UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA

SEDE HEREDIA

CENTRO INTERNACIONAL DE POSGRADOS

MAESTRIA PROFESIONAL EN DERECHO EN ÉNFASIS EN LABORAL

VIABILIDAD DE LAS CONCILIACIONES LABORALES VIRTUALES EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL A LA LUZ DE LA PANDEMIA POR COVID 19 DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2022

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE MÁSTER PROFESIONAL EN DERECHO EN ÉNFASIS EN LABORAL

ELABORADO POR

FRANCISCO JAVIER HERNÁNDEZ NÚÑEZ

HEREDIA, COSTA RICA

2022

CARTA JURADA CRAI

Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico)

Universidad Latina de Costa Rica

Yo (Nosotros):	Francisco Javier Hernández Núñez
De la Carrera / Programa:	Maestría profesional en derecho en énfasis en laboral.
Modalidad de TFG:	Memoria
Titulado:	VIABILIDAD DE LAS CONCILIACIONES LABORALES VIRTUALES EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL A LA LUZ DE LA PANDEMIA POR COVID 19 DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2022

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el "**AUTOR**"), declara lo siguiente: **PRIMERO**: Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la "**OBRA**"). **SEGUNDO**: El **AUTOR** autoriza y cede a favor de la **UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L.** con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la "**UNIVERSIDAD**"), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la **OBRA** necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la **OBRA** con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO**: El **AUTOR** acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la **UNIVERSIDAD** no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO**: El **AUTOR** garantiza la originalidad de la **OBRA**, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la **OBRA**, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del **AUTOR** y este garantiza mantener indemne a la **UNIVERSIDAD** ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO**: El **AUTOR** se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la **UNIVERSIDAD SEXTO**: La presente autorización y cesión se regirá por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el **AUTOR** y la **UNIVERSIDAD**, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO**: El **AUTOR** acepta que la **UNIVERSIDAD**, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la **OBRA**, y el **AUTOR**, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la **UNIVERSIDAD**, por lo que el **AUTOR** haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. **OCTAVO**: El **AUTOR** concede a **UNIVERSIDAD.,** el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD.** puede, sin cambiar el contenido, traducir la **OBRA** a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. **NOVENO**: El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD** puede conservar más de una copia de este envío de la **OBRA** por fines de seguridad, respaldo y preservación. El **AUTOR** declara que el envío de la **OBRA** es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. **DÉCIMO**: El **AUTOR** manifiesta que la **OBRA** y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la **OBRA** contiene material del que no posee los derechos de autor, el **AUTOR** declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a **UNIVERSIDAD** los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el **AUTOR** autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la **UNIVERSIDAD** utiliza la **OBRA** sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. **SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO. La presente autorización se extiende el día** 25 **de** marzo **de** 2022 **a las** 13:00

Firma del estudiante(s):

CARTA APROBACIÓN POR PARTE DEL TUTOR

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
POWERED BY Arizona State University

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA

SEDE HEREDIA
CENTRO INTERNACIONAL DE POSGRADOS

CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL TUTOR
DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Heredia, **nueve de marzo del año 2022**
Sres.
Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación
SD

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: **VIABILIDAD DE LAS CONCILIACIONES LABORALES VIRTUALES EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL A LA LUZ DE LA PANDEMIA POR COVID 19 DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2022**, elaborado por el estudiante: **FRANCISCO JAVIER HERNÁNDEZ NÚÑEZ**, como requisito para que el citado estudiante pueda optar por el grado académico de **MÁSTER PROFESIONAL EN DERECHO EN ÉNFASIS EN LABORAL**.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos formales y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su entrega ante el Comité de Trabajos finales de Graduación.

Suscribe cordialmente,

VIVIANA LEON MORALES (FIRMA)
Firmado digitalmente por VIVIANA LEON MORALES (FIRMA)
Fecha: 2022.03.12 15:41:32 -06'00'

M.Sc. Viviana León Morales

CARTA APROBACIÓN POR PARTE DEL LECTOR

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
POWERED BY Arizona State University

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
SEDE HEREDIA
CENTRO INTERNACIONAL DE POSGRADOS

CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL LECTOR DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Heredia, 21 de marzo del 2022

Señores
Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación
SD

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: **VIABILIDAD DE LAS CONCILIACIONES LABORALES VIRTUALES EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL A LA LUZ DE LA PANDEMIA POR COVID 19 DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2022,** elaborado por el estudiante: **FRANCISCO JAVIER HERNÁNDEZ NÚÑEZ**, como requisito para optar por el grado académico de **MÁSTER PROFESIONAL EN DERECHO CON ÉNFASIS EN LABORAL.**

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos formales y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto, lo recomiendo para su entrega ante el Comité de Trabajos finales de Graduación.

Suscribe cordialmente,

JULIETA LORENA DE LOS ANGELES BARBOZA CORDERO (FIRMA)
Firmado digitalmente por JULIETA LORENA DE LOS ANGELES BARBOZA CORDERO (FIRMA)
Fecha: 2022.04.04 18:14:04 -06'00'

Licda. Julieta Barboza Cordero

CARTA APROBACIÓN POR PARTE DE LA FILÓLOGA

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
POWERED BY Arizona State University

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA

SEDE HEREDIA
CENTRO INTERNACIONAL DE POSGRADOS

CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DE LA FILÓLOGA
DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Heredia, 5 de abril de 2022

Señores
Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación
S.D.

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado **VIABILIDAD DE LAS CONCILIACIONES LABORALES VIRTUALES EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL A LA LUZ DE LA PANDEMIA POR COVID 19 DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2022**, elaborado por el estudiante: **FRANCISCO JAVIER HERNÁNDEZ NÚÑEZ**, como requisito para que el citado estudiante pueda optar por el grado académico de **MÁSTER PROFESIONAL EN DERECHO EN ÉNFASIS EN LABORAL.**

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico y, desde ese punto de vista, considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad.

Se suscribe de ustedes, cordialmente

Licda. Elvia Fernández Morales

Código 4841 COLYPRO

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

El suscrito(a), **Francisco Javier Hernández Núñez** con cédula de identidad número **1-1426-0902**, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que soy el autor del presente trabajo final de graduación, modalidad memoria; para optar por el título de **MÁSTER PROFESIONAL EN DERECHO EN ÉNFASIS EN LABORAL** de la Universidad Latina, campus Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito.

Heredia, **25 de marzo del dos mil veintidós.**

_____

Francisco Javier Hernández Núñez

MANIFESTACION DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El (La) suscrito(a), **Francisco Javier Hernández Núñez,** con cédula de identidad número **1-1426-0902**, exonero de toda responsabilidad a la Universidad Latina, campus Heredia; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de **MÁSTER PROFESIONAL EN DERECHO EN ÉNFASIS EN LABORAL** de la Universidad Latina, campus Heredia; por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, campus Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.

Heredia, **25 de marzo del dos mil veintidós.**

_____

Francisco Javier Hernández Núñez

DEDICATORIA

Este posgrado, quiero dedicárselo a mis papás y mi novia, los cuales han estado ahí apoyándome durante este largo proceso. Este ha sido muy desgastante, por las duras circunstancias de realizar un posgrado durante una pandemia. Pero a las personas que más les agradezco, es a mi abuela, Nelly y a mi abuela, Carmen, quienes me guiaron en toda mi vida, con su sabiduría, amor y cariño, forjando así al profesional que hoy soy. Sin el amor que esas grandes mujeres me dieron, no seria la persona de hoy. Sé que en lo mas alto del cielo mi abuela Nelly, junto a mi abuelo Manuel y mi abuelo Pedro, ven con orgullo cómo su nieto logra este triunfo y por lo cual, no tengo cómo agradecerles, lo que hicieron por mí. Los quiero con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Sin las personas que me dieron su apoyo y guía, no hubiera sido posible la realización de este trabajo, como mis amigos (los de siempre), así como también a los funcionarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que ayudaron con las guías aquí realizadas y demás colaboraciones. También un agradecimiento a mi compañera y amiga, Máster Ivonne Solano Morales, la cual me apoyó en todo este proceso y me ayudo a la conclusión de este proyecto.

RESUMEN EJECUTIVO

Se vive en una época, en la cual difícilmente alguna persona o generación quisiera estar, pues se está enfrentando una grave situación mundial generada por la pandemia del Covid 19, la cual ha venido a generar cambios importantes en varios sectores, entre ellos, el sector servicios, pues para nadie es un secreto que existieron en este campo, dos alternativas, la primera de ellas, evolucionar o migrar rápidamente a la digitalización y virtualidad, o la segunda, suspender los diferentes servicios por no tener las plataformas y soporte necesarios para brindar atención a usuarios de forma virtual. En ese segundo escenario lamentablemente se ubicó el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, al no poder migrar en su momento a la virtualidad, razón por la cual tuvo que suspender la atención de las personas usuarias, es decir, no pudo continuar brindado la atención al público para realizar las conciliaciones obrero patronales.

Debido a la pandemia y en aras de establecer medidas que incentiven el distanciamiento social para evitar que tanto funcionarios, como usuarios, y acompañamiento letrado, puedan verse contagiados del virus SARS-CoV2 conocido como COVID-19; dicho ministerio se vio obligado a suspender la atención presencial; esta función la ha realizado desde su creación. Ahora bien, cabe aquí cuestionarse sobre la viabilidad de realizar conciliaciones obrero patronales en el MTSS de forma virtual, dicha interrogante es el eje de esta investigación y será despejada a lo largo de la misma.

Por lo anteriormente indicado, en esta investigación se analizará la viabilidad de poder implementar conciliaciones de manera virtual, en el de Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pues este departamento es el encargado de coordinar y supervisar los ocho centros de Resolución Alterna de Conflictos del mencionado Ministerio, a lo largo del país. Por esta razón, para este trabajo se requiere un estudio y un análisis cualitativo que permita examinar lo aquí acontecido; esto se va alcanzar por medio de

entrevistas a funcionarios del Centro de Resolución Alterna de Conflictos de San José, así como entrevistas realizadas a las jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo, pues esta población de estudio es la más cercanas al fenómeno estudiado.

Así las cosas, la recolección de datos relacionadas con las variables aquí planteadas, se hará por medio de dos instrumentos de recolección de datos, correspondientes a entrevistas; una guía de entrevista se aplicará a las personas conciliadoras del Centro de Resolución Alterna de Conflictos de San José, y la otra, a las jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo.

En estas se les consulta a las personas parte de la muestra, información general pero importante sobre rango de edad, años de servicio, y género, mientras que, por otro lado, se realizan preguntas abiertas sobre temas de teletrabajo, viabilidad de las conciliaciones en el teletrabajo, condiciones para cumplir conciliaciones virtuales, entre otras, siempre relacionados con los objetivos de investigación.

Posterior a analizar lo anteriormente indicado, se aceptó el planteamiento del problema, el cual establece como objetivo principal, analizar la viabilidad de implementar conciliaciones virtuales en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, específicamente en el Departamento de Relaciones de Trabajo. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones, fueron dirigidas a tres instituciones a saber, Presidencia de la República, Servicio Civil y funcionarios que laboran para el Centro de Resolución Alterna de conflictos San José. A los cuales se les incentiva a implementar herramientas y tecnologías de la información, para crear una mejora y evolución del servicio brindado, esto con el fin de buscar ambientes más seguros de trabajo, y seguir al mismo tiempo, garantizando la continuidad del servicio sobre todo en tiempos de crisis generados por emergencias mundiales.

TABLA DE CONTENIDO

CARTA JURADA CRAI ..... *ii*
CARTA APROBACIÓN POR PARTE DEL TUTOR ..... *iv*
CARTA APROBACIÓN POR PARTE DEL LECTOR ..... *v*
CARTA APROBACIÓN POR PARTE DE LA FILÓLOGA ..... *vi*
DECLARACIÓN JURADA ..... *vii*
MANIFESTACION DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD ..... *viii*
DEDICATORIA ..... *ix*
AGRADECIMIENTO ..... *x*
RESUMEN EJECUTIVO ..... *xi*
TABLA DE CONTENIDO ..... *xiii*
Contenido ..... *xiii*
ÍNDICE DE SIGLAS ..... *xvi*
ÍNDICE DE GRÁFICOS ..... *xvi*
ÍNDICE ANEXOS ..... *xvii*
CAPÍTULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO *1*
1.1 Antecedentes 1
1.1.1.Antecedentes internacionales. 1
1.1.2 Antecedentes regionales. 2
1.1.3 Antecedentes locales. 2
1.2 Planteamiento del problema 6
1.3. Justificación 6
1.4 Alcance y delimitaciones 10
1.4.1. Alcance. 10
1.4.2. Delimitaciones. 11
1.5 Objetivos 12
1.5.1. Objetivo general. 12
1.5.2. Objetivos específicos 12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO *13*
2.1 Afectación o no por la falta de realización de conciliaciones obrero patronales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS en tiempos de pandemia 13

2.2. Requerimientos legales y/o administrativos para la implementación de la conciliación virtual en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS 15
2.2.1. Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social. 15
2.2.2. Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social. 18
2.2.3. Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos. 21
2.2.4. Departamento de Relaciones de Trabajo. 24

2.3. Factibilidad de implementar el teletrabajo en el Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo para llevar a cabo conciliaciones virtuales 25

2.4. Plataformas de video conferencia para la realización de conciliaciones virtuales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social 30
2.4.1 Chat. 30
2.4.2 Plataformas de video conferencia. 32

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 35

3.1 Paradigma, enfoque metodológico, tipo de investigación y método seleccionado 35
3.1.1. Paradigma – enfoque metodológico. 35
3.1.2. Método seleccionado. 36
3.1.3. Tipo de investigación. 36

3.2. Descripción del sitio dónde se lleva a cabo el estudio 38
3.2.1. Zona y ubicación geográfica. 39
3.2.2. Aspecto social. 39
3.2.3. Aspecto económico. 40
3.2.4. Aspecto histórico. 40

3.3. Características de la población y fuentes de información 42
3.3.1. Características de la población de estudio. 42
3.3.2. Sujetos y fuentes de información. 43

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 44
3.4.1. Consideraciones éticas para la privacidad y confidencialidad de la información. 45

3.5. Variable de investigación 45
3.5.1. Variable N°1 45
3.5.2. Variable N°2 46

3.6. Muestreo 47

3.7. Unidad de análisis 47

3.8. Proceso de análisis de datos – sistematización 48

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 49

4.1. Caracterización de la muestra 49

4.2. Análisis 49
4.2.1. Análisis guía de entrevista para conciliadores del departamento de Resolución Alterna de San José. 49

Gráfico 1. Género de los conciliadores participantes. 52

Gráfico 2. Rango de edad de los conciliadores participantes de la entrevista 52

Gráfico 3. Rango de años en ejercicio de sus funciones como conciliadores 53

Gráfico 4. Frecuencia de los conciliadores en las conciliaciones laborales 54
4.2.2. Análisis guía de entrevista para las jefaturas del departamento de Resolución Alterna de San José. 54

Gráfico 5. Género de las jefaturas participantes *57*
Gráfico 6. Rango de edad de las jefaturas participantes de la entrevista. *57*
Gráfico 7. Años en el ejercicio de las jefaturas *58*
4.3. Discusión de resultados 59
5.1. Conclusiones 60
5.2 Recomendaciones 61
CAPÍTULO VI: PROPUESTA *63*
ANEXOS *64*
Anexo número 1. Cuadro 5.15 COSTA RICA, MTSS: Consultas laborales atendidas a través de la línea telefónica 800-trabajo, según tipo de usuario, 2017-2020 64
Anexo número 2. Cuadro 5.12 COSTA RICA, MTSS: Gestiones de asesoría y estimación de derechos atendidos, según el motivo del trámite y región de planificación, 2017-2020 65
Anexo número 3. Cuadro 5.9 COSTA RICA, MTSS: Trámites de conciliación individual atendidos según resultado obtenido, 2017 - 2020 66
Anexo número 4. Cuadro 5.10 COSTA RICA, MTSS: Montos de transados en conciliaciones individuales, 2017 – 2020 (En millones de colones) 67
Anexo número 5. Entrevista 1: Guía de entrevista para conciliadores del departamento de Resolución Alterna de San José 68
Anexo número 6. Entrevista 2: Guía de entrevista para jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social 69
Anexo número 7. Proyecto de Ley 70
REFERENCIA *75*

