es decir, son ellas mismas quienes proponen y acuerdan fórmulas de arreglo. Por requerimiento expreso de la Ley, el

conciliador está obligado a proponer fórmulas de arreglo, esto lo hará, atendiendo a los intereses de las partes en busca de un acuerdo armónico, siempre y cuando ellas no propongan sus fórmulas de arreglo. Son autocompositivos: la mediación, la negociación, la transacción y por supuesto, la conciliación.

Los **heterocompositivos** son aquellos mecanismos en los cuales las partes renuncian a resolver el conflicto por sí mismas y le ceden a un tercero imparcial la capacidad de decidir la solución del mismo. Entre los mecanismos heterocompositivos encontramos la amigable composición y el arbitramento (Guía institucional de conciliación en laboral, República de Colombia, Ministerio del Interior y de Justicia).

2.1 La Mediación

Es el *“procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de un litigio con ayuda de un mediador”* (Blanco Carrasco, 2009 recuperado en <http://actualizacionesjuridicas.blogspot.com/2008/02/concepto-y-personas-que-intervienen-en.html>).

Es un proceso informal y confidencial donde una persona de opinión neutral sirve para animar y facilitar la resolución de un caso o disputa sin prescribir el resultado del mismo (Blanco Carrasco, 2009 recuperado en <http://actualizacionesjuridicas.blogspot.com/2008/02/concepto-y-personas-que-intervienen-en.html>).

Es todo procedimiento designado como tal, o algún otro término equivalente, en el cual las partes soliciten a un tercero o terceros, que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El mediador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia (Arto 4, Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje).

2.2 La Negociación

Según el Diccionario de la Lengua Española, la palabra negociación proviene del latín *negotiatio* que significa acción y efecto de negociar.

Es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales y/o colectivas, procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. También se define como el medio de resolución de conflictos, mediante el cual las partes se sientan a conversar acerca del problema y lo resuelven otorgándose mutuas concesiones, sin necesidad de la intervención de un tercero (Alarcón Flores, Pág. 1, recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos33/medios-de-solucion/medios-de-solucion.shtml#ixzz2hAT1fxEs>).

2.3 Conciliación

Según Cabanellas es la avenencia de las partes en un acto judicial, previo a la iniciación de un pleito. El acto de conciliación que también se denomina juicio de conciliación, procura la transigencia de las partes, con objeto de evitar el pleito que una de ellas quiera entablar (Cabanellas, 2010, Pág. 90).

2.4 El Arbitraje

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que surge de la autonomía de la voluntad de las partes, quienes delegan en un tercero imparcial llamado árbitro la resolución de su controversia, y éste, siguiendo el procedimiento determinado previamente por las partes decide la controversia mediante un “laudo arbitral” que es de obligatorio cumplimiento para las partes (Arto. 24, Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje).

Algunos autores establecen que es un método privado para la solución de disputas en el que las partes interesadas se someten voluntariamente a la tutela de un tercero de su confianza y que esté desprovisto de la condición de órgano judicial, llamado “árbitro” para que les escuche y finalmente, resuelva sus diferencias de criterio, esto es lo que conocemos como “encomendar la solución a un tercero” (Arto. 24, Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje).

3. Fundamento Legal de la Conciliación Administrativa

Será requisito para poder acceder a la vía jurisdiccional en los casos de menor cuantía, establecida por la Corte Suprema de Justicia, el haber agotado el trámite conciliatorio ante la autoridad administrativa del trabajo. En los demás casos será opcional acudir en conciliación en la vía administrativa, en el caso de que el trámite conciliatorio administrativo no se hubiera celebrado en el plazo de diez días de efectuada la solicitud, se dará por agotada la conciliación administrativa y abierta la vía jurisdiccional, lo que deberá acreditarse acompañando a la demanda la constancia correspondiente (Arto. 72 inc.1 Ley 815).

La solicitud y la comparecencia ante la autoridad administrativa del trabajo interrumpe el plazo de prescripción, Si quien solicitó la conciliación no comparece en el día señalado se tendrá por no intentada y así se reflejará en la correspondiente acta. Si la incomparecencia ha sido por causa grave podrá solicitar la fijación de nueva fecha, justificándola dentro de tercero día ante el órgano de Conciliación Administrativa. La inasistencia al acto de conciliación no interrumpe la prescripción (Arto. 72 inc. 2 Ley 815).

Es obligatoria la concurrencia al acto de conciliación de la parte a quien se reclama. Si no comparece sin justificación, se tendrá por intentada sin efecto; pero si presentare justificación suficiente por su inasistencia dentro del plazo a que se refiere este artículo, podrá ser citado por segunda vez; y los acuerdos suscritos en conciliación ante el Ministerio del Trabajo adquieren fuerza ejecutiva de tal manera que su incumplimiento por cualquiera de las partes, puede ser denunciado ante la autoridad judicial del Trabajo y de la Seguridad Social, quién verificando su validez legal, ordenará su ejecución mediante el procedimiento para la ejecución de sentencia contenido en este Código (Arto. 72, inciso 3,4,5 y 6 Ley 815).

4. Negociación y conciliación

La Conciliación, en el ámbito del Derecho Laboral, siempre hace referencia a los conflictos existentes en torno a las relaciones individuales de trabajo.

Por lo tanto, cuando se habla de negociación en materia laboral se hace referencia a una institución jurídica establecida por el legislador. Ésta está encaminada a servir como mecanismo de resolución de conflictos laborales colectivos, que conlleve a un arreglo directo entre el empleador y los trabajadores (o sus delegados).

La Negociación y la Conciliación tienen diferencias particulares, entre las cuales se mencionan las siguientes:

- La Negociación es directa, porque solo intervienen las partes en conflicto y excluye la intervención de terceros.
- La Conciliación es una negociación asistida, porque además de las partes interviene un tercero llamado conciliador (Alarcón Flores, Pág. 1, recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos33/mediosdesolucion/mediosdesolucion.shtml#ixzz2hAT1fxEs>).

4.1 Participación de un tercero imparcial

La Negociación es un proceso bipersonal en el que sólo participan las partes negociadoras. En cambio, la Conciliación es un proceso tripersonal, porque participa además de las partes conciliantes un tercero llamado conciliador, quien las asiste, para que encuentren la solución a su conflicto.

Por tanto, la diferencia sustancial entre ambos métodos y de la que derivan una serie de consecuencias entre uno y otro método constituye la participación de un tercero neutral e imparcial (conciliador) Bidart Gelsi, señala que *“la diferencia básica radica en la intervención del tercero imparcial”*.

4.2 Por el control en la solución del conflicto

Además de la diferencia numeraria, podemos encontrar que en la negociación el control de las partes sobre la solución del conflicto es total y absoluto. Las partes tienen la propiedad absoluta en el acuerdo que pone fin al conflicto.

En cambio, en la Conciliación aunque las partes deciden el resultado, en cierta forma tienen un control relativo. Las partes controlarán solamente el setenta por ciento del resultado.

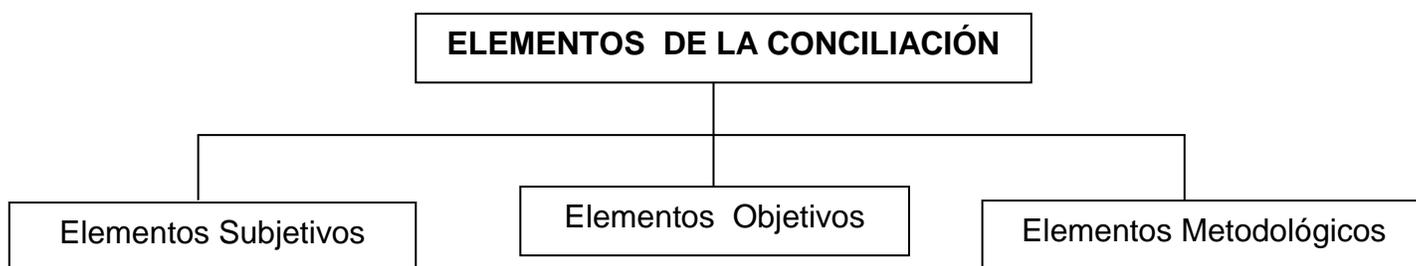
4.3 El coste

Como en el proceso de negociación sólo intervienen directamente las partes en conflicto es mucho más económico que cualquier otro MARC. En cambio, la conciliación implica la intervención de terceros, por ejemplo, un Centro de Conciliación. Los interesados en algunos casos tienen que pagar los gastos administrativos al Centro de Conciliación y los Honorarios del Conciliador.

Las partes pueden optar libremente por participar en un proceso de negociación, en cambio, la Conciliación puede ser de carácter obligatorio, como en el caso de la legislación peruana donde constituye una etapa previa y obligatoria a un proceso judicial.

5. Elementos de la conciliación

El siguiente esquema muestra los elementos necesarios que deben estar presente en una conciliación.



5.1 Elemento objetivo

Se refiere al objeto sobre el cual usualmente se ejercen los derechos. *“La palabra objeto puede indicar directamente el contenido de un derecho (deber jurídico), pero también se emplea para denotar el substrato material del derecho, lo cual sucede*

especialmente cuando se trata de los derechos patrimoniales” (Guía institucional de conciliación en laboral, República de Colombia, Ministerio del Interior y de Justicia, Pág. 21). En la esfera de conciliación, el objeto está determinado por el conflicto que se trata de resolver.

En materia laboral, el constituyente primario y el legislador han querido que los asuntos del trabajo gocen de una protección especial, como también de unas prerrogativas y derechos que se establecen a favor del trabajador y que entre otras cosas le reconocen un mínimo de derechos y garantías que no pueden ser desconocidas, ni renunciadas por su titular, dado que tienen el carácter de orden público. Por lo tanto, el elemento objetivo de la conciliación cobra validez siempre y cuando se trate de asuntos de trabajo que puedan ser sometidos a transacción; es decir, el objeto de la conciliación en materia laboral se limita a derechos inciertos y discutibles y en consecuencia, transigibles, renunciables y de orden privado, que no desconozcan el mínimo de derechos y garantías que se le reconocen al trabajador. En caso contrario cualquier conciliación en el campo laboral (sea judicial o extrajudicial), que desconozca estos derechos, carece por completo de validez.

5.2 Elemento subjetivo

Se refiere a la relación entre los sujetos que intervienen en el proceso o trámite conciliatorio. En la Conciliación Laboral, las partes son el trabajador y el empleador. Para que las partes que intervienen en la conciliación se puedan obligar, es necesario que se presenten los elementos de existencia y validez de todo negocio jurídico. Se requiere que dichas partes tengan, por lo menos, plena capacidad y ánimo conciliatorio.

5.3 Elemento metodológico

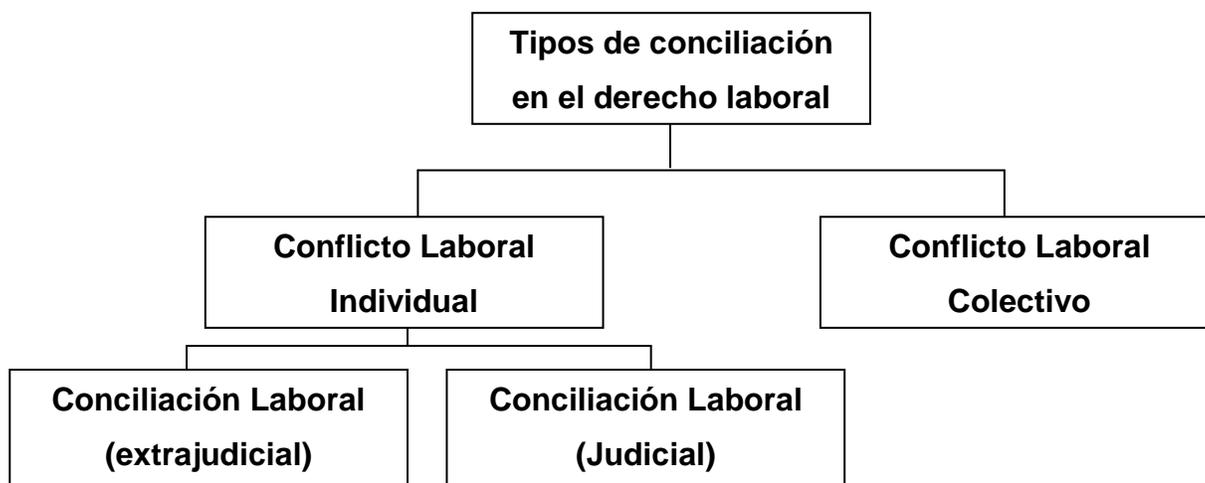
Éste está determinado por el trámite conciliatorio que se sigue; es necesario distinguir las clases de conciliación que existen.

Con respecto a los derechos ciertos e indiscutibles, no susceptibles de ser conciliados o transados, se profundiza más adelante, en el acápite intitulado: Límites de la Conciliación en Materia Laboral.

6. Clases de conciliación

La Conciliación puede ser judicial o extrajudicial. La Judicial es la que se hace en presencia de un juez (en función de conciliador) dentro de un proceso judicial. La Conciliación Extrajudicial es la que se realiza por fuera del proceso judicial (antes de iniciado e incluso, durante su desarrollo). A su vez, la Conciliación Extrajudicial puede ser en derecho o en equidad, *“se denominará en derecho cuando se realice a través de los conciliadores de los centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias y en equidad cuando se realice ante conciliadores en equidad”* (Jirón Carabaya, 2007 recuperado en <http://limamarc-revista.blogspot.com/2007/12/diferencias-entre-conciliacion-judicial.html>).

Respecto a la Conciliación Laboral y de la seguridad social, debe quedar claro que, dada la naturaleza constitucional y legal, y el carácter especial de las relaciones laborales, este tipo de conciliación deberá ser realizada únicamente en derecho y nunca en equidad. Los conciliadores en equidad carecen de la competencia legal para darle trámite a este tipo de conciliaciones. Tradicionalmente se ha venido clasificando la conciliación en materia laboral de la siguiente manera, la cual se refleja en el siguiente esquema:



7. Principios que rigen el actuar del conciliador

Según el Protocolo de Actuación de Conciliadores Individuales y Colectivos (Ministerio del Trabajo, 2009, pág. 1-2), los Principios rectores de la Conciliación son los siguientes:

7.1 Guarda del proceso

Las partes en conflictos deben de entender claramente los beneficios y ventajas que tiene para ellos el uso de la Conciliación. Los conciliadores deben comunicar claramente y modelar sus propios creencias y valores.

El proceso provee de una estructura que sirve como mapa para guiar las interacciones de los disputantes. Por ello, los mediadores deben monitorear este proceso para asegurarse que cada parte recibe atención balanceada y tiene igual oportunidad de participar.

El conciliador debe de entender en primer lugar la función del proceso de conciliación y lo que se debe de lograr en cada etapa y en segundo lugar desechar hábitos y suposiciones (paradigmas) para explorar nuevos puntos de vistas que permita entender a los demás.

7.2 Validador

Los conciliadores juegan un papel importante en la disminución de la intensidad del conflicto. Mediante la cuidadosa validación de las percepciones de las partes, los mediadores bajan el tono a la conversación y la vuelvan más productiva, sin que ellos impliquen que estén de acuerdo con la posición de una de las partes.

7.3 Tercero imparcial

Las personas particularmente en conflictos desean que sus puntos de vista y perspectivas sean escuchados y reconocidos. Los conciliadores están en la posición

privilegiada para servir de audiencia comprensiva y objetiva a las partes en conflicto y fomentar que hagan lo mismo con el otro.

