

Serie: Facilitando la justicia en la comunidad

# 7. Mediación Laboral Comunitaria



Serie: Facilitando la justicia en la comunidad

# 7. Mediación Laboral Comunitaria



344.01

C743c CONAMAJ – Costa Rica.

Mediación Laboral Comunitaria / CONAMAJ. — San José, C.R.:  
CONAMAJ, 2016.

70 p. (Serie Facilitando la justicia en la comunidad ; no. 7)

**ISBN: 978-9968-792-58-5**

1. Derecho laboral 2. Conflictos laborales. 3. Mediación I. TÍTULO

#### Créditos

Sara Castillo Vargas. Dirección (Conamaj)

Gustavo Silesky Jiménez. Asesoría Jurídica (Conamaj)

Adriana Hidalgo Flores. Coordinación General (OIT)

Silvia Frean Alcocer. Coordinación (OIT)

Esteban Calvo Rodríguez. Investigación (Consultor OIT)

Arte diseño y Diagramación: ileana Ondoy J. (iocreativa S.A.)

Olman Bolaños Vargas. Ilustración

Personal de Depto. de Artes Gráficas del Poder Judicial. Impresión

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj)

Tel. (506) 2295-3322 Fax (506) 2233-7776

Dirección electrónica: [www.conamaj.go.cr](http://www.conamaj.go.cr)

Correo electrónico: [conamaj@poder-judicial.go.cr](mailto:conamaj@poder-judicial.go.cr)

Redes sociales: [www.facebook.com/conamaj](https://www.facebook.com/conamaj)

Apdo. Postal 101-1003 San José, Costa Rica

**Advertencia: Este material está hecho sin fines de lucro y para el disfrute de todas aquellas personas que colaboran directa o indirectamente con la administración de la justicia. "POR LO CUAL ESTÁ PROHIBIDA SU VENTA".**

# Contenido

Introducción	5
1. ¿Qué es un conflicto laboral?	8
2. Componentes del conflicto laboral	10
3. ¿Cómo se puede solucionar un conflicto laboral?	14
4. ¿Qué es la mediación laboral comunitaria?	16
5. ¿Cuáles son las ventajas de utilizar la mediación laboral comunitaria?	19
6. ¿Cuáles son las causas más comunes de conflictos laborales?	21
7. ¿Qué tipo de conflictos laborales pueden resolverse con mediación comunitaria?	24
El semáforo de la mediación laboral comunitaria	25
Algunas situaciones que pueden ser resueltas con la mediación comunitaria	29
8. ¿Cómo se lleva a cabo el procedimiento de mediación laboral comunitaria?	31
¿Cuáles son las reglas que debe seguir la persona facilitadora judicial en el proceso de mediación laboral comunitaria?	43
9. Información sobre aspectos importantes de la relación laboral que toda persona facilitadora debe conocer	45
10. ¿Cómo se calcula el pago de los derechos laborales?	53



# Guía para la Mediación Comunitaria de Conflictos Laborales

## Introducción

En la sociedad en la que vivimos es usual que cuando las personas no pueden resolver sus diferencias, acuden a los tribunales de justicia o juzgados para que los jueces y juezas decidan la forma en que se resuelve la situación. Acudir a los tribunales es un derecho que tenemos todas las personas que vivimos en el país; sin embargo, existen otras maneras de encontrar soluciones con una mayor participación de quienes están involucrados y sin salir de la comunidad.

El Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales Luis Paulino Mora Mora (SNFJ), del que formamos parte, es una de estas vías. Las personas facilitadoras judiciales podemos desempeñarnos como mediadoras de conflictos menores y propiciar el diálogo y la comunicación entre quienes tienen un problema, recordando siempre que lo importante es contribuir a la paz de la sociedad y a la sana convivencia.

Los conflictos entre personas son normales. Son parte de la vida cotidiana. Los conflictos surgen en distintos lugares y por muchas causas. Uno de los ámbitos donde suelen presentarse es en el lugar de trabajo. En las relaciones laborales es común que se presenten problemas porque son relaciones complejas, en las cuales tanto la parte empleadora como el trabajador o trabajadora tienen obligaciones y derechos, que deben respetar y en ocasiones no se cumplen como se debiera y de ahí surge el problema o conflicto.

En la presente guía, el facilitador o la facilitadora judicial encontrará una valiosa ayuda para resolver conflictos laborales mediante la mediación laboral comunitaria.

***¡ Le invitamos a leerla y estudiarla !***





### Ejemplo

Un ejemplo de un conflicto laboral es el que tienen Francisca y Carlos. Francisca es dueña de una verdulería y Carlos trabaja con ella. La verdulería abre a las siete de la mañana y cierra a las tres de la tarde, de lunes a viernes.

En las últimas tres semanas, Carlos ha faltado varias veces al trabajo. La última semana no llegó ni el jueves ni el viernes. Francisca está molesta porque piensa que Carlos no le interesa el trabajo y considera que ella no puede seguir permitiendo este tipo de conductas, porque las ausencias de Carlos le han generado problemas, ya que el negocio de la verdulería demanda mucho trabajo y ella no puede sola con todo.

Carlos le contó a una vecina que Francisca le dio permiso para faltar esos dos días, porque él anteriormente le había dicho que su padre estaba enfermo y que necesitaba acompañarlo al EBAIS a unas citas y Francisca le había dicho que estaba bien. Tanto Francisca como Carlos saben que según el Código de Trabajo, el patrono (a) puede despedir a la persona trabajadora si se ausenta sin permiso del patrono (a) o sin justificación durante dos días consecutivos.

La situación se ha vuelto muy tensa ya que Francisca le ha dicho a Carlos que lo va a despedir sin pago de prestaciones, y él le dice que ella no puede hacer eso, que si lo hace él la va a llevar al Ministerio de Trabajo. Un cliente de la verdulería que es amigo de los dos, les está recomendando que busquen la ayuda de Rosa, la facilitadora judicial de su comunidad, para que solucionen el problema mediante el diálogo.



# 1. ¿Qué es un conflicto laboral?

Un conflicto laboral se presenta cuando hay una situación de tensión o un desacuerdo entre personas porque sus posiciones, intereses o necesidades son opuestos o se perciben como opuestos.

Los conflictos laborales se dan entre el patrono o la patrona y personas trabajadoras cuando hay un desacuerdo o un incumplimiento de las obligaciones que tiene cada parte en la relación laboral.

Para que exista un conflicto laboral primero debemos asegurarnos de que haya una “**relación laboral**”, donde existe una persona empleadora y otra que es trabajadora, que recibe un salario a cambio de hacer las labores y tareas que la persona empleadora le indique.

Cuando hablamos de un **conflicto laboral**, hablamos de un problema que surge de una relación laboral. No todas las formas de trabajo son relaciones laborales. Una relación laboral o de trabajo se da donde existe una persona que se le conoce como parte empleadora, también se le llama patrono (a), quien es la dueña de la finca, del negocio o de la empresa o representa a la empresa. Así también debe haber una persona que trabaja bajo sus órdenes a cambio de que se le pague un salario. Entonces, decimos que en una **relación laboral hay dos partes: patrono (a) y trabajador (a)**.



## 2. Componentes del conflicto laboral

Lo primero que debemos preguntar antes de hablar de la existencia de un conflicto laboral es cuáles son los componentes de un conflicto de este tipo. Estos son:

- **La existencia de una relación laboral:** ya hemos dicho que para que haya un conflicto laboral debe existir una relación laboral o relación de trabajo. Una relación laboral existe sí y solo sí, existe **trabajo subordinado**. El trabajo subordinado es aquel que se hace siguiendo órdenes de un jefe o jefa. En la relación laboral hay trabajo subordinado porque la persona trabajadora tiene que hacer sus labores en la forma en que se lo ordena o se lo pide el jefe o la jefa.



### Ejemplo

*Entre Francisca y Carlos existe una relación laboral porque Carlos tiene que hacer su trabajo como se lo pide Francisca, ella le da órdenes y él tiene que cumplirlas. Francisca también contrata trabajos a Manuel el carpintero, pero entre ellos no hay relación laboral porque Manuel hace las reparaciones sin seguir órdenes de Francisca. Las hace como él sabe hacerlo.*

- **Las partes:** las partes de una relación laboral siempre van a ser, por un lado, el patrono o patrona, a quién también se llama parte empleadora y, por otro lado, la persona trabajadora. El patrono o patrona además de dar las órdenes controla cómo se hace el trabajo y paga el salario. El trabajador o trabajadora es quien realiza las labores siguiendo las órdenes y recibe el pago del salario.
- **Las impresiones:** las impresiones son la forma en que cada una de las partes ve o interpreta el problema. Son las ideas que se tienen del problema. Parte del conflicto laboral se da porque el patrono o patrona ve el problema de manera distinta a como lo ve el trabajador o trabajadora. Para la persona facilitadora judicial es muy importante conocer y entender las impresiones que cada una de las partes tiene del conflicto. El conflicto se da porque cada una de las partes tiene una forma distinta de ver la situación.