ÍNDICE DE SIGLAS

Sigla	Significado
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
DINARAC	Dirección nacional de Resolución Alterna de Conflictos
RAC	Resolución Alterna de Conflictos
OMS	Organización Mundial de la Salud

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género de los conciliadores participantes.***52***

Gráfico 2. Rango de edad de los conciliadores participantes de la entrevista***52***

Gráfico 3. Rango de años en el ejercicio de sus funciones de los conciliadores participantes de la entrevista***53***

Gráfico 4. Rango de frecuencia en el cual los conciliadores participantes de la entrevista tramitan conciliaciones laborales***54***

Gráfico 5. Género de las jefaturas participantes***57***

Gráfico 6. Rango de edad de las jefaturas participantes de la entrevista.***57***

Gráfico 7. Rango de años en el ejercicio en sus funciones de las jefaturas participantes de la entrevista.***58***

ÍNDICE ANEXOS

Anexo número 1. Cuadro 5.15 COSTA RICA, MTSS: Consultas laborales atendidas a través de la línea telefónica 800-trabajo, según tipo de usuario, 2017-2020**64**

Anexo número 2. Cuadro 5.12 COSTA RICA, MTSS: Gestiones de asesoría y estimación de derechos atendidos, según el motivo del trámite y región de planificación, 2017-2020**65**

Anexo número 3. Cuadro 5.9 COSTA RICA, MTSS: Trámites de conciliación individual atendidos según resultado obtenido, 2017 - 2020**66**

Anexo número 4. Cuadro 5.10 COSTA RICA, MTSS: Montos de transados en conciliaciones individuales, 2017 – 2020 (En millones de Colones)**67**

Anexo número 5. Entrevista 1: Guía de entrevista para conciliadores del departamento de Resolución Alterna de San José**68**

Anexo número 6. Entrevista 2: Guía de entrevista para jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.**69**

Anexo número 7. Proyecto de ley.**70**

CAPÍTULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO

1.1 Antecedentes

Se vive actualmente en una era digital, donde el planeta ha tenido que someterse a un cambio total para ir evolucionando a un ritmo que la población lo demanda. Siempre se ha visto cómo la empresa privada es la encargada de llenar el estandarte respecto al tema de implementación tecnológica, y como consecuencia, se va arrastrando no solo al sector público, sino también a otros países en una línea evolutiva tecnológica, la cual no se detiene desde tiempos inmemoriales, como lo fue la revolución industrial.

¡Error! Marcador no definido..

A nivel global existen países que siempre llevan una evolución tecnológica más evidente, un ejemplo muy puntual es el caso de Japón, este país cuenta con empresas élites a nivel global, que señalan cuál es la pauta o guía que se debe llevar para ir creciendo en el campo tecnológico. Al respecto, se señala que:

> El impulso de la tecnología blockchain; la implementación de los sistemas en la nube; la llegada del gobierno digital "unido" que busca una privacidad de los datos gestionada por el propio ciudadano, y una inteligencia artificial responsable marcan las tendencias de la transformación del sector público este año, indican desde Fujitsu (Invertia, 2019, párr.1).

1.1.2 Antecedentes regionales.

A nivel latinoamericano, se puede ver como el gobierno argentino, tiene el deseo de ir generando la modernización de sus sistemas tecnológicos, entre eso, se puede ver que la ciudad de Córdoba ha generado una identidad digital a sus ciudadanos, los cuales pueden acceder a los servicios municipales, por medio de una plataforma tecnológica y su identidad digital, para acceder a servicios y realizar pagos completamente en línea (Moure, 2019, párr.1-6).

Lo anterior conlleva a que sus ciudadanos puedan estar más cerca de sus gobiernos locales, logrando el objetivo de las distintas administraciones que desean irse acercando de una forma expedita a estos por medio de novedosos servicios, los cuales se espera en el futuro, vayan evolucionando cada vez más, hasta lograr cada vez más servicios realizados en forma digital, dicha implementación permite al usuario, no tener que desplazarse hasta las oficinas de su gobierno local para realizar diferentes trámites (Moure, 2019, párr.1-6).

¡Error! Marcador no definido..

Propiamente Costa Rica ha venido trabajando bajo una línea llamada “Costa Rica Digital”, la cual pretende una actualización tecnológica total del Estado y sus instituciones públicas. Bajo esta línea, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ha venido realizando acciones para la actualización de sus plataformas, tanto de soporte tecnológico como de servicio al cliente, para dar acceso a la información de forma más expedita, pues el fin que se persigue es generar paz social (Jiménez, 2017, párr.3).

Estos avances tecnológicos fueron puestos a prueba por lo acontecido en el año 2019, cuando nuestro país sufrió los embates de una pandemia global por Covid 19, con lo cual se tuvo que dejar de lado la forma ordinaria de atender a los usuarios de las distintas instituciones y

evolucionar a las atenciones virtuales; a ello los usuarios tuvieron que acostumbrarse, pues se requería la utilización de plataformas digitales, para realizar distintos trámites, eso sí no fue este mismo escenario el que impactó el servicio de las conciliaciones obrero patronales, pues como ya se mencionó y es génesis de esta investigación; en este ministerio no se lograron realizar las conciliaciones de forma virtual, lo cual generó su cancelación y la saturación de las agendas.

Se debe recordar que la pandemia generadora de dicho caos en el MTSS, tuvo su origen en Wuhan, Provincia de Hubei República Popular China, donde la Organización Mundial de la Salud, reportó un brote de enfermedad por coronavirus conocido como SARS-CoV-2. Esta es una enfermedad infecciosa, según lo estableció la Organización Mundial de la Salud, la cual se considera:

> …una enfermedad respiratoria de leve a moderada y se recuperarán sin requerir un tratamiento especial. Sin embargo, algunas enfermarán gravemente y requerirán atención médica. Las personas mayores y las que padecen enfermedades subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. Cualquier persona, de cualquier edad, puede contraer la COVID-19 y enfermar gravemente o morir (Organización Mundial de la Salud, s.f., párr.2).

En este país, el Ministerio de Salud por medio del señor Ministro Dr. Daniel Salas Peraza, informó en fecha 20 de enero del 2021, mediante un comunicado de prensa, que se estaba trabajando en el seguimiento de la alerta dada por la Organización Mundial de la Salud en relación con el SARS-CoV-2, sumado a que dicha enfermedad ya había provocado muchas muertes en China, Taiwán y Japón. Para el 5 de marzo del 2020, se reporta el lamentable

fallecimiento de la mujer costarricense de 52 años, la cual había estado en el continente europeo y regresó al país en el mes de febrero de dicho año. En dicha situación, muy desconocida para la época, se activaron todas las alarmas sanitarias del país, lo cual representó los primeros aislamientos de personas, esto para "proteger" al resto de la población de un posible contagio y un mayor brote de la enfermedad.

Para está oportunidad, por medio de un comunicado de prensa, el señor Ministro de Salud, señor Daniel Salas lo siguiente indicó lo siguiente:

> El país se viene preparando para este momento desde hace varias semanas, con el objetivo de resguardar la salud pública, por medio de un trabajo articulado entre varias instituciones. Llamamos a la población a la calma, en este momento se cataloga como un caso sospechoso y quiero enfatizar en que es sospechoso, por lo que, por el momento, no podemos afirmar que tenemos casos confirmados del nuevo coronavirus en Costa Rica, ni mucho menos que hay transmisión activa, de persona a persona, en nuestro país" afirmó el ministro de Salud Daniel Salas, a la vez en que enfatizó en que se mantendrá total trasparencia del avance de la investigación (Ministerio de Salud, 2020, párr.5).

Propiamente en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, antes de la pandemia, la atención que se realizaba era de manera presencial a un cien por ciento de personas, todos los servicios se daban en las oficinas para realizar los trámites solicitados, para ese momento lo único que se atendía de manera virtual, era la línea 800- trabajo y un chat, sin embargo eran exclusivos para asesoría y cálculo de extremos laborales; sin embargo, el tema de conciliaciones virtuales nunca se había considerado realizarlas de forma virtual, aun y cuando se continuaba en pandemia.

Producto de lo anterior, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social comenzó a comunicar una guía para la implementación del teletrabajo, tanto para este Ministerio como para el resto del sector público, como medida preventiva al Covid 19, y así dar continuidad de los servicios, excluyendo claro está, el tema de conciliaciones laborales, pues como se ha venido mencionando, es el origen del presente trabajo de investigación (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2020, párr.1). Sumado a esta guía, se emitió la directriz presidencial N°073-S-MTSS, realizada por el señor presidente Carlos Alvarado, el Ministro de Salud Daniel Salas, y de Trabajo y Seguridad Social, Geannina Dinarte Romero, en este:

> … se instruye a los jerarcas de cada institución a tomar las acciones necesarias para implementar el teletrabajo. La directriz fue publicada en el Alcance No. 41 del 10 de marzo de 2020 en el Diario Oficial La Gaceta. Esta disposición laboral de prevención y atención de la alerta sanitaria por COVID-19 en la Administración Centralizada y Descentralizada se aplicará a partir de este 11 de marzo. La directriz busca garantizar el cumplimiento efectivo de los protocolos del Ministerio de Salud y, conjuntamente, tomar medidas preventivas de índole laboral que contribuyan al adecuado manejo del virus. En la directriz, se hace un llamado al sector privado, así como al Poder Legislativo, Poder Judicial, Tribunal Supremo de Elecciones, universidades y municipalidades a sumarse a esta iniciativa (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2020, párr.4-7).

1.2 Planteamiento del problema

¿Cuál es la viabilidad de implementar conciliaciones virtuales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Socia debido al distanciado social generado por el Covid-19?

1.3. Justificación

Las conciliaciones laborales son una vía por la cual los trabajadores y patronos pueden buscar una solución alterna a un conflicto laboral; este puede ser de índole económico o social. Estos conflictos son expuestos en los Centros de Resolución Alterna de Conflictos que tiene habilitados el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en todas las provincias de Costa Rica, en donde hay abogados y abogadas, altamente calificados que ayudan a las partes a encontrar una solución a lo acontecido.

Sin embargo, con la llegada del Covid-19 a Costa Rica, el gobierno de este país tuvo que implementar medidas sanitarias, para controlar los altos índices de contagios que se estaban presentando, los cuales en su momento provocaron una alta tasa de hospitalizaciones, internamientos y de lamentables fallecimientos. Este contexto, en un inicio, generó que las personas por miedo a ser contagiadas, no salieran de sus casas, y por ende, no quisieran utilizar los servicios del Estado, en este caso el MTSS brindado de forma presencial por temor al contagio.

Por el motivo arriba indicado, el Gobierno de la República, por medio del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica – MIDEPLAN, estableció lineamientos a nivel central para el manejo de los aforos en las diferentes instituciones. En este sentido, se instauró la directriz número 077-s-mtss-mideplan, en conjunto con el presidente de la República, el Ministro

de Salud, la Ministra de Trabajo y Seguridad Social y la Ministra de Planificación Nacional y Política económica, donde se indica:

> Por tanto, emiten la siguiente directriz DIRIGIDA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y DESCENTRALIZADA "SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES ESTATALES DURANTE LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA NACIONAL POR COVID-19". Artículo 1°- Se instruye a la Administración Central y se insta a la Administración Descentralizada, a establecer un plan de servicio básico de funcionamiento, de manera que se garantice la continuidad de aquellas tareas estrictamente necesarias para asegurar el fin público institucional. Para dichos efectos, las instituciones podrán requerir la asistencia máxima del 20% del total de su planilla.
>
> Artículo 2°. - El plan de servicio básico de funcionamiento mencionado en el artículo 1° de esta Directriz deberá contemplar: a) La aplicación de la modalidad de teletrabajo en aquellos puestos que sea posible. b) La justificación de los servicios que resulten indispensables para el funcionamiento de la institución. c) Las medidas estrictas de salud a aplicar en el caso de los servidores que deban asistir de manera presencial. Dicho plan deberá ser remitido al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica en el plazo de 48 horas a partir de la vigencia de la presente Directriz. Dicho Ministerio, en coordinación con la Comisión Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, dará seguimiento a la aplicación de las medidas contempladas en esta Directriz. En la observancia de la presente Directriz, se invita a la Administración Pública Descentralizada a formular el plan señalado en este artículo y que será atendido en los mismos términos de seguimiento (Presidente de la República, Ministro de Salud, la Ministra de Trabajo y

> Seguridad Social, la Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, 2020, p.p.3-4).

Por tal motivo, el gobierno ha buscado la forma para que, en sus distintas carteras ministeriales, incluyendo el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, se implementen medidas alternas en las cuales se pueda dar continuidad al servicio, pero a la vez, seguridad al usuario en cuanto a la calidad del servicio brindado, esto quiere decir que el servicio debe continuar brindándose como si se estuviera atendiendo de forma presencial en la institución, pero sin la peligrosidad de verse contagiados con el virus del Sars-CoV-2.

Para esto el Ministerio de Trabajo, ha implementado oficios en los cuales indica la forma en que se va a seguir brindando el servicio con esta pandemia.

> Por este medio me permito manifestar que desde el pasado 25 de marzo 2020, mediante la Directriz 77-S-MTSS-MIDEPAN "Dirigida a la Administración Pública Central y Descentralizada "Sobre el Funcionamiento de las Instituciones Estatales Durante la Declaratoria de Emergencia Nacional por COVID-19" donde en su artículo 1 "Se instruye a la Administración Central y se insta a la Administración Descentralizada, a establecer un plan de servicio básico de funcionamiento, de manera que se garantice la continuidad de aquellas tareas estrictamente necesarias para asegurar el fin público institucional. Por lo anterior, sé comunica que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, amplía el plazo del Plan de Servicios Básicos de Funcionamiento (Arias, 2020, p.p.1-2).

A raíz de todo lo indicado anteriormente, se implementó en Costa Rica, tanto en el sector público como gran parte del privado, el teletrabajo, como una alternativa para cubrir la necesidad

de seguir con la atención de las personas usuarias, y continuar con los distintos servicios, aunque no es un secreto el hecho de que, en el MTSS las conciliaciones virtuales no lograron darse, es decir, no pudieron ser implementadas en plena pandemia, como sí lo hizo, por ejemplo, el Poder Judicial; este problema repercute a lo interno del MTSS, directamente en el Departamento de Relaciones Trabajo, el cual se encarga de las conciliaciones obrero patronales.

El panorama es lamentable pues generó que todas las agendas de conciliación en todo el país fueran canceladas, hasta tanto se estableciera la forma de volver a atender a las personas usuarias de forma presencial, ya que no se tenía la forma y/o el respaldo legal, para poder realizar las conciliaciones en el MTSS de forma virtual. Ello provocó que muchas personas tuvieran que acudir directamente al Poder Judicial, para así detener los plazos ya establecidos por ley para la interposición de demandas laborales.

Por ello, esta investigación es de gran importancia para el Departamento de Relaciones Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ya que se pretende analizar la viabilidad de implementar conciliaciones virtuales en dicho ministerio, lo cual no se logró, lamentablemente en tiempo de pandemia, como ya se indicó y esto produjo la saturación en las agendas de conciliación de dicho ministerio, así como también, la afectación al servicio y al usuario, pues no se lograron realizar muchas conciliaciones por el tema del distanciamiento social.

En este sentido, se tiene como beneficiario directo de esta investigación, en primera instancia al propio Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (Departamento de Relaciones de Trabajo), porque de esta manera la institución podría encontrar una alternativa al cierre de oficinas y la limitación de aforos en las mismas que atienden este tipo de conciliaciones. Por otro lado, pero no menos importante, se tienen los beneficiarios indirectos, los cuales son en primera

instancia los usuarios del MTSS, y en segunda, las personas funcionarias de dicho ministerio, pues no es un secreto que, el teletrabajo, así como realizar conciliaciones virtuales, ayudaría a ambas poblaciones a evitar contagios, por cuanto no estarían exponiéndose a un posible encuentro con personas enfermas, al tener que desplazarse a las oficinas para realizar las conciliaciones de forma presencial.

