

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EL DISCURSO PERSUASIVO COMO ELEMENTO
FUNDAMENTAL EN LA FASE CONCILIATORIA DEL
JUICIO ORDINARIO LABORAL

Trabajo de Tesis presentado por

SHERLY MARITIZA ARANA DOLOR

Previo a optar el Título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ASESOR

Lic. Douglas Barillas

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2003

DL
16
+ (332)

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

DIRECTOR

Dr. Wangner Díaz Choscó

COMISION DIRECTIVA PARITARIA

Dr. Wangner Díaz Choscó

Lic. Douglas Barillas

Lic. Hugo Galvez

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Walter Orozco

Julio Hernández

Marco Ochoa

SECRETARIO

Lic. Elpidio Guillén

TRIBUNAL EXAMINADOR

Lic. Douglas Barillas (presidente-asesor)

Dr. Wangner Díaz Choscó

Lic. Hugo Galvez

Lic. René Paniagua (titular)

Lic. Axel Santizo (titular)

Lic. Gustavo Morán (suplente)



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 26 de septiembre de 2003
ECC-1061-03

Señor (a)(ita)
Sherly Maritiza Arana Dolor
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado (a) Señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Inciso 8.2 del Punto OCTAVO, del Acta No. 22-03 de sesión celebrada el 22-09-03.

"OCTAVO:...8.2...

Comisión Directiva Paritaria ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: **EL DISCURSO PERSUASIVO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA FASE CONCILIATORIA DEL JUICIO ORDINARIO LABORAL**, presentado por el (la) estudiante **SHERLY MARITIZA ARANA DOLOR**, Carné No. 9310078, con base en el dictamen favorable del comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) se nombra a los profesionales: Lic. René Paniagua y Lic. Axel Santizo, (titulares) Lic. Gustavo Morán (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, Lic. Douglas Barillas (Presidente), Dr. Wangner Díaz y Lic. Hugo Gálvez, para que integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación."

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Elpidio Guillén
Secretario



EG/kdp

Por una Escuela con luz propia



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 1 de septiembre de 2,003
ECC 863-03

Señorita Estudiante
Sherly Maritza Arana Dolor
Esc. Ciencias de la Comunicación

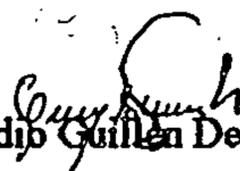
Estimada señorita:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Punto DECIMO NOVENO, del Acta No. 18-03 de sesión celebrada el 18-08-03.

"DECIMO NOVENO: Comisión Directiva Paritaria, ACUERDA: Ratificar el nombramiento de revisor al Lic. Hugo Gálvez del trabajo de tesis "EL DISCURSO PERSUASIVO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA FASE CONCILIATORIA DE JUICIO ORDINARIO LABORAL", de la estudiante Sherly Maritza Arana Dolor, que por error involuntario al anotar en el Acta, se nombró al Lic. Miguel Antonio Paredes. "

Atentamente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Elpidio Guillén De León
Secretario



EGDL/m
cc. Comisión de Tesis

Por una Escuela con luz propia



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

DICTAMEN TERNA REVISORA DE TESIS

Guatemala, 17 de septiembre de 2003

Señores,
Comision Directiva Paritaria,
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio.

Distinguidos Señores:

Por este medio informamos a ustedes que el (la) estudiante SHERLY MARITIZA ARANA DOLOR Carné