### Ejemplo

*En el caso de Francisca y Carlos cada uno de ellos tiene su propia impresión o idea del problema.*

*Para Francisca el problema es culpa de Carlos porque no se presentó a trabajar. Según Carlos, él no hizo nada malo porque Francisca le había dado permiso para ausentarse. Bien puede pasar que el problema entre Francisca y Carlos se dé porque Francisca no sabe realmente lo grave que está el papá de Carlos (Francisca tiene una percepción equivocada del problema), o porque Carlos creyó que como su papá estaba enfermo él podía faltar cualquier día al trabajo. En este último caso, Carlos tiene una percepción equivocada de la situación.*

- **Las posiciones:** las posiciones son la postura que asume cada parte del conflicto. Es lo que cada una de las partes cree que debe hacerse para resolver el conflicto. Al igual que sucede con las percepciones, para el facilitador o facilitadora es muy importante conocer y entender la posición que tiene cada una de las partes del conflicto.
- **Los intereses:** cada parte tiene sus propios intereses. Los intereses son lo que cada parte quiere o necesita para resolver el conflicto. Como sucede con las impresiones y con las posiciones, saber qué es lo que realmente quiere cada parte o lo que realmente necesita cada parte es clave para el facilitador o facilitadora. Por eso es muy importante escucharlas.

En el conflicto que existe entre Francisca y Carlos, el interés de Francisca puede ser que Carlos se comprometa a no faltar más al trabajo. Por su parte, a Carlos le interesa que Francisca no lo despida. Conociendo estos intereses la persona facilitadora puede ayudarles a encontrar un acuerdo que les sirva a ambos y solucionen el conflicto amigablemente.



### Ejemplo



# 3. ¿Cómo se puede solucionar un conflicto laboral?

Como hemos dicho antes, un conflicto laboral se puede solucionar de diferentes formas. Una forma es acudiendo a los juzgados o tribunales de justicia para que sea un juez o jueza quien decida.

Otra forma es acudiendo a las facilitadoras o facilitadores judiciales, que son personas de la comunidad, que están capacitadas para ayudar a las partes del conflicto a encontrar la solución amigable. Esta forma de solución de conflictos se llama mediación comunitaria.

En todos los casos en los que se presenta un conflicto laboral es importante tener en cuenta lo que establece el Código de Trabajo, ya que es la ley principal que regula los derechos y obligaciones que tienen las partes de una relación laboral. Más adelante veremos algunos temas que debemos conocer sobre el Código de Trabajo.



## Ejemplo

*En el caso de Francisca y Carlos es el Código de Trabajo el que establece que es una obligación del trabajador (a) presentarse al trabajo todos los días. Es el Código de Trabajo el que establece que cuando el trabajador no puede asistir al trabajo debe justificar la ausencia y que en caso de haber dos o más ausencias injustificadas, el patrono o patrona puede despedir al trabajador o trabajadora sin pago de prestaciones.*

*Muchos de los conflictos laborales se podrían solucionar por medio de la mediación laboral comunitaria, con la ayuda de una persona facilitadora judicial, sin acudir a los tribunales.*





## 4. ¿Qué es la mediación laboral comunitaria?

La mediación comunitaria es un proceso de diálogo que busca acuerdos entre las partes de la relación laboral para poner fin al conflicto. Es un proceso dirigido por alguien que no es parte del conflicto, que no tiene cercanía con las personas involucradas y que tampoco tiene ningún interés personal en el mismo. A esta persona se le da el nombre de mediador o mediadora. Es una persona que conoce de los derechos y obligaciones laborales que se establecen en el Código de Trabajo, y su papel consiste principalmente en ayudar a las partes para que conversen de manera amigable y respetuosa, orientándolos para que puedan solucionar el problema. En nuestro caso, la función de mediadora o mediador es realizada por los facilitadores y facilitadoras judiciales. En nuestro caso, la función de mediadora o mediador es realizada por los facilitadores y facilitadoras judiciales.



**La mediación es voluntaria.** Para que una mediación laboral comunitaria pueda realizarse, las personas que tienen el conflicto deben solicitar la ayuda del facilitador (a) judicial. Para utilizar la mediación las dos partes de la relación laboral deben estar de acuerdo en acudir ante el facilitador o facilitadora. Es una decisión totalmente voluntaria y compartida. Es decir, no se puede obligar a nadie a participar en un proceso de mediación ni mucho menos a llegar a un acuerdo para resolver un conflicto. Para que pueda haber mediación las dos partes deben de estar de acuerdo en hacerlo por esta vía.

**La mediación es confidencial,** esto quiere decir que en ella sólo participan las personas involucradas en el conflicto y la persona mediadora (facilitador o facilitadora Judicial) y todos se comprometen a guardar discreción sobre lo que se diga y sobre los acuerdos a los que lleguen. Es decir, ninguna de las personas que participan en la mediación puede contar a otras los detalles de lo que hablaron en la mediación, ni cómo decidieron resolver el

conflicto, ya que esto rompería la confianza y podría hacer que surja un nuevo conflicto o que se empeore el existente. A esto se le llama deber de confidencialidad.

En toda mediación es muy importante que las personas participen activamente para encontrar una solución a su conflicto, ya que todas las propuestas van a surgir de ellas mismas. La persona mediadora, a diferencia de los jueces y juezas, no impone soluciones ni es ella la que da la solución, simplemente ayuda a que las personas puedan comunicarse mejor y encontrar ellas mismas una solución a su problema. Tampoco puede el mediador o mediadora ponerse del lado de ninguna de las partes involucradas. Debe mantenerse neutral en todo momento, es decir, no puede tomar posición ni decir nada a favor o en contra de nadie.

# 5. ¿Cuáles son las ventajas de utilizar la mediación laboral comunitaria?

Resolver los conflictos laborales utilizando la mediación tiene muchas ventajas, entre ellas:

- **Es rápida:** los procesos judiciales en los juzgados toman tiempo para resolver el conflicto. Con la mediación es más rápido encontrar una solución ya que no requiere de largos trámites ni esperas. Por la mediación el conflicto se puede resolver en algunas horas o días.
- **Es económica:** si las partes llegan a un acuerdo satisfactorio se evitan todos los gastos que un proceso legal conlleva, tales como: el costo del transporte, pago de documentos como certificaciones y fotocopias, honorarios de abogada o abogado, pago de costas

del juicio y pago de intereses de ley. Además de todo el tiempo que se invierte para desplazarse a realizar los trámites. En la mediación comunitaria se ahorran muchos de estos costos.

- **Es flexible:** la mediación no requiere de los trámites o pasos formales que se siguen en un proceso legal, por lo tanto puede realizarse en varias sesiones o encuentros, acomodándose a los horarios y necesidades de las personas. Son las propias partes las que deciden cómo y cuándo quieren llevar a cabo la mediación y cómo quieren resolver su problema.
- **Es voluntaria:** las personas que tienen el problema deben estar de acuerdo en tratar de solucionar su asunto por esta vía.
- **Ofrece soluciones duraderas y satisfactorias:** las personas involucradas en el conflicto saben qué les conviene y saben a qué pueden comprometerse para cumplir un acuerdo. Por esa razón, la mediación tiene altos niveles de cumplimiento, pues los compromisos son asumidos responsablemente, lo que ofrece la oportunidad de fortalecer y mantener las buenas relaciones entre las personas.
- **Es una solución amigable:** la mediación casi siempre termina dando una solución amigable al conflicto, porque son las mismas partes quienes acuerdan de buena fe los términos bajo los cuales resuelven el problema.

## 6. ¿Cuáles son las causas más comunes de conflictos laborales?

Los conflictos laborales pueden darse por muchas razones, sin embargo las causas más comunes en las relaciones laborales son las siguientes:

- **Incumplimiento de obligaciones:** los problemas de incumplimiento de obligaciones son frecuentes. Por lo general se dice que incumplen obligaciones las personas trabajadoras. Ausencias al trabajo, llegadas tardías, irrespeto a los compañeros o compañeras, son algunas de ellas. Cuando la persona trabajadora incurre en algún incumplimiento de sus obligaciones, el patrono o patrona puede llamarle la atención o ponerle una sanción. Esto es lo que se conoce como potestad disciplinaria, que es el poder que tiene la parte empleadora de imponer sanciones.

Generalmente, cuando hay sanciones la persona trabajadora no está de acuerdo y ahí surge el conflicto.

- **Incumplimiento de derechos:** se da un incumplimiento de derechos laborales cuando el patrono o patrona no respeta a la persona trabajadora un derecho que está reconocido en la ley, total o parcialmente. Los incumplimientos más comunes son el no pago del salario mínimo, el no pago de horas extras, el no pago del aguinaldo, el no pago de feriados, el irrespeto a las vacaciones o cuando se despiden a un trabajador o trabajadora sin justa causa y no se le pagan las prestaciones.