Así las cosas, con esta investigación se pretende, encontrar una opción alternativa a las conciliaciones como se realizan en la actualidad (de forma presencial), con el fin de brindar un servicio alternativo más: ágil, seguro y eficiente, en donde los trabajadores y patronos pueden encontrar una alternativa gratuita, para generar un acuerdo conciliatorio, sin tener que salir de sus centros de trabajo o de sus casas de habitación para evitar contagios en medio de una emergencia mundial.

Finalmente, este trabajo de investigación se realiza para cumplir con los requisitos de aprobación de la memoria de grado, en la Maestría Profesional en Derecho con énfasis en derecho (laboral) de la Universidad Latina de Costa Rica.

1.4 Alcance y delimitaciones

1.4.1. Alcance.

El alcance de la presente investigación se enmarca en conocer la viabilidad de implementar conciliaciones virtuales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, debido al distanciado social generado por el Covid 19, cuyo fin es generar seguridad en la salud de las partes, es decir, la persona usuaria del servicio, y a su vez la seguridad del funcionario que realiza el trámite.

1.4.2. Delimitaciones.

- ***Delimitación geográfica.***

La presente investigación, se llevará a cabo en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, específicamente Departamento de Relaciones de Trabajo, Unidad de Resolución Alterna de Conflictos de San José, la cual se ubica en: San José, Goicoechea, San Francisco, costado del Periódico la República, centro comercial Tournon. Ya que en esta sede es donde se maneja el circulante más grande de conciliaciones en todo el país, y es al departamento que más beneficios le podría traer la utilización de conciliaciones virtuales.

- ***Delimitación temporal.***

Este trabajo de investigación abarca un período efectivo de realización que va del 17 de enero al 31 de marzo del año 2022; sin embargo, es importante mencionar que los casos por analizar se enmarcan en un periodo que va del 1 de octubre del 2021 a 22 de diciembre del 2021.

- ***Delimitación temática.***

La delimitación temática de la presente investigación se centra en conocer la viabilidad de implementar las conciliaciones virtuales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, debido al distanciado social generado por el Covid 19.

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo general.

Analizar la viabilidad de implementar conciliaciones virtuales en el Ministerio de Trabajo y Seguridad social, específicamente en el Departamento de Relaciones de Trabajo debido al distanciado social generado por el Covid 19.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la afectación o no en la realización de conciliaciones obrero patronales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS, debido a la emergencia nacional por la Covid 19.
- Identificar los requerimientos legales y/o administrativos para la implementación de la conciliación virtual en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS.
- Exponer la factibilidad de implementar el teletrabajo, en los funcionarios del Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS, para llevar a cabo conciliaciones virtuales.
- Mencionar las diferentes plataformas de videoconferencia que se podrían utilizar, para la realización de conciliaciones virtuales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se desarrollarán los temas y subtemas que sustentan teóricamente el proyecto de investigación, que serán desarrollados infra en este apartado.

2.1 Afectación o no por la falta de realización de conciliaciones obrero patronales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS en tiempos de pandemia

A nivel estadístico se puede notar la afectación que tuvo el Departamento de Relaciones de Trabajo con la llegada del Covid-19 a Costa Rica, ya que, al tener que limitarse los aforos e incluso el deber cerrar algunas oficinas, se dejó de atender a las personas usuarias, las cuales tuvieron que buscar otra alternativa para su atención como lo es la línea 800 – trabajo, para evacuar dudas sobre el tema de asesorías laborales, información que se desprende del anuario estadístico del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social del año 2020.

Como se puede observar en el anexo número 1, gran cantidad de trabajadores utilizaron este servicio en línea para realizar consultas, ya que durante ese año 2020, se implementó el tema de la reducción de jornada, suspensión de contratos de trabajos y el bono proteger, todas acciones de contención debido a la pandemia, esta situación generó, en diecinueve mil trabajadores, grandes dudas e inquietudes, sobre cómo estas medidas iban a afectar sus trabajos, de ahí el incremento en dichas consultas (Anuario Estadístico, 2020, p.p.134).

Seguidamente se tiene otro cuadro interesante (anexo numero 2), el cual muestra las gestiones de asesoría y estimación de derechos atendidas en ese mismo periodo, cuadro que se muestra según motivo del trámite y región de planificación 2017-2020 (Anuario Estadístico, 2020, p.p.132).

En este sentido, las atenciones en línea aumentaron significativamente, gracias a la implementación de la virtualidad y las llamadas telefónicas para responder ante toda esta demanda de usuarios del servicio. Sumado a esto, se encuentra el lamentable dato de la cantidad de despidos, lo cual generó el cierre de muchas empresas en el país, por cuanto no pudieron soportar las bajas ventas. Esto provocó el encierre masivo de muchos comercios en todo el país. Es notorio como las atenciones virtuales (chat y línea 800-Trabajo), fueron las que sostuvieron las demandas de servicio por el hecho de que se tuvieran que cerrar oficinas y reducir aforos. Esto significa que la herramienta de la virtualidad es una gran aliada para un Ministerio con un alto tránsito de consultas y de otros servicios.

En contrario censo, está el tema de las conciliaciones (anexo número 3), en las cuales como se puede ver de este anuario estadístico, disminuyeron en un 27,21% (en comparación con el año 2019), lo cual es un reflejo de todo lo acontecido e investigado en este trabajo. En este mismo cuadro denominado, de trámites de conciliación individual atendidos según resultado obtenido 2017-2020, se puede ver dicha disminución (Anuario Estadístico, 2020, p.130).

Finalmente, en otro cuadro (anexo numero 4), se ven los montos transados en conciliaciones individuales 2017-2020, en lo cual se observa una disminución de un 27,21% de conciliaciones, afecto la cantidad de dinero que se genera con las conciliaciones (Anuario Estadístico, 2020, p.131).

2.2. Requerimientos legales y/o administrativos para la implementación de la conciliación virtual en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS

Para determinar cuáles pueden ser los requerimientos legales y/o administrativos para la implementación de conciliaciones virtuales en el MTSS, se debe revisar y analizar la normativa legal establecida en relación con los centros de resolución alterna de conflictos y con la normativa que da respaldo a dicho método alternativo de conflictos.

Por ello, para hablar de temas de resolución alterna de conflictos, debe valorarse tanto la norma establecida, es decir, la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, conocida como Ley RAC número 7727, del 09 de diciembre del 1997, y su Reglamento al Capítulo IV (Decreto ejecutivo 32152, del 27 de noviembre del 2004).

Así también, se debe hacer mención de las instituciones involucradas en la autorización y regulación de centros de resolución alterna de conflictos, como lo son Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos (DINARAC), ente adscrito al Ministerio de Justicia y Paz y el Departamento de Relaciones de Trabajo (DRT), del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El primero es el ente encargado de dar autorización para la creación de centros privados y el segundo, da la autorización para llevar a cabo conciliaciones laborales.

2.2.1. Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social.

Esta es la normativa base, para llevar a cabo una conciliación en cualquier materia, la cual establece las pautas básicas de una conciliación, incluso señala cómo se debe realizar la audiencia, el acta; indica los deberes del conciliador a cargo de la audiencia y otros temas de

interés. Sumado a revelar que el objetivo de la ley es la utilización de elementos que fomenten el diálogo, por medio de la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

Como bien lo ha indicada el Tribunal de Apelación Civil y Trabajo Cartago en Materia Laboral, en la Resolución N.º 00162 – 2021 del 18 de junio del 2021 a las 1:51 p. m, la ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC:

> …ha procurado fortalecer los mecanismos de solución alterna de conflictos, en aras de garantizar el derecho constitucional de las partes de solucionar, sin intervención de los tribunales, sus diferendos de orden patrimonial disponible tal y como lo consagra el numeral 2 de ese cuerpo normativo. El acuerdo que solucione un conflicto entre particulares puede tener lugar en cualquier momento, aun cuando haya proceso judicial pendiente, incluso en el caso de que se haya dictado sentencia en el proceso y esta se encuentre firme, los particulares pueden arreglar sus intereses en conflicto por medio de convenios celebrados libremente (Tribunal de Apelación Civil y Trabajo de Cartago sede Cartago materia laboral, 2021, párr. 1).

También se debe mencionar que estos métodos alternos de conflictos, buscan un acercamiento entre las partes involucradas para resolver una diferencia, por lo cual se puede decir que:

> Conciliar es, ante todo, componer, ajustar los ánimos de quienes están opuestos entre sí. Es una expectativa o responsabilidad que le corresponde a las partes. Es el intercambio de puntos de vista entre pretensiones y propuestas de composición entre partes que discrepan. Es un arreglo concertado entre las partes en contienda para solucionar un conflicto. Se intenta con la espontánea voluntad de éstos o con la participación de un tercero con carácter de pacificador, quien interviene para tratar de componer las diferencias ya surgidas o que estén por surgir (Escoto, 1997, párr.1).

Es importante recalcar lo que indica la citada ley en su artículo 2.- "Toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible".

Sumado a que este artículo va de la mano con lo indicado, en el artículo 4, el cual indica que: "Los principios y las reglas establecidas para la conciliación judicial o extrajudicial se aplicarán, igualmente, a la mediación judicial o extrajudicial" (Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC, 1997, p.p.2-3).

Adentrándose un poco más en la materia que ocupa esta investigación, la ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social en el artículo 6, indica algo importante al señalar que: "En cualquier etapa de un proceso judicial, el tribunal puede proponer una audiencia de conciliación" (Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC, 1997, p.3). Pero, como se denota de lo anteriormente indicado, no indica que esta no puede ser virtual, por lo cual se genera una primera pista de que las conciliaciones virtuales pueden ser viables.

Continuando con el análisis de la citada ley, se hace mención en el artículo 7 de lo siguiente, “Para que se efectúe la audiencia de conciliación judicial, será necesario que estén presentes el conciliador, las partes o sus apoderados, y sus abogados si las partes solicitan, expresamente, su asistencia” (Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, 1997, p.4). Al respecto, nuevamente en este artículo no se menciona que todas las partes aquí indicadas, deban estar en el mismo espacio físico.

En conclusión, sobre lo anteriormente indicado, la ley no hace mención directamente que las conciliaciones deben ser de forma presencial y física, es más por un tema de costumbre que las mismas se realicen de forma presencial. Este contexto no puede ser del todo discutido en este apartado pues resta recolectar la información de la población muestra, sin embargo, lo que sí se puede resaltar en este momento, es que dicha “costumbre” obedece a épocas no pandémicas, es decir, nunca antes se había tenido en el país, un precedente como el de la actualidad con el Covid-19, en donde se ha tenido que instaurar un distanciamiento social e implementar medidas rápidas para continuar brindado diferentes servicios.

2.2.2. Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social.

Este reglamento viene a ampliar varios puntos importantes que regula el Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, ya que como se detalla a continuación, este apartado es muy escueto en relación con el procedimiento para la apertura de un centro de resolución alterna de conflictos.

El artículo 71 expresa qué entidades podrán organizarse para administrar procesos de mediación, conciliación o arbitraje, ya sea de forma gratuita o de forma por servicio cobrado.

Además, el artículo 72 señala que las entidades anteriormente indicadas, deben contar con un permiso previo por parte del Ministerio de Justicia, salvo que por ley ya estuvieran autorizadas, para lo cual este Ministerio, tiene la potestad de verificar requisitos que debe cumplir dicho centro como lo son recursos humano e infraestructura adecuadas, para llevar a cabo las funciones propias del centro (Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC, 1997, p.p. 46-47).

Así también se señala en dicho reglamento que el Ministerio de Justicia podrá establecer por vía reglamentaria, las normas generales necesarias para autorizar los centros que quieran administrar mecanismos alternos de solución de conflictos, como también normar su revocación cuando un centro no cumpla con las condiciones indicadas en el citado Ministerio (Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC, 1997, p.2). Más adelante del citado reglamento se indica, que los centros deben ser públicos y que debe exponer como mínimo la lista de mediadores, conciliadores, árbitros o facilitadores, como también los costos de los procesos y demás gastos y las reglas y/o normas del citado centro (Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC, 1997, p.3).

Es importante resaltar que, en ninguna parte de lo expuesto anteriormente, se indica la forma en que pueden o deben realizarse las conciliaciones físicas o virtuales ni tampoco se establece alguna limitación en ese sentido, ya que regula otros temas más generales. Por lo cual es importante valorar este reglamento, el cual indica en su considerando tercero lo siguiente:

> Que, desde la promulgación de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, se ha dado un importante aumento en torno al funcionamiento de centros dedicados a la administración institucional de métodos alternos para la solución de conflictos, generando una mayor experiencia en el tema, situación que motiva un replanteamiento normativo (Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, 1997, p.1).

Es por ello que, a partir de este punto, se ha buscado en el presente reglamento artículos que pudieran mencionar la posibilidad de llevar a cabo conciliaciones virtuales, entre ellos se debe hacer mención del artículo 6, el cual menciona los requisitos para abrir un centro que administre institucionalmente métodos RAC. Entre sus requisitos se podrían nombrar, certificación de personería del centro o entidad, dirección del centro, calidades de los representantes, reglamento del funcionamiento (debidamente aprobado por el órgano que sea el máximo jerarca del centro), un organigrama del centro, tarifas, honorarios y demás costos del centro (Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, 1997).

Adicionalmente, el centro debe de aportar un plano que indique la infraestructura del lugar y la distribución de los espacios que se utilizarán. Y por último se debe tener una lista de neutrales (conciliadores), los cuales son parte del centro de forma permanente o *ad hoc*, mencionando su experiencia en temas de Resolución Alterna de Conflictos. (Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, 1997).

La citada lista de requisitos explicada anteriormente, es interesante observarla y analizarla de entrada, pues se desprende de ella que dichos centros no deben estar ubicados en un espacio físico, sino que deja abierta la posibilidad para que puedan constituirse en un espacio virtual. Ello podría traer una alternativa que se apta a los tiempos modernos, en donde la era de bufetes u oficinas virtuales, es toda una realidad en nuestra sociedad costarricense.

2.2.3. Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos.

Como se ha venido mencionado anteriormente, existe una dirección llamada Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos, más conocida como DINARAC el cual es un ente adscrito al ministerio de Justicia y Paz, que tiene como objetivo el siguiente:

> … impulsar el conocimiento y desarrollo en la aplicación de los métodos alternos de resolución de conflictos, controlar y fiscalizar a los centros que se encuentran autorizados para la administración institucional de métodos RAC, acercar la justicia a las comunidades y fortalecer el Programa de Casas de Justicia, a fin de brindar acceso gratuito a la resolución de conflictos a través de métodos alternos (Ministerio de Justicia y Paz, 2016, párr.3).

Dicha institución en su Reglamento, tiene algunas funciones ya establecidas, las cuales son mencionadas en el artículo 3. En el cual se menciona que la DINARAC, tiene que estar pendiente sobre la aplicación de la Ley de Resolución Alterna de Conflictos, como lo es el autorizar centros, fiscalizarlos, autorizar la incorporación de neutrales, llevar datos estadísticos,

registro de centros y por último recibir denuncias, de los usuarios hacia estos centros (Ministerio de Justicia y Paz, 2016, párr.3).

Asimismo, se indica en artículo 2 del Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social lo siguiente:

> **Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos**. Créase la Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos como Dirección del Ministerio de Justicia, encargada de ejercer todas las facultades atribuidas por la Ley, así como por el presente reglamento a la Cartera de Justicia. La Dirección estará a cargo de un director que deberá ser abogado y contar con capacitación en materia de resolución alterna de conflictos (Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, 1997, p.1).

Así las cosas, en la legislación vigente, no se establece que exista algún impedimento para que se puedan llevar a cabo conciliaciones virtuales e incluso este ente tiene un reglamento del Centro de Mediación del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos desconcentrados, el cual es propio de la institución, en el cual se llevan procesos de conciliación. Asimismo, existen varios artículos de dicho Reglamento que abren la posibilidad de conciliaciones virtuales, lo cual se podría tomar como ejemplo o de guía para que el Centro de Resolución Alterna de conflictos de San José, pueda realizar este mismo tipo de gestiones y/o conciliaciones.

Por esta razón, para el objeto de este trabajo, se analizan los numerales 7,8 (inciso d), 9 (inciso a), 25 (inciso a) por cuanto, en el primer artículo, el número 7, se indica un estilo de

procedimiento para la apertura y trámite del proceso de mediación y/o Círculos de diálogo, en donde se indica que se realiza de previo un análisis de admisibilidad del proceso. Para la conciliación se tomará en cuenta aspectos psicosociales, los cuales pueda impedir la conciliación, ya que podría existir violencia o cohesión de alguna de las partes (Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, 1997).