7.4 Explorador

Para cumplir con su papel de facilitador de la libre expresión y buscar el entendimiento mutuo, respetuoso, durante el conflicto es necesario que el conciliador explore las corazonadas, sospechas, declaraciones vagas, valores, percepciones y problemas subyacentes complicados sin imponer la dirección o el resultado del proceso.

Las partes en conflictos a menudo evitan tocar asuntos difíciles, potencialmente embarazosos o delicados a menos que el conciliador les “de permiso” para explorarlos. Ello se logra mediante la creación de un ambiente seguro y a través de las garantías de que la razón principal de sacar a flote estos asuntos es permitir la identificación, claridad y entendimiento de lo que es importante para ellos.

7.5 Monitor de progreso

Las partes en conflictos necesitan conocer explícitamente el progreso que se haya logrado. Cuando los conciliadores identifican y reconocen estos esfuerzos de progreso, ello ayuda a la partes a motivarse más para encontrar una solución.

7.6 Protector

Las partes deben sentirse seguras de que no serán sometidas a un proceso que permita abusos, amenazas de abusos, acoso físico o verbal. El conciliador debe proteger el proceso y cuidar que las partes se comuniquen en forma respetuosa.

7.7 Educador

Los conciliadores deben de ser capaces de promover, resaltar y reforzar las valiosas experiencias de aprendizaje que ocurren durante el proceso.

7.8 Relator

Los conciliadores pueden ayudar a las partes a examinar sus propias perspectivas del conflicto y a entender nuevas perspectivas; puedan llevar a tratar el conflicto de manera más productiva y manejable.

7.9 Impulsor de creatividad

Las partes en conflictos pueden estar atrapadas en su percepción del conflicto y necesitan ayuda para explorar y crear opciones que permitan el cambio. Sin embargo los conciliadores deben fomentar la creatividad sin presionar por soluciones.

7.10 Intérprete

Los conciliadores actúan como interpretes del significado de palabras, gestos y comportamientos entre las partes.

7.11 Facilitador de la comunicación

El conciliador debe ser un facilitador de la comunicación. La comunicación es el proceso que involucra un mensajero y un receptor así como los mensajes que se intercambian estos dos, manteniendo su contenido intacto y mejorando el entendimiento entre estas. El conciliador es comunicador por excelencia.

8. Derecho comparado sobre la Conciliación

Dentro del derecho comparado encontramos como definen la Conciliación y el procedimiento a seguir en los países de España, Venezuela, México y Perú.

15.1 España

El día 12 de diciembre de 2011, en España ha entrado en vigor la Ley de la Jurisdicción Social, aprobado por la Ley 36/2011, de 10 de Octubre. Ésta normativa deroga la hasta ahora aplicable Ley de Procedimiento Laboral.

En España, el proceso laboral viene regulado en el Real Decreto Legislativo (RDL) 2/1995, de la Ley de Procedimiento Laboral. Dicha ley establece como requisito previo a la iniciación del procedimiento (salvo algunas excepciones) la celebración de un acto de conciliación previa entre el trabajador y el empresario. Dicho acto deberá solicitarse ante el servicio de mediación correspondiente que establezca cada Comunidad Autónoma. La solicitud de dicho acto suspenderá los plazos de caducidad e interrumpirá los de prescripción de la demanda correspondiente.

Celebrado sin éxito dicho acto, o en caso de que no comparezca el empresario (si el que no comparece es el trabajador, no tendrá derecho a interponer el proceso), se abre la vía judicial, pudiendo proceder el trabajador a interponer la demanda. Cabe destacar que si se demanda a una entidad pública, al Estado o a alguna CCAA por ejemplo, el requisito de la conciliación previa se sustituye por la necesidad de interponer reclamación previa por la vía administrativa, que en caso de ser denegada o no contestada en plazo abre igualmente la vía judicial. Cabe destacar que no se exige el acto de conciliación en algunos procesos como el de impugnación de conflictos colectivos.

El plazo para interponer la demanda es de veinte días desde la notificación en el proceso especial por despido, estando también sometida a plazo la demanda que se interponga contra las Administraciones públicas. El plazo es de caducidad en ambos casos y requiere adjuntar certificación del acto de conciliación o de la reclamación previa. La demanda debe interponerse ante los Juzgados de lo social del domicilio del demandado o del lugar de la prestación de servicios, a elección del demandante, en principio, si bien la LPL establece otros en caso de que este no fuera posible, como el del domicilio del demandante. Algunos procesos, como el de impugnación de procesos colectivos, son competencia de las Salas de lo Social de los Tribunales Superiores de Justicia, o de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional.

Una vez iniciado el proceso, el órgano judicial, constituido en audiencia pública, intentará un nuevo acto de conciliación. Si no hubiera avenencia, se pasará seguidamente a juicio, donde el demandante podrá ratificar o ampliar su demanda, aunque no puede variarla sustancialmente. El demandado podrá contestar a las alegaciones del demandante, afirmando o negando los hechos de la demanda e interponiendo las excepciones que

resultaren pertinentes. Ambas partes harán uso de la palabra cuantas veces estime oportuno el órgano judicial.

Si hubiere disconformidad en los hechos, se procederá a la práctica de la prueba, celebrándose en el acto aquellas que fuere posible practicar, o suspendiendo el juicio en el caso de que alguna requiera traslado del órgano judicial. Practicada la prueba, el órgano judicial dictará sentencia en el plazo de cinco días, publicándose inmediatamente y notificándose a las partes o a sus representantes dentro de los dos días siguientes, notificando a las partes los recursos que eventualmente puedan interponer y el plazo para los mismos. Si el proceso fuera de despido, el órgano judicial lo calificará en la sentencia como procedente

15.2 Venezuela

La Conciliación se refiere a uno de los modos de solución de los conflictos colectivos: Son modos de autocomposición: a. La negociación directa entre las partes. b. La conciliación, donde un tercero interviene en la negociación para coadyuvar a las partes a alcanzar un acuerdo. c. La mediación, donde el tercero interviene en la negociación y somete a consideración de las partes, fórmulas específicas de arreglo; y d. La consulta directa a los trabajadores y empleadores involucrados en el conflicto, mediante la instalación de una comisión de encuesta, la celebración de un referéndum o cualquier otra modalidad que se estime apropiada. Son modos de heterocomposición: a) El arbitraje; y b) La decisión judicial.

De la Conciliación Artículo 478 de la ley Venezolana, dentro de las veinticuatro (24) horas después de recibido el pliego de peticiones, el Inspector del Trabajo lo transcribirá por sí o por medio de un empleado de su oficina al patrono o patronos de que se trate, así como a cualquier sindicato o cámara de producción a la cual pertenezcan la mayoría de los patronos que estuvieren representados.

1.3 México

El derecho procesal laboral en México está regulado por la misma Ley Federal del Trabajo, lo que hace a esta ley sustantiva, adjetiva (e incluso orgánica).

El Proceso Laboral tiende a proteger al trabajador, pues casi toda la carga de la prueba la tiene el patrón: debe probar los recibos de salario, aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, contrato de trabajo, etc. Cuando el trabajador únicamente tiene que probar la existencia de la relación laboral.

El Órgano ante el cual se lleva este proceso es un órgano materialmente jurisdiccional, pero formalmente administrativo, por cuanto depende del Ejecutivo.

Este órgano recibe el nombre de Junta de Conciliación y Arbitraje, en virtud de que el proceso laboral tiene dos etapas, la primera que intenta llegar un acuerdo entre las partes: Conciliación. La Segunda recibe el nombre de Arbitraje, nombre que ha sido criticado, luego de que no se lleva ante un árbitro, entendido como tal a un órgano independiente del Estado al que se sujetan voluntariamente las partes, sino que es un verdadero proceso, con un órgano perteneciente al Estado y a cuya jurisdicción las partes no pueden sustraerse. Además de contar con una Ley Federal del Trabajo que delimita puntualmente, la formas del proceso laboral mexicano

1.4 Perú

En Perú, el proceso laboral se regula desde 1996 por la Ley N° 26636 Ley Procesal del Trabajo. Dicha ley asigna competencia de primera instancia al juez de paz letrado o al juez especializado laboral en función a la cuantía de la pretensión: si el monto de la demanda no excede de 10 Unidades de Referencia Procesal (S/. 3,600.00 Nuevos Soles para el año 2010) el proceso es tramitado por el juez de paz letrado en la vía del proceso sumarísimo; si el monto es superior a dicho monto el proceso es tramitado por el juez especializado laboral en la vía del proceso laboral ordinario.

En el proceso laboral peruano el trabajador puede demandar el pago de sus créditos laborales o beneficios sociales dentro de un plazo de prescripción igual a cuatro años contados desde su cese (Ley N° 27321) y puede impugnar su despido dentro de un plazo de caducidad igual a 30 días contados desde la extinción del vinculo laboral (Texto Único Ordenado de la Ley de Fomento del Empleo: Decreto Supremo N° 003-97-TR). Contrariamente a lo que ocurre con el proceso civil peruano, la prescripción laboral no se interrumpe con la notificación de la demanda al deudor sino con la sola presentación de la demanda, conforme determinó el Pleno Jurisdiccional Laboral. Igualmente, la caducidad de

la acción por despido se computa en días laborables para el Poder Judicial y no en días calendario, según el Pleno Jurisdiccional Laboral.

El proceso ordinario laboral está estructurado en una primera etapa postulatoria (demanda y contestación), una segunda etapa de saneamiento, conciliación y pruebas, y una tercera etapa resolutoria. Una vez sentenciado el caso las partes pueden acceder a una segunda instancia a través del recurso de apelación, y es posible el acceso a una instancia extraordinaria vía recurso de casación sólo para ciertas causales taxativamente fijadas en la ley.

El proceso sumarísimo se regula por las reglas del Código Procesal Civil y consta de dos etapas: la postulatoria (demanda y contestación) y la etapa de saneamiento, conciliación, pruebas resolutoria. Es decir que la diferencia esencial con el proceso ordinario es que la sentencia se dicta en la Audiencia Única.

A pesar de la regulación que concentra en pocas etapas las actuaciones procesales y concede al juzgador la dirección y el impulso procesal, los procesos laborales tienen una duración promedio de 4 años debido a la elevada carga procesal del Poder Judicial y a los actos dilatorios de las partes. Ello ha ocasionado la expedición de la Ley N° 29497 Nueva Ley Procesal del Trabajo que privilegia las actuaciones orales con el objetivo de reducir la duración de los procesos a seis meses. La mencionada norma entrará en vigencia el 15 de Julio del 2010 y será aplicada paulatinamente en los diversos distritos judiciales del Perú.

CAPÍTULO II: LA CONCILIACIÓN PREVIA EN MATERIA LABORAL

10. Finalidad de la conciliación

Al hablar del fin de la Conciliación, no nos estamos refiriendo a una visión fatalista que haga pensar en el término, remate o consumación de esta importante institución jurídica, sino que tratamos de poner énfasis al objeto o motivo que debería guiar su implementación y ejecución en nuestro país (F. Pinedo Aubián Martín, fin de la Conciliación, recuperado de www.derechocambiosocial.com/.../fin%20de%20la%20conciliacion.ht).

Recordemos que al hablar de la Conciliación como institución jurídica, el término alude a cualquiera de las dos posibilidades que ofrece este concepto en cuanto a su aplicación, ya sea de manera en su concepción de pre-procesal, previa al inicio de un proceso judicial con la finalidad de evitarlo, o intraproceso, una vez iniciado éste a fin de concluirlo de manera amistosa y sin necesidad de que sea expedida sentencia alguna.

La conciliación se convierte en herramienta que garantiza una adecuada forma de justicia, permitiendo la sana convivencia y legitimando el sistema democrático. Esta herramienta permite, igualmente, la consecución de los fines del Estado Social de Derecho, que se pretende: participativo, pluralista, solidario y respetuoso de la dignidad humana, (Fundación pública Andalucía recuperado de [hht// www.fundacionmediara.org](http://www.fundacionmediara.org) › conciliación).

Al aplicar esta eficiente forma de justicia se logra servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes, permitiendo la participación de todos en las decisiones que los afectan.

Con base en ello, podemos resaltar como sus fines: garantizar el acceso a la justicia, promover la participación de los individuos en la solución de sus controversias, estimular la convivencia pacífica y facilitar la solución de los conflictos sin dilaciones injustificadas.

El conciliador extrajudicial debe contar con habilidades personales e intelectuales fundamentales para que pueda desarrollarse como tal y cumpla eficientemente sus funciones en el puesto.

En términos generales, el conciliador es un facilitador, su tarea consiste en identificar la tensión que subyace entre las partes, neutralizarla y propugnar por un arreglo pacífico y satisfactorio, en derecho o en equidad según corresponda. Para ello debe desarrollar un conjunto de estrategias eficaces encaminadas al acercamiento de los sujetos opuestos.

El conciliador en materia laboral es un tercero imparcial, equitativo, calificado y que, además, tiene competencia exclusiva. La función de este tipo de conciliadores consiste en orientar el trámite conciliatorio, instando al empleador y al trabajador a llegar a un acuerdo por medio del cual pongan fin a sus diferencias y solucionen el conflicto, dentro de un marco normativo en el que no se desconozcan las prerrogativas propias del trabajador. (Ministerio del Trabajo, 2009, pags. 1-28).

11. Sujetos que intervienen en el proceso de conciliación administrativa

Las partes en el procedimiento administrativo son las personas empleadoras y las personas trabajadoras y estas podrán comparecer por sí o por medio de representantes (Arto. 12 Acuerdo Ministerial, No. JCHG – 019-12-08).

Tratándose de la conciliación extrajudicial administrativa, por lo menos una de las partes siempre será una entidad estatal (persona jurídica de derecho público); y, eventualmente, cuando se trate de la acción de repetición, una de las partes será un servidor o ex servidor público. Éstas son:

- Empleador
- Trabajador

Además del conciliador, en la audiencia intervienen quienes tienen la capacidad de ser parte en el eventual proceso judicial que se pretende evitar a través de la conciliación; éstas pueden ser personas naturales o jurídicas, que lo harán a través de su representante legal. Las personas jurídicas, a su vez, pueden ser de derecho público o derecho privado.

12. Conciliación individual y colectiva

3.1 De la conciliación Individual

Según el protocolo de actuación de conciliadores individuales y colectivos (Ministerio del Trabajo, 2009, págs. 4-12).

3.1.1 La introducción generando confianza

Los momentos iniciales del primer encuentro con las partes es importantísimo y crucial. Es muy probable que las partes estén confusas, molestas y sospechen del proceso que están a punto de comenzar. Por esta razón la labor inicial del conciliador es generar un clima de confianza en el proceso y en su capacidad. Construir la confianza y lograr mantenerla durante la conciliación es vital, al igual el conciliador debe transmitir tranquilidad a las partes.

Antes de la sesión de conciliación ha existido la decisión previa de las partes que sienten violentados sus derechos de concurrir al Ministerio de Trabajo a citar a la parte contraria, quien lo ha hecho ha pensado que se sentaran en el banquillo de los acusados ante las autoridades a la parte contraria por el incumplimiento que según ella está cometiendo y la parte citada, aunque en la esquila de citación se refiera a una conciliación, sentirá que se le achacó un incumplimiento ante las autoridades de trabajo.