- **Despidos:** aunque no todos los despidos se dan porque existe un conflicto entre las partes, ni tampoco todos los despidos generan conflicto, ya que muchas veces la parte empleadora tiene razones para despedir a la persona trabajadora y ésta lo entiende, lo cierto es que en muchas otras ocasiones los despidos sí generan conflictos laborales. Con los despidos pueden surgir conflictos por tres motivos:



- a) **El primer motivo** se da porque el patrono o patrona dice que existe una causa justa para despedir a la persona trabajadora, a quien culpa de haber cometido

alguna falta. Esto es lo que se conoce como **despido sin responsabilidad patronal** e implica que el patrono o patrona no tiene el deber de pagar las prestaciones (ni preaviso ni auxilio de cesantía). Aquí el conflicto nace cuando la persona trabajadora niega que haya cometido una falta y quiere que se le pague el preaviso, la cesantía y cualquier otro derecho que no le haya sido cancelado.

- b) **El segundo motivo** se da porque la parte empleadora despide a la persona trabajadora sin justa causa, esto es sin que la persona trabajadora haya incurrido en ninguna falta. Es lo que se conoce como **despido con responsabilidad patronal**, e implica que el patrono o patrona debe pagar a la persona trabajadora el preaviso y el auxilio de cesantía. Aquí el conflicto se da porque muchas veces la parte empleadora no paga el preaviso ni el auxilio de cesantía, o porque los paga incompletos, o porque además del preaviso y la cesantía también tiene que pagar otros derechos como salarios, vacaciones o aguinaldo.
- c) **El tercer motivo** se da cuando ocurre un **despido discriminatorio**. Esto se da cuando la parte empleadora despide a la persona trabajadora por motivos tales como raza, color, sexo, preferencia sexual, religión, opinión política, o porque se trata de una trabajadora embarazada, o una persona de otra nacionalidad o una persona que realiza actividad sindical. Aquí el conflicto se da porque estos despidos son prohibidos por ley, ya que atentan contra la dignidad de las personas.



# 7. ¿Qué tipo de conflictos laborales pueden resolverse con mediación comunitaria?

A pesar de las muchas ventajas que ofrece la mediación, no todos los problemas o conflictos laborales pueden ser resueltos con este método, ya que existen algunas situaciones conflictivas que por ley no pueden ser solucionadas por la mediación.

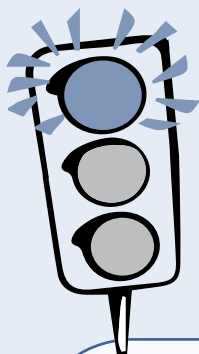
Entonces, ***¿cómo podemos diferenciar cuáles conflictos pueden llevarse a mediación y cuáles no?*** Para tener una idea de qué tipo de situaciones puede mediar la persona facilitadora judicial vamos a guiarnos con un semáforo.

## El semáforo de la mediación laboral comunitaria

Los semáforos vehiculares son un tipo de señal de tránsito que permite regular la circulación de vehículos. Poseen tres tipos de luces: la luz roja le indica a los conductores que deben detenerse de inmediato; la luz amarilla que indica que se debe tener precaución y disminuir la velocidad y, por último, la luz verde que indica que se puede avanzar sin obstáculos.

Al igual que el semáforo de vehículos, el semáforo de la mediación laboral comunitaria nos va a indicar en cuáles situaciones definitivamente no podemos mediar (las partes tienen luz roja); en cuáles casos es probable que sí se pueda pero hay que tener cuidado y antes es necesario consultar al juez o jueza de trabajo o contravencional (las partes tienen luz amarilla) y en cuáles tipos de conflicto sí podemos utilizar con confianza la mediación para lograr un acuerdo (las partes tienen luz verde).

### **Luz roja:**



- La luz roja del semáforo de la mediación laboral comunitaria se enciende cuando el conflicto que tienen las partes tiene que ver con el cumplimiento de algunos derechos irrenunciables que tiene la persona trabajadora o en algunos casos que indicamos a continuación.

***Los derechos irrenunciables son aquellos derechos a los cuales la persona trabajadora NO puede renunciar porque así lo dice la Ley.***



## ***¿Cuáles son esos derechos? Salario, vacaciones y aguinaldo.***

**En ninguno de estos casos se puede mediar:**

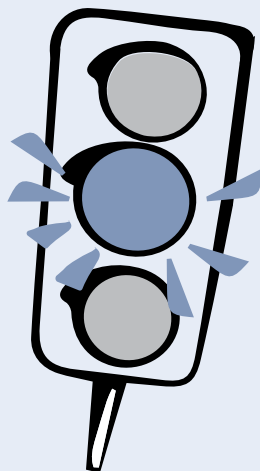
- **Cuando el conflicto laboral consiste en que la parte empleadora le debe a la persona trabajadora salarios, vacaciones y aguinaldo**, la única forma en que se puede mediar es cuando la parte empleadora ofrece pagarle a la parte trabajadora todo lo que le debe por esos derechos. No puede haber pago parcial, es decir, la persona trabajadora no puede renunciar a parte del pago. Por eso se les llama derechos irrenunciables.
- **Cuando el conflicto laboral tenga que ver con una trabajadora en estado de embarazo o que está en la periodo de lactancia.** La protección legal para la trabajadora embarazada se da desde el momento mismo que queda en cinta y se extiende hasta que el médico dice que el niño o niña ya no necesita más el pecho.
- De igual forma, **cuando en el conflicto esté involucrada una persona menor de edad** lo recomendable es que el problema lo conozca un juez o jueza laboral o contravencional.
- No se puede mediar **casos en los que exista violencia: un ejemplo de violencia común en el trabajo es el acoso u hostigamiento sexual.** Otros tipos de violencia pueden ser la agresión física entre el jefe o la jefa y la persona trabajadora, o bien, entre dos compañeros de trabajo. Aquí lo recomendable es que el problema lo resuelva un juez o jueza laboral o contravencional.

- Si el conflicto laboral tiene que ver con **algún problema que pueda ser delito tampoco** se puede mediar. En Costa Rica hay muchas acciones que son consideradas delitos, por ejemplo lesionar o quitarle la vida a una persona, obligar a alguien a tener relaciones sexuales, distribuir o vender drogas ilícitas, maltratar a personas menores de edad, portar un arma sin los permisos correspondientes, robar, contaminar el ambiente, talar árboles sin permiso. Ninguna de estas acciones puede resolverse con mediación comunitaria.
- **Si el conflicto laboral tiene que ver con un accidente** que sufrió la persona trabajadora en el trabajo, el caso debe resolverlo el juez o jueza. En este caso la persona trabajadora puede incluso acudir directamente al Instituto Nacional de Seguros (INS) para hacer la consulta.
- **No se puede mediar un caso si una de las dos partes no está de acuerdo** en que se realice la mediación. Recordemos que participar en una mediación tiene que ser una decisión libre y propia de las personas. En la mayoría de los conflictos las personas no presentan de primera entrada la mejor disposición a cooperar, pero si después de un intento por invitar a la otra persona involucrada a mediar ésta se niega es mejor agradecerle el espacio y no forzarla a mediar.
- **Otros derechos que si bien no son irrenunciables, como es el caso del preaviso y la cesantía,** podrían no ser objeto de una mediación cuando la persona ha sido despedida con responsabilidad patronal. En este supuesto no puede haber mediación si la negociación implica renuncia en todo o en parte a su pago. El

patrono (a) está en la obligación de pagar toda la suma adeudada por estos derechos.

### **Luz amarilla:**

La luz amarilla de la mediación laboral se enciende cuando a la persona facilitadora judicial le surge una duda sobre cómo actuar. Cuando el facilitador o facilitadora, a la hora de conocer el problema que tienen las partes, no tiene claridad sobre la existencia de derechos irrenunciables, o por ejemplo, si se está ante la comisión de un delito, o tiene cualquier otra duda sobre cómo manejar el caso, debe consultar al juez o jueza y hacerle las preguntas que considere necesarias para decidir si puede o no mediar.

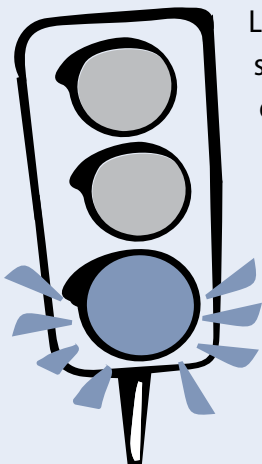


La persona facilitadora no debe mediar en un conflicto sobre el cual tiene dudas. Por esta razón, ante la menor duda sobre algún aspecto del caso debe comunicarse con el despacho judicial.