Seguidamente, el artículo 8 llama la atención porque al hablar del Principio de participación, pero no indicar que debe ser de forma presencial, solo afirma que las partes deben asumir un papel activo, generando soluciones, propuestas o ideas que colaboren para la construcción de alternativas al proceso. Este proceso podría llevarse a cabo de manera virtual. Esto viene de la mano con el artículo 9, inciso a, el cual indica que todos los presentes en la audiencia, tiene igual oportunidad de expresarse, lo cual podría hacerse desde un proceso virtual (Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, 1997).

Finalmente, en el artículo 25, se indica cuáles son las obligaciones de los intervinientes, y se señala que deben asistir puntualmente a las sesiones de trabajo, lo cual deja un gran vacío, pues no se dice si estas se deben realizar en el mismo espacio físico o se de forma remota, por temas de agenda de las partes aquí involucradas (Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, 1997).

Pero de todos los artículos, hay uno que llama más la atención, siendo este el artículo 27 de dicho reglamento, el cual explica el procedimiento para la apertura del trámite:

> **Artículo 27.- Solicitud e inicio del proceso.** La apertura del trámite de mediación será dispuesta por el director o Coordinador del Centro, a solicitud de la parte interesada, quien deberá enviar un correo electrónico a la dirección centrorac@mcj.go.cr expresando su interés en el proceso o presentándose personalmente con el director o Coordinador del Centro para llenar el formulario que se le proporcionará para tal efecto. (Reglamento del Centro de Mediación del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos desconcentrados, 2018, p.110).

Como se observa, la solicitud se hace de manera digital, por lo cual queda cuestionarse sobre la posibilidad de poder realizar el resto del proceso de forma virtual, incluso apoyado con la utilización de herramientas digitales, como es el uso de la firma digital, para así darle autenticidad a los acuerdos que las partes pueden llegar.

2.2.4. Departamento de Relaciones de Trabajo.

El Departamento de Relaciones de Trabajo, tiene un procedimiento para la conciliación laboral individual, el cual fue presentado en julio del 2021 el cual viene a normar como este departamento tiene que realizar las mismas, en donde se tiene como objetivo:

> Estandarizar a nivel institucional las actividades que deben seguir las personas involucradas en el procedimiento de conciliación de conflictos laborales individuales que se presentan entre trabajadores y empleadores, para la resolución de sus disputas que se den en ocasión de las relaciones laborales, fijando las etapas sucesivas y simultaneas en la atención del trámite a realizar (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2021, p.6).

Este procedimiento viene a relatar cómo se debe realizar una conciliación, mejor dicho, un paso a paso, pero no indica que las conciliaciones únicamente se pueden hacer de manera física y presencial, lo cual se interpreta como que estas se pueden realizar de manera virtual. Por otro lado, de manera muy estructurada, se indica la forma en que se debe atender a los usuarios en una conciliación de forma física, en la cual se comienza agendando una cita para recibir a las partes; posteriormente, el día de la cita se recibe a las personas involucradas, se toman los datos para hacer el registro de expediente. Asimismo, se revisa la legitimidad de las partes, para abrir la audiencia, y escuchar las posiciones, para observar si es factible la realización o no de un acuerdo.

Todo lo antes indicado, está diseñado para llevarse a cabo en las distintas oficinas de los Centros de Resolución Alterna de Conflicto, del Departamento de Relaciones de Trabajo, ya que es en este espacio físico, donde a los conciliadores se les ha indicado que se deben realizar sus labores, y si fuera el caso, de forma muy excepcional, se debe trasladar de sitio, pero siempre a las partes se les debe atender en unas oficinas de forma presencial.

2.3. Factibilidad de implementar el teletrabajo en el Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo para llevar a cabo conciliaciones virtuales

Como se indicó en los antecedentes, en el año 2020 se estableció la directriz presidencial N°073-S-MTSS, en la cual se ordenó a los jerarcas de diferentes instituciones públicas, tomar medidas para establecer el teletrabajo; entre ellas, se ordenó la implementación de esta medida, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; a nivel interno se logró cumplir dicha medida con la excepción de las conciliaciones obrero patronales. En dicha directriz, se indica en su

considerando, que desde enero del año 2020, el Ministerio de Salud puso en marcha los protocolos para hacer frente a la alerta epidemiológica sanitaria internacional. En esta la Organización Mundial de la Salud (OMS) alertó acerca de en Wuhan de la Provincia de Hubei, existía una nueva variante de coronavirus (Presidencia de la República, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2020).

Por lo cual, se debe realizar el teletrabajo como alternativa para que los funcionarios, trabajen desde sus viviendas, sin tener que desplazarse a los distintos centros de trabajo; para tal fin, el país cuenta con Ley para Regular el Teletrabajo, Ley N º 9738 del 18 de setiembre de 2019 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N º 42083 del 20 de diciembre de 2019, el cual tiene como objetivo la implementación del teletrabajo, en el sector privado y la administración pública (Presidencia de la República, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2020).

Todo esto con un objetivo claro de establecer medidas preventivas, para la atención y contención del Covid-19, en el cual el Ministerio de Salud, como ente rector de estos temas, da sus recomendaciones para prevenir altas tazas de contagio y hospitalizaciones; además de esto, dicho ministerio externó su criterio técnico respecto a las medidas de índole laboral que podrían ayudar a mantener ambientes seguros de trabajo (Presidencia de la República, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2020).

La directriz antes indicada, viene a exteriorizar varios hechos importantes, por cuanto lo más relevante es cuidar la salud de las personas trabajadoras, ya que con esta medida se pretendía que estas no tuvieran que movilizarse a su centro de trabajo, para evitar ser expuestos a un contagio por Covid-19, el cual como se ha indicado, es un virus altamente infeccioso que podría

provocar la enfermedad tanto de las personas usuarias de los diferentes servicios, así como de los trabajadores y sus familias.

También se emitió la directriz número 077-S-MTSS-MIDEPLAN, la cual va de la mano con la indicada anteriormente; al respecto, es relevante mencionar lo señalado en parte de sus considerandos, el cual menciona en su apartado X las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante el Covid-19, pues dentro de esas medidas se encontraba la implementación del teletrabajo en el sector público, según recomendaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (Presidente de la República, Ministro de Salud, la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, la Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, 2020).

Seguidamente se indica que, debido al estado de emergencia nacional, las instituciones del Estado deben cumplir con el mandato del artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública, Ley número 6627 del 2 de mayo de 1978, para lo cual la actividad pública, debe asegurar su continuidad y adaptación a todo cambio en el régimen legal (Presidente de la República, Ministro de Salud, la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, la Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, 2020).

Por eso, en ese momento se estableció que, ante la situación epidemiológica actual en el país, amerita que el Poder Ejecutivo refuerce, con apego a la normativa vigente, las acciones de prevención por el inminente riesgo de propagación del mortal virus. Ya que ante la alta tasa de contagio y un aumento en la utilización de servicios médicos del país, resulta urgente y necesario disponer de nuevas medidas que puedan minimizar la cantidad de personas en las oficinas públicas, evitando riesgos de contagio del Covid-19 (Presidente de la República, Ministro de

Salud, la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, la Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, 2020).

A nivel de artículos de la citada directriz, se indica en su numeral 1, que se instruye a la Administración Central y se insta a la Administración descentralizada, que se establezcan medidas para tener un servicio básico de funcionamiento, en el cual se garantice la continuidad del servicio, para esto la institución podrá utilizar la asistencia máxima del 20% del total de su planilla (Presidente de la República, Ministro de Salud, la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, la Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, 2020).

En el numeral que le sigue, artículo 2, se indica lo que debe contener este plan de servicio básico de funcionamiento, el cual en su inciso a, ordena la utilización del teletrabajo en aquellos puestos de trabajo donde sea factible esta medida. Y hace mención de que a los servidores públicos con más 65 años de edad o con factores de riesgo, se les deberá garantizar el teletrabajo o vacaciones, para que no deban asistir a los centros de trabajó así evitar posibles contagios (Presidente de la República, Ministro de Salud, la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, la Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, 2020).

Esta directriz fue tomada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para la elaboración del plan de servicios básicos de funcionamiento del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en el cual se viene a implementar el teletrabajo a todos sus funcionarios, para así respetar el aforo que se ordena tener en cada una de las oficinas. Esta limitante al aforo, vino a causar en una primera instancia la cancelación de citas, hasta que el Departamento de Relaciones de Trabajo, replanteara la forma en que se iba a continuar con la atención de usuarios, ya que al

inicio de la pandemia al no tener información sobre el Covid-19, no era posible exponer a los funcionarios y a los usuarios ante un virus desconocido.

Por ello, parte de los funcionarios del MTSS, fueron redirigidos a un chat que maneja la institución, para la atención de cálculo y asesoría de forma virtual sobre extremos laborales, pero dejando de lado la atención de conciliaciones, ya que no se contaba en se momento, ni actualmente, con un procedimiento autorizado para la realización de estas de forma virtual, sumado al hecho de que no se cuenta con una plataforma adecuada para llevar a cabo dichas audiencias.

2.4. Plataformas de video conferencia para la realización de conciliaciones virtuales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Para realizar conciliaciones virtuales en el MTSS, se deben buscar, dentro de otras cosas, medios tecnológicos para realizarlas, pues dicha plataforma ha de ser lo suficientemente robusta para soportar el tiempo de la audiencia, el resguardo de la información, carga de documentos digitales, entre otros. Sumado a esto, la plataforma tecnológica debe ser una plataforma amigable para el usuario y el funcionario, ya que a nivel de conciliación, no todas las personas tienen conocimientos tecnológicos.

A nivel de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en la actualidad se cuenta con una plataforma, pero tipo "chat" del cual, como se indicó supra, es una herramienta para que los usuarios pueden interactuar con un asesor del departamento de Relaciones de Trabajo, Departamento de Salarios, Inspección de Trabajo y otros departamentos de la institución. Esta vino a ser una importante alternativa en tiempos de pandemia; sin embargo, como ya se mencionó en acápites anteriores, esta herramienta existía previo la pandemia, no obstante, vino a ser un soporte importante en temas de cálculos de extremos laborales, pero nada más.

2.4.1 Chat.

Es transcendente explicar qué pretende el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, con la implementación de este sistema:

> El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en procura de ofrecer más y mejores servicios a la ciudadanía así como hacer uso de las facilidades tecnológicas con que se cuenta en la actualidad, ha decidido incursionar en la prestación de servicios de asistencia en línea mediante el uso de una plataforma de chat para la atención de consultas (en una primera etapa) de cálculos de extremos laborales así como consultas legales laborales sencillas que permitan al usuario gestionarlas desde la comodidad de su lugar de residencia o lugar de trabajo (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2019, p.p.1-2).

Se desprende de lo antes expuesto que, el MTSS ha buscado la forma de incursionar en nuevas tecnologías, para ser un ministerio actualizado que responda a las necesidades de una era tecnológica, la cual cada día demanda un acceso a la información de formas más ágil y simple, pues muchos de los usuarios de estos servicios, son personas que no manejan de una forma ágil la tecnología, por lo cual este servicio está diseñado en esta población (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2019, p.p.1-32).

Como segundo punto a tener presente, se tiene la definición de chat, según la Real Academia Española el chat es, "1. El intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o varias personas. 2. Servicio que permite mantener conversaciones mediante chats" (RAE, 2019, párr.1-2).

Después de señalar qué es un chat, se debe analizar cuáles son las funciones de ese servicio y qué se pretende con ello. Los servicios de chat funcionan como una forma novedosa dentro de un aparto estatal que se caracteriza por ser poco tecnológico, a la luz de un gobierno digital, el cual pretende generar una nueva forma de interacción con personas de todo un país, sin

importar la posición geográfica en que se encuentre y así tener una cobertura de servicio a nivel total (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2019, p.p.1-32).

Asimismo, con esta cobertura total del país, se puede brindar el servicio que antes solo se dada por medio de una ventanilla y de forma personal, pero ahora tanto los patronos como trabajadores, pueden acceder al servicio y solicitar desde una asesoría laboral, hasta un cálculo de prestaciones laborales (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2019, p.p.1-32).

Este contexto viene a representar toda una evolución, en la era tecnológica actual, toda vez que cada día más, el acceso a internet es más abierto a gran parte de la población, sumado al hecho de que los equipos tecnológicos (celulares, tabletas y computadoras), son de un mayor alcance para la población debido al "bajo" costo de estos dispositivos.

2.4.2 Plataformas de video conferencia.

Con lo que se está viviendo a nivel global por la situación del Covid-19, la utilización de plataformas de videoconferencia, se diversificó de una manera mundial, en donde las empresas de tecnología vieron un nicho de mercado, nunca antes explotado, ya que se tuvo que dejar de lado la presencialidad de la noche a la mañana por el temor a exponerse a un virus desconocido y muy contagioso, sobre todo en espacio cerrados, como lo eran las oficinas y lugares de reuniones.

Por ello, varias empresas han competido por el desarrollo de estas plataformas, de las cuales se espera que puedan soportar la mayor cantidad de personas en una misma reunión, que sean amigables con los usuarios y tengan estabilidad; razón por la cual es importante en la presente investigación, mencionar las principales plataformas que han venido a resolver esta

situación en diferentes empresas y/o instituciones; estas podrían ser tomadas en cuenta por el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS.

2.4.2.1 Zoom.

Esta plataforma fue fundada en el año 2011, tiene su sede en San José, California. Zoom es un servicio de videoconferencia, en la cual se puede respaldar la información de forma virtual, para así realizar reuniones, ya sea solo por video/audio o solo audio. Las reuniones pueden ser grabadas, para después verlas nuevamente.

Como principales características de esta plataforma están:

1. Reuniones individuales: organiza reuniones individuales ilimitadas incluso con el plan gratuito.

2. Videoconferencias grupales: organiza hasta 500 participantes (si compra el complemento "reunión grande"). El plan gratuito, sin embargo, le permite realizar videoconferencias de hasta 40 minutos y hasta 100 participantes.

3. Compartir pantalla: reúnase uno a uno o con grupos grandes y comparta su pantalla con ellos para que puedan ver lo que usted ve. 4.Grabación: también puede grabar sus reuniones o eventos (Tillman, 2022, párr.3).

2.4.2.2 Google Meet.

Esta empresa es de Google, maneja múltiples herramientas tecnológicas alrededor del mundo. Asegura en su página web, que es una herramienta de videoconferencia, la cual encripta su tránsito, generando así que las reuniones tengan un nivel mayor de protección y seguridad.

La plataforma esta entrelazada con Google Workspace, este es un grupo de aplicaciones de Google, las cuales todas trabajan como una sola, tanto sus sistemas de calendario, como el de correo electrónico, para hacer más fácil al usuario el uso de esta plataforma de reuniones, pues el usuario puede fácilmente consultar todas las reuniones de un mismo día, con un solo toque del ratón.

2.4.2.3 Microsoft Teams.

Teams es un sistema de la compañía Microsoft parecido a Google, permite a los usuarios hacer reuniones o llamadas con audio y video. Este sistema aprovecha todas funciones de los otros productos de Microsoft, para el cargado de archivos, datos y demás extensiones de Microsoft 365.

Además, permite que este sea accesible tanto vía web, como escritorio, y aplicaciones móviles, además de que el sistema ahora es utilizable también con Skype Empresarial Online, lo cual consiste en una herramienta adicional para su utilización. Asimismo, se indica que Microsoft cumple con las leyes de privacidad y tiene estándares de privacidad en la nube como el ISO/IEC 27018.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Paradigma, enfoque metodológico, tipo de investigación y método seleccionado

En la presente investigación se seleccionó el paradigma, enfoque metodológico, tipo de investigación y método de investigación descritos infra.

3.1.1. Paradigma – enfoque metodológico.

El enfoque por utilizar es el cualitativo, de esta manera se pretende recopilar la información. Al respecto, se in dica que:

> En el enfoque cualitativo, el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística: las personas, los escenarios y los grupos no son reducibles a variable, sino considerados como un todo. El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se halla (Galeano, 2004, p.20).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que este tipo de paradigma o enfoque metodológico responde a:

> Un plan de exploración (entendimiento emergente) y resulta apropiado cuando el investigador se interesa en el significado de las experiencias y los valores humanos, el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el fenómeno estudiado, así como cuando buscamos una perspectiva cercana de los participantes (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.364).