Las partes llegan a la conciliación con sentimientos encontrados. Es muy probable que en el momento en el que se encuentran cara a cara en el recinto en que se llevará la conciliación, después de haberse roto el canal de comunicación entre ellos, sean momentos de tensión para ambas y el conciliador tiene que contribuir a distenderlo para avanzar con éxito hacia las siguientes etapas de la conciliación hasta alcanzar el acuerdo. Por ello el conciliador debe:

- a) Tener preparada las condiciones físicas donde recibirá a las partes: asientos en número educativo, libreta, lápiz, calculadora... el conciliador deberá mostrarse como una persona organizada y competente para ayudarles en su problema.
- b) Disponerse mental y anímicamente a convertir en un acuerdo satisfactorio cada conflicto que llega a sus manos.
- c) Recibir a las partes de pie, saludar a cada una de ellas e indicarles que pueden tomar asientos.
- d) Hablar con seguridad pero con mucha calma.

- e) El conciliador deberá de estar claro que las personas bajo presión no siempre entienden lo que escuchan por lo que podría ser necesario que la información sea repetida posteriormente.
- f) El conciliador deberá presentarse con su nombre y hacerle saber que él es la persona que estará a cargo de la conciliación.
- g) Agradecer desde el inicio su interés por intentar conciliar sus diferencias.
- h) Preguntar a las personas como quieren que se les llame.
- i) Llamar a las partes utilizando lenguajes equivalentemente: don Pedro, doña María, señor López, señora Rojas; evite referirse a unas de las partes como doctor, doctora, ingeniero, ingeniera, licenciado o licenciada a menos que usted esté claro que las dos partes tienen el mismo nivel académico.
- j) Tomarse el tiempo necesario para explicar a las partes, antes que cada una de ellas exponga a la otra el motivo de su cita, que es una conciliación, cual es su papel como conciliador, como se desarrollará la sesión del conciliador y cuál es la regla básica de comportamiento.
- k) En muchos casos el conciliador deberá escuchar que una de las partes le manifiesta que conoce de que se trata la conciliación, sin embargo es posible que la parte trabajadora no esté clara de que se trata el trámite y su expectativa sea que el conciliador actúe como una autoridad que deberá resolver el caso. Esta confusión puede darse por el hecho de que el conciliador es un funcionario del Ministerio del Trabajo, que la conciliación se llevará a cabo en las instalaciones físicas de dicha institución y por ello lo asocie a usted con un inspector del trabajo.

El conciliador individual deberá explicar:

1. ¿Qué es un proceso de conciliación?

- Una conciliación es un medio con el que se procura la Resolución de los problemas en forma dialogada y con la activa participación de las partes involucradas.
- Diferente a la vía judicial, no hay ninguna resolución de autoridad judicial. Sin embargo el acuerdo tiene efectos como sentencias judiciales.
- Se fundamenta en la comunicación de las partes.

2. ¿Cuál es el papel del conciliador en la conciliación?

- Es una persona imparcial que no tiene ningún interés personal en que el caso se resuelva de una u otra manera.
- Que en ese momento el conciliador no tiene conocimiento de que se trata el asunto.
- Que el conciliador escuchará las dos versiones con igual atención.
- Que el conciliador ayudará a facilitar la comunicación entre las partes.
- Que podría, si fuera el caso, hacerles propuestas para colaborar con la solución del asunto que los ha llevado a esa conciliación.
- Que cualquier cálculo de presentación social que el haga para ayudar a las partes con su acuerdo, se hará en respecto a lo establecido en la legislación laboral.

3. Sobre la confidencialidad

- Que todo lo que se diga por las partes es confidencial y que de no llegarse a acuerdo en el acta será plasmado únicamente la comparecencia y el no acuerdo.

4. Sobre la toma de notas

- Que tomara notas de los planteamientos de las partes porque las mismas les permitirá entender mejor la posición de las partes para facilitar el proceso. Esta nota no pasara a formar parte de ningún archivo.

5. Sobre cómo se desarrollará la conciliación

- Cada parte expone su punto de vista sobre cada tema.
- El conciliador puede pedir explicación sobre lo que no entiende.
- Puede tener reuniones privadas con cada una de las partes.
- Si no hay acuerdo se levanta acta de no acuerdo.
- Si hay acuerdo se registra en el acta.
- Explica cuales son las consecuencias de firmar un acta de acuerdo.

6. Sobre las reglas básicas de comportamiento durante la mediación

- Cada parte tendrá su turno para exponer su punto de vista. Mientras una parte está haciendo uso de la palabra la otra debe de permanecer callada, sin interrumpir, ni contradecir porque tendrá su oportunidad para hacerlo.
- Por muy contrarios que se encuentren las partes no deben faltar al respeto ni elevar la voz.
- Preguntar a las partes si están de acuerdo con esas reglas y si existe alguna otra que ellos quieran sugerir.
- Antes de pasar a la siguiente etapa el conciliador debe el conciliador debe preguntarles a las partes si tienen alguna duda o inquietud que aclarar.

3.1.2 Planteamiento de los hechos y la delimitación del conflicto

- a. El conciliador deberá dar la palabra a quien solicito la conciliación. No deberá interrumpirla hasta que esta termine de hablar.
- b. Este es el momento en que la parte expresara en medio de su relato todas las emociones que le ha provocado el conflicto. Posiblemente el conciliador no quede claro de lo que ella pretende pero es preferible que le permita el desahogo.
- c. Permitir el desahogo a la parte desde el inicio permite que ésta libere sus tensiones y el conciliador podrá manejar más fácilmente la comunicación más tarde.
- d. Si el conciliador interrumpe cortara ideas y es posible que se quede algún tema sin tocar por culpa de la interrupción.
- e. Tomar nota de lo que la parte expresa sobre las pretensiones que podrían ser objeto de la discusión para el acuerdo, dejando a un lado las quejas que no conllevan reclamos concretos sujetos de arreglo.
- f. Una vez que la parte ha concluido, el conciliador ya tiene notas tomadas y en base a esas notas el conciliador empezara a repetir lo dicho por ella con sus propias palabras y a puntualizar los hechos y las pretensiones del conflicto utilizado, para

introducirse, frases como la siguiente: “según lo dicho por usted entiendo que fue despedido en tal fecha y que se le debe tal y tal presentación, estoy en lo cierto? Veamos si comprendí cual es su planteamiento, etc... etc...” y de esa forma usted va aclarándose y permitiéndoles a las partes puntualizar su reclamo.

- g. El parafraseo, que es el resumen de lo expresado por las partes en su propio lenguaje tiene dos objetivos: primero, permitir al conciliador comprobar si comprendió la información permitiendo corregir los errores y segundo, poner los argumentos de las partes en forma neutra, sin perder sustancia pero ayudando a diluir el lenguaje contencioso si se hubiere utilizado.
- h. Las partes, cualquiera de ella o las dos podría estar esperando que el conciliador se ponga de su lado o al menos que le diga al otro que está equivocado o puede desconfiar del conciliador pensando que se pondrá del lado de la otra parte.
- i. En ningún momento el conciliador debe de avalar como correcto el punto de vista de cada parte. Sucede que las partes en ocasiones hacen preguntas al conciliador para tratar de obtener su apoyo como “usted cree que es justo lo que están haciendo después de tantos años de trabajar que me despidan sin motivos” si ellos suceden, el conciliador en forma cortés le manifestara que no puede opinar, ya que como se explico al principio, su papel es ayudarlos a ellos a entenderse.
- j. Si el conciliador avala lo expresado por una de las partes, esta sentirá que tiene la razón y el acuerdo podría no concretarse.
- k. Si la parte contraria quiere interrumpir, ya sea en el relato de la otra parte o en el parafraseo suyo, dígame que comprende que este impaciente y con mucho ánimo de dar su versión pero que le permita primero dejar exponer al otro o aclararse usted para poder ayudarles posteriormente.
- l. Permite que la parte se desahogue sin ofender. Nunca permita las ofensas y nunca trate de igualar su tono de voz con el de la persona airada. Mantenga siempre la calma.
- m. Una vez que la parte termino de hablar y el conciliador haya quedado claro de cuáles son sus pretensiones, no empiece a hacer ningún cálculo de prestaciones sociales si este fuere el punto central del reclamo hasta que la otra parte no de su versión. Si usted empieza a hacer cálculo antes de que la otra parte exprese s punto

de vista usted estaría validando y fortaleciendo la posición de la parte que quejosa frente a la otra y eso podría entorpecer el proceso de negociación posterior.

- n. El conciliador debe de conceder la palabra a la contra parte para que dé su versión de los hechos y exponga su punto de vista.
- o. El conciliador debe tomar nota de lo que la parte ha expresada y no permita que la otra interrumpa.
- p. Al terminar de exponer su punto de vista empieza el proceso de confirmación de los hechos expresados utilizando la técnica del parafraseo.
- q. Una vez que ha confirmado los hechos, identificar los puntos que son importantes para cada parte.
- r. Procurar determinar mediante las notas los puntos en los que están de acuerdo, si los hubiere y en los que hay desacuerdo y elabora la agenda con la que deberá trabajar.
- s. El conciliador no debe olvidar que su función no es determinar quien dice la verdad o no, sino mantener una línea de comunicación abierta para que las partes intercambien sus puntos de vista.

3.1.3 Creación de opciones, negociación y toma de decisiones

- a) Partiendo de la agenda el conciliador de lo que ha logrado elaborar con lo que ha escuchado de las partes, le hace saber a estas, cuales son los puntos importantes en los cuales hay acuerdo y/o desacuerdo.
- b) Una vez que las partes confirmen que el conciliador está en lo correcto al lograr identificar los puntos de conflicto, el conciliador debe de pedir le permitan hacer los cálculos de las prestaciones reclamadas para tener una radiografía de a cuanto se traduce monetariamente el problema planteado.
- c) Puede suceder que la parte empleadora, si fue esta la citada, haya aceptado cuando tuvo el uso de la palabra que si le debe a la parte trabajadora lo que reclama y el único punto a conciliar sea el monto que estaría dispuesto a pagar y la forma de pago.
- d) Para iniciar la negociación de los puntos en conflictos sean estos únicamente los montos o la forma de pago o la aceptación o negociación de la existencia de los

derechos reclamados, el conciliador deberá preguntarles a las partes como pueden hacer en conjunto para resolver tal o cual asunto y pedirá que cada parte le presente opciones de cómo piensa que se pueden solucionar el problema planteado comenzando por el tema menos conflictivo.

- e) En este momento lo más probable es que las opciones sugeridas sean posicionales como reflejos de los argumentos presentados, el conciliador no debe perder la esperanza pues en la medida en que este les valla ayudando a pasar de posiciones a intereses se dará cuenta que se suavizan las posiciones.
- f) Logran llegar acuerdos sobre temas menos conflictivos permitirá a las partes sentir optimismo desde momentos tempranos del proceso y ellos permitirá una mayor apertura para tratar de encontrar soluciones a los temas más difíciles.
- g) En esta etapa las dos grandes tareas son ayudar a las partes a articular sus opciones y desarrollar nuevas opciones que podrían ser más satisfactorias que las anteriores.
- h) El conciliador no debe permitir que la discusión entre las partes se concentren en argumentos jurídicos debiendo explicarles que dichos argumentos son innecesarios por cuanto el conciliador no resolverá como autoridad el conflicto y que se deberán concentrar en los aspectos más concretos y reales del mismo.
- i) Si las partes empiezan a negociar directamente el conciliador debe permitírsele e intervenir únicamente para ayudar a puntualizar, concretizar y/o sugerir opciones si ellos no logran encontrar alguna.
- j) El conciliador debe de estar atento en todo momento a que exista un balance de poder. Si una de las partes, especialmente la parte trabajadora, está en desequilibrio evidente de poder frente a la otra, el conciliador deberá tratar de establecer un equilibrio ayudándola con preguntas neutras a expresarse. Si no logra su objetivo será necesario suspender la sesión y hacer una posesión privada con dicha parte.
- k) Las sesiones privadas serán necesarias también cuando las partes se encuentren enfrascada en sus respectivas posiciones sin dar muestra de que se moverá a su respectivo interés.
- l) Cuando se encuentre en alguna de las situaciones en las que es necesario tener sesiones privadas con las dos partes o solo con una, el conciliador deberá hacerle saber a la otra parte sui decisión. Pidiéndole que le conceda unos minutos con la

parte con la que usted hablara en privado. El conciliador deberá hacerle saber que una vez que usted concluya le pedirá que se incorpore a la sesión.

- m) Si ha decidido hablar con las dos partes, cuando concluya con una de ellas, le pedirá a esta le permita hablar con la otra y que una vez que concluya se reanudara la sesión. Procure emplear la misma cantidad de tiempo con las dos partes para evitar suspicacias sobre este tema.

3.1.4 Sesiones privadas

La sesión privada sirve para conocer mejor a las partes, el objetivo es continuar ganando confianza de las partes para obtener información adicional sobre percepciones e intereses.

- a. El conciliador deberá explicar a la parte que todo lo que se diga será confidencial y que solo lo que ella autorice a comunicarle a la otra parte así se hará.
- b. Estimular a la parte a que amplíe su versión original preguntándole sobre si hay algo adicional que quiera compartir o “usted mencionó x, podría ampliar sobre eso.
- c. Fomentar la decisión de asuntos reales. Es posible que esta nueva lista sea distinta a lo que originalmente planteo. Esto no es raro, más bien es predecible. Una cosa es lo que la parte dice enfrente de la otra y otra lo que puede comunicar en privado.
- d. No debe guiar ni manipular a la parte, sino déjela que ella sea quien le cuente a usted cuales son los asuntos que necesita discusión y los que deben incluirse en cualquier eventual arreglo.
- e. El conciliador debe poner especial atención a los comentarios positivos que hagan las partes. Cuando una de las partes está hablando, el conciliador está atento a cualquier declaración positiva que hagan sin importar cuán vagas seas, de forma que puedan usarla después para calmar, alterar percepciones y preparar a las partes para escuchar información conflictiva.
- f. Si las partes no dan estas declaraciones en forma voluntaria, usted debe hacer preguntas cuyas respuestas puedan incluir elementos positivos, y cuando los detectan, comienza la búsqueda de opciones aunque esas opciones no sean usadas inmediatamente, esta información puede resultar vital posteriormente.

- g. El conciliador debe procurar establecer una atmosfera de negociación. Esta entrevista privada es una excelente oportunidad para ayudar a la parte a sentirse esperanzada sobre las posibilidades de un acuerdo mejorar su nivel de confianza.
- h. Se debe de tratar de introducir en la discusión los puntos en la otra parte promoviendo la mentalidad de dar, recibir y hablar sobre sus demandas, sus riesgos y oportunidades.
- i. Al final de la reunión privada usted deberá explorar lo que la parte piensa sobre lo que la otra parte quiere. Es necesario que usted mantenga la discusión enfocada aunque la parte pase de un punto a otro, se empantane en un asunto o trate de evitar tomar decisiones concretas. Deberá también comprobar si alguno de los asuntos tratados durante la reunión quedará en confidencialidad.

3.1.5 Realización de la transición de una etapa a otra

La conciliación tiene a moverse sobre una serie de etapas naturales, tal y como se ha explicado en puntos anteriores. Primero se ha tranquilizado a las partes, se ha explicado el proceso, las dudas que las partes hayan tenido se han aclarado, las partes han contactado su versión, se les ha ayudado a definir sus asuntos y a identificar sus intereses.

Una vez que los asuntos e intereses están aclarados, la meta es desarrollar opciones de arreglo que sean mutuamente aceptable.

En distintos momentos el conciliador deberá cambiarle el tono a la sesión de manera que pueda moverse a una etapa del proceso. Para estar claro de cuando podemos hacer el cambio de una etapa a la otra es necesario preguntarse si se ha logrado el objetivo de la etapa, si usted puede resumir lo que ha sucedido hasta ese momento, si las partes están de acuerdo con el resumen, si pueden describir la siguiente etapa.