### **Luz verde:**

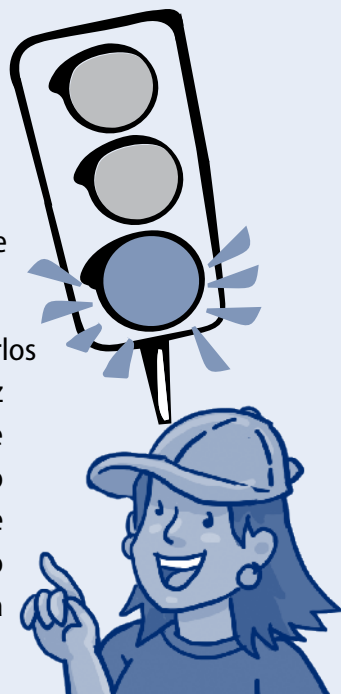
La luz verde del semáforo de la mediación laboral se enciende cuando la persona facilitadora judicial entiende muy bien el problema que tienen las partes y no tiene ninguna duda de cómo mediar en el conflicto.

Hay luz verde cuando no hay ningún obstáculo o impedimento para que las partes puedan negociar amigablemente, porque el conflicto no tiene nada que ver con los asuntos que encienden la luz roja.



Cuando el facilitador o facilitadora judicial está frente a la luz verde del semáforo, puede hacer todo el esfuerzo posible para que las partes involucradas en el conflicto conversen respetuosamente y busquen una solución.

Así por ejemplo, en el caso de Francisca y Carlos que vimos al inicio, la facilitadora tiene luz verde para mediar, ya que el conflicto tiene que ver las ausencias al trabajo, de modo que no hay ningún impedimento para que Francisca y Carlos conversen sobre el asunto y con la ayuda de la persona facilitadora encuentren una solución.



## Algunas situaciones que pueden ser resueltas con la mediación comunitaria



La siguiente lista contiene algunas de las situaciones más comunes que pueden ser resueltas con mediación comunitaria:

- **Ambiente laboral:** problemas de actitud, regaños, relación entre compañeros, relación con el jefe o jefa.
- **Cambios de horario.**
- Ponerse de acuerdo para **trabajar los días feriados.**
- Ponerse de acuerdo para **reponer días de trabajo.**
- Ponerse de acuerdo para **disfrutar de las vacaciones.**

- **Pago de preaviso y auxilio de cesantía** cuando el despido es justificado.
- **Derechos o beneficios** concedidos durante la relación laboral.
- **Variación de condiciones** laborales existentes.
- **Vestimenta.**

Este listado es solo un ejemplo de las muchas situaciones que sí se pueden mediar, pero la realidad es mucho más amplia y siempre existirán casos que, a pesar de no estar en la lista, pueden mediar.

**Recuerde siempre consultar con el juez o jueza en caso de que exista alguna duda sobre casos concretos.**



# 8. ¿Cómo se lleva a cabo el procedimiento de mediación laboral comunitaria?

La mediación laboral comunitaria se lleva a cabo mediante un procedimiento que se compone de una serie de pasos debidamente ordenados, para que así la mediación sea exitosa. Este procedimiento debe ser dirigido por el facilitador o facilitadora judicial, quien tiene el conocimiento necesario para ayudar a las partes a solucionar el conflicto.



## Paso 1

Debemos recordar que la mediación es voluntaria y, por lo tanto, la persona facilitadora inicia su participación para llevar a cabo un proceso de mediación cuando así se lo pidan las partes interesadas en resolver el conflicto.



Puede ser que la solicitud la hagan las dos partes juntas, pero lo más común es que sea solo una de ellas quien lo solicita. En los conflictos laborales casi siempre es la persona trabajadora la que busca la ayuda del facilitador (a), aunque también puede hacerlo el patrono o patrona. Por lo tanto, el primer paso para iniciar un proceso de mediación es que al menos una de las personas involucradas en el conflicto solicite a la persona facilitadora la mediación

## Paso 2



Lo primero que debe hacer la persona facilitadora cuando le piden ayuda para mediar en un conflicto es entrevistar a la persona que solicita la mediación. En esa entrevista la persona facilitadora debe pedir información para:

- ✓ **Identificar a las partes involucradas:** nombre completo, si es una empresa el nombre de la empresa y el de la persona que la dirige o que figura como jefatura, lugar de trabajo, cómo localizarlas (teléfonos, dirección donde viven). Es importante recordar que si alguna de las personas involucradas en el conflicto es extranjera, también tiene derecho a la mediación y no importa si tiene o no papeles. La mediación se da igual entre personas nacionales y personas extranjeras, pues todas las personas tenemos derechos laborales, aunque seamos de otro país, tengamos o no documentos migratorios.
- ✓ **Establecer la duración de la relación de trabajo:** no importa si se trata de un tiempo largo o corto, pero es necesario saber la fecha de inicio y si ha habido interrupciones.



- ✓ **Establecer la jornada y horario de trabajo:** cuáles son los días de trabajo y en qué horas se realiza.
- ✓ **Conocer el monto del salario y la forma de pago:** cómo se paga o pagaba, por ejemplo pago semanal, por quincena o de otra forma.
- ✓ **Determinar el tipo de trabajo realizado:** detallar qué actividades realiza la persona trabajadora.
- ✓ **Tener claridad sobre si existe o no contrato escrito o si el contrato es verbal:** es importante saber si se trata de un contrato indefinido, a plazo o por obra.
- ✓ **Determinar en qué consiste el conflicto:** cuál es el problema.
- ✓ **Determinar desde cuándo se presenta el problema:** si el conflicto es reciente o tiene mucho tiempo.
- ✓ **Conocer si ha habido intento de arreglo:** si las partes han conversado del problema.
- ✓ **Conocer cuáles son las pretensiones:** qué es lo que quiere la parte solicitante para resolver el problema.

## **IMPORTANTE:**

*La persona facilitadora debe verificar bien la fecha en la que terminó la relación laboral, ya que la persona trabajadora tiene hasta un año para reclamar el pago de derechos laborales. Si ya han transcurrido once meses o más desde que terminó la relación laboral, el facilitador o facilitadora debe remitir el caso de inmediato a oficinas judiciales, porque de lo contrario puede cumplirse el año y la persona trabajadora perdería el derecho a reclamarlos judicialmente.*



## **Paso 3**



La persona facilitadora debe someter toda la información obtenida en el paso anterior al semáforo de la mediación laboral. Este paso es muy importante porque así se sabrá cuál es el siguiente en el procedimiento.

*Si una trabajadora acude al facilitador o facilitadora para pedirle que le ayude a resolver un conflicto laboral con su patrono (a), ya que la despidieron por estar embarazada, la luz roja del semáforo se enciende y entonces la persona facilitadora debe decirle a la trabajadora que no puede ayudarla porque ese conflicto no puede someterse a mediación.*

*Lo mismo ocurre si en el conflicto hay una persona menor de edad, o si se trata de un problema de acoso sexual, de violencia, o donde puede haber un delito, en casos de accidentes de trabajo o si el problema tiene que ver con el pago del seguro de la Caja.*

## Paso 4



- ✓ Si en el paso anterior se encendió la luz amarilla, la persona facilitadora debe consultar con el juez o jueza las dudas para así saber si puede o no continuar. Solo cuando no existe duda y se sabe que hay luz verde se puede continuar con el paso siguiente.
- ✓ Si ya aclaradas las dudas se enciende la luz roja, el conflicto no se puede someter a mediación y la persona facilitadora debe comunicarse con la persona solicitante de la mediación para explicarle las razones por las cuales no le puede ayudar. En estos casos la persona facilitadora debe recomendarle a la persona solicitante que vaya al Ministerio de Trabajo o al juzgado más cercano. Si la persona decide acudir a oficinas judiciales, debe llenarse la boleta de remisión de caso y remitir a la persona con este documento directamente al juzgado de trabajo o contravencional.

## Paso 5



- ✓ **Contactar a la otra parte.** La persona facilitadora debe comunicarse con la otra parte involucrada en el conflicto, ya sea mediante el formulario de invitación a la mediación, directamente, por teléfono u otro medio.

En caso de que haya problemas para identificarla (como en los casos en que es una empresa), la persona facilitadora debe pedir ayuda al despacho judicial. Una vez contactada la otra parte, la persona facilitadora debe hacer lo siguiente:

- Explicarle quién es y en qué consiste la mediación comunitaria y el servicio que brindan las personas facilitadoras judiciales.
- La razón o motivo por el cual se le está contactando. Explicar quién es la persona que está solicitando la mediación.
- Explicarle cuál es la situación por la cual se le está invitando al proceso de mediación.
- Explicarle en qué consiste el proceso de mediación, cuáles serían las ventajas de solucionar el conflicto por esta vía y cómo se llevaría a cabo.
- Tomarle el parecer y preguntarle si estaría de acuerdo en participar en el proceso de mediación.


## Paso 6



**Señalamiento de fecha y lugar para celebrar la audiencia de mediación.** Como las dos partes del conflicto están de acuerdo en la mediación, la parte facilitadora debe escoger un lugar y fecha para celebrar la audiencia de mediación. Lo mejor es convocar a las

partes por escrito, y el documento de convocatoria debe ser claro y tener toda la información necesaria para que las partes no tengan dudas sobre el lugar, hora y la fecha en que se celebrará la audiencia. Para esto la persona facilitadora debe:

- Buscar un buen lugar donde hacer la audiencia, esto es, que sea un lugar ajeno a las dos partes, de fácil acceso, que sea cómodo y privado.
- Señalar una fecha adecuada, o sea un día que le quede bien a las dos partes y en una hora en que ambas puedan asistir. El señalamiento de la audiencia se tiene que hacer con día y hora precisos.
- Convocar a las partes con la debida antelación para que no tengan impedimento en llegar.