3.1.2. Método seleccionado.

Para iniciar, es importante indicar que se utiliza el método científico en la presente investigación, este se define como: “Un conjunto de pasos ordenados que se emplean para adquirir nuevos conocimientos. Para poder ser calificado como científico debe basarse en el empirismo, en la medición y, además, debe estar sujeto a la razón” (Gargantilla, 2019, párr.1).

Asimismo, el método científico, es lo que más se acerca a una metodología ideal, pues es la forma de adquirir conocimiento que permite examinar un determinado problema y, a partir de las evidencias obtenidas, se pueden elaborar leyes de aplicación a ámbitos más extensos (Álvarez Cáceres, 1996, p 2).

Se utiliza en la presente investigación el método científico toda vez que es un conjunto de procedimientos, en los cuales se plantea un problema, se prueba una hipótesis y se utilizan instrumentos de recolección de datos. Este método es tentativo, verificable, de observación empírica, y conlleva razonamiento riguroso. En él se conjuga la inducción y la deducción, con un pensamiento reflexivo, con 5 fases para resolver un problema: 1) percepción de una dificultad, 2) identificación y definición de la dificultad, 3) soluciones propuestas para el problema, 4) deducción de las consecuencias de las soluciones propuestas y 5) verificación de las hipótesis mediante la acción (Hernández, 2005).

3.1.3. Tipo de investigación.

Para el presente trabajo se planteó realizar una investigación de tipo cualitativa y fenomenológica según se detalla infra.

3.1.3.1 Cualitativa.

En la presente investigación, se utiliza el tipo de investigación cualitativa, esta se define como:

> … la cualidad o a las cualidades. Que denota cualidad, definiciones concisas que aterrizan o se resumen en cualidades. También se derivada del latín, *qualitas qualiatis*, y tiene una doble etimología, la primera hace referencia a, cada una de las circunstancias o características, naturales o adquiridos, que distingue a las personas, los organismos vivos, las cosas y los fenómenos, mientras que la segunda, se refiere a la cualidad en sentido amplio equivale a calidad y también a personalidad, es decir, la manera de ser una persona o cosa. Propiedad o atributo (Báez y De Tudela, 2009, p.36).

Así las cosas, la presente investigación es de este tipo toda vez que se pretende recolectar información de tipo cualitativa, tanto de los funcionarios del Centro de Resolución Alterna de Conflictos de San José, así como de las jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo, con el fin de conocer la viabilidad de implementar conciliaciones virtuales en el Ministerio de Trabajo y Seguridad social, específicamente en el Departamento de Relaciones de Trabajo para darle una respuesta a la problemática planteada en el capítulo I.

3.1.3.2 Fenomenológica.

Así también se esboza que esta investigación es de un diseño fenomenológico, pues este busca extraer las experiencias de las personas que participan en ella, sumado al hecho que su fundamento es el análisis de los discursos y temas específicos, buscando sus significados. En este caso se busca analizar las experiencias, es decir, las vivencias de conciliadores y jefaturas del

Departamento de relaciones de Trabajo, para analizar si es factible o no, la realización de conciliaciones virtuales en este departamento, con el fin de exponer una alternativa a la forma actual de realizar las conciliaciones en el MTSS, es decir, una alternativa a las conciliaciones presenciales.

En el libro Metodología de la investigación sexta edición, del autor Hernández Sampieri, el mismo señala que éste es un enfoque y un diseño de indagación. “Tanto en la fenomenología como en la teoría fundamentada obtenemos las perspectivas de los participantes. Sin embargo, en lugar de generar un modelo a partir de ellas, se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común” (Hernández, 2014, p.493).

En este caso, la fenomenología busca en la presente investigación, extraer las experiencias reales vividas durante la pandemia, por parte de los conciliadores y jefaturas del Departamento de relaciones de Trabajo del MTSS.

3.2. Descripción del sitio dónde se lleva a cabo el estudio

La presente investigación se lleva a cabo en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), específicamente en el Departamento de Relaciones del Trabajo (DRT), en donde se valora la opinión y criterio profesional de los funcionarios de este departamento, así como las jefaturas en relación con las conciliaciones laborales virtuales, a la luz de la pandemia por COVID 19. Esto se realizará por medio de la aplicación de un instrumento de recolección de datos, en el cual se conocerá el criterio de los funcionarios y jefaturas con relación a este tema.

3.2.1. Zona y ubicación geográfica.

El presente estudio se realiza específicamente en la zona de San José, Goicoechea, Tournon, Centro Comercial Tournon, pues ahí están las oficinas, funcionario y jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, con el fin de desarrollar de forma ágil y efectiva los procedimientos específicos para la recolección de datos de manera certera y fehaciente y de primera mano.

3.2.2. Aspecto social.

El Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social, es la entidad rectora del trabajo en Costa Rica, este dio inicio el 13 de mayo de 1874, fecha en que se conoce el surgimiento de la primera organización de trabajadores denominada, Sociedad de Artesanos, inscrita por el sacerdote Francisco Calvo (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, s.f., párr.1).

Es importante mencionar que dicho Ministerio se ha caracterizado por ir desarrollando y creando departamentos más especializados, los cuales buscan una mejora continua en el servicio que brinda a los usuarios, es decir, patronos y sobre todo, a las personas trabajadoras.

En sus orígenes existió la denominada “Secretaría de Trabajo” creada en julio del año 1928, desde su creación, se trató que iniciara funciones de inmediato, siendo su principal tarea, la elaboración de leyes del trabajo y la seguridad social, es decir, la elaboración del Código de Trabajo (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2019, p.1).

3.2.3. Aspecto económico.

Al ser una institución pública, el presupuesto del MTSS es pagado por el Ministerio de Hacienda y para este año 2022, se tuvo que respetar la regla fiscal, lo cual generó recortes en varios gastos. Dicho presupuesto al tener que pasar por la Asamblea Legislativa, provocó la discusión por parte de los diputados, lo cuales indicaron: "Esto exige al Gobierno priorizar gastos bajo el tamiz de la eficiencia, sin obviar y procurando inversión social, infraestructura, sin olvidar que se debe tener como eje a la persona, los costarricenses" (La Nación, 2021, párr.14).

Adicionalmente, en dicho periódico, se afirma que el Viceministro de Hacienda, indicó que el presupuesto de remuneraciones, disminuyó como consecuencia inmediata a la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. Ello se suma a lo indicado por la diputada Ana Lucía Delgado de la Comisión de Asuntos Hacendarios, al mencionar la necesidad de seguir con la eficiencia del gasto público, así como en trámite de la deuda (La Nación, 2021, párr.16).

3.2.4. Aspecto histórico.

En ocasiones es importante mirar hacia atrás, en este caso se hace para observar cómo nació el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, se puede decir que:

> …los antecedentes de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, nos lleva a la segunda mitad del siglo XIX, período en el que se registra una serie de hechos que tienen como finalidad, mejorar las condiciones del trabajador asalariado (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, s.f., párr.3).

También es importante señalar lo siguiente:

> Es interesante observar que Costa Rica contaba en la última década del siglo XIX con una población de 243.000 habitantes y que se encontraban en el país más de 6000 trabajadores extranjeros, europeos principalmente, quienes traían ideas reivindicativas para los trabajadores, tomadas de la efervescencia que se vivía en las ciudades altamente industrializadas de sus países de procedencia. Una quinta parte de la población nacional sabía leer y escribir, entre ellos los emigrantes europeos (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2019, párr.3).

Con esto, se puede ver que la Costa Rica del siglo pasado, era muy distinta a la de la actualidad, pues en este momento hay una población de 5 000 000 (cinco millones) de habitantes y está completamente abierta al mundo, donde una gran cantidad de patronos corresponde a empresas trasnacionales, con casas matrices fuera de Costa Rica y con costumbres distintas a las nacionales (Mayorga, 2018, párr.1-6).

Por ello, el país debe continuar actualizando su forma de regular y adaptarse a un mundo tan cambiante y a la vez digital, con relaciones laborales de 24 horas y 7 días a la semana, para lo cual la atención de dudas y patronos debe ser cada vez más rápida y eficaz ante las necesidades del país.

3.3. Características de la población y fuentes de información

En este apartado se detallan las características de la población de estudio, así como las fuentes de información primarias y secundarias.

3.3.1. Características de la población de estudio.

La población de estudio de la presente investigación está conformada por todos aquellos funcionarios del Departamento de Relaciones de Trabajo, específicamente Unidad de Resolución Alterna de Conflictos de San José, así como las jefaturas. Se utilizarán, además, los siguientes criterios de inclusión y exclusión para la selección de la población de estudio.

3.3.1.1. Criterios de inclusión.

- Jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo.
- Funcionarios que sean conciliadores de la Unidad de Resolución Alterna de conflictos de San José.
- Conciliadores y conciliadoras independiente de su antigüedad en el puesto.

3.3.1.2. Criterios de exclusión.

- Jefaturas que no sean de la Unidad de Resolución Alterna de conflictos de San José
- Funcionarios, que no deseen participar de la encuesta a realizar.
- Funcionarios que no sean de la Unidad de Resolución Alterna de conflictos de San José.

3.3.2. Sujetos y fuentes de información.

La población que se va a tomar en cuenta para esta investigación son los funcionarios de la Unidad de Resolución Alterna de conflictos de San José y Departamento de Relaciones de Trabajo, así como las jefaturas, toda vez que de dicha unidad al ser la más grande del país y con la mayor cantidad de conciliaciones por año, eventualmente se puede convertir en la unidad piloto de las conciliaciones virtuales en Costa Rica dentro del MTSS; en este sentido, el modelo puede ser a futuro replicado en el resto de unidades, las cuales serían 7 unidades más en el resto del territorio nacional.

3.3.2.1. Sujetos de información.

Para esta investigación se obtendrá información de las siguientes personas. A saber:

- De las personas funcionarias de la Unidad de Resolución Alterna de conflictos de San José y Departamento de Relaciones de Trabajo, para conocer su criterio profesional sobre la implementación de conciliaciones virtuales, criterio que se recolecta por medio de entrevista semiestructurada.
- De las jefaturas de la Unidad de Resolución Alterna de conflictos de San José, para conocer su criterio profesional sobre la implementación de conciliaciones virtuales, criterio que se recolecta por medio de entrevista semiestructurada.

3.3.2.2. Fuentes de información.

En esta investigación, se obtendrán datos de las siguientes fuentes primarias y secundarias.

Fuentes primarias

- Funcionarios y jefaturas de la Unidad de Resolución Alterna de conflictos de San José y Departamento de Relaciones de Trabajo.
- Legislación vigente.
- Anuario estadístico del Ministerio de Trabajo y seguridad Social.
- Directrices y Reglamentos.

Fuentes secundarias

- Sentencias Judiciales.
- Página Web del Ministerio de Trabajo y seguridad Social.
- Página Web del Ministerio de Salud.
- Fuentes noticiosas.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para la recolección de información del presente estudio, se utiliza una técnica y dos instrumentos de recolección de datos, el primero de ellos corresponde a una "Guía de entrevista para conciliadores de la Unidad de Resolución Alterna de Conflictos de san José", mientras que el segundo instrumento consiste en una "Guía de entrevista para jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo". Por medio de ambos se analiza la viabilidad de implementar conciliaciones virtuales en el MTSS. Es importante mencionar que los instrumentos se diseñaron como entrevista semiestructurada.

3.4.1. Consideraciones éticas para la privacidad y confidencialidad de la información.

Es importante mencionar que debido a lo delicado del manejo de información y para mantener la confidencialidad tanto de los funcionarios y jefaturas, no se expondrá dentro del análisis de datos, información confidencial de las personas que participaron como parte de la muestra.

3.5. Variable de investigación

3.5.1. Variable N°1: Viabilidad de las conciliaciones virtuales.

Definición conceptual.

La palabra viabilidad, según la Real Academia Española, puede ser entendida como, "Cualidad de viable". Mientras que, la palabra viable se define como: "Dicho de un asunto que, por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo" (Real Academia Española, s.f., párr.1).

Mientras que, por su parte, la definición de conciliación corresponde a la "Acción y efecto de conciliar", y el término acto de conciliar puede ser entendido como: "Comparecencia de las partes desavenidas ante un juez, para ver si pueden avenirse y excusar el litigio" (Real academia española, s.f., párr.12).

Así las cosas, esta variable se define como la posibilidad que poseen dos personas para ponerse de acuerdo por medio de la conciliación, donde se busca una solución al desacuerdo que aqueja a las partes, lo cual podría eventualmente ser sanamente discutido ya sea de una forma presencial o virtual.

Definición instrumental.

Para medir esta variable, se utilizará la entrevista denominada: "Guía de entrevista de viabilidad e implementación de conciliaciones virtuales, dirigida a los conciliadores de la unidad de Resolución Alterna de Conflictos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social".

Definición operacional.

Se pretende con esta variable, recolectar información sobre las experiencias, individuales y reales de las personas conciliadoras que laboran en la Unida de Resolución Alterna de Conflictos, por cuanto corresponde a los funcionarios responsables de ejecutar las conciliaciones.

3.5.2. Variable N°2: Efectos de la no realización de conciliaciones presenciales.

Definición conceptual.

Se debe entender que la palabra efecto, se define como "Resultado, consecuencia" (Diccionario panhispánico del español jurídico, s.f., párr.1). Y por su parte las conciliaciones presenciales, según el centro de conciliaciones SUMAPAZ, se define como: "la modalidad de audiencia de conciliación más frecuente y normalmente utilizada en la que se puede observar el lenguaje no verbal y permite mantener la confidencialidad de las intervenciones con mayor seguridad" (Centro de conciliaciones SUMAPAZ, s.f., párr.1).

A partir de lo anterior, se entiende esta variable como la posibilidad de que las partes lleguen a acuerdos conciliatorios pacíficos que beneficien a ambas, con el objetivo de lograr los diferentes beneficios que trae consigo conciliar.

Definición instrumental.

Para medir esta variable, se utilizará la entrevista denominada: "Guía de entrevista de viabilidad e implementación de conciliaciones virtuales, dirigida a las Jefaturas de la unidad de resolución Alterna de Conflictos de San José y del departamento de Relaciones de Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social".

Definición operacional.

Se pretende con esta variable, recolectar información sobre las experiencias individuales de las jefaturas que laboran en la Unidad de Resolución Alterna de Conflictos de San José y del Departamento de Relaciones Trabajo, pues dichas jefaturas son los responsables de vigilancia las conciliaciones.

3.6. Muestreo

No se utilizará ninguna técnica de muestreo clásica debido a que el tipo de investigación es de corte cualitativo según se describió supra; razón por la cual la muestra de la presente investigación es por conveniencia y a su vez no probabilística; además, en aras de buscar una investigación más detallada y completa, se realizan 25 entrevistas, con el objetivo de tener una perspectiva más amplia sobre el tema que se viene investigando.

3.7. Unidad de análisis

Las unidades de análisis del presente trabajo de investigación son dos, la primera unidad está conformada por los conciliadores de la Unidades de Resolución Alterna de Conflictos de San José, para obtener su punto de vista en cuanto a la implementación de conciliaciones virtuales. Y

como segunda unidad de análisis, se tiene a las jefaturas de la Unidad de Resolución Alterna de Conflictos de San José y del Departamento de Relaciones Trabajo.

3.8. Proceso de análisis de datos – sistematización

Al ser la presente investigación de tipo cualitativa, según se indicó supra, se digitalizará la información recopilada por medio de los instrumentos de recolección, en una base de datos elaborada para este estudio por el estudiante investigador, la cual permita mostrar mediante gráficos la información recolectada transformada en datos ordenados, con el fin de mostrar los resultados del estudio. Finalmente, a modo ilustrativo, se diseñarán gráficos sencillos para ilustrar mejor la información correspondiente a las variables, pues es importante la fácil comprensión de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se realiza el análisis, interpretación y discusión de resultados a partir de la muestra recolectada para el presente estudio de investigación.