También debe de estar atento a las siguientes “claves”: si las partes están empezando a repetir lo dicho, si usted está empezando a repetir lo dicho, si hay signos de que las partes se han sentado escuchadas, entendidas, si las partes aceptan su análisis, los asuntos, las ofertas, los términos.

Si las partes indican su deseo de continuar, o necesitan más tiempo para continuar en la etapa, si el nivel de confianza es suficiente.

3.1.6 Mejorar el entendimiento para llegar a acuerdo

Las partes a menudo necesitan mucha ayuda para moverse de las diferentes etapas al paso final que implica pasar de estar en conflicto a decidir que se hace al respecto: solucionarlo de una vez por toda a moverse hacia otro mecanismo de resolver el conflicto, en este caso la vía judicial.

Las partes pueden no tener claro hacia donde se dirigen. Como las negociaciones no son lineales, puede suceder que cuando usted cree que las partes están a punto de alcanzar un acuerdo esta pueden cambiar de parecer o traer a colación puntos nuevos, por ello antes de entrar a la etapa de los acuerdos, usted debe asegurarse que los temas de la conciliación hayan sido cubiertos totalmente de forma que las partes hayan tenido la oportunidad de procesar y plantear íntegramente las ideas.

2.1.7 Cerrando la sesión

- a. Cuando se haya alcanzado un acuerdo el conciliador debe garantizar en el documento escrito en cada punto del acuerdo hasta que se hayan cubierto todos los puntos. El conciliador debe preguntar, clarificar y ayudar a las partes a que los acuerdos sean claros específicos y tengan posibilidades de éxitos.
- b. Habrá ocasiones en que las partes no han logrado un acuerdo porque necesitan más tiempo, si este es el caso éste puede sugerirle a las partes una nueva sesión.
- c. El conciliador debe también estar claro que sugerir una segunda sesión puede echar a perder lo que se ha ganado en la primera sesión.
- d. Aunque la posibilidad del acuerdo este lejana, el conciliador podría explorar con las partes las consecuencias para cada una de ellas de no lograr un acuerdo inmediato, aclarar lo que han ganado con el proceso y ayudarlas a pensar lo que pueden hacer si quieren llevar el asunto a otros canales de solución.
- e. Es importante ayudar a las partes a reconocer lo que han logrado aun si no hay acuerdo. El conciliador puede lograr esto revisando con ellos los progresos en

cuanto aclaración de asuntos, listado de puntos en los que hubo acuerdo, agradeciendo la voluntad de escucharse mutuamente en un intento por lograr un entendimiento.

- f. Independientemente del resultado, en este momento del proceso el conciliador debe de agradecer a las partes por haber llegado y trabajado para resolver el asunto.
- g. Si se ha logrado un acuerdo, el conciliador deberá agradecerles por su trabajo, paciencia y felicitarles por su resultado.

2.2 De la conciliación colectiva

Según el protocolo de actuación de conciliadores individuales y colectivos (Ministerio del Trabajo, 2009, págs. 12-16)

12.2.1 Sesión preliminar/generando confianza

12.2.1.1 Presentación y bienvenida

El conciliador se presentará siempre con su nombre completo aunque conozca a las partes. El presentarse formalmente le dará una atmosfera de seriedad a dicha sesión.

El conciliador pedirá a las partes que se presenten y deberá tratar de hacer un esfuerzo por memorizar los nombres de los negociadores para que puedan llamarlos por sus nombres y les dará la bienvenida agradeciéndoles su presencia.

12.2.1.2 Descripción del proceso de conciliación

- a. El conciliador explica que la negociación colectiva es un mecanismo instituido por la ley para la resolución de conflictos colectivos, económicos, sociales jurídicos entre empleadores y trabajadores.
- b. Explica que es un proceso basado en la comunicación de las partes.
- c. Ayuda a las partes a encontrar soluciones mediante el diálogo.

- d. La falta de acuerdo concluye el mecanismo de conciliación y da paso a los otros mecanismos legales para este tipo de conflicto.
- e. Cuantas sesiones integran el proceso de negociación.
- f. Explica en qué caso se conforma un tribunal de huelga y el mecanismo de arbitraje.
- g. Hace del conocimiento del empleador la protección existente para todos los firmantes del pliego de peticiones de no poder ser despedidos sino es por justa causa previamente comprobada y autorizada por el conciliador

12.2.1.3 Descripción del papel del conciliador

- a. Facilitador de la comunicación entre las partes.
- b. Imparcial, no tiene interés personal en que las partes acuerden de una u otra manera.
- c. Ayuda a que las partes encuentren soluciones.
- d. Velará para que no se viole la legislación laboral.

12.2.1.4 Sesión preliminar de conciliación

En la sesión preliminar se establecen las normas básicas y estas podrán comprender:

- El calendario de negociaciones y el lugar de las mismas.
- El orden de negociación de las peticiones.
- La obligación de acreditación de la representación de las partes.
- La acreditación de sus negociadores en tiempo y forma en que se pondrán en conocimiento la suspensión de la sesiones de conciliaciones.

12.2.1.5 Reglas de comportamiento

- Cada parte tendrá su turno, el conciliador les otorgará la palabra.
- Mientras uno habla los otros escuchan.
- Respeto y cortesía entre las partes.

- Mantener las negociaciones en un clima de armonía.
- Mantener los celulares en vibración.

12.2.1.6 Desarrollo del resto de sesiones conciliatorias

- Se discutirán las peticiones en el orden acordado por las partes.
- La negociación de las peticiones que se traben serán propuestas para potenciar el avance.
- Se levantara acta de cada sesión con los acuerdos.
- La parte que no pueda asistir por causa justificada deberá informarlo con anticipación a la otra parte y al conciliador.
- Cuando no sea posible alcanzar acuerdos sobre determinados puntos se acaba la etapa conciliatoria y dichas peticiones quedan sujetas a los otros procedimientos. Tribunal de huelga y arbitraje.

12.2.2 Desarrollo de las sesiones posteriores de Conciliación

12.2.2.1 Negociaciones de las demandas contenidas en el pliego de peticiones

- a) Al iniciar cada sesión el conciliador deberá saludar a las partes. Por partes en la conciliación colectiva deberán entenderse los negociadores del empleador y del o los sindicatos representados por sus delegados.
- b) Deberá iniciar cada sesión recordándoles brevemente las reglas básicas de comportamiento.
- c) No obstante las peticiones están formuladas en el pliego, para iniciar la negociación de cada petición le concederá la palabra a los representantes sindicales para que les corresponda formalmente en la mesa hacer la petición y explicar el fundamento de la misma.
- d) Permita que la parte exponga sin ninguna interrupción, excepto si su exposición se vuelve repetitiva o incomprensible. Si el conciliador interrumpe innecesariamente

cortara ideas y es posible que se quede algún tema sin tocar por culpa de la interrupción. Tome notas del fundamento de la pretensión.

- e) Una vez que la parte ha concluido y el conciliador ha tomado notas, le cederá la palabra a los representantes de la parte empleadora para que contesten sobre la propuesta.
- f) Si la parte empleadora está de acuerdo con la petición, el conciliador procederá antes de redactar el acuerdo sobre la misma a puntualizar con las partes el sentido de lo acordado para garantizar que usted logro captar su esencia. Una vez redactada la cláusula y aceptada su redacción se continuara en el orden previsto.
- g) Si la parte empleadora no acepta la propuesta de la parte trabajadora y hace una contrapropuesta, en este momento antes de darle la palabra a la parte trabajadora deberá hacer el parafraseo para resumir la contrapropuesta que acaba de efectuarse. El parafraseo, que es el resumen de lo expresado por las partes en su propio lenguaje, tiene en este caso un objetivo y es comprobar si comprendió la información permitiendo corregir los errores de apreciación si los hubiere.
- h) En ningún momento el conciliador debe avalar como correcto el punto de vista de cada parte. Sucede que las partes en ocasiones hacen preguntas al conciliador para tratar de obtener su apoyo, si ello sucede el conciliador en forma cortés le manifestara que no puede opinar, ya que como se explico al principio su papel es ayudarlos a ellos a entenderse.
- i) Si el conciliador avala lo expresado por una de las partes, su imparcialidad podría quedar comprometida.
- j) Una vez confirmado por las partes que su apreciación sobre los puntos expuestos por estas es correcto procurara determinar mediante sus notas los puntos en los que están de acuerdo, si los hubiere y en los que hay desacuerdo.
- k) Usted no debe olvidar que su función no es determinar quien tiene la razón o no sino mantener una línea de comunicación abierta para que las partes intercambien sus puntos de vista.

12.2.2.2 Creación de opciones, negociación y toma de decisión

- a. Partiendo de la agenda que el conciliador ha logrado elaborar de lo que ha escuchado de las partes, le hace saber a estas cuales son los puntos importantes en los cuales hay acuerdo y/o desacuerdo.
- b. Las partes le confirman que el conciliador está en lo correcto al lograr identificar los puntos de conflictos.
- c. Para iniciar la negociación de los puntos en conflictos, el conciliador pedirá que cada parte le presente diferentes opciones de cómo piensa que se puede conciliar las propuestas hechas por las partes.
- d. En este momento lo más probable es que las opciones sugeridas sean posicionales como reflejo de los argumentos presentados, el conciliador no debe perder la esperanza pues en la medida en que usted les vaya ayudando a pasar de posiciones a intereses se dará cuenta que se suavizan las posiciones.
- e. Si hay puntos de acuerdo aunque sean mínimos sobre el tema usted lo deberá destacar como un logro para infundir a las partes optimismo desde momentos tempranos del proceso y ello permitirá una mayor apertura para tratar de encontrar soluciones a los temas más difíciles.
- f. En esta etapa la gran tarea es ayudar a las partes a articular sus opciones.
- g. Si las partes empiezan a negociar directamente usted debe permitirselos.

12.2.2.3 Mejorar el entendimiento para llegar al acuerdo

- Las partes a menudo necesitan mucha ayuda, la que el conciliador proporcionara mediante las técnicas aprendidas, para moverse de las diferentes etapas al paso final que implica pasar de no estar de acuerdo a decidir que se hace al respecto para solucionarlo.
- El conciliador debe de tener la capacidad de reconocer si las partes están listas o cerca de alcanzar un acuerdo o si no será posible alcanzarlo porque ellas mantienen sus respectivas posiciones, en ese caso todos se beneficiarían si decidieran pasar a

discutir otras de las peticiones o suspender la sesión y continuar la discusión en la siguiente oportunidad.

- Las partes pueden no tener claro hacia donde se dirigen. Como las negociaciones no son lineales, puede suceder que cuando usted creen que las partes están a punto de alcanzar un acuerdo estas pueden cambiar de parecer o traer a colación puntos nuevos, por ello antes de entrar a la etapa de los acuerdos, usted debe asegurarse que los temas de la conciliación hayan sido cubiertos totalmente de forma que las partes hayan tenido la oportunidad de procesar y plantear íntegramente las ideas.

12.2.2.4 Cerrando la sesión

- a) Cuando se haya alcanzado un acuerdo, el conciliador debe garantizar en el acta que se refleje dicho acuerdo en el sentido acordado. El conciliador debe preguntar clarificar y ayudar a las partes a que los acuerdos sean claros, específicos y no contengan ambigüedades que dificulten posteriormente su aplicación.
- b) Es importante ayudar a las partes a reconocer lo que han logrado aun si no hay acuerdo. El conciliador puede lograr esto revisando con ellos los progresos en cuanto a aclaración de asuntos, listado de puntos en los que hubo acuerdo, agradeciendo la voluntad de escucharse mutuamente en un intento por lograr un entendimiento.
- c) Independientemente del resultado, al terminar cada sesión deberá agradecer a las partes por haber venido y haber hecho un esfuerzo para avanzar en la discusión de los temas.
- d) Si se ha logrado un acuerdo, usted deberá agradecerles por su trabajo, paciencia.

13. HABILIDADES Y CUALIDADES BÁSICAS DEL CONCILIADOR

Es importante recordar que aun cuando seamos conocedores del tema en el que vamos a conciliar, ello no garantiza que por esa sola razón seamos capaces de conducir una sesión de conciliación en forma exitosa.

Como en cualquier otra ocupación, la conciliación requiere otras capacidades. Las capacidades están divididas en dos clases: actitudes generales/características personales; y el conocimiento y habilidades necesarias para ejecutar la actividad. Por ser un conciliador laboral se necesita cultivar ambas.

Lo que convertirá a la persona en un mejor conciliador dependerá de lo que lleve a la mesa cada vez que realiza una conciliación. Algunas personas son naturalmente más efectivas que otras en el uso de las herramientas profesionales. Estas en lo general logran resultados más consistentes, son más flexibles y hábiles al momento de manejar situaciones difíciles y son más exitosos adaptándose a los retos. Pero para casi todos los conciliadores es la práctica, la paciencia, la retroalimentación y trabajo duros los que con el tiempo aumentan sus capacidades.

En resumen las capacidades a desarrollar en la conciliación requieren cierto nivel de experiencia de parte del conciliador. Aunque la lista parezca demasiado grande, lo cierto es que esta lista no está completa. Por todos los componentes de la lista podría el conciliador llegar a pensar que ese conciliador es difícil que exista, sin embargo, todas esas capacidades pueden desarrollarse y crecer en la observación y práctica concienzuda.

4.1 En la práctica como conciliador laboral será muy útil:

- Conocimiento de sí mismo (en particular sus propias actitudes y maneras de manejar el conflicto).
- Autenticidad: mostrarse como es.
- Habilidades para recoger y transmitir información.
- Paciencia: es la actitud que lleva al ser humano a poder soportar contratiempos y dificultades para conseguir algún bien.
- Autoestima: confiar en sí mismo y en su capacidad.

- Apertura el cambio y la innovación.
- Habilidad para construir y mantener la confianza.
- Sentido del humor (respetuoso).
- Capacidad para modelar roles positivos: transformar lo negativo.
- Talento para escuchar.
- Habilidades de comunicación (verbales y no verbales)
- Energía.
- Habilidades de recibir y utilizar retroalimentación.
- Flexibilidad: estar abierto al cambio.
- Habilidades de organización: organizar la información que recibe.
- Habilidades para suspender la emisión de juicios.
- Humanidad: Es tener como valor central al ser humano y no al dinero o cualquier otra cosa.
- Sinceridad: debemos procurar decir siempre la verdad
- Memoria y/o otras habilidades para tomar notas.
- Empatía: ser comprensivo con las partes.
- Capacidad de persuasión: capacidad de convencer.
- Tolerancia hacia la ambigüedad: entender la falta de claridad.
- Perseverancia: no desanimarse con las dificultades.
- Habilidad de cambio y de improvisación.
- Habilidad para manejar emociones: controlar emociones.
- Experiencia en el área laboral en la que esté conciliando.
- y felicitarles por su resultado.

14. Lo que no está permitido al conciliador

5.1. Conocer previamente el conflicto

El conciliador de un conflicto laboral no deberá por ningún motivo conocer antes de la hora y fecha de la conciliación datos o detalles del caso que va a dirigir en la conciliación. Si por circunstancias al conciliador le corresponde dar la cita, asegúrese

únicamente de que el caso es sujeto de conciliación con preguntas claves. Una vez que el conciliador corrobore que el asunto puede ser conciliado, si una de las partes comienzan a contarle su versión de los hechos, en forma educada y respetuosa, dígale que ese no es el momento indicado para contar lo que sucedió porque no está presente la otra parte y todo lo que esta parte tenga que decir deberá ser relatado en presencia de la parte citada y el conciliador.