**En caso de que una de las partes sea una empresa, la persona facilitadora debe asegurarse de que la persona que asista cuente con los documentos que la acrediten como representante legal y con un poder legal suficiente para negociar y llegar a acuerdos.**

Si la convocatoria no se puede hacer por escrito, nada impide que la persona facilitadora judicial haga la convocatoria de manera verbal, ya sea hablando personalmente o bien por teléfono.

## Paso 7



**Celebración de la audiencia:** la persona facilitadora debe siempre dar inicio a la audiencia a la hora señalada. Antes de iniciar la audiencia debe asegurarse que el lugar escogido reúne las condiciones necesarias para evitar interrupciones o problemas que afecten el proceso de negociación. Ya presentes todas las partes, la persona facilitadora debe:

- Darles la bienvenida y agradecerles la asistencia.
- Explicarles las reglas que deben observarse en la audiencia, las más importantes son:
  - Todas las partes deben tratarse con respeto y consideración.
  - A la audiencia solo pueden asistir la persona facilitadora y las personas involucradas en el conflicto. Si alguna de ellas asisten con abogado (a), la persona facilitadora debe indicarles que el abogado o abogada no puede intervenir en la audiencia, solo las partes hablan.
  - La audiencia la dirige solo la persona facilitadora.
  - Cada parte debe esperar que la persona facilitadora le dé la palabra para intervenir.
- Explicarles brevemente las tres etapas de la audiencia y proceder con su realización.

**Primera etapa:** en la primera etapa la persona facilitadora debe:

- **Revisar los documentos de identidad de las partes.** En caso de que alguna de las partes sea extranjera o trabajadora migrante se puede identificar con cualquier otro documento o buscar testigos que respalden su identidad.
- **Exponerles las razones por las que han llegado a la audiencia,** haciendo una breve explicación de quién solicitó la mediación y por qué la solicitó.
- **Explicarles en qué consiste la mediación y las ventajas** que tiene.

- **Explicarles cómo se logran los acuerdos** y qué consecuencias tienen.
- **Evacuar todas las dudas que tengan las partes** sobre la celebración de la audiencia.

**Segunda etapa:** en la segunda etapa la persona facilitadora debe:

- **Dar la palabra a cada una de las partes** para que expliquen su versión de los hechos que motivaron el conflicto (percepción de parte). La primera persona, que hace uso de la palabra, es la persona que solicitó la mediación y luego se le da la palabra a la otra parte.
- Una vez que cada una de las partes ha expuesto su punto de vista, la persona facilitadora **les invita a hacer propuestas para solucionar el conflicto**.
- Las propuestas deben **analizarse una a una para que las partes se puedan poner de acuerdo** y negocien.
- El facilitador o la facilitadora debe **velar porque las soluciones propuestas tengan la luz verde** del semáforo.

Así por ejemplo si lo que las partes están negociando es el pago de derechos irrenunciables como salario, vacaciones o aguinaldos, las partes pueden negociar las condiciones de pago, pero no pueden negociar los montos, pues en estos casos la parte empleadora tiene que pagar la totalidad del monto por esos derechos.

Si la negociación trata sobre el pago de derechos irrenunciables, el facilitador (a) debe calcular los montos para asegurarse que lo negociado por las partes es lo correcto. Recordemos que en estos casos el acuerdo debe implicar el pago de la totalidad que se adeude de salario, vacaciones o aguinaldo y sucede lo mismo con el pago del preaviso y del auxilio de cesantía, si el despido ha sido



con responsabilidad patronal y el patrono (a) lo reconoce, y acepta que no ha pagado estos derechos.

**Tercera etapa:** en la tercera etapa la persona facilitadora debe:

- **Hacer un repaso de los términos en que se ha negociado** para que las partes los confirmen.
- **Levantar el acta de los acuerdos finales** y su forma de cumplimiento.
- **Si las partes no pudieron ponerse de acuerdo para negociar**, la persona facilitadora debe ponerlo en el acta, señalando que no hubo acuerdo. En este caso, debe explicarle a la persona quien solicitó la mediación que tiene el derecho de acudir a los tribunales de justicia a interponer la demanda.
- **Todas las personas deben firmar el acta.**



# Antes de mediación



# La mediación



## Paso 8



**Seguimiento para el cumplimiento de los acuerdos y finalización del proceso.** Una vez que se termina de levantar el acta de los acuerdos, la persona facilitadora debe advertirle a las partes sobre la importancia del cumplimiento de los acuerdos.

Si para el cumplimiento de los acuerdos se necesita un plazo porque así lo acordaron las partes, **es importante que el facilitador (a) realice un seguimiento.** Para ello debe acordar con las partes hacer una o varias reuniones para verificar que se están cumpliendo los acuerdos. En este caso deben fijar las fechas de reunión de verificación de cumplimiento de los acuerdos. La finalización del procedimiento se da cuando las partes han concluido todos los acuerdos satisfactoriamente. La persona facilitadora debe consignar el acuerdo en el libro de actas que lleva para el control respectivo.



## ¿Cuáles son las reglas que debe seguir la persona facilitadora judicial en el proceso de mediación laboral comunitaria?

Las destrezas o habilidades para dirigir un proceso de mediación se van obteniendo con la práctica y es imposible no cometer errores. Pero la persona facilitadora judicial **debe hacer un esfuerzo por**

**evitar algunas prácticas o conductas que pueden entorpecer la buena marcha del proceso de mediación.** Para evitar que esto suceda, la persona facilitadora debe seguir las siguientes reglas:

- No intervenir en asuntos donde estén involucradas personas con las que mantiene alguna relación cercana.
- **Ser amable y gentil con las todas las personas** involucradas en el conflicto.
- **Ser imparcial** pero mostrarle a las partes interés real en ayudarles a solucionar el conflicto.
- **Prestarles la misma atención a las dos partes** y darles el mismo trato a una y a la otra.
- **No discutir con ninguna de las partes**, ni descalificar sus posiciones.
- **No emitir juicios de valor o emitir opiniones** a favor de ninguna de las partes.
- **No dar consejos** a ninguna de las partes.
- **No amenazar** a ninguna de las partes.
- **No forzar** a ninguna de las partes a que ceda en su posición, ni tampoco tratar de obligarlas a que lleguen a un acuerdo.



# 9. Información sobre aspectos importantes de la relación laboral que todo facilitador debe conocer

Para intervenir en un proceso de mediación de un conflicto laboral y ayudar de mejor forma a las partes involucradas, es importante que la persona facilitadora judicial tenga al menos conocimiento de los aspectos básicos de una relación laboral, así como de los derechos y obligaciones que tienen tanto la parte empleadora como las personas trabajadoras. A continuación se expone información importante sobre esos aspectos:

**Abandono de Labores:** el abandono de labores constituye una falta disciplinaria. Se dice que hay abandono de labores cuando la persona trabajadora deja de hacer su trabajo, ya sea por un rato corto o largo, sin que exista justificación para ello y sin tener autorización.

**Aguinaldo:** es un derecho que tiene toda persona trabajadora. Consiste en el pago de un “salario adicional” que el patrono (a) debe pagar dentro de los primeros veinte días del mes de diciembre de cada año. El derecho lo tiene toda persona trabajadora sin importar la forma de pago del salario, siempre y cuando tenga como mínimo un mes laborado para el mismo patrono (a). Para calcularlo debe hacerse un cálculo matemático. Puede buscar información adicional en la Ley de Aguinaldo para la Empresa Privada y su Reglamento, No. 2412.

**Ausencia injustificada:** las ausencias injustificadas constituyen una falta disciplinaria. Si la persona trabajadora no se presenta a trabajar dos días consecutivos o tres días alternos en el mismo mes,

puede ser despedido sin responsabilidad patronal.

**Cesantía:** la cesantía es la indemnización que el patrono (a) debe pagar a la persona trabajadora cuando la despide sin justa causa, es decir, cuando se trata de un despido con responsabilidad patronal. Para calcularlo debe hacerse un cálculo matemático. Puede buscar información adicional en el Código de Trabajo.

**Contrato de trabajo por obra determinada:** es el contrato en el cual la persona trabajadora es contratada para realizar una obra específica o para un trabajo muy concreto, como por ejemplo construir una casa o reparar un edificio.

**Contrato de trabajo por tiempo determinado:** es el contrato en el cual la persona trabajadora es contratada solo por determinado tiempo, ya que las labores que tiene que realizar no son permanentes y de antemano se conoce la fecha en que pueden terminar. Es importante saber que un contrato por tiempo determinado no puede superar el año de duración. Si supera el año de duración se vuelve un contrato por tiempo

indefinido. Este tipo de contrato implica que una vez terminado el trabajo la persona trabajadora no tiene derecho al pago de preaviso ni cesantía, solo al pago de vacaciones y de aguinaldo.