4.1. Caracterización de la muestra

La muestra seleccionada para realizar el presente trabajo fue de 25 personas, 15 funcionarios conciliadores y 10 jefaturas de la Unidades de Resolución alterna de Conflictos de San José; en este sentido, es importante indicar que debido al carácter voluntario de las entrevistas en investigación cualitativa, se alcanzaron únicamente 5 de las 10 jefaturas, razón por la cual la muestra total de la presente investigación es de 20 personas entrevistadas, 15 conciliadores y 5 jefaturas. Asimismo, se cumplió con los criterios de inclusión señalados en el presente trabajo, en todas las entrevistas realizadas, sin tener que excluir ninguna de las mismas, por información o datos que no estuvieran dentro los criterios indicados.

4.2. Análisis

En cuanto al análisis y sistematización de los datos recolectados se realizan los gráficos y su análisis.

4.2.1. Análisis guía de entrevista para conciliadores del departamento de Resolución Alterna de San José.

Para el análisis de la información aquí señalada, se debe indicar que las preguntas realizadas en la entrevista, tiene relación directa con los objetivos de estudio. El primer objetivo específico instaurado corresponde a: “Determinar la afectación o no en la realización de conciliaciones obrero patronales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS, debido

a la emergencia nacional por la Covid 19"; al respecto, se pudo determinar a partir de la información recolectada, que un 75% de los entrevistados, en relación con este objetivo, percibió alguna disminución de conciliaciones producto del Covid 19, en comparación con un 50% que indicó no haber notado tal disminución.

También un 90% de los consultados consideró de una forma positiva que las conciliaciones virtuales vendrían a beneficiar a la Unidad de Resolución Alterna de Conflictos; además, uno de los entrevistados hizo alusión a que esta alternativa es más práctica, ya que los trabajadores no tendrían que solicitar permiso en sus nuevos centros de trabajo para asistir a la audiencia y los patronos pueden continuar con sus quehaceres, lo cual es un ahorro de tiempo para ambos.

Por otro lado, el objetivo específico tercero, establece: "Exponer la factibilidad de implementar el teletrabajo, en los funcionarios del Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo, para llevar a cabo conciliaciones virtuales". En este sentido, los entrevistados por medio de la pregunta 8 y 10, indicaron datos muy interesantes de analizar. Respecto a la pregunta 8, en la cual se les consultó: ¿Usted considera que podría llevar a cabo conciliaciones virtuales en modalidad de teletrabajo? Un 84,6% de estos indicó que sí es factible la realización de este tipo de conciliaciones, pues se poseen todas las herramientas necesarias para llevarlas a cabo, como lo es el acceso a una cámara web y un micrófono.

Por su parte en la pregunta 9, en la cual se preguntó, ¿Usted considera que tendría todas las herramientas necesarias para llevar a cabo conciliaciones virtuales en modalidad de teletrabajo?, el mismo 84,6% de los entrevistados manifestó que sí, aunque algunos consultados cuestionan si será necesario que todas las partes cuenten con firma digital, la cual sería la

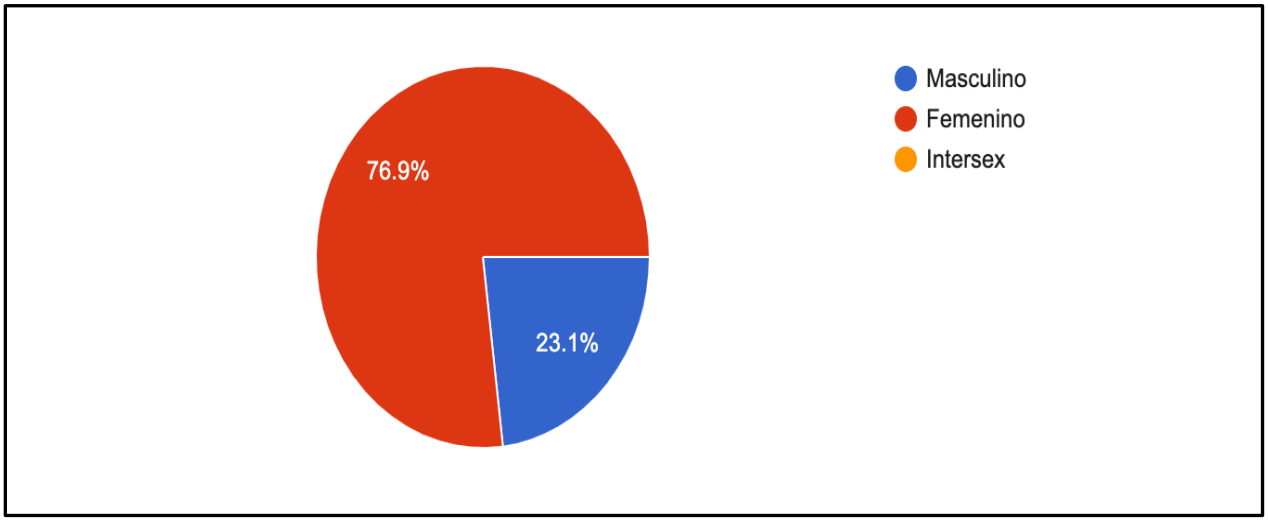
herramienta idónea para darle una mayor validez al documento que se firme con el valor de cosa juzgada material.

Asimismo, el 92,3% de los entrevistados mencionó que alguna vez se ha solicitado a las partes de una conciliación, realizar la audiencia de manera virtual; a ello se le tuvo que decir que no, pues lamentablemente no todo el personal cuenta con el equipo necesario, además no se tiene el permiso respectivo por parte de las jefaturas, para llevar a cabo las audiencias de dicha manera virtual.

Finalmente, como cuarto objetivo específico, se planteó, buscar "las diferentes plataformas de video conferencia que se podrían utilizar, para la realización de conciliaciones virtuales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social". Ello fue contestado por los conciliadores en la pregunta número diez, y fue la plataforma Zoom la más mencionada, ya que, según los entrevistados, cuenta con la forma de reunir a las partes por separado, en la misma videollamada, lo cual es de mucha ayuda en caso de tener que realizar una reunión por separada con las partes, para conversar temas sensibles.

A continuación, se observan algunos gráficos realizados con datos generales de los conciliadores que participaron en esta entrevista.

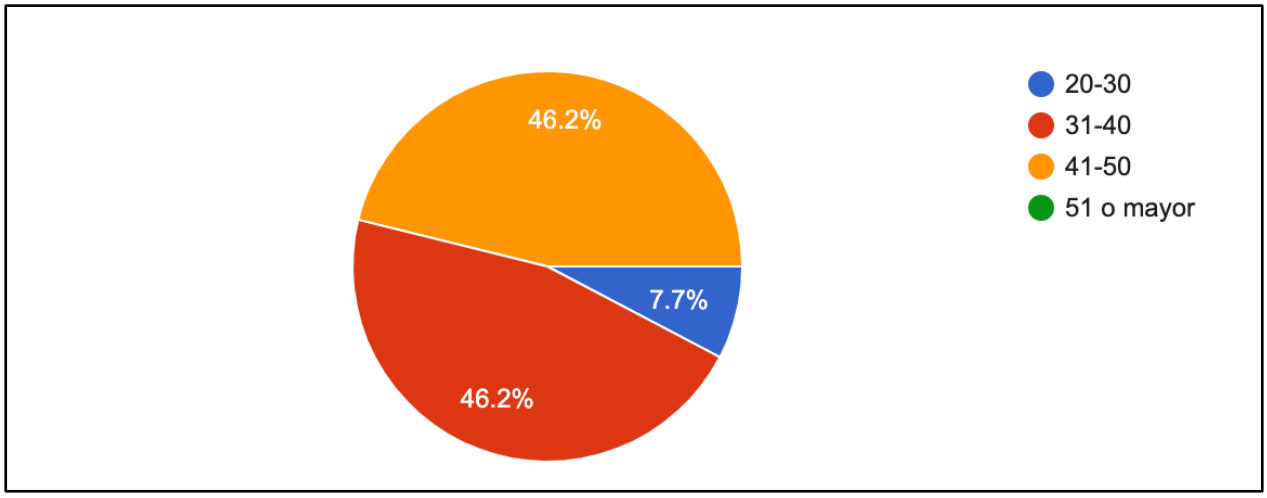
Gráfico 1. Género de los conciliadores participantes.



Fuente: Elaboración propia

En relación con el género, se puede identificar que de los encuestados el 23.1% corresponde al género masculino y 76.9% al femenino. Esto significa que la mayoría de los conciliadores son mujeres, lo cual refleja como este género ha crecido en este campo y supera por mucho a la cantidad de hombres, ello significa un gran avance en temas de género dentro del MTSS.

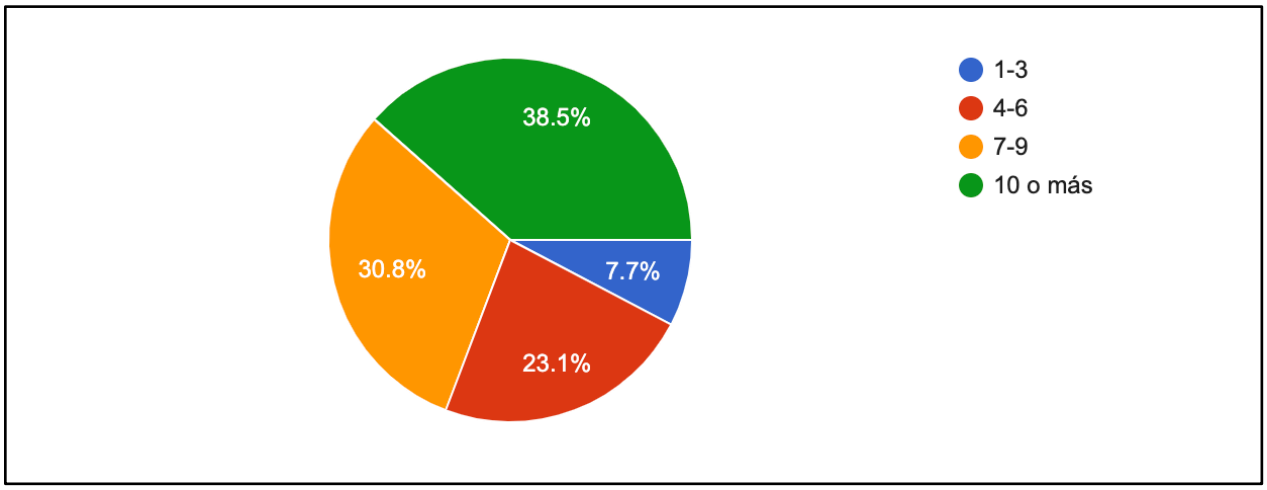
Gráfico 2. Rango de edad de los conciliadores participantes de la entrevista



Fuente: Elaboración propia

En este mismo apartado se indagó sobre los rangos de edad de los funcionarios que intervinieron en esta entrevista, y se desprende que un 46,2% de la muestra, tiene un rango de edad entre los 31-40 años y 41-50 años, lo cual evidencia en el nivel de consolidación profesional que poseen los funcionarios dedicados a las conciliaciones laborales.

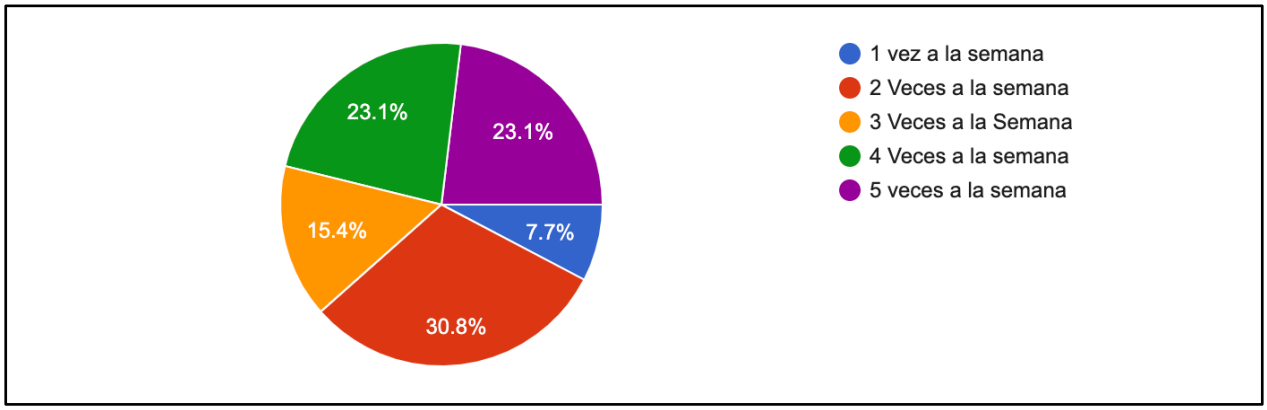
Gráfico 3. Rango de años en ejercicio de sus funciones como conciliadores



Fuente: Elaboración propia

Es interesante notar como la mayoría de los funcionarios consultados, tiene más de 10 años en la institución, lo cual es un reflejo de su estabilidad. Sumado a la cantidad de años de experiencia ya acumulados por este equipo de trabajo. Esto consolida por experiencia profesional a las personas funcionarias de dicho departamento, lo cual se traduce en beneficios tanto para el MTSS, como para las personas usuarias.

Gráfico 4. Frecuencia de los conciliadores en las conciliaciones laborales



En una sede como la del Centro de Resolución de San José, en la cual se tramitan la mayor cantidad de conciliaciones laborales del país, debido a la cantidad de personal que hay, se puede notar que el 30,8% realiza conciliaciones mínimo 2 veces a la semana, correspondiente a una cantidad de 64 citas de conciliaciones. Esto se traduce en, aproximadamente 64 trabajadores, que pueden buscar acceso a sus liquidaciones por medio de esta gran herramienta de resolución alterna de conflictos, y así generar que menos casos lleguen a la vía judicial.

4.2.2. Análisis guía de entrevista para las jefaturas del departamento de Resolución Alterna de San José.

En este análisis se detalla la información externada por las jefaturas consultadas en la entrevista, lo cual va de la mano con los objetivos específicos de esta investigación. En concordancia con el primer objetivo específico, respecto a determinar la afectación o no en la realización de conciliaciones obrero patronales en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS, debido a la emergencia nacional por la Covid 19, se realizó un análisis de las respuestas brindadas por las personas entrevistadas mediante la guía de entrevista para jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social,

específicamente en la pregunta número 4, mediante la cual se les consulto, "¿En que considera usted, pudo verse afectado a nivel de departamento, la no realización de conciliaciones laborales durante el 2020, por el Covid-19?".

Acerca de este aspecto, se hizo una entrevista a las jefaturas de la Dirección de Relaciones de Trabajo; de estas, un 80% recalcó una afectación a la baja en el cumplimiento de las metas en sus respectivos departamentos. En este sentido, una de las personas encuestadas señaló que la no realización de conciliaciones laborales durante el 2020, por el Covid 19 tuvo un impacto directo en las metas establecidas para el Departamento, con la consecuente afectación para las personas usuarias que no pudieron resolver sus diferencias laborales a través de un mecanismo fácil y ágil.

Sumado a lo anterior, en las preguntas 5 y 10, se hace mención por parte de las jefaturas, que este mecanismo (conciliaciones virtuales) representa una oportunidad para las partes intervinientes en un problema laboral, pues pueden acercarse más al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y con ello evitar gastos innecesarios si las partes deciden irse a vía judicial. Finalmente, en la pregunta 10, todos los entrevistados consideran que la realización de conciliaciones virtuales no vendrían a generar un aumento en las solicitudes de las mismas, ya que algunos sectores que utilizan el servicio, no se sentirían a gusto con este nuevo sistema.