Si el conciliador se permite conocer la historia, en el momento de la conciliación estará en una situación difícil porque la parte tratará de implicarlo en la historia con frases tales como “recuerda lo que yo le dije y usted me respondió que...” “verdad que usted me dijo que me tenían que pagar tales y cuales prestaciones y ello aunque no sea cierto le empañara su papel de tercero imparcial.

5.2. Ser manipulado por las partes

Cuando está en juego intereses contrapuestos y existe un tercero tratando de ayudar a resolver el conflicto, las partes intentan manipular a ese tercero mediante preguntas o insinuaciones tratando de conseguir su apoyo validación de sus puntos de vistas, pues si lo logran consideran que están debilitando a su contraparte. La manipulación puede venir de preguntas tan sencillas como “usted que haría en mi lugar?”, “yo consulte y me dijeron que no tenía derecho, ¿verdad que es así?”, si usted permite la manipulación el proceso ira al fracaso porque la parte que lo manipulo se sentirá ganador y no hará arreglo de ningún tipo.

5.3 Perder la paciencia

El conflicto no es del conciliador por tanto no puede involucrarse en él y perder la paciencia. Recuerde que cada sesión de conciliación es totalmente diferente y que el conciliador deberá invertir más tiempo y dedicación en unos casos que en otros. Si lograr el acuerdo le está siendo difícil perdiendo la paciencia nunca lo logrará.

Debe estar consciente que si la parte que fue citada acude a la cita, en un alto porcentaje está interesada en resolver el problema con la persona que lo ha citado y usted como conciliador tiene un paso adelante para el éxito de lograr un arreglo en esa conciliación.

5.4 Perder el control de la sesión de conciliación

El conciliador es el director de la orquesta. No puede perder el control de la sesión de conciliación porque si la pierde, habrá perdido su papel protagónico y las partes le perderán el respeto, lo sentirán débil y no inspirará confianza en lograr resultados.

5.5 Argumentar con ninguna de las partes

En ningún momento el conciliador podrá argumentar o discutir ni siquiera levemente o indirectamente con alguna de las partes. Si la parte equivocada en algún tema, no discuta ni argumente con ella, pídale le permita hacerle una aclaración, si la parte insiste en su posición no insista, tal vez mas adelante exista la oportunidad de aclararle el tema.

15.La conciliación según el código Procesal de Trabajo y de la seguridad social

Partiendo de que *“el trámite conciliatorio es sin lugar a dudas, mucho más expedito e informal que el proceso judicial. En este sentido, no sólo les garantiza a las partes un rápido y flexible acceso a la administración de justicia, sino también facilita la solución de los conflictos sin dilación injustificada y descongestionada de los despachos judiciales”*, (Conciliación Laboral: M. Falcón Enrique y Trionfetti Víctor, AbeledoPerrot, recuperado de html.rincondelvago.com/conciliación-laboral).

Según el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social de Nicaragua (2013) en su artículo 72, donde taxativamente establece *“será requisito para poder acceder a la vía jurisdiccional en los casos de menor cuantía, establecido por la Corte Suprema de Justicia,*

el haber agota el trámite conciliatorio ante la autoridad administrativa del trabajo. En los demás casos será opcional acudir en conciliación en la vía administrativa”.

Conciliación, viene tratando de implementarse en el País como una alternativa más para ayudar a superar los impases que pasan muchos trabajadores, extrabajadores y empleadores (Cabezas Limaco Yuri Rosario, recuperado de www.mintra.gob.pe/laboral/Conciliacion_Laboral_19-05-2008.pdf).

16.Requisitos del Acta de Conciliación

Es una solemnidad de la sustancia del acto que el acuerdo se constituya en un documento escrito, de tal manera que al faltar tal requisito, no existe acta de conciliación.

17.Proceso legal de la conciliación previa

Lo necesario para que las partes logren un acuerdo. Esta es función del conciliador, quien es el encargado de informar a las partes sobre el trámite, sus efectos y duración, pero lo más importante son los beneficios de esta forma de justicia, los cuales “al quedar bien planteados” llevará a las partes a tener ánimo.

Según el **Acuerdo Ministerial, No. JCHG – 019-12-08, Relativo al Procedimiento Administrativo Laboral Oral, La Ministra del Trabajo, Capítulo II Audiencia conciliatoria Arto 28**: La audiencia conciliatoria se efectuará al segundo día hábil después de notificada la resolución que la ordena. Si no compareciere la parte que inició el procedimiento se tendrá por desistido éste y se ordenará el archivo de las diligencias. Se justificará la inasistencia únicamente por caso fortuito o fuerza mayor calificada por la autoridad administrativa siempre y cuando dicha justificación se presente al día siguiente hábil de la no comparecencia lo que la autoridad resolverá, sobre la justificación presentada, al día siguiente hábil y si la declarara con lugar, en la misma resolución fijará la reprogramación de la audiencia fijando ese mismo día su notificación en la tabla de avisos. Entre la notificación de la fijación de la fecha de la nueva audiencia y la realización de

ésta, deberán transcurrir al menos cinco días hábiles. La reprogramación se hará por una sola vez y si la persona trabajadora a quien se emplazó a comparecer no asiste a la audiencia conciliatoria el procedimiento se seguirá en su ausencia y le afectará todo lo que se resuelva en la misma y en el resto del procedimiento. La parte ausente podrá comparecer en cualquier estado del procedimiento y lo tomará en el estado en que se encuentre.

18. OTROS REFERENTES CONCEPTUALES

Según el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CNEA) establece el concepto de eficiencia, eficacia y efectividad.

Eficiencia: permite apreciar la capacidad de lograr un efecto o meta determinada optimizando los recursos disponibles.

Eficacia: permite establecer el grado de correspondencia entre las metas propuestas y las metas alcanzadas.

Efectividad: se refiere al logro de los resultados propuestos en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone la capacidad de hacer lo correcto con gran exactitud sin desperdicio de tiempo y recursos. En la efectividad se conjugan la eficiencia y la eficacia.

III. MATERIAL Y MÉTODO

III.1 CATEGORIAS DE ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

La elección de las categorías de análisis en este caso se hizo por reducción categorial simple, sino que se tomaron los tres preconceptos anteriormente mencionados como las categorías de análisis frente a las que se contrastarán los resultados obtenidos a través de los métodos y técnicas aplicados para recoger los datos y convertirlos en información durante el proceso del análisis.

III.2 ANÁLISIS POR REDUCCIÓN CATEGORIAL SIMPLE

Para determinar las categorías de análisis se tomó la decisión de remitirse a los objetivos planteados en este trabajo. La reducción categorial, por lo tanto fue simple, dado que como producto del primer análisis se establecieron cuatro categorías iniciales, las cuales redujimos a tres, porque la cuarta estaba contenida en la primera.

Estas categorías son las siguientes:

- Efectividad de la Conciliación.
- Figura de la Conciliación.
- Procedimiento de la Conciliación.

III.3 UNIVERSO Y POBLACIÓN

Una de las características del paradigma cualitativo es que es aplicable a micro-universos, porque los métodos y técnicas que deben utilizarse son particulares y no estandarizados, por lo tanto, en el caso de este estudio cualitativo no se utilizará muestra numérica como en el paradigma cuantitativo, sino muestra teórica, la que consiste en encontrar los informantes idóneos, especialistas y conocedores del problema. En este caso se han seleccionado 3 conciliadores que laboran en el Ministerio del Trabajo y el análisis de 17 expedientes representativos de casos relevantes que hayan sido acompañados por este personal.

La muestra teórica queda referida a que los sujetos-objetos del estudio reúnen las condiciones necesarias para brindar información pertinente y veraz; por tal razón se les denomina informantes clave. Es decir que tienen las habilidades cognitivas y lingüísticas para expresar con claridad y veracidad las experiencias vividas durante el proceso de conciliación y manifestadas desde el rol que le correspondió durante el proceso.

III.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se está realizando está enmarcada dentro del paradigma cualitativo.

III.5 TIPO DE ESTUDIO

Por haberse elegido el paradigma cualitativo como un método de investigación el tipo más congruente con este paradigma es el descriptivo-interpretativo; el cual consiste no solamente en descubrir y enunciar el problema, sino en explicar las razones que lo generan y brindar las posibles soluciones para superarlos, a diferencia de lo que se logra cuando se aplica el paradigma cualitativo. Este último solamente describe el problema pero no explica su origen no propone y transformaciones.

III.6 DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el pensamiento de teóricos e investigadores que utilizan el paradigma cualitativo, en particular la Socióloga alemana, Maren Bracker, *“el uso de un solo método corre el peligro de obstaculizar los contenidos y limitar la posibilidad de generalización”* (Bracker, Maren, 1998, pag. 74).

La aplicación de los métodos propuestos para éste estudio: el análisis documental, la entrevista centrada en un problema y el análisis de contenido. Estos métodos se desarrollan sobre la base de los principios cualitativos de la franqueza y la flexibilidad, características del paradigma cualitativo.

MÉTODOS Y TECNICAS CUALITATIVOS UTILIZADOS			
Métodos	Técnicas	Cantidades	Informantes
Entrevista	Entrevista centrada en un problema	3	3
Análisis documental	Revisión de documentos	17	-
Análisis de contenido	Reducción categoría simple	-	-
Total: 3	3	20	3

El análisis documental se realizó mediante la revisión de: Código Civil de la República de Nicaragua, Guía de Conciliación en Laboral de la Universidad Nacional de la República de Colombia, Protocolo de actuación de conciliadores individuales y colectivos Ministerio del Trabajo, Folleto sobre Conciliación otorgado por el docente encargado de la asignatura, profesor Randolph Zeledón, páginas web, consultas y la revisión de 17 expedientes de casos relevantes que han sido sometidos al proceso de conciliación durante al año 2013.

La entrevista centrada en un problema simulará una conversación natural entre el entrevistador y los 3 Conciliadores que laboran en el Ministerio del Trabajo (MITRAB).

El análisis de contenido es el procesamiento de los datos obtenidos a través de los dos métodos anteriores. Este estudio se efectuará por medio de la reducción categorial simple. Luego se realizará la triangulación de los datos obtenidos a través de la aplicación de los métodos.

Finalmente con los hallazgos obtenidos durante la indagación se elaborará un informe final en el cual se narrará todo el proceso realizado.

III.7 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

7.1 ANÁLISIS DOCUMENTAL

Éste se realizó mediante la selección de la documentación, Código Civil de la República de Nicaragua, Guía de Conciliación en Laboral de la Universidad Nacional de la República de Colombia, Protocolo de actuación de conciliadores individuales y colectivos Ministerio del Trabajo, Folleto sobre Conciliación otorgado por el docente encargado de la asignatura, profesor Randolph Zeledón, páginas web, consultas y la revisión de 17 expedientes de casos relevantes que han sido sometidos al proceso de conciliación durante al año 2013 y la elaboración de matrices para analizar el contenido de la bibliografía seleccionada. Este proceso nos dio la pauta para estructurar nuestros preconceptos y poder determinar nuestras categorías de análisis.

7.2 LA ENTREVISTA

CONCEPTO GENERAL

La entrevista es una conversación entre dos personas (por lo menos) en la cual uno es el entrevistador (a) y otro (a) u otros (as) son los entrevistados. Éstas dialogan en función a ciertos arreglos, esquemas o pautas acerca de un problema o cuestión determinada. Su propósito es estrictamente profesional. Al respecto Maren Bracker (1999) acota que *“independiente de su forma, la entrevista es una situación asimétrica, no natural si se le compara con una conversación normal”*.

María Sol Castro Freire (1992) asegura que la entrevista es el método de investigación más común *“sobre todo en los países en desarrollo donde buena parte de la población es analfabeta, existen pocos registros de información, y donde muchas personas se les dificulta pensar en términos numéricos”*.

7.3 ANÁLISIS DE CONTENIDO

El análisis de contenido es un método que se aplicó teniendo en cuenta que “todo análisis de texto debe seguir ciertas reglas, independientemente si se trata del análisis de interpretación de las respuestas de una entrevista libre (con preguntas abiertas) o de otro tipo de texto” Bracker, Maren, 1998, pág. 85. Al hacer el análisis de contenidos de los datos se emplearán algunos presupuestos que otorgarán cierta validez a los resultados.

En el presente estudio se aplicará el análisis de contenido sobre la base de técnicas para la construcción de esquemas flexibles de categorías. Además, se modificarán y captarán las dimensiones objetivas/subjetivas en el proceso de análisis de los datos. Para la efectividad de los resultados, obtenidos a través de este método se compararán los conceptos del discurso emitidos por los informantes clave participantes, la consulta bibliográfica y los 17 casos relevantes seleccionados comparándolos y analizando estos resultados contra las tres categorías de análisis de antemano determinadas.

IV. METODOLOGÍA

IV.1 El Contexto

Un aspecto de relevancia para este estudio fue entender y profundizar en las motivaciones y los factores históricos tradicionales de los sujetos/objetos que accedieron a recurrir a este trámite, aún cuando la misma en nuestro contexto nacional es relativamente novedoso.

Así, estudiamos los expedientes que narran los hechos acaecidos para la Conciliación a partir de los meses de mayo hasta octubre del 2013. Esto permitió un acercamiento entre nuestras interpretaciones y la realidad objetiva de los trabajadores y empleadores.

IV.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS INFORMANTES

Informantes: Abogados y Notario públicos, con experiencia en conciliación unos mayor que otros en donde el de mayor cantidad de tiempo ese de once meses y el menos a la fecha de su entrevista es de casi un mes.

Expedientes revisados: Fueron diecisiete, rango de edad de los trabajadores que demandaron variado entre los 25 y 40 años, todos trabajadores de empresas establecidas en Managua.

IV.3 CATEGORIAS DE ANÁLISIS

Las categorías de análisis fueron las siguientes:

1. Efectividad de la Conciliación.
2. Figura de la Conciliación.
3. Procedimiento de la Conciliación.

V. HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN

Según el **Acuerdo Ministerial, No. JCHG – 019-12-08, Relativo al Procedimiento Administrativo Laboral Oral, La Ministra del Trabajo, Capítulo II Audiencia conciliatoria Arto 28:** *“La audiencia conciliatoria se efectuará al segundo día hábil después de notificada la resolución que la ordena. Si no compareciere la parte que inició el procedimiento se tendrá por desistido éste y se ordenará el archivo de las diligencias. Se justificará la inasistencia únicamente por caso fortuito o fuerza mayor calificada por la autoridad administrativa siempre y cuando dicha justificación se presente al día siguiente hábil de la no comparecencia lo que la autoridad resolverá, sobre la justificación presentada, al día siguiente hábil y si la declarara con lugar, en la misma resolución fijará la reprogramación de la audiencia fijando ese mismo día su notificación en la tabla de*

avisos. Entre la notificación de la fijación de la fecha de la nueva audiencia y la realización de ésta, deberán transcurrir al menos cinco días hábiles. La reprogramación se hará por una sola vez y si la persona trabajadora a quien se emplazó a comparecer no asiste a la audiencia conciliatoria el procedimiento se seguirá en su ausencia y le afectará todo lo que se resuelva en la misma y en el resto del procedimiento. La parte ausente podrá comparecer en cualquier estado del procedimiento y lo tomará en el estado en que se encuentre”.

En Nicaragua, los procedimientos para la Conciliación quedan determinados por la conceptualización emitida por la señora Ministra del Trabajo, por lo tanto los procedimientos no son llevados a cabo en su totalidad por los conciliadores, existen pasos anteriores que son necesarios llenar para establecer una conciliación (como la ha mencionado la señora Ministra) y que además ésta sea efectiva.