**Contrato de trabajo por tiempo indefinido:** es el contrato en el cual no hay una fecha de finalización del trabajo, porque la persona trabajadora es contratada para realizar tareas o labores que son permanentes. Es importante saber que con este tipo de contrato, si el patrono (a) despide a la persona trabajadora sin justa causa, es decir, la despide con responsabilidad patronal, debe pagar las prestaciones, es decir, el preaviso y la cesantía.

**Descanso semanal:** es el derecho que tiene el trabajador (a) a contar como mínimo un día libre completo para descansar después de haber trabajado seis días seguidos.

**Despido con responsabilidad patronal:** conocido como despido sin justa causa, se produce cuando el patrono (a) decide despedir a la persona trabajadora sin motivo. En este caso, el patrono (a) debe pagar la prestaciones de

ley así como cualquier otro derecho que le adeude a la persona trabajadora.

**Despido sin responsabilidad patronal:** también conocido como despido con justa causa, es aquel que se da cuando la persona trabajadora ha cometido una falta grave a sus obligaciones laborales de acuerdo con lo establecido en la ley (Art. 81 del Código de Trabajo). Este artículo establece como causas de despido sin responsabilidad las siguientes:

- a) *Cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral, o acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono;*
- b) *Cuando el trabajador cometa alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra algún compañero, durante el tiempo que se ejecutan los trabajos, siempre que como consecuencia de ello se altere gravemente la disciplina y se interrumpan las labores;*
- c) *Cuando el trabajador, fuera del lugar donde se ejecutan las*



*faenas y en horas que no sean de trabajo, acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono o contra los representantes de éste en la dirección de las labores, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que como consecuencia de ellos se haga imposible la convivencia y armonía para la realización del trabajo;*

**d)** *Cuando el trabajador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio directo del patrono o cuando cause intencionalmente un daño material en las máquinas, herramientas, materias primas, productos y demás objetos relacionados en forma inmediata e indudable con el trabajo;*

**e)** *Cuando el trabajador revele los secretos a que alude el inciso g) del artículo 71;*

**f)** *Cuando el trabajador comprometa con su imprudencia o descuido absolutamente inexcusable, la seguridad del lugar donde se realizan las labores o la de las personas que allí se encuentren;*

**g)** *Cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono, sin causa justificada durante dos días consecutivos o durante más de dos días alternos dentro del mismo mes-calendario.*

**h)** *Cuando el trabajador se niegue de manera manifiesta y reiterada a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades; o cuando el trabajador se niegue en igual forma a acatar, en perjuicio del patrono, las normas que éste o su representante en la dirección de los trabajos le indique con claridad para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores que se están ejecutando;*

**i)** *Cuando el trabajador, después de que el patrono lo aperciba por una vez, incurra en las causales previstas por los incisos a), b), c), d) y e) del artículo 72;*

**j)** *Cuando el trabajador al celebrar el contrato haya inducido en error al patrono, pretendiendo tener cualidades, condiciones o conocimientos que evidentemente no posee,*

*o presentándole referencias o atestados personales cuya falsedad éste luego compruebe, o ejecutando su trabajo en forma que demuestre claramente su incapacidad en la realización de las labores para las cuales ha sido contratado;*

**k)** *Cuando el trabajador sufra prisión por sentencia ejecutoria; y*

**l)** *Cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato.*

**Feridos:** Días días feriados son aquellos días que la ley señala como días no laborables con el fin de que las personas trabajadoras participen de ciertas celebraciones especiales que atienden a motivos cívicos, históricos, religiosos o sociales. Existen dos tipos de días feriados:

**Feridos de pago obligatorio,** que son: 1 de enero, 11 de abril, Jueves y Viernes Santos, 1 de mayo, 25 de Julio, 15 de agosto 15 de setiembre y el 25 de diciembre.

**Feridos de pago no obligatorio,** que son: El 2 de agosto y el 12 de octubre.

Todas las personas trabajadoras tienen derecho a disfrutar de los días feriados, independientemente de si se les paga el salario en forma mensual, quincenal o semanal. Por regla general el patrono (a) no puede obligar a las personas trabajadoras a laborar en días feriados, sean de pago obligatorio o no obligatorio, a no ser que exista alguna razón excepcional que así lo justifique.

**Horario de trabajo:** El horario es el tiempo durante el día en el que la persona trabajadora realiza sus labores, y se establece con una hora de entrada y una hora salida.

**Jornada de trabajo:** La jornada de trabajo es el período total durante el cual la persona trabajadora está a las órdenes del patrono (a) para realizar el trabajo. Hay tres tiempos de jornada. Diurna que es de 8 horas, la nocturna que es de 6 horas y la mixta que es de 7 horas. La jornada diurna va de las 5:am hasta las 7:00 pm. La jornada nocturna va de las 7:00 pm a las 5:00 am. La jornada mixta

se da cuando se trabaja parte de jornada diurna y parte de jornada nocturna. Si la jornada mixta se pasa de las 10:30 pm se vuelve nocturna. Ninguna jornada puede exceder las 48 horas de trabajo a la semana.

**Jornada acumulativa:** La jornada acumulativa es una jornada especial, en la cual la persona trabajadora trabaja hora y media más al día entre lunes y viernes para así no asistir al trabajo el día sábado. En estos casos, la hora y media más que se trabaja no es hora extra, porque se trabaja demás para no trabajar el sábado. Es importante saber que en esta jornada la hora y media de más que se labora no es hora extra, porque se trabaja para no asistir el día sábado.

**Jornada extraordinaria:** Se da cuando la persona trabajadora labora más horas de las que tiene que trabajar en la jornada ordinaria diaria. La jornada extraordinaria, sumada a la ordinaria, no puede exceder más de 12 horas al día. Las horas extraordinarias se pagan con un 50% más de lo que se paga la hora ordinaria.

**Licencia por Maternidad:** Es un período de cuatro meses que tiene derecho la trabajadora en estado de embarazo. La licencia se otorga un mes antes del parto y hasta tres meses después del nacimiento del hijo. Durante esta licencia la trabajadora tiene derecho a que se le pague el mismo salario que recibiría si estuviera trabajando normalmente.

### **Patrono (a):**

El Código de Trabajo en el artículo 2 define al patrono de la siguiente forma: *“Patrono es toda persona física o jurídica, particular o de Derecho Público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.”*

**Periodo de prueba:** El periodo de prueba, es el espacio de tres meses que se da al inicio de la relación laboral conocer la adaptación y aptitud que tiene la persona trabajadora para el trabajo asignado. Durante este periodo tanto el patrono (a) como la el trabajador o trabajadora pueden dar por terminada la relación laboral sin ningún tipo de responsabilidad y sin que

se tenga que pagar el preaviso ni el auxilio de cesantía.

**Periodo de lactancia:** Es el periodo durante el cual la trabajadora tiene derecho a disfrutar de un tiempo de 30 minutos en la mañana y 30 minutos en la tarde para amamantar a su hijo. El periodo de lactancia se extiende por el tiempo que lo considere necesario el médico. El patrono (a) no puede despedir a la trabajadora que esté en periodo de lactancia a no ser que esta cometa una falta para el despido y en este caso el patrono (a), antes de despedirla tiene que pedir autorización al Ministerio de Trabajo.

**Persona trabajadora migrante:** Se le llama persona trabajadora migrante a toda aquella persona extranjera que trabaja en el país. La persona trabajadora extranjera tiene los mismos derechos laborales que las personas nacionales, sin importar si tienen al día o no sus documentos de trabajo o de residencia en el país. Nada impide que una persona trabajadora extranjera que no tiene documentos válidos en el país, pueda realizar una mediación co-

munitaria. Tampoco nada impide que una persona trabajadora extranjera que no tiene documentos válidos en el país, pueda acudir al Ministerio de Trabajo o a los Tribunales de Justicia para reclamar sus derechos.

**Preaviso:** Es un aviso previo que tiene que dar el patrono (a) antes de despedir a una persona trabajadora sin justa causa. También la persona trabajadora tiene que dar el preaviso al patrono (a) antes de renunciar. El preaviso se da solo cuando se trata de contratos por tiempo indefinido y se aplica de la siguiente forma: Antes de los tres meses no hay obligación de dar preaviso pues se trata del período de prueba. Si la relación laboral tiene más de 3 meses pero menos de 6 meses, debe darse 1 semana de preaviso. Si la relación laboral tiene más de 6 meses pero menos de 1 año, debe darse 15 días de preaviso. Si la relación laboral tiene más del año debe darse 1 mes de preaviso.