Seguidamente, para el logro del segundo objetivo específico, en el cual se planteaba "Identificar los requerimientos legales y/o administrativos para la implementación de la conciliación virtual en el Departamento de Relaciones de Trabajo del MTSS"; se consultó si se "considera que las partes involucradas en un proceso laboral verían factible la realización de audiencias de conciliación virtuales"; a ello, un 100% de las personas exteriorizó que sí, pero

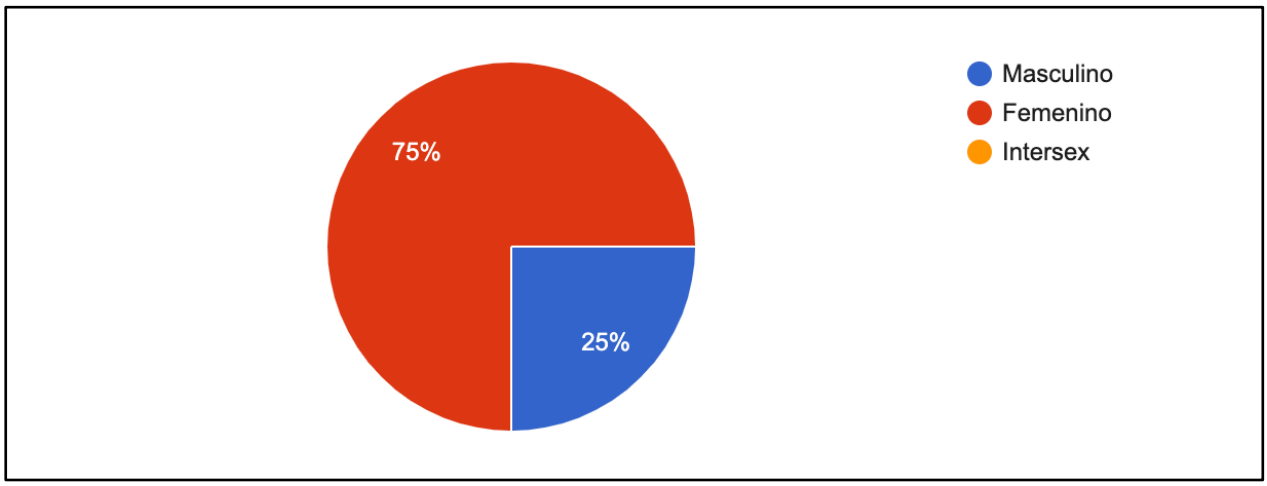
mientras ambas partes estén de acuerdo con la utilización la tecnología, sumado al hecho de que tengan acceso a la firma digital, lo cual fue un punto que los conciliadores entrevistados también destacaron.

Posteriormente, el tercer objetivo específico planteó: “Exponer la factibilidad de implementar el teletrabajo, en los funcionarios del Departamento de Relaciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo, para llevar a cabo conciliaciones virtuales”. En este asunto, las jefaturas traen a colación las condiciones en los hogares de los funcionarios que realizan teletrabajo, pues podría ser que no todos tengan las condiciones necesarias para poder realizar este tipo de audiencias, por lo cual el teletrabajo solo se le podría dar a unos pocos y el resto tendrían que realizar las audiencias virtuales desde las oficinas. Esto en general significaría que las conciliaciones virtuales no se podrán dar a todos los funcionarios. Además, otro dato relevante fue lo indicado por algunas jefaturas acerca de si podría existir un mayor nivel de concentración en los funcionarios al realizar las conciliaciones de forma remota y no en su oficina.

Finalmente se tiene el cuarto y último objetivo específico, en el cual se les interrogó a las jefaturas: “Consideraría importante que el Ministerio de Trabajo, desarrolle un programa propio, para llevar a cabo conciliaciones virtuales”. Al respecto, un 100% de los consultados tuvo una respuesta afirmativa y señaló que se podría utilizar un plan piloto para medir el comportamiento de este nuevo servicio, pues con la latencia de una nueva variante del Covid-19, se podría tener una nueva herramienta para continuar con el servició sin pensar que al cerrar todas las agendas se tengan que reprogramar al 100%. En conclusión, mencionan que esta herramienta debe garantizar la no intervención de personas ajenas a la audiencia, por el tema del principio de confidencialidad.

A continuación, se observan algunos gráficos realizados con datos generales de las jefaturas que participaron en esta entrevista.

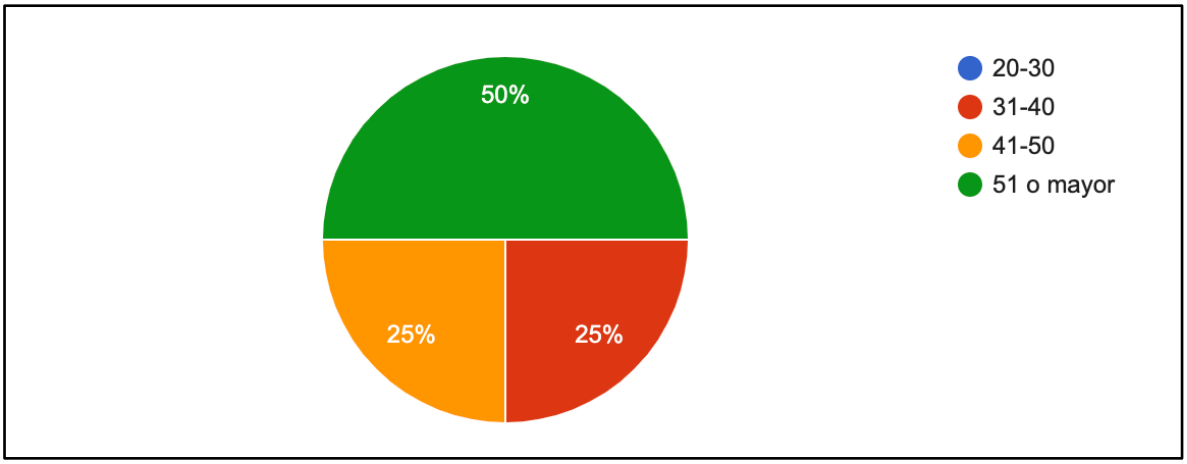
Gráfico 5. Género de las jefaturas participantes



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el 75% de los encuestados corresponde a mujeres, este es un dato muy interesante, ya que es similar al mostrado en el gráfico de los conciliadores. Esto refleja que las mujeres son mayoría en las jefaturas y es a este género al que le corresponde tomar grandes decisiones respecto al funcionamiento de dicha unidad dentro del MTSS.

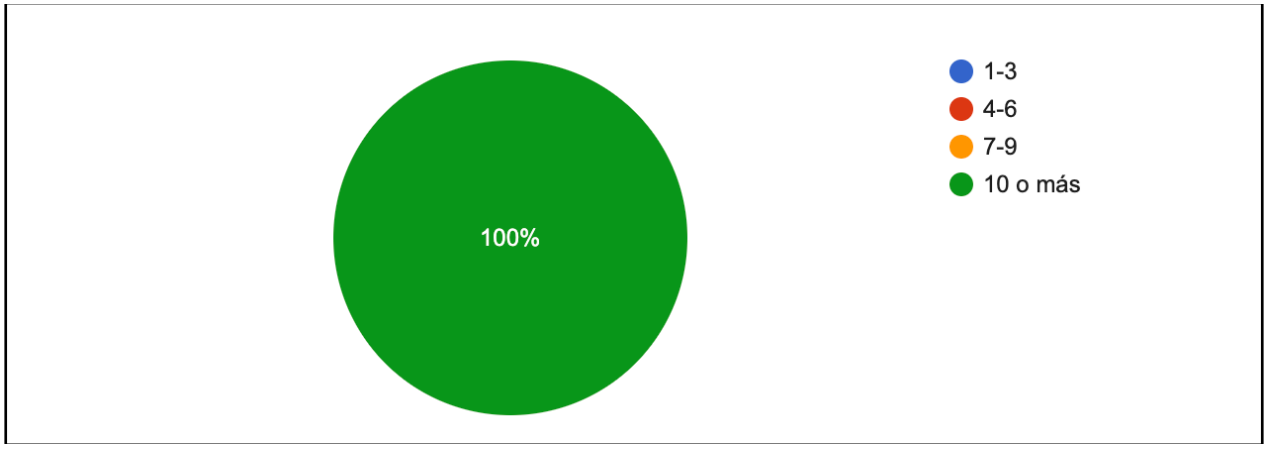
Gráfico 6. Rango de edad de las jefaturas participantes de la entrevista.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al rango de edad de las personas que se encuentran en jefaturas dentro del MTSS, se evidencia que un 50% de la población aquí representada corresponde a menores de 51 años. Esto indica que son jefaturas con muchos años de servicio por adelante, lo cual genera estabilidad en su criterio, ya que en su mayoría hay funcionarios en propiedad, y esto se ve reflejado en jefaturas sólidas que toman decisiones en pro y beneficio de las personas usuarias.

Gráfico 7. Años en el ejercicio de las jefaturas



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, respecto a los años de permanecer en la jefatura, el 100% de los consultados corresponde a jefaturas con más de 10 años de experiencia, lo cual indica que las respuestas de esta población de estudio se fundamentan en las experiencias vividas a lo largo de su carrera profesional; es decir, las vivencias recolectadas cumplen con el diseño fenomenológico de esta investigación.

4.3. Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta el planteamiento del problema, el cual establece como objeto principal, analizar la viabilidad de implementar conciliaciones virtuales en el Ministerio de Trabajo y Seguridad social, específicamente en el Departamento de Relaciones de Trabajo debido al distanciado social generado por el Covid 19. Y, a partir de las entrevistas realizadas, se establece que si sería factible la implementación de conciliaciones virtuales en el MTSS, lo cual generaría una enorme ayuda a la hora de atender nuevos usuarios.

Como bien se indicó en el marco teórico, en relación con el tema de las conciliaciones durante la pandemia (anexo número 3), estas disminuyeron en un 27,21% (en comparación con el año 2019), lo cual es un reflejo de todo lo acontecido y comentado en este trabajo. En ese mismo anexo señalado se puede observar la cantidad de trámites de conciliación individual atendidos según resultado obtenido 2017-2020; en este se puede notar la citada disminución (Anuario Estadístico, 2020, p.130). Por lo anteriormente indicado, se ratifica la importancia de la implementación de conciliaciones virtuales y de tener una herramienta que permita mejorar la atención de los usuarios e incluso para ayudar al funcionario en la realización de su trabajo de una forma más ágil y efectiva, a la hora de evacuar cada necesidad de los usuarios. Esto se traduce en la reducción de listas de espera para una atención de calidad.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Quedó demostrado el beneficio que genera para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y para los usuarios, contar con una nueva herramienta tecnológica como las conciliaciones virtuales, lo cual permite mirar más allá para pensar en la posible implementación de herramientas y tecnología similar en otros centros de resolución Alterna de Conflictos del país. Esto generaría un ahorro en recursos económicos, que se podrían implementar en la mejora de atención en otros departamentos.
- Asimismo, esta cartera Ministerial generaría un ahorro en espacio físico, una mayor utilización del teletrabajo y una forma más segura de reunir a un grupo de personas en el mismo espacio virtual en tiempos de pandemia.
- En relación con el tema de teletrabajo, como se ha venido mencionando, el gobierno ha pretendido con la implementación de la Ley para regular el teletrabajo N° 9738**,** directriz presidencial N°073-S-MTSS, y demás directrices de Casa Presidencia, Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; que los funcionarios públicos pueden optar por esta alternativa, para evitar contagios en centro de trabajos y lograr así, una disminución de los aforos en las oficinas públicas.
- En un momento donde diferentes instituciones públicas buscan ahorro en el alquiler de edificios, la implementación del teletrabajo en el MTSS podría eventualmente beneficiar en este rubro.
- Teletrabajar y por ende realizar las conciliaciones virtuales generaría un nuevo aliciente a los funcionarios con la utilización de la herramientas tecnológicas, mediante las cuales ya

su trabajo de forma física no sería indispensable, pues desde su vivienda podría brindar todos los servicios que ofrece este Ministerio, pero ahora de una forma remota.

- Finalmente, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social es un actor fundamental en el campo de la innovación, ya que es pionero en la implementación de nuevas tecnologías para el alcance de los miles de usuarios que utilizan sus servicios a lo largo del país. Entre ellos, la implementación de un chat, modernización de la página web, la implementación y actualización de nuevas plataformas a los funcionarios para una mejor atención día a día; asimismo, se espera, en un futuro no lejano, la implementación de conciliaciones virtuales, pues como quedó demostrado esto es posible dentro del MTSS.

5.2 Recomendaciones

A la Presidencia de la República

- La primera recomendación va dirigida a la Presidencia de la República, la cual ha hecho esfuerzos significativos para la modernización y actualización de los sistemas en general del país y de los ministerios, para la utilización de más herramientas de atención virtual; sin embargo, este esfuerzo, debe ir de la mano con modificaciones a las normas ya vigentes, para que se encuentren legitimados y sea más fácil actuar y aplicarlos por medio de normas.

Al Servicio Civil

- Asimismo, otra recomendación va dirigida al Servicio Civil. Este es el ente encargado de la selección e incluso de la capacitación de todo el personal de sector gobierno y del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el cual debe ser vigilante, pues los funcionarios

públicos no deben quedarse atrás con la utilización de nuevas tecnologías, también deben ir modernizando e implementando nuevas plataformas y servicios informáticos, mejoras en las cuales deben capacitarse a las personas funcionarias, esto con el fin de sacar un máximo provecho a las nuevas tecnológicas.

Al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social - Departamento de Relaciones de Trabajo - Centro de Resolución Alterna de conflictos San José

- Por último, una recomendación final dirigía a los funcionarios que laboran para el Centro de Resolución Alterna de Conflictos San José, el cual es parte del departamento de Relaciones de Trabajo. En este sentido, deben hacer conciencia de la importancia de la mejora y actualización en temas digitales, pues es la transformación que necesita el país para continuar brindando servicios de calidad, apegados a la nueva realidad en que se vive en todo el mundo como lo es la tecnología y la virtualidad.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Una vez superada la etapa de investigación del presente estudio, se determinó que es necesario adicionar un artículo 71 bis a la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC, ley número 7727, del 09 de diciembre de 1997 y sus reformas, para establecer de forma concreta y directa que se autorícese al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, directamente a la Dirección de Asuntos Laborales, para realizar audiencias virtuales en los distintos centros de resolución alterna de conflictos institucionales, en todas las oficinas del país del MTSS. De lo anteriormente expuesto y tomando como base la presente investigación, se presenta el siguiente objetivo específico de propuesta:

Diseñar un proyecto de ley que adicione un artículo 71 bis a la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC, ley número 7727, del 09 de diciembre de 1997 y sus reformas, para establecer de forma concreta y directa que se autorice al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, directamente a la Dirección de Asuntos Laborales, para efectuar audiencias virtuales en los distintos centros de resolución alterna de conflictos institucionales, en todas las oficinas del país. Propuesta completa en el anexo número 7 infra.

ANEXOS

Anexo número 1. Cuadro 5.15 COSTA RICA, MTSS: Consultas laborales atendidas a través de la línea telefónica 800-trabajo, según tipo de usuario, 2017-2020

Tipo de usuario	2017	2018	2019	2020
TOTAL	**23 261**	**18 733**	**17 468**	**24 303**
Empleador	4 351	4 683	3 971	4 613
Trabajador	18 795	13 940	13 434	19 620
Estudiante	21	64	27	16
Otro 1/	94	46	36	54

1/ Incluye pensionados y terceros que consultan por parte de otras personas.

Fuente: Anuario Estadístico 2020.