La efectividad de la Conciliación queda determinada, según Cabanellas (por la “aveniencia” en un acto judicial, previo a la iniciación de un pleito”). A éste acto también se la denomina Trámite Conciliatorio porque procura el acuerdo entre las partes con el propósito de evitar un conflicto que una de ellas quiera establecer con el objetivo de establecer una contienda y además un mecanismo alternativo de solución a conflictos que puedan surgir de la autonomía de la voluntad de las partes, quienes delegan en un tercero que se llama Conciliador cuyo papel corresponde a facilitar la solución de una controversia.

Al respecto el informante clave número uno señala que: *“Lo más importante según lo que han dicho los señores de la Corte Suprema de Justicia establecido en la Ley 815, es que se ratifica propiamente dicho el trabajo desempeñado por el trabajador, al igual es importante por la cantidad de casos que vienen a conciliación y llegan a acuerdo evitando que se extienda el proceso y sea más expedito y rápido”.* Por lo tanto el proceso descongestiona los despachos judiciales. Es importante recalcar que la ley establece que para poder acceder a la vía judicial se debe agotar la vía administrativa. De ello deriva la importancia del rol de los conciliadores en la solución de conflictos.

Por ejemplo la ley establece que la cuantía para acceder a la vía administrativa es hasta 100,000 córdobas y si ésta es mayor a dicha cantidad se ventila a través de la vía judicial, el

informante clave número dos establece que *“nosotros conocemos casos de mayor cuantía cuando la parte voluntariamente accede en esta vía, es decir que es opción de las partes”*.

Así mismo el informante clave número tres señala que: *“La ley da beneficios a los trabajadores, porque necesariamente el empleador debe de agotar la vía administrativa para acceder a la vía judicial y de manera coercitiva. Es necesario destacar que para que este trámite sea efectivo se debe crear más oficinas, que haya más conciliadores (personal capacitado) ya que en la medida que se va conociendo acerca de la temática, las personas van a confiar más y sin duda habrá más demandas”*.

De lo anterior se puede derivar en el ámbito del Derecho Laboral, la Conciliación está referida a los conflictos existentes, en torno a las relaciones individuales de trabajo. Por lo tanto, en toda Conciliación existe una negociación en materia laboral encaminada a establecer mecanismos de arreglo entre el empleador, los trabajadores o sus delegados.

Es importante destacar que la conciliación es un trámite tripersonal porque participan además de las partes el Conciliador, quien los asiste e instruye para la solución de su conflicto en donde el papel del conciliador es quien los asiste y asesora, al respecto el informante número uno señala que; *“viene de todo aquí, personas respetuosas de las leyes y otras que no, por supuesto las que no, hay que trabajarlas más, hacerles ver sus derechos y obligaciones, los derechos son irrenunciables”*.

Es importante destacar que la Conciliación es un trámite más económico que cualquier otro Método Alternativo de Resolución de Conflicto, en este sentido el informante número tres manifiesta que: *“El beneficio está si lo vemos desde el punto de vista económico en que favorece a ambas partes, porque se ahorran el contratar un abogado, tiempo ya que el proceso es de 90 días pero probablemente cuando esté saturado el juzgado dilatará más del tiempo estipulado por la Ley”*.

Además, es importante destacar que la Conciliación es un trámite de carácter obligatorio, esto no implica que los resultados sean de carácter coercitivo al respecto el

informante clave número uno refiere que: *“La importancia del trámite conciliatorio consiste en que sean las partes quienes decidan y que no lo haga un juez por ello. Durante el proceso se les debe transmitir a las partes en conflicto que lleguen a un acuerdo y no irse ante un judicial porque esto incurriría en desgaste de tiempo y dinero. Evitar ir a un juicio de 90 días, y por ende es mejor que se realice y obtengan los beneficios de forma expedita. En este proceso prima la voluntad, por lo que no considero que haya alguna transgresión a sus derechos”.*

Sin embargo la Conciliación no deja de ser un proceso discrecional en sus resultados porque al hacer una revisión de las actas de conciliación seleccionadas para este estudio se puede encontrar desventajas para una de las partes (el trabajador), este criterio puede ilustrarse a través del siguiente caso investigado: Una trabajadora de un tramo en el Mercado Oriental demanda a su empleadora para que ésta le pague sus liquidación, al momento de exponer el caso el Conciliador realiza el cálculo cuya suma asciende a los 26,286.98, córdobas en concepto de liquidación final, La empleadora al ver esta suma se niega a pagar y el conciliador les propone que es el momento de ponerse de acuerdo y que propongan de manera individual sus criterios, la trabajadora expone que no está cobrando mucho que con la mitad se conforma a lo cual su empleadora le sigue diciendo que es demasiado, de manera que logran ponerse de acuerdo por una propuesta hecha por la empleadora y queda el pago referido a doce mil córdobas para lo cual la empleadora propone que lo pagará en dos cuotas mensuales, es allí la discrecionalidad del caso porque no le pagó lo estipulado por la Ley y lo calculado por él Conciliador; además se arrogó el derecho de pagarle en cuotas. Según expediente CI 101301267-Ma. Ver anexo, matriz número uno.

En el análisis de los dieciocho expedientes los cuales son el objeto para nuestro estudio fueron resueltos de diferente manera haciendo uso de lo referido por el Art. 72 y sus diferentes incisos, de los antes referidos once de ellos fueron resueltos mediante Acta de Acuerdo basado en la propuestas realizadas por las, de los cuales solo cinco se resolvieron respetando lo establecido por la Ley y la no renuncia de los derechos adquiridos, en cambio en el restantes seis actas de acuerdo conciliatorio, es notorio la transgresión de los derechos

adquiridos de los trabajadores, ya que no se respetó la Ley sino que se llegó al acuerdo que el empleador propuso al trabajador, al igual que el plazo que él impuso sin haber injerencia ni coerción por parte del Conciliador, por lo tanto se reitera a discrecionalidad del procedimiento debido a que este tiene ciertos vacíos que permiten que la voluntad de una de las partes prive sobre los derechos de la otra, los resultados de los once casos estudiados están fundamentando dicho resultado en el inciso seis del Art. 72, Ley 815, el que solamente refiere los procedimientos para llevar a cabo la conciliación o redacción del instrumento, pero no establece procedimiento para que los resultados sean favorables para ambas partes.

En este proceso el conciliador está obligado a ser imparcial, lo que no le impide en hablar con cada una de las partes de manera individual para que los resultados de la conciliación estén apegados a lo que mandata la Ley.

También en cuatro de los expedientes analizados en donde estuvieron presente el trabajador y representante legal, se obtuvo como resultado una conciliación y tres casos remitidos a la vía judicial, por lo tanto el proceso de conciliación en sí no garantiza que las disputas laborales puedan dirimirse de forma efectiva por esta vía por la sencilla razón de que cuando una de las partes se hace representar por un delegado(a) mediante poder especial o general en su mayoría esta no tiene poder de decisión y esto hace que la conciliación no tenga otro resultado que la remisión ante el Judicial. Ver referente número 13, 14 y 15.

También existen casos en que una de las partes no se hace presente y por lo general es el empleador, por lo tanto se levanta un acta de no comparecencia y se remite a la vía judicial pues ya queda agotada la vía administrativa, ver referencia 16.

Existen casos en donde a pesar de que el trabajador pide la intervención de las autoridades del MITRAB, los acuerdos se llevan a cabo de manera personal entre las partes sin la necesidad de agotar la vía administrativa para lo cual se le denomina desestimamiento. Ver anexo, matriz número diecisiete.

El hecho de entrar a un trámite conciliatorio no garantiza su efectividad por efectos de que sus procedimientos no pueden impedir la discrecionalidad, dado que el Conciliador no puede intervenir en las propuestas de solución y acuerdos en que llegan las partes como fue el caso antes mencionado. Al respecto las declaraciones del informante número dos pueden ilustrar lo antes mencionado: *“La conciliación no es coercitiva, yo como conciliador debo de ser muy sutil para que las partes puedan solucionar sus problemas”*.

Sin embargo, esto no quiere decir que el proceso de conciliación no sea necesario, porque descongestiona los Juzgados Laborales y porque de alguna manera ofrece soluciones a las partes involucradas, al respecto el informante número tres señala que: *“Considero que la Conciliación sí es efectiva porque le da posibilidad a las partes de poder solventar un asunto a corto plazo, en un ambiente de respeto, ya que se resuelve más rápido, y en caso de que se incumpla el Acta de Conciliación tiene la opción de ir a la vía judicial”*.

Al respecto el informante clave número uno reitera la efectividad de la conciliación al referir lo siguiente: *“Considero que es efectiva ya que estamos haciendo cumplir lo orientado no solo por la Corte Suprema de Justicia, sino por lo que nos ha orientado nuestro señor Presidente, que es ser un ministerio para los trabajadores”*.

La efectividad de la Conciliación también depende de las capacidades intelectuales y la experiencia del Conciliador. Algunas personas son naturalmente más efectivas que otras en el uso de sus herramientas profesionales; en lo general éstas logran resultados más consistentes debido a que son más flexibles y más hábiles al momento de manejar situaciones difíciles, para la mayor parte de los conciliadores, la retroalimentación, el trabajo y la práctica aumentan éstas capacidades. Al respecto el informante número tres señala que para ser un buen conciliador es necesario tener las siguientes condiciones: *“Manejar bien la ley, demostrar seguridad en lo que hace, hacer una buena introducción con referencia a tu función como conciliador, tanto a la parte trabajadora como la empleadora hacerle saber a lo que incurrirán si se van a la vía judicial. Y por esta razón es efectiva la conciliación”*.

FIGURA DE LA CONCILIACIÓN

La conciliación se convierte en herramienta que garantiza una adecuada forma de justicia, permitiendo la sana convivencia y legitimando el sistema democrático. Esta herramienta permite, igualmente, la consecución de los fines del Estado Social de Derecho, que se pretende sea participativo, pluralista, solidario y respetuoso de la dignidad humana, (Fundación pública Andalucía recuperado de [hht// www.fundacionmediara.org](http://www.fundacionmediara.org) › conciliación).

En el presente estudio la figura de la conciliación puede ser parcialmente reflejada a través de las declaraciones del informante número uno, cuando señala que a ellos como conciliadores les enseñaron que al momento que se presentan ante las partes deben de tener certeza de lo que están realizando y la convicción que sí pueden llegar a acuerdo entre las mismas. *“Se les da seguridad, confianza porque es muy importante, ya que si se titubea no inspiramos confianza y el empleador tilda al conciliador por lo general, de que siempre están a favor del trabajador, por esa razón es que se le dice las cosas como son a las partes y donde es que están fallando”*. Partiendo de lo anterior es que la partes confían en los conciliadores porque les dan seguridad y certeza de lo que hacen generalmente es lo mejor para ellos.

Es de suma importancia que el conciliador maneje y esté debidamente capacitado sobre los procedimientos necesarios para llevar a cabo una acertada conciliación, para saber manejar el tema y los trámites que deben realizarse y de ésta manera obtener resultados más de acurdo con lo que establece la Ley. Al respecto el informante número tres señala que *“es importante tener en cuenta que para poder tener conocimiento sobre la figura de la conciliación se debe ser abogado, preferiblemente tener estudios sobre métodos alternos de resolución de conflictos y la vocación de un servidor público”*.

En consecuencia el informante número dos señala que el conciliador debe de ser también *“un moderador, psicólogo, mediador que pueda presentar alternativas de solución*

que van encaminadas al cumplimiento de la Ley y ser facilitador, son otros de los papeles que se debe desempeñar dentro de lo que es ésta figura”.

El informante número uno reitera que *“en esta figura es importante reconocer el esfuerzo o el interés que las partes tienen para que las cosas se ventilen en esta vía y no más allá, ya que ambos desde el momento que acceden al Ministerio de Trabajo muestran ése interés de solución o acuerdo”.*

El informante número tres también señala que *“conociendo la figura aprendemos nuevas cosas acerca del quehacer en la Conciliación y sobre todo como enamorar a las personas para que lleguen a un acuerdo y decirlo con certeza para que comprendan que es un método más fácil de resolver un conflicto y de evitar ir al Juzgado”.* El desarrollo de esta actitud en los conciliadores es importante porque proporciona las herramientas para actuar de manera correcta y asumir una postura imparcial.

PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN

Partiendo de que *“el trámite conciliatorio es sin lugar a dudas, mucho más expedito e informal que el proceso judicial. En este sentido, no sólo les garantiza a las partes un rápido y flexible acceso a la administración de justicia, sino también facilita la solución de los conflictos sin dilación injustificada y descongestionada de los despachos judiciales”*, (Conciliación Laboral: M. Falcón Enrique y Trionfetti Víctor, AbeledoPerrot, recuperado de html.rincondelvago.com/conciliación-laboral).

Según el Protocolo de Actuaciones de Conciliadores Individuales y Colectivos establece de manera general que para el procedimiento de la Conciliación deben concurrir las partes al trámite conciliatorio, éste se desarrolla de la siguiente manera:

- Introducción (generando confianza).
- Planteamiento de los hechos, delimitación del conflicto.
- Creación de opciones, negociación toma de decisiones.
- Sesiones privadas.
- Realizar transición de una etapa a otra.

- Cerrar la sesión.

Según el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social de Nicaragua (2013) en su artículo 72, establece taxativamente que: *“será requisito para poder acceder a la vía jurisdiccional en los casos de menor cuantía, establecido por la Corte Suprema de Justicia, el haber agota el trámite conciliatorio ante la autoridad administrativa del trabajo. En los demás casos será opcional acudir en conciliación en la vía administrativa”*.

La Conciliación, viene tratando de implementarse en el país como una alternativa más para ayudar a superar los impases en que incurren muchos trabajadores, extrabajadores y empleadores *(Cabezas Limaco Yuri Rosario, recuperado de www.mintra.gob.pe/laboral/Conciliacion_Laboral_19-05-2008.pdf)*.

Por lo tanto de lo anterior se puede derivar que la Conciliación es un trámite o etapa que se debe agotar ante las autoridades administrativas del MITRAB, para que la o las personas puedan acceder a la Vía Judicial en casos que no se resuelva ante dichas autoridades. Cabe señalar que dicho trámite se realiza por razón de la cuantía¹, pero esto se hará respetar de acuerdo a la voluntad de las partes.

Al respecto el informante número uno señala que se debe *“estar actualizado con el sistema electrónico, tener en orden los expedientes, actualizar cálculos, decirle a las partes como introducción cuál es el objeto de la conciliación, explicándoles que no es una contienda o que peleen sino que han venido con ánimos de arreglar el asunto, se les dice a las partes qué derechos tienen cada una de ellas y se les explica cuál es la mejor opción que tienen”*.

Es importante tener en cuenta que este procedimiento es el que se desarrolla dentro de la sala de conciliación, los pasos que debe agotar previamente una de las partes y posteriormente de acuerdo a los resultados obtenidos no se reflejan en dicho procedimiento.

VI. CONCLUSIONES

1. Desde la doctrina la conciliación es efectiva, cuando se pone en práctica los conceptos que esta determina, tales como:
 - 1.1 Evitar un pleito que una de las partes quiera entablar,
 - 1.2 Dar una respuesta fácil y eficaz de un determinado conflicto Laboral,
 - 1.3 Dar una solución más sencilla y rápida que la de un juicio.

2. Desde el punto de vista de los conciliadores es efectivo este proceso porque:
 - 2.1 Permite descongestionar los Juzgados Judiciales.
 - 2.2 Permite a las partes resolver sin la intervención de un juez, evitando el desgaste de dinero, tiempo y de forma expedita, obtener resultados satisfactorio para las partes.
 - 2.3 Debido a que el proceso está normado por la ley, quedando así establecido en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social (Ley 815 en su arto. 72).