**Relación de trabajo:** Es la relación que se establece entre un trabajador (a) y un patrono (a) por medio de la cual, la primera se obliga a

prestar sus servicios de trabajo a la segunda, a cambio de una remuneración y bajo la dependencia permanente y dirección inmediata o delegada de ésta. La relación de trabajo puede formalizarse por un contrato de trabajo escrito o también por un contrato verbal o de palabra. Para demostrar la relación de trabajo no es necesario que la persona trabajadora tenga el contrato escrito.

**Salario mínimo:** Es el monto mínimo que se debe pagar a toda persona trabajadora según su ocupación. Legalmente ninguna persona trabajadora en el país debe ganar un salario inferior al mínimo de ley. Este salario lo fija el Consejo Nacional de Salarios y se establece mediante Decreto Ejecutivo y los mismos se ajustan dos veces al año, (enero y julio).

**Sanción disciplinaria:** Es la que puede aplicar el patrono (a) a la persona trabajadora que no cumpla con las obligaciones previstas en el contrato o que se deriven de la buena fe, la equidad, el uso, la costumbre o la ley. Las sanciones disciplinarias pueden ser: el apercibimiento oral u escrito que es lo

mismo que una llamada de atención, la suspensión sin goce de salario hasta por 8 días y el despido sin responsabilidad patronal. Las sanciones económicas, como rebajo de salario, pago de multas o rebaja de derechos no están permitidas por la ley.

**Trabajador (a):** Es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos tipos por existir una relación laboral formalizada en un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

**Vacaciones:** Es un derecho de toda persona trabajadora. Todo trabajador (a) tiene derecho a disfrutar de dos semanas de vacaciones cuando ha trabajado cincuenta semanas seguidas para un mismo patrono (a). Si la persona trabajadora no completó las cincuenta semanas antes de ser despedida tiene derecho a vacaciones proporcionales al tiempo que laboró.

# 10. ¿Cómo se calcula el pago de los derechos laborales?

Hemos visto el facilitador o facilitadora judicial, a la hora de intervenir en el proceso de mediación laboral comunitaria, debe ayudar a las partes a hacer los cálculos de los montos de aquellos derechos en los que exista acuerdo de pago, o corroborar que las sumas que las partes acuerden por pago de derechos laborales es la correcta. Para esto es necesario saber cómo se calculan los principales derechos laborales. A continuación se explica cómo hacerlo:

## Pago de salario:

Ninguna persona trabajadora puede ganar un salario inferior al mínimo de ley. Si el conflicto laboral sometido a mediación consiste en que el patrono (a) le debe salarios a la persona trabajadora, ya sea porque no le pagaba el salario mínimo de ley y le debe una diferencia, o porque del todo no le pagó uno o varios salarios.



Cabe destacar que por tratarse de un derecho irrenunciable, se debe pagar la totalidad de lo adeudado, porque de lo contrario no puede llegarse a un acuerdo. Si las partes llegan a un acuerdo mediante el cual el patrono (a) se compromete a pagar la totalidad de los salarios que le debe a la persona trabajadora, el facilitador(a) debe saber cuál es el salario mínimo de ley para hacer el cálculo. Para esto debe consultar el Decreto de Salarios mínimos vigente.

Si la persona trabajadora ganaba un salario superior al mínimo, debe pagarse es el monto correspondiente a ese salario.

### **Pago de horas extraordinarias:**

Si el conflicto consiste en un reclamo de horas extraordinarias y las partes llegan a un acuerdo para el pago de las mismas, el cálculo se hace de la siguiente forma:



- Lo primero que debe hacerse es sacar el valor de la hora ordinaria según sea el salario y la forma como éste se paga.
- **Si el salario se paga por semana**, se toma el monto total del salario semanal y se divide entre 6 (días). El resultado se divide entre 8 (horas) si la jornada es diurna, entre 6 (horas) si la jornada es nocturna o entre 7 (horas) si la jornada es mixta. El resultado es el valor de la hora ordinaria. Este resultado se multiplica por 1.5 y el monto obtenido es el valor de la hora extraordinaria. Este monto se multiplica por la totalidad de horas extras y el resultado es el monto total de lo que debe pagarse a la persona trabajadora.



### Ejemplo 1

María gana un salario de 50 mil colones semanales y trabaja una jornada diurna. Su patrono está de acuerdo con pagarle 30 horas extraordinarias que se le deben.

#### **Cálculo:**

Salario:  $\text{¢}50,000 \div 6 \text{ (días)} = \text{¢}8,333 \div 8 \text{ (hrs)} = \text{¢ } 1.041,6$   
(valor hora ordinaria)  $\times 1.5 = \text{¢ } 1,562$ .  
(valor de la hora extraordinaria)  $\times 30 \text{ (horas extras adeudadas)} =$   
**¢ 46,872.**

El monto total que se le debe pagar a María por las horas extras que trabajó es de ¢ 46,872.

**Si el salario se paga por quincena o por mes,** se debe tomar el monto total del salario quincenal o mensual y se divide entre 30 (días). El resultado se divide entre 8 (horas) si la jornada es diurna, entre 6 (horas) si la jornada es nocturna o entre 7 (horas) si la jornada es mixta. El resultado es el valor de la hora diaria. Este resultado se multiplica por 1.5 y el monto obtenido es el valor de la hora extraordinaria. Este monto se multiplica por la totalidad de horas extras que se deban y el resultado es el monto total de lo que debe pagarse a la persona trabajadora.







### Ejemplo 2

María gana un salario de 275,000 mil colones mensuales que se le paga por quincena y trabaja una jornada mixta. Su patrono está de acuerdo con pagarle las 100 horas extraordinarias que se le deben.

#### **Cálculo:**

Salario:  $\text{¢}275,000 \div 30 \text{ (días)} = \text{¢}9,166 \div (7 \text{ hrs}) = \text{¢}1,309,5$   
(valor hora ordinaria)  $\times 1.5 = \text{¢}1,964,2$ .  
(valor de la hora extraordinaria)  $\times 100$  (horas extras adeudadas)  
**= ¢ 196,428.**

*El monto total que se le debe pagar a María por las horas extras que trabajó es de **¢ 196,428.***

## Pago de aguinaldo:



### **El aguinaldo es un derecho irrenunciable.**

Por esta razón para que se pueda llegar a un acuerdo sobre aguinaldo, el patrono (a) debe comprometerse a pagar la totalidad a que tenga derecho la persona trabajadora.

Si la persona trabajadora laboró el año completo le corresponde de aguinaldo un salario completo que se calcula sumando todos los salarios que ha recibido la persona trabajadora desde el 30 de noviembre de año anterior y hasta el 1 de diciembre del año vigente, y se divide entre 12 que es el número de meses del año. El resultado es la suma que debe pagarse por concepto de aguinaldo.



### Ejemplo

María en el mes de diciembre de 2014 ganó un salario de ¢250,000.

A partir de enero y hasta junio de 2015 el salario fue de ¢260,000.

A partir de julio y hasta noviembre de 2015, el salario fue de ¢270,000.

El total de salarios que María devengó en todo el periodo fue de ¢3,160,000.

### **Cálculo:**

Total de salarios ¢ 3,160,000 ÷ 12 meses = **¢263.333**

**El aguinaldo de María para el año 2015 es de ¢263.333**

## **Aguinaldo proporcional:**

Muchas veces la persona trabajadora no laboró el año completo, ya sea porque la relación de trabajo duró solo unos meses, o porque estuvo incapacitada durante algún tiempo. En estos casos la persona trabajadora tiene derecho al pago proporcional del aguinaldo. ¿Cómo se calcula el aguinaldo proporcional?

Si la persona trabajadora trabajó solo unos meses y la relación termina antes de diciembre, el pago de aguinaldo debe calcularse de la siguiente forma:

Se toman todos los salarios que la persona trabajadora recibió durante los meses que trabajó en el año y se dividen entre 12, y el resultado es lo que se debe pagar de aguinaldo.



### Ejemplo 1

*María fue contratada para trabajar en el mes de febrero, pero la relación de trabajo terminó en setiembre. Su salario era de ¢270,000 al mes.*

*Se multiplica ¢270,000 x 8 meses laborados.*

*El total de salarios que María devengó entre febrero y setiembre fue de ¢2,160,000.*

### **Cálculo:**

Total de salarios devengados  $\text{¢}2,160,000 \div 12 \text{ meses} = \text{¢}180,000$ .

**El aguinaldo proporcional de María es de ¢180,000.**

*En el caso de que la persona trabajadora haya estado algún tiempo incapacitada, este tiempo no debe tomarse en cuenta para el cálculo del aguinaldo, ya que en la incapacidad la persona trabajadora no recibe salario sino que se le paga un subsidio. En estos casos el aguinaldo se calcula tomando en cuenta solo los meses que la persona trabajadora trabajó.*



## Ejemplo 2

María en el mes de diciembre de 2014 ganó un salario de ¢250,000.

A partir de enero y hasta junio de 2015, el salario fue de ¢260,000.

A partir de julio y hasta noviembre de 2015, el salario fue de ¢270,000.

Del 1 al 30 de agosto estuvo incapacitada por enfermedad.

En total María trabajó solo 11 meses porque un mes estuvo incapacitada.