Anexo número 2. Cuadro 5.12 COSTA RICA, MTSS: Gestiones de asesoría y estimación de derechos atendidos, según el motivo del trámite y región de planificación, 2017-2020

Motivo y Región de planificación	2017	2018	2019	2020
TOTAL	**94 079**	**161 453**	**217 011**	**370 865**
Central	31 883	58 410	82 207	137 799
Chorotega	15 335	23 767	32 464	51 517
Pacífico Central	8 940	24 984	34 140	54 498
Brunca	5 351	9 336	14 345	29 199
Huetar Caribe	11 539	16 444	24 315	45 059
Huetar Norte	21 031	28 512	29 540	52 793
DESPIDO	**55 713**	**91 640**	**126 026**	**192 726**
Central	18 832	34 002	50 330	72 241
Chorotega	9 297	14 313	19 372	27 149
Pacífico Central	5 814	14 156	18 610	28 372
Brunca	3 728	4 600	7 890	15 052
Huetar Caribe	7 231	9 739	16 466	24 219
Huetar Norte	10 811	14 830	13 358	25 693
RENUNCIA	**13 313**	**22 723**	**25 946**	**33 569**
Central	5 057	9 172	11 457	12 788
Chorotega	2 187	3 050	3 526	4 640
Pacífico Central	1 186	3 377	3 888	4 876
Brunca	767	1 353	1 970	2 658
Huetar Caribe	1 283	1 722	2 019	3 992
Huetar Norte	2 833	4 049	3 086	4 615
OTROS 1/	**25 053**	**47 090**	**65 039**	**144 570**
Central	7 994	15 236	20 420	52 770
Chorotega	3 851	6 404	9 566	19 728
Pacífico Central	1 940	7 451	11 642	21 250
Brunca	856	3 383	4 485	11 489
Huetar Caribe	3 025	4 983	5 830	16 848
Huetar Norte	7 387	9 633	13 096	22 485

Nota: Las regiones no coinciden con las regiones de planificación de MIDEPLAN, las oficinas están distribuidas de la siguiente manera:
- Región Central: San José, Puriscal, Los Santos, Heredia y Cartago.
- Región Chorotega: Liberia, Nicoya, Santa Cruz, Cañas, Nandayure y Upala.
- Región Pacífico Central: Puntarenas, San Ramón, Quepos, Orotina.
- Región Brunca: Pérez Zeledón, Palmar Norte, Golfito, San Vito y Ciudad Neily.
- Región Huetar Atlántico: Limón, Guápiles, Siquirres, Bribrí, Turrialba, Guácimo.
- Región Huetar Norte: Alajuela, Grecia, Naranjo, San Carlos, La Fortuna.

Incluye tanto la atención de trabajadores como la de empleadores.

Se visibilizan el número de gestiones porque una persona puede hacer varias gestiones en un año. Incluye tanto la atención de trabajadores como la de empleadores.

Para el año 2020, debido a la pandemia de COVID-19 la demanda de los tramites virtuales se incrementó exponencialmente. La distribución de los datos por rama de actividad se ponderó con base en las gestiones presenciales, al igual que los años

1/ Incluye aguinaldo, vacaciones, pensionados que necesitan cálculos o asesoría, entre otros.

Fuente: Anuario Estadístico 2020.

Anexo número 3. Cuadro 5.9 COSTA RICA, MTSS: Trámites de conciliación individual atendidos según resultado obtenido, 2017 - 2020

Resultado	2017	2018	2019	2020
TOTAL	**13 021**	**18 296**	**22 019**	**16 027**
Con ausencia de una o ambas partes	6 477	9 067	11 859	9 817
Con presencia de ambas partes	6 544	9 229	10 160	6 210
Con acuerdo	5 154	7 368	8 190	4 950
Sin acuerdo	1 390	1 861	1 970	1 260

Nota: **Trámite de conciliación:** Es el proceso desde la solicitud de la audiencia de la conciliación, hasta la atención de la audiencia que es la reunión voluntaria de las partes, para suscribir un acuerdo bajo los términos de imparcialidad y la confiabilidad del proceso, que se lleva a cabo en las oficinas del MTSS, estando presente el conciliador asignado, el trabajador, el patrono o su representante debidamente identificado, con los poderes del caso. En esta reunión, si así lo consideran conveniente, pueden estar presentes los abogados de las partes quienes fungirán como asesores.

Para el año 2020, debido a la Pandemia de COVID-19, los servicios presenciales disminuyeron.

Fuente: Anuario Estadístico 2020.

Anexo número 4. Cuadro 5.10 COSTA RICA, MTSS: Montos de transados en conciliaciones individuales, 2017 – 2020 (En millones de colones)

Año	Monto transado (Millones de colones)
2017	11 836,7
2018	7 887,7
2019	9 372,1
2020	6 796,3

Fuente: Anuario Estadístico 2020.

Anexo número 5. Entrevista 1: Guía de entrevista para conciliadores del departamento de Resolución Alterna de San José

1. Por favor indicar su género: masculino, femenino o intersex.
2. Por favor indicar su rango de edad: 20-30 / 31-40 / 41-50 y 51 o mayor
3. Por favor indicar el rango de tiempo (años) en el ejercicio de sus funciones: 1-3 / 4-6 / 7-9 / 10 o mas
4. Con cuanta frecuencia usted tramita conciliaciones laborales: 1 vez a la semana / 2 veces a la semana / 3 veces a la semana / 4 veces a la semana / 5 veces a la semana
5. ¿En su oficina, usted vio alguna disminución de conciliaciones producto del Covid 19?
6. ¿Considera usted que las conciliaciones virtuales, vendrían a beneficiar en algo a su Unidad de Resolución Alterna de Conflictos?
7. ¿Alguna vez le han solicitado las partes de una conciliación, si la audiencia se puede llevar a cabo de manera virtual?
8. ¿Usted considera que podría llevar a cabo conciliaciones virtuales en modalidad de teletrabajo?
9. ¿Usted considera que tendría todas las herramientas necesarias para llevar a cabo conciliaciones virtuales en modalidad de teletrabajo?
10. ¿Entre las herramientas de video conferencia actuales, alguna que consideré que sea mejor para llevar a cabo conciliaciones virtuales?

Anexo número 6. Entrevista 2: Guía de entrevista para jefaturas del Departamento de Relaciones de Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

1. Por favor indicar su género: masculino, femenino o intersex.
2. Por favor indicar su rango de edad: 20-30 / 31-40 / 41-50 y 51 o mayor.
3. Por favor indicar el rango de tiempo (años) en el ejercicio de sus funciones: 1-3 / 4-6 / 7-9 / 10 o más.
4. ¿En qué considera usted que pudo verse afectado a nivel de departamento, la no realización de conciliaciones laborales durante el 2020, por el Covid-19?
5. ¿Considera usted que las conciliaciones virtuales, vendrían a beneficiar en algo a su unidad o departamento?
6. Según su conocimiento, ¿considera usted que es factible (legalmente), la realización de conciliaciones virtuales?
7. ¿Usted considera que las partes involucradas en un proceso laboral, verían factible la realización de audiencias de conciliación virtuales?
8. ¿Usted considera que podría llevar a cabo conciliaciones virtuales en modalidad de teletrabajo?
9. ¿Qué beneficios considera usted, que podría tener el funcionario si llevara a cabo conciliaciones virtuales en modo de teletrabajo?
10. ¿Usted considera que la realización de conciliaciones virtuales vendrían a generar un aumento en las solicitudes de las mismas?
11. ¿Consideraría importante que el Ministerio de Trabajo desarrolle un programa propio, para llevar a cabo conciliaciones virtuales?

Anexo número 7. Proyecto de Ley

ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

PROYECTO DE LEY

ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 71 BIS A LA LEY DE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL RAC, LEY NÚMERO 7727, DEL 09 DE DICIEMBRE DE 1997 Y SUS REFORMAS

FRANCISCO HERNÁNDEZ NÚÑEZ
ABOGADO

EXPEDIENTE N.º 028-2022

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARLAMENTARIOS
UNIDAD DE PROYECTOS, EXPEDIENTES Y LEYES

PROYECTO DE LEY

ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 71 BIS A LA LEY DE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL RAC, LEY NÚMERO 7727, DEL 09 DE DICIEMBRE DE 1997 Y SUS REFORMAS

Expediente N. º 028-2022

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

El 09 de diciembre de 1997, esta Asamblea Legislativa aprobó la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC, mediante la cual se autorizó la solución de diferencias patrimoniales, a través de la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, entre otras (Asamblea Legislativa, 1997, párr. 1).

Con motivo del estado de emergencia ocasionado por la pandemia y en atención a los procedimientos de suspensiones de contratos de trabajo y reducciones de jornada, el 26 de junio del 2020, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, emitió un protocolo sobre acciones inspectivas virtuales para los procesos de suspensiones temporales de contratos y reducciones de jornada, como consecuencia del Covid-19, mediante el cual se regularon dichas acciones inspectivas virtuales con el fin de mitigar el contagio y la propagación del virus que ocasiona dicha enfermedad.

Adicionalmente, la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo emitió en febrero del 2022, la cuarta versión del instrumento denominado: "Suspensión de contratos y Reducción de jornadas. Guía para el proceso de atención de solicitudes", mediante el cual se unificaron las

tareas y las etapas necesarias para resolver las solicitudes de suspensiones de contratos y reducciones de jornadas, incluyendo también la guía para llevar a cabo las acciones inspectivas virtuales, con lo cual se agilizaron los procedimientos administrativos tramitados en dicha sede, evidenciándose a todas luces, la necesidad de innovar y adaptarse a la utilización de las plataformas de base tecnológica.

Utilizar las nuevas tecnologías en beneficio de la administración, digitalizando las conciliaciones relacionadas con los casos que se tramitan dentro de la Dirección de Asuntos Laborales, es una necesidad no solo por los efectos ecológicos, sino porque este formato permite mayor agilidad en los trámites internos.

La sistematización de la información y crear los medios necesarios para que las personas usuarias de la Dirección de Asuntos Laborales pueda contar con herramientas que aseguren la transparencia y accesibilidad, al momento de realizar una conciliación, o bien, el trámite de uno o varios procesos de la Dirección, es un mecanismo que permite agilizar los procesos y evitar la mora administrativa, así como salvaguardar la seguridad de las personas usuarias, quienes no deberán trasladarse hasta las oficinas centrales o regionales del Ministerio de cita.

El poner a disposición de las personas usuarias, las conciliaciones virtuales, dentro de los procesos regulados por el Manual de Procedimientos de Conciliación Individual de la Dirección de Asuntos Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y la Ley de Resolución Alterna de Conflictos, busca generar un ahorro para la institución tanto a nivel interno como externo, dado que los trámites y consultas podrán realizarse de manera electrónica, pues por un lado ya no se requiere el desplazamiento físico y por otro, la presentación de documentos en

papel tiende a desaparecer, lo cual contribuye con la iniciativa cero papel del Ministerio de Trabajo, en estricto apego con los lineamientos para la gestión de documentos digitales y virtualización de servicios en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), emitidos mediante la Directriz DMT-032-2015.

En virtud de las consideraciones expuestas, someto a conocimiento de la Asamblea Legislativa, el siguiente proyecto de ley para su estudio y aprobación por parte de los señores diputados y las señoras diputadas.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:

ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 71 BIS A LA LEY DE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL RAC, LEY NÚMERO 7727, DEL 09 DE DICIEMBRE DE 1997 Y SUS REFORMAS

ARTÍCULO PRIMERO- Adiciónese un artículo bis al artículo 71 de la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC. El texto dirá:

Artículo 71 BIS.- Autorícese al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, directamente a la Dirección de Asuntos Laborales, para efectuar audiencias virtuales en los distintos centros de resolución alterna de conflictos institucionales, en todas las oficinas del país.

Rige a partir de su publicación.

Francisco Hernández Núñez

Abogado

REFERENCIA

Anuario Estadístico. (2020). Anuario Estadístico 2020 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/estadisticas/documentos-estadisticas/anuario_estadistico_mtss_2020.pdf

Arias, A. (2020). Continuidad del plan de servicios básicos de funcionamiento del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, hasta el 15 de mayo del 2020. DGAF-CIR- 02 -2020.

Asamblea Legislativa. (1997). Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=26393&nValor3=27926&strTipM=FN

Báez, J. y De Tudela, P. (2009). Investigación Cualitativa. Madrid, España. ESIC. p.36.

Cazau Pablo (2006) INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES Recuperado de: https://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%c3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%c3%93N%20EN%20CC.SS..pdf

Centro de Conciliaciones SUMAPAZ. (s.f). CONCILIACIÓN EN MODADALIDAD PRESENCIAL. https://ccsumapaz.com/conciliacion-en-modalidad-presencial/

Diccionario panhispánico del español jurídico. (s.f). https://dpej.rae.es/lema/efecto1

Escoto, C. (1997). Resolución Nº 01153 – 2020 del Tribunal Agrario. https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-1006135

Galeano, M (2004) Diseño de proyectos en la Investigación cualitativa. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=Xkb78OSRMI8C&pg=PA31&dq=cualitativo+signifi

cado&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjhhYXO-p3oAhUHVd8KHfMfD-cQ6AEIWTAF#v=onepage&q=cualitativo%20significado&f=false

Gargantilla, P (2019) ¿Qué es el método científico? Estos son sus cinco pasos. Recuperado de: https://www.abc.es/ciencia/abci-metodo-cientifico-estos-cinco-pasos-201902170129_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.co.cr%2F%20p%C3%A1rr.1

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2010). Citación de las fuentes. En: Metodología de la Investigación. 1(5). Chile. McGraw-Hill. https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Invertia en español. (2019, 4 de marzo). Las Tecnologías que transforman el sector público en el 2019. *Invertia en español.* https://www.elespanol.com/invertia/disruptores innovadores/innovadores/tecnologicas/20190304/tecnologias-transformaran-sector publico/380713407_0.html

La Nación. (2021,1 septiembre). Hacienda entregó presupuesto ordinario por ¢11,5 billones ajustado a la regla fiscal. La Nación. https://www.nacion.com/economia/finanzas/hacienda-entrego-presupuesto-ordinario-por-115/KWWH5UJA75DFNIOI7FSKUROSLU/story/

Mayorga, G (2018) Primeras Jornadas de Investigación del Centro Centroamericano de Población de la Universidad de Costa Rica Recuperado de: /https://www.ucr.ac.cr/noticias/2018/11/16/la-poblacion-de-costa-rica-no-llegara-a-los-seis-millones-y-otros-datos-que-nos-retan-como-pais.html

Ministerio de Justicia y Paz. (2016). Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos. http://www.mjp.go.cr/viceministeriopaz/IndexDINARAC

Ministerio de Salud. (2020), Primer caso sospechoso por COVID-19 en Costa Rica. https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1552-primer-caso-sospechoso-por-covid-19-en-costa-rica

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2019). Servicio de chat institucional manual de uso Recuperado de https://docs.google.com/document/d/134FAc09SfISwbe0D81C2dlS4Z88nyuHBay-iHDkAML0/edit?ts=5b59d3f2 p.p.1-32)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (s.f) Historia. Recuperado de: https://www.mtss.go.cr/elministerio/historia.html

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2020). MTSS divulga lineamiento para implementación de teletrabajo como medida de prevención ante COVID-19. https://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2020/marzo/cp_09_2020.html

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021). Procedimiento para la conciliación laboral individual. Departamento de Asuntos Laborales.

Organización Mundial de La Salud. (s.f). Coronavirus panorama general.

Presidente de la República, ministro de Salud, la ministra de Trabajo y Seguridad Social, la ministra de Planificación Nacional y Política Económica. (2020). Directriz número 077-S-MTSS-MIDEPLAN. https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/decretos_cvd/directriz_077_s_mtss_mideplan_funcionamiento_instituciones_publicas.pdf

Presidente de la República, Ministro de Salud, la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, la Ministerio de Salud. (2020). Directriz número 073-S-MTSS.

https://www.mtss.go.cr/elministerio/biblioteca/documentos/Directriz%20073-S-MTSS.pdf

Real Academia Española. (s.f). https://dle.rae.es/viable#G9uuTqo

Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social. (1997). SINALEVI. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=54128&nValor3=59213&strTipM=TC

Rodríguez, E. (2005). Metodología de la investigación. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA27&dq=m%C3%A9todo+cient%C3%ADfico&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwj6uba4mrL2AhULSzABHU_2Az84ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q&f=false

Rodríguez, O. (2021). Renegociación de alquileres permitirá al Gobierno ahorro de ¢4.700 millones en dos años. https://www.nacion.com/economia/politica-economica/gobierno-proyecta-ahorro-de-4700-millones-con-la/UICOTALIGZAEPO7DBDB2HZVTIM/story/

Shetteleworth, R. (2005) Metodología de la investigación. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA72&dq=investigaci%C3%B3n+de+tipo+descriptiva&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiGt4WH3qXoAhUihOAKHZXpA8IQ6AEIOzAC#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20de%20tipo%20descriptiva&f=false

Tillman, M. (2022). ¿Qué es Zoom y cómo funciona? Más consejos y trucos. https://www.pocket-lint.com/es-es/aplicaciones/noticias/151426-que-es-zoom-y-como-funciona-mas-consejos-y-

trucos#:~:text=Zoom%20es%20un%20servicio%20de,sesiones%20para%20verlas%20m%C3%A1s%20tarde

Tribunal de apelación civil y trabajo de Cartago sede Cartago materia laboral. (2021). Sentencia N° 2021000162. https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0034-1036546