3. Desde el punto de vista del investigador e investigadora, a pesar de que hay conciliadores de menor experiencia con relación a otros, a éstos se les denota mayor interés por conciliar. Sin embargo, a pesar de que existe desigualdad en el grado de experiencia entre los conciliadores, ésta no determina el grado de efectividad del trámite.

4. El Protocolo de Actuaciones de Conciliadores Individuales y Colectivos no permite a los conciliadores asesorar a las partes, lo que hace que éste no pueda vigilar la transgresión a los derechos de los trabajadores.

5. A pesar de que se logre la Conciliación como lo establece el inciso 6, art. 72, de la Ley 815, en la mayor parte de los casos, se hace mediante la transgresión de los derechos adquiridos y en detrimento del trabajador.

6. Desde las características profesionales de los conciliadores, éstos deben ser personas imparciales, lo cual le impide esclarecer de manera individual los derechos y deberes que tienen cada una de las partes (facultades).
7. A pesar de que es prematuro hacer un estudio exhaustivo de los resultados del trámite de conciliación por ser muy reciente su incorporación en el Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social, los resultados de esta investigación permite tener una panorámica general de cómo se ha llevado a cabo dicho trámite hasta el momento.
8. Se observó que existe poco personal atendiendo el trámite de Conciliación en el MITRAB en comparación con la gran demanda de dichos servicios. Además, se debe tomar cuenta que éste es un trámite obligatorio en los casos de menor cuantía para acceder a la vía judicial. Por otro lado, tampoco existe la infraestructura adecuada para crear un clima de confianza entre las partes que asisten a la Conciliación.
9. De lo anterior podemos deducir que la Conciliación tal como se ha aplicado hasta el momento no es efectiva, porque no se pone en práctica lo establecido por la Doctrina, a pesar de la efectividad declarada por los conciliadores durante el proceso de recolección de datos y criterios. Por lo tanto, el Conciliador seguirá actuando de manera disfuncional mientras el Protocolo de Actuaciones no especifique el grado en que éste debe proceder como garante de los derechos adquiridos.

VII. RECOMENDACIONES

A los conciliadores:

1. Poner en práctica de manera efectiva lo establecido por la doctrina con relación a la figura de la Conciliación.
2. No debe de ser prioridad el descongestionamiento de los Juzgados Laborales, sino tener equidad en los resultados.
3. Cuando la resolución sea en base a derecho es recomendable hacer uso de este trámite para dirimir conflictos laborales sin tener que recurrir a la figura de un Juez.
4. Aunque según los conciliadores el trámite ahorra tiempo y dinero, no necesariamente la aceptación de los resultados tienen que ser tácitamente asumidos por las partes.
5. Debe interpretarse la Ley sin transgredir los derechos adquiridos por las partes
6. Se debe dar seguimiento y capacitación al actuar de los conciliadores con el propósito de que todos tengan el mismo interés y nivel profesional. De manera que le den la importancia que merece el trámite conciliatorio.

Al MITRAB:

7. Capacitar a los conciliadores adecuadamente para que puedan desempeñar a cabalidad el rol que les determina el Protocolo de Actuaciones.
8. Los funcionarios del MITRAB deben hacer una revisión del Protocolo de Actuaciones del Conciliador, para que este sea más efectivo y permita al conciliador actuar con mayor objetividad, para que de esta manera su rol no quede restringido a agotar el proceso burocrático, sino que en los resultados haya equidad y justicia para las partes, a través de una adecuada resolución.

A la Corte Suprema de Justicia:

9. Es necesario que la Corte Suprema nombre mayor cantidad de conciliadores, debidamente capacitados, con la finalidad que se puedan cumplir con los tiempos que la Ley mandata para efectuar los trámites conciliatorios.

10. Los resultados de este estudio pueden servir para que otros investigadores interesados en la temática profundicen en la misma y que los funcionarios de la Corte Suprema, puedan detectar los vacíos que tiene el trámite conciliatorio.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Textos Legales

- Código Civil de la República de Nicaragua.
- Ley No. 540 “Ley de Mediación y Arbitraje”, publicada en la Gaceta No. 122 del 24 de junio del 2005.
- Protocolo de Actuación de Conciliadores Individuales y Colectivos (2008). Ministerio del Trabajo. Nicaragua.
- Ley No. 815 “Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social de Nicaragua” publicada en la Gaceta No. 229 del 29 de noviembre de 2012.
- Ley 290, Ley de organización, competencia y procedimiento del poder ejecutivo en su arto 27.
- Acuerdo Ministerial, No. JCHG – 019-12-08, Relativo al Procedimiento Administrativo Laboral Oral, La Ministra del Trabajo, Capítulo II Audiencia conciliatoria Arto 28

Libros

- Guía institucional de conciliación en laboral, República de Colombia, Ministerio del Interior y de Justicia, Pág.
- Jodar, Pere (2006), Conflictividad y huelgas generales en España (1993-2004), Universidad Pompeu Fabra, Barcelona [18-01-2008].
- Bracker, Maren (1998): “Módulo: Metodología de la Investigación Social Cualitativa”, Managua, Nicaragua.
- Guía de Autoevaluación Institucional con fines de Mejora, CNEA, 2011, Pág. 21

Web grafía

- Diccionario wikipedia, enciclopedia libre recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>.
- Blanco Carrasco, 2009 recuperado en <http://actualizacionesjuridicas.blogspot.com/2008/02/concepto-y-personas-que-intervienen-en.html>.
- Cabezas Limaco Yuri Rosario, recuperado de www.mintra.gob.pe/laboral/Conciliacion_Laboral_19-05-2008.pdf
- Fundación pública Andalucía recuperado de [hht// www.fundacionmediara.org](http://www.fundacionmediara.org) › conciliación
- Chávez Gardeazabal Martha, Revista Jurídica, Gobernación del valle recuperado de <http://compendiojuridicogtz.jimdo.com/conciliaci%c3%b3nextrajudicial/conciliaci> www.elergonomista.com › Empleo- Trabajo › Trabajo).
- Alarcón Flores, Pág. 1, recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos33/medios-de-solucion/medios-de-solucion.shtml#ixzz2hAT1fxEs>
- Jirón Carabaya, 2007 recuperado en <http://limamarc-revista.blogspot.com/2007/12/diferencias-entre-conciliacion-judicial.htm>.

ANEXOS

GUIA DE ENTREVISTA CENTRADA EN UN PROBLEMA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “La Efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el período de mayo a octubre del 2013 en la ciudad de Managua”

Fecha:

Lugar:

Hora:

Entrevistado(a):

Entrevistador:

INTRODUCCIÓN

Objetivos: Conocer a través de informantes clave (conciliadores) la experiencia y efectividad del proceso de Conciliación que hasta el presente se han llevado a cabo.

Presentación del entrevistador (ora)

Presentación del entrevistado (ada)

Forma de grabación

Garantía de anonimato

INSTRUCCIONES: Señor informante: Responda con veracidad y claridad a las siguientes preguntas.

La información será manejada en estricto confidencialidad conservando el anonimato de los participantes.

PREGUNTA

1. ¿Qué lo motivó a ser conciliador?
2. ¿Desde cuándo ejerce la función de Conciliador?
3. ¿Necesitó de estudios o capacitación para fungir como Conciliador?
4. ¿Explique por qué deben capacitarse en conciliación a los conciliadores de los procesos laborales?

5. ¿Qué requisitos se necesitan para ser Conciliador?
6. ¿Cuáles son los esfuerzos que el conciliador hace para que las partes concilien en el proceso laboral?
7. ¿Podría explicarnos grosso modo cuáles son las funciones que ejerce?
8. Señale ¿Cuál es la importancia de la audiencia de conciliación en los procesos laborales?
9. ¿Según su criterio quién de las dos partes (trabajador o empleador) se inclina más hacia un arreglo en la Conciliación?
10. ¿Hasta qué punto la conciliación laboral beneficia a las partes, existe la posibilidad de transgresión de derechos adquiridos?
11. ¿En qué términos considera que la legislación debe mejorarse?
12. ¿Qué criterios utiliza para valorar la efectividad de la conciliación? (porque se logró o porque se cumplió).
13. ¿Considera usted que hay aspectos de importancia que no hemos abordado en esta entrevista?

GUIA DE ENTREVISTA CENTRADA EN UN PROBLEMA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “La Efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el período de mayo a octubre del 2013 en la ciudad de Managua”

Fecha: 30 de Octubre del 2013

Lugar: Ministerio de Trabajo

Hora: 10: 30 am

Entrevistado(a): Conciliador Individual

Entrevistador:

INTRODUCCIÓN

Objetivos: Conocer a través de informantes clave (conciliadores) la experiencia y efectividad del proceso de Conciliación que hasta el presente se han llevado a cabo.

Presentación del entrevistador (ora)

Presentación del entrevistado (ada)

Forma de grabación

Garantía de anonimato

INSTRUCCIONES: Señor informante: Responda con veracidad y claridad a las siguientes preguntas.

La información será manejada en estricto confidencialidad conservando el anonimato de los participantes.

PREGUNTA

14. ¿Qué lo motivó a ser conciliador?

Las pasantías que realicé en ésta institución y la experiencia que he adquirido por diez años de trabajar aquí en el Ministerio de Trabajo.

15. ¿Desde cuándo ejerce la función de Conciliador?

Voy a cumplir un año de ejercer la función de conciliador.

16. ¿Necesitó de estudios o capacitación para fungir como Conciliador?

Si requerí de estudios como capacitaciones patrocinadas por la OIT acerca de los métodos alternos de solución de conflictos.

17. ¿Explique por qué deben capacitarse en conciliación a los conciliadores de los procesos laborales?

Porque de esta manera aprendemos nuevas cosas acerca de la Conciliación y sobre todo como enamorar a las personas para que lleguen a un acuerdo y decirlo con certeza para que comprendan que es un método más fácil de resolver un conflicto y de evitar ir al Juzgado. Es importante porque nos da las herramientas para actuar de manera correcta y siempre tener la postura de ser imparcial, tratando de evitar los pleitos y crear las condiciones necesarias para que las partes solucionen sus problemas.

18. ¿Qué requisitos se necesitan para ser Conciliador?

Ser abogado titulado, tener experiencia mínima de dos años en la rama Laboral.

19. ¿Cuáles son los esfuerzos que el conciliador hace para que las partes concilien en el proceso laboral?

A nosotros nos enseñaron una cosa que es muy cierto, al momento que nos presentamos ante las partes debo de tener certeza de lo que estoy realizando y la convicción que sí pueden llegar a acuerdo las partes, se les da seguridad, confianza porque es muy importante, ya que si se titubea no inspiramos confianza y el empleador tilda al conciliador por lo general de que siempre están a favor del trabajador, por esa razón es que se le dice las cosas como son a las partes y donde es que están fallando y partiendo de ello es que ellos confían en nosotros porque les damos seguridad y certeza de que lo que hacemos es lo mejor para ellos.

20. ¿Podría explicarnos grosso modo cuáles son las funciones que ejerce?

Estar actualizado con el sistema electrónico, tener en orden los expedientes, actualizar cálculos, decirle a las partes como introducción cuál es el objeto de la conciliación, explicándoles que no es una contienda o que peleen sino que arreglar el asunto, se les dice a las partes qué derechos tienen cada una de ellas y se les dice qué es la mejor opción que tienen.

21. Señale ¿Cuál es la importancia de la audiencia de conciliación en los procesos laborales?

Lo más importante según lo que han dicho los señores de la Corte Suprema de Justicia establecido en la Ley 815, es que se ratifica propiamente dicho el trabajo desempeñado por el trabajador, al igual es importante por la cantidad de casos que vienen a conciliación y llegan a acuerdo evitando que se extienda el proceso y sea más expedito y rápido descongestionando los despachos judiciales. Es importante recalcar que la ley establece que para poder acceder a la vía judicial se debe agotar la vía administrativa y es por eso que estamos aquí para darle solución a los conflictos.

La ley establece que la cuantía para acceder a la vía administrativa es hasta 100,000 córdobas y más de eso es en la vía judicial, pero nosotros conocemos casos de mayor cuantía cuando la parte voluntariamente accede en esta vía, es decir que es opción de las partes.

22. ¿Según su criterio quién de las dos partes (trabajador o empleador) se inclina más hacia un arreglo en la Conciliación?

El trabajador por lo general, porque considero que de un tiempo para acá han confiado en el Ministerio de Trabajo para que sea a través de esta institución que le resuelva el asunto.

23. ¿Hasta qué punto la conciliación laboral beneficia a las partes, existe la posibilidad de transgresión de derechos adquiridos?

No, la ley 815 nos dice que en caso de que quede algo en descubierto en el Ministerio de Trabajo puede irse a la vía judicial, es decir elevar actos que no estén contemplados dentro del acta de conciliación, por ejemplo un caso en donde se manda a pagar las prestaciones sociales y por un imprevisto al trabajador se le olvidaron las horas extras, son casos que se pueden elevar ante un judicial. Todo lo que no se alegue en la conciliación y por derecho le corresponde al trabajador lo puede elevar a la vía judicial.

Las partes deben de informarme todo para proceder a calcular lo que se le debe pagar al trabajador, caso de que omitan ejemplo Horas extras pueden irse a la vía judicial.

El beneficio esta si lo vemos desde el punto de vista económico si hay un beneficio para ambas partes, porque se ahorran el contratar un abogado, tiempo ya que el proceso es de 90 días pero probablemente cuando este saturado el juzgado dilatará más de 90 días.

La conciliación no es coercitiva, yo como conciliador debo de ser muy sutil para que las partes puedan solucionar sus problemas.

El juez debe de recepcionar mi petición aunque haya un acta de acuerdo.

24. ¿Explique qué parte de la legislación laboral no beneficia la conciliación?

La ley da beneficios a los trabajadores, porque necesariamente el empleador debe de agotar la vía administrativa para acceder a la vía judicial y de manera coercitiva.

25. ¿En qué términos considera que la legislación debe mejorarse?

Crear más oficinas, que haya más conciliadores (personal capacitado) ya que en medida que se va conociendo acerca de la temática, las personas van a confiar mas y va a ver más demandas.

Esto es más de vocación porque cuando empecé la labor de conciliador vi la necesidad de solucionar sus conflictos.

26. ¿Qué criterios utiliza para valorar la efectividad de la conciliación? (porque se logró o porque se cumplió).

Viene de todo acá, personas respetuosas de las leyes y otras que no, por supuestas las que no hay que trabajarlas más, hacerles ver sus derechos y obligaciones, los derechos son irrenunciables.

Si es efectiva porque le da posibilidad a las partes de poder solventar un asunto a corto plazo, en un ambiente de respeto, ya que se resuelve más rápido, y en caso de que se incumpla el acta de conciliación tiene la opción de ir a la vía judicial.

27. ¿Considera usted que hay aspectos de importancia que no hemos abordado en esta entrevista?

No.

GUIA DE ENTREVISTA CENTRADA EN UN PROBLEMA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “La Efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el período de mayo a octubre del 2013 en la ciudad de Managua”

Fecha: 30 de Octubre del 2013

Lugar: Ministerio de Trabajo

Hora: 10: 30 am

Entrevistado(a): Conciliador Individual

Entrevistador:

INTRODUCCIÓN

Objetivos: Conocer a través de informantes clave (conciliadores) la experiencia y efectividad del proceso de Conciliación que hasta el presente se han llevado a cabo.

Presentación del entrevistador (ora)

Presentación del entrevistado (ada)

Forma de grabación

Garantía de anonimato

INSTRUCCIONES: Señor informante: Responda con veracidad y claridad a las siguientes preguntas.