Durante los meses que sí trabajó, devengó un salario total de 3,160,000.

### **Cálculo:**

Total de salarios  $\text{¢}3,160,000 \div 12 \text{ meses} = \text{¢}263.333$ .

**El aguinaldo proporcional de María para el año 2015 es de ¢263.333.**

## Pago de vacaciones:

Las vacaciones son un derecho irrenunciable. Por esta razón, para que se pueda llegar a un acuerdo sobre vacaciones, el patrono (a), debe comprometerse a pagar la totalidad de las vacaciones a que tiene derecho la persona trabajadora.



El pago de vacaciones se calcula con base en el promedio de los salarios ordinarios y extraordinarios recibidos durante la última semana, si se trata de explotación agrícola o ganadera, o durante las últimas cincuenta semanas en el resto de las actividades. El pago dependerá asimismo de la forma de pago que aplica el centro de trabajo.

En el caso de pago semanal se le deben pagar doce (12) días de vacaciones.

El cálculo se realiza tomando el salario semanal dividiéndolo entre 6 y multiplicando el resultado por 12.

En caso de pago mensual o quincenal, le corresponden catorce (14) días de vacaciones.

El cálculo se realiza tomando el salario mensual dividiéndolo entre 30 y multiplicando el resultado por 14.

En el caso de actividades comerciales, aunque la forma de pago sea semanal, para efectos de vacaciones se aplica la siguiente fórmula: se toma el salario semanal dividiéndolo entre 7 y multiplicando el resultado por 14.

## Pago de preaviso:

El pago del preaviso solo procede cuando se trata de un contrato por tiempo indefinido y el patrono (a) despide a la persona trabajadora con responsabilidad patronal. En estos casos, si el patrono (a) acepta que el despido fue con responsabilidad patronal, para que la mediación sea posible el acuerdo debe consistir en el pago de la totalidad del preaviso. El preaviso se paga de la siguiente manera:

- Si la persona trabajadora ha laborado más de tres meses pero no más de seis, el monto a pagar es el equivalente a una semana de salario.
- Si la persona trabajadora ha laborado más de seis meses pero no más de un año, el monto a pagar es el equivalente dos semanas de salario.
- Si la persona trabajadora ha laborado más de un año, el monto a pagar es el equivalente a un mes de salario.

Para calcular el monto de preaviso, se debe tomar en cuenta el salario promedio devengado por la persona trabajadora durante los últimos seis meses de trabajo, así como la forma de pago, eso es, si se pagaba por semana, por quincena o por mes.



Si la persona trabajadora se le paga el salario por semana, el preaviso se calcula multiplicando el monto del salario semanal por el número de semanas de preaviso.



### Ejemplo 1

*Marta fue contratada para trabajar por tiempo indefinido pero tenía cinco meses de trabajar para la empresa, cuando la despidieron con responsabilidad patronal.*

*Tenía un salario de cincuenta mil colones semanales.*

#### **Cálculo:**

Salario semanal  $\text{₡}50,000 \times 1$  (semana) =  $\text{₡}50,000$ .

**El monto total de pago por concepto de preaviso es de  $\text{₡}50,000$ .**



### Ejemplo 2

*Juan fue contratado para trabajar por tiempo indefinido pero tenía ocho meses de trabajar cuando lo despidieron con responsabilidad*

*patronal. Tenía un salario de doscientos cincuenta mil colones mensuales que se lo pagaban por quincena.*

#### **Cálculo:**

Salario mensual  $\text{₡}250,000 \div 30$  (días) =  $\text{₡}8,333 \times 14$  días (2 semanas) =  $\text{₡}116,666$ .

**El monto total de pago por concepto de preaviso es de  $\text{₡}116,666$ .**



### Ejemplo 3

Rita fue contratada para trabajar por tiempo indefinido pero al año y dos meses la despidieron con responsabilidad patronal.

Tenía un salario de trescientos mil colones mensuales que le eran pagados por quincena.

#### **Cálculo:**

Salario mensual  $\text{₡}300,000 \times 1 \text{ (mes)} = \text{₡}300,000$ .

**El monto total de pago por concepto de preaviso es de  $\text{₡}300,000$ .**

## Pago de auxilio de cesantía:

El pago del auxilio de cesantía procede solo cuando la persona trabajadora ha sido contratada por tiempo indefinido y el patrono (a) la despide con responsabilidad patronal. En estos casos, si el patrono (a) acepta que el despido fue con responsabilidad patronal, para que la mediación sea posible, el acuerdo debe consistir en el pago de la totalidad del auxilio de la cesantía. El auxilio de cesantía se paga de acuerdo con las reglas que establece el artículo 29 del Código de Trabajo. Esas reglas son las siguientes:





- Si la persona trabajadora ha laborado más de tres meses pero no más de seis, el monto a pagar es el equivalente a siete días de salario.
- Si la persona trabajadora ha laborado más de seis meses pero no más de un año, el monto a pagar es el equivalente a catorce días de salario.
- Si la persona trabajadora ha laborado más de un año el monto se paga de acuerdo con la siguiente tabla:
  - a) **AÑO 1:** 19,5 días por año laborado.
  - b) **AÑO 2:** 20 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - c) **AÑO 3:** 20,5 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - d) **AÑO 4:** 21 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - e) **AÑO 5:** 21,24 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - f) **AÑO 6:** 21,5 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - g) **AÑO 7:** 22 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - h) **AÑO 8:** 22 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - i) **AÑO 9:** 22 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - j) **AÑO 10:** 21,5 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - k) **AÑO 11:** 21 días por año laborado o fracción superior a seis meses.
  - l) **AÑO 12:** 20,5 días por año laborado o fracción superior a seis meses.

- m) **AÑO 13:** y siguientes 20 días por año laborado o fracción superior a seis meses.

En ningún caso el auxilio de cesantía podrá indemnizar más que los últimos ocho años de relación laboral.



### Ejemplo 1

*Marta fue contratada para trabajar por tiempo indefinido, pero tenía cinco meses de trabajar para la empresa cuando la despidieron con responsabilidad patronal. Tenía un salario de cincuenta mil colones semanales.*

#### **Cálculo:**

Salario semanal  $\text{₡}50,000 \div 6$  (días semana) =  $\text{₡}8,333 \times 7$   
(días cesantía) =  $\text{₡}58,3333$ .

**El monto total de pago por concepto de auxilio de cesantía es de es de  $\text{₡}58,3333$ .**



### Ejemplo 2

Juan fue contratado para trabajar por tiempo indefinido, pero tenía ocho meses de trabajar cuando lo despidieron con responsabilidad patronal. Tenía un salario de doscientos cincuenta mil colones mensuales que se lo pagaban por quincena.

#### **Cálculo:**

Salario mensual  $\text{¢}250,000 \div 30(\text{días}) = \text{¢}8.333 \times 14$   
(días cesantía) =  $\text{¢}116,666$ .

**El monto total de pago por concepto de preaviso es de  $\text{¢}166,666$ .**



### Ejemplo 3

Rita fue contratada para trabajar por tiempo indefinido. Tenía cuatro años de trabajar cuando la despidieron con responsabilidad patronal. Ganaba un salario de trescientos mil colones mensuales que le eran pagados por quincena.

#### **Cálculo:**

Salario mensual  $\text{¢}3000,000 \div 30(\text{días}) = \text{¢}10,000 \times 21$  (días de la tabla) =  $\text{¢}210,000 \times 4$  (años laborados) =  $\text{¢}840,000$ .

**El monto total de pago por concepto de cesantía es de  $\text{¢}840,000$ .**



### Ejemplo 4

Miguel fue contratado para trabajar por tiempo indefinido. Tenía seis años de trabajar cuando lo despidieron con responsabilidad patronal. Ganaba un salario de doscientos mil colones mensuales que se lo pagaban por quincena.

#### **Cálculo:**

Salario mensual  $\text{¢}200,000 \div 30(\text{días}) = \text{¢}6,666 \times 21,5$   
(días de la tabla) =  $\text{¢}143,333 \times 6$  (años laborados) =  $\text{¢}860,000$ .

**El monto total de pago por concepto de cesantía es de  $\text{¢}860,000$ .**



### Ejemplo 5

Roxana fue contratada para trabajar por tiempo indefinido. Tenía ocho años de trabajar cuando la despidieron con responsabilidad patronal. Ganaba un salario de cuatrocientos veinticinco mil colones mensuales que le eran pagados por quincena.

#### **Cálculo**

Salario mensual  $\text{¢}425,000 \div 30(\text{días}) = \text{¢}14.166 \times 22$  (días de la tabla) =  $\text{¢}311,666 \times 8$  (años laborados) =  $\text{¢}2,493,333$ .

**El monto total de pago por concepto de cesantía es de  $\text{¢}2,493,333$**



Con el apoyo de  
Oficina de la OIT para América Central, Haití,  
Panamá y República Dominicana

[www.ilo.org/sanjose](http://www.ilo.org/sanjose)