La información será manejada en estricto confidencialidad conservando el anonimato de los participantes.

PREGUNTA

1. ¿Qué lo motivó a ser conciliador?

Ayudar al más necesitado y hacer cumplir la ley.

2. ¿Desde cuándo ejerce la función de Conciliador?

Cumplí siete meses de ejercer la función de conciliador.

3. ¿Necesitó de estudios o capacitación para fungir como Conciliador?

No específicamente, ya que a partir de la experiencia que he adquirido fungió como conciliador, y he estudiado Diplomados en la UCN, posgrados acerca del derecho labor y la experiencia del trabajo que he realizado en esta institución es lo que me facilito la función como conciliador.

4. ¿Explique por qué deben capacitarse en conciliación a los conciliadores de los procesos laborales?

- Para saber manejar el tema,
- Para saber dominar el tramite que se realiza,
- Para poder dar una respuesta más de acurdo a la ley.

5. ¿Qué requisitos se necesitan para ser Conciliador?

Ser abogado, tener estudios sobre métodos alternos de resolución de conflictos y la vocación de un servidor público.

6. ¿Cuáles son los esfuerzos que el conciliador hace para que las partes concilien en el proceso laboral?

Que sean ellos quienes decidan y que no decida un juez por ello. Transmitirles a las partes en el conflicto que lleguen a un acuerdo y no irse ante un judicial por el tiempo y los gastos económicos.

7. ¿Podría explicarnos grosso modo cuáles son las funciones que ejerce?

Ser un moderador, psicólogo, mediador, presentar alternativas de solución que van encaminadas al cumplimiento de la ley y ser facilitador.

8. Señale ¿Cuál es la importancia de la audiencia de conciliación en los procesos laborales?

Evitar ir a un juicio de 90 días que se realicen y obtengan los beneficios de forma expedita.

9. ¿Según su criterio quién de las dos partes (trabajador o empleador) se inclina más hacia un arreglo en la Conciliación?

Ambos desde el momento que acceden al Ministerio de Trabajo.

10. ¿Hasta qué punto la conciliación laboral beneficia a las partes, existe la posibilidad de transgresión de derechos adquiridos?

Siempre, ya que prima la voluntad una vez advertido por el conciliador o conocedor del derecho.

11. ¿Explique qué parte de la legislación laboral no beneficia la conciliación?

Prima la voluntad, por lo que no considero que se haya alguna.

12. ¿En qué términos considera que la legislación debe mejorarse?

La ley ya esta y lo único que debemos es hacerla cumplir.

13. ¿Qué criterios utiliza para valorar la efectividad de la conciliación? (porque se logró o porque se cumplió).

- Manejar bien la ley,
- Demostrar seguridad en lo que hace,
- Hacer una buena introducción con referencia a tu función como conciliador,
- Tanto a la parte trabajadora como la empleadora, hacerle saber a lo que incurrirán si se van a la vía judicial.

Y por esta razón es efectiva la conciliación.

14. ¿Considera usted que hay aspectos de importancia que no hemos abordado en esta entrevista?

No.

GUIA DE ENTREVISTA CENTRADA EN UN PROBLEMA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “La Efectividad de la Conciliación Administrativa dispuesta en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social en el período de mayo a octubre del 2013 en la ciudad de Managua”

Fecha: 30 de Octubre del 2013

Lugar: Ministerio de Trabajo

Hora: 10: 30 am

Entrevistado(a): Conciliador Individual

Entrevistador:

INTRODUCCIÓN

Objetivos: Conocer a través de informantes clave (conciliadores) la experiencia y efectividad del proceso de Conciliación que hasta el presente se han llevado a cabo.

Presentación del entrevistador (ora)

Presentación del entrevistado (ada)

Forma de grabación

Garantía de anonimato

INSTRUCCIONES: Señor informante: Responda con veracidad y claridad a las siguientes preguntas.

La información será manejada en estricto confidencialidad conservando el anonimato de los participantes.

PREGUNTA

1. ¿Qué lo motivó a ser conciliador?

La experiencia que he adquirido durante el transcurso del tiempo que he trabajado aquí en el Ministerio de Trabajo.

2. ¿Desde cuándo ejerce la función de Conciliador?

Tengo un mes de ejercer la función de conciliador.

3. ¿Necesitó de estudios o capacitación para fungir como Conciliador?

Si, capacitaciones acerca de los métodos alternos de solución de conflictos para llevar a cabo mi función como conciliador.

4. ¿Explique por qué deben capacitarse en conciliación a los conciliadores de los procesos laborales?

Porque aprendemos nuevas cosas acerca de la Conciliación. Es importante porque nos da las herramientas para actuar de manera correcta y siempre tener la postura de ser imparcial, tratando de evitar los pleitos y crear las condiciones necesarias para que las partes solucionen sus problemas.

5. ¿Qué requisitos se necesitan para ser Conciliador?

Ser abogado titulado, tener experiencia mínima de dos años en la rama Laboral.

6. ¿Cuáles son los esfuerzos que el conciliador hace para que las partes concilien en el proceso laboral?

Al momento que nos presentamos ante las partes debo de tener certeza de lo que estoy realizando y la convicción que sí pueden llegar a acuerdo las partes, se les da seguridad, ya que si se titubea no inspiramos confianza y el empleador tilda al conciliador, por esa razón es que se le dice las cosas como son a las partes y donde es que están fallando y partiendo de ello es que ellos confían en nosotros porque les damos seguridad y certeza de que lo que hacemos es lo mejor para ellos.

7. ¿Podría explicarnos grosso modo cuáles son las funciones que ejerce?

Tener en orden los expedientes, actualizar cálculos, estar actualizado con el sistema electrónico.

8. Señale ¿Cuál es la importancia de la audiencia de conciliación en los procesos laborales?

Evita que se extienda el proceso y sea más expedito y rápido descongestionando los despachos judiciales. Es importante recalcar que la ley establece que para poder acceder a la vía judicial se debe agotar la vía administrativa y es por eso que estamos aquí para darle solución a los conflictos.

9. ¿Según su criterio quién de las dos partes (trabajador o empleador) se inclina más hacia un arreglo en la Conciliación?

El trabajador por lo general

10. ¿Hasta qué punto la conciliación laboral beneficia a las partes, existe la posibilidad de transgresión de derechos adquiridos?

No, la ley 815 nos dice que en caso de que quede algo en descubierto en el Ministerio de Trabajo puede irse a la vía judicial, es decir elevar actos que no estén contemplados dentro del acta de conciliación.

11. ¿Explique qué parte de la legislación laboral no beneficia la conciliación?

La ley da beneficios a los trabajadores, porque necesariamente el empleador debe de agotar la vía administrativa para acceder a la vía judicial y de manera coercitiva.

12. ¿En qué términos considera que la legislación debe mejorarse?

Crear más oficinas, que haya más conciliadores (personal capacitado) ya que en medida que se va conociendo acerca de la temática, las personas van a confiar mas y va a ver más demandas.

13. ¿Qué criterios utiliza para valorar la efectividad de la conciliación? (porque se logró o porque se cumplió).

Si es efectiva porque le da posibilidad a las partes de poder solventar un asunto a corto plazo, en un ambiente de respeto, ya que se resuelve más rápido, y en caso de que se incumpla el acta de conciliación tiene la opción de ir a la vía judicial.

14. ¿Considera usted que hay aspectos de importancia que no hemos abordado en esta entrevista?

No.

REVISIÓN DOCUMENTAL

Objetivo: Contrastar las percepciones brindadas a través de la entrevista por los informantes clave con los aspectos teóricos, (libros, folletos, revistas) y los aspectos empíricos del proceso (20 expedientes de los casos relevantes que se les brindó el acompañamiento durante el 2013).

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
Número y Título	
Partes en el proceso	
Motivo de la Conciliación	
Resolución	
Fechas	
Conclusión:	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(1)Número y Título	CI-101301267-Ma Acta de Acuerdo de Conciliación
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones
Resolución	Acuerdan de manera voluntariamente el pago mínimo a su posibilidades de 12,000 en vez de 26,286.89
Fechas	23-10-13; 30-10-13
<p>Conclusión: Aceptación de pago en 2 meses a partir del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre en dos cuotas.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(2)Número y Título	CI-101300957-Ma Acta de Acuerdo de Conciliación
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Liquidación (pago de prestaciones)
Resolución	Acurdan de manera voluntaria
Fechas	21-10-13; 22-10-13; 28-10-13
<p>Conclusión: El trabajador labora desde 03-05-13 y termino el 09-10-13, tenía un salario de 3,632.77. Llegaron a acuerdo y el empleador acepto en pagar la cantidad de 3,000 en pago de su liquidación final a su trabajo en su totalidad una vez firmada el acta por medio de cheque.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(3)Número y Título	CI-101301226-Ma Acta de cuerdo de Conciliación
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Liquidación (Pago de prestaciones)
Resolución	Acuerdan de manera voluntariamente y acepta el empleador pagar la cantidad de 12,578.88 en siete cuotas.
Fechas	30-10-13
<p>Conclusión: El empleador reconoció las prestaciones sociales y acepto que le debía pagar, pero con la condición de que lo haría en 7 cuotas, los cuales depositara en caja del Ministerio de Trabajo. Inc. 6 arto 72 de la Ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(4)Número y Título	CI-101301475-Ma Acta de comparecencia
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones
Resolución	No hubo acuerdo conciliatorio
Fechas	30-10-13
<p>Conclusión: No hubo acuerdo conciliatorio por lo que queda agotada la vía administrativa, inc. 1 arto 72 de la ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(5)Número y Título	CI-10131434-Ma Acta de comparecencia
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones
Resolución	No hubo acuerdo conciliatorio
Fechas	30-10-13
<p>Conclusión: No hubo acuerdo conciliatorio por lo que queda agotada la vía administrativa, inc. 1 arto 72 de la ley 815. No se hizo remisión.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(6)Número y Título	CI-101301393-Ma Acta de acuerdo de Conciliación
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Liquidación (Pago de prestaciones)
Resolución	Llegaron a acuerdo
Fechas	29-10-13
<p>Conclusión: El conciliador procedió a calcular dos semanas de trabajo que es equivalente a 1,816.38, salario mínimo del sector económico, pero el trabajador acepto que el empleador le pagara la cantidad de 1,400 (2 semanas de trabajo), y también acordó con el trabajador que lo integraría a sus labores de trabajo el día treinta de Octubre del dos mil trece. Inc. 6 del arto 72 de la ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(7)Número y Título	CI-101301233-Ma Acta de acuerdo de Conciliación
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Liquidación (Pago de prestaciones)
Resolución	Llegaron a acuerdo
Fechas	23-10-13; 28-10-13
<p>Conclusión: Se llego a acuerdo y en el mismo momento en que se firmo el acta el empleador pago en efectivo y de forma inmediata al trabajador.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(8)Número y Título	CI-101301379-Ma Acta de comparecencia
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones
Resolución	No hubo acuerdo conciliatorio
Fechas	29-10-13
<p>Conclusión: No hubo acuerdo conciliatorio por lo que queda agotada la vía administrativa, inc. 1 arto 72 de la ley 815. No se hizo remisión.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(9)Número y Título	CI-101301358-Ma Acta de acuerdo de conciliación
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones
Resolución	Llegaron a acuerdo
Fechas	24-10-13; 29-10-13
<p>Conclusión: Llegaron a acuerdo y el empleador acepto deberle esa cantidad y que pagaría en su totalidad el mismo día que realizaron la conciliación, (29-10-13). Inc. 6 arto 72 de la ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(10)Número y Título	CI-101300867-Ma Acta de acuerdo de Conciliación
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones
Resolución	Hubo acuerdo entre las partes
Fechas	18-10-13; 21-10-13; 31-10-13
<p>Conclusión: Llegaron a acuerdo y el empleador acepto que le debía al trabajador y que le iba a pagar pero se los pagara en cuotas. Inc. 6 arto 72 de la ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(11)Número y Título	CI-101301024-Ma Constancia
Partes en el proceso	Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones (Por la no comparecencia del empleador)
Resolución	Como no hubo comparecencia por parte del empleador el expediente se remite a la defensoría laboral, por insistencia del empleador.
Fechas	28-10-13
<p>Conclusión: Se hace constar que se presento a la oficina de conciliación el trabajador para citar al empleador, quien no asistió, por lo que el acto de conciliación se tiene por intentada sin efecto de conformidad al Inc. 5 del arto 72 de la ley 815, por lo que se da por agotada la vía administrativa según Inc. 1 arto 72 de la ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(12)Número y Título	CI-101300905-Ma Acta de acuerdo de Conciliación
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Liquidación final (Pago de prestaciones)
Resolución	Acuerdo en el pago de liquidación final
Fechas	24-10-13; 28-10-13
<p>Conclusión: Pagara la representante a la trabajadora 13,069.21 en calidad de liquidación final por un salario de 3,632.77. Representante reconoce deber a la trabajadora la cantidad antes mencionada. De conformidad al Inc. 6 del arto 72 de la ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(13)Número y Título	CI-101301311-Ma Acta de comparecencia
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Reclamos Laborales: Reintegro Laboral
Resolución	No hubo acuerdo conciliatorio
Fechas	23-10-13; 29-10-13
<p>Conclusión: Después de haber efectuado el trabajador reclamos ante su empleador se concluye. No hubo acuerdo conciliatorio por lo que queda agotada la vía administrativa, inc. 1 arto 72 de la ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(14)Número y Título	CI-101301255-Ma Acta de comparecencia
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones
Resolución	No hubo acuerdo conciliatorio, se traslada a la defensoría judicial.
Fechas	23-10-13; 29-10-13
<p>Conclusión: Presentes las partes y una vez expuestas las peticiones del trabajador, el representante del empleador no acepto ninguna petición por lo que no hubo acuerdo, remitiéndose a la defensoría judicial adjuntando el acta de comparecencia.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(15)Número y Título	CI-101301550-Ma Acta de comparecencia
Partes en el proceso	Empleador Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones
Resolución	No hubo acuerdo conciliatorio
Fechas	28-10-13; 01-11-13
<p>Conclusión: Después de haber efectuado el trabajador su reclamo laboral ante su empleador se concluye. No hubo acuerdo conciliatorio por lo que queda agotada la vía administrativa, inc. 1 arto 72 de la ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL	
(16)Número y Título	CI-101301050-Ma Constancia
Partes en el proceso	Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones (Por la no comparecencia del empleador)
Resolución	Intentada sin efecto de conformidad al Inc. 5 arto 72 de la Ley 815.
Fechas	28-10-13
<p>Conclusión: Intentada sin efecto por no haber asistido el empleador de conformidad al Inc. 5 arto 72 de la Ley 815, por lo que se da por agotada la vía administrativa de conformidad al Inc. 1 arto 72 de la Ley 815.</p>	

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL

(17)Número y Título	CI-111302370-Ma Desestimio
Partes en el proceso	Trabajador
Motivo de la Conciliación	Pago de prestaciones
Resolución	Llegaron a acuerdo extrajudicial, es decir antes de presentarse a la cita de conciliación.
Fechas	07-11-13
<p>Conclusión: Se presentó para decirle al conciliador que ya habían llegado a un acuerdo y que no requerían hacer el trámite conciliatorio de manera escrita en el reverso de la cita que se le había dado para que el empleador se hiciera presente, cabe señalar que este desestimiento lo hizo de manera escrita, colocando el motivo, número de cédula y número de teléfono todo esto en base al Inc. 5 arto 72 de la ley 815.</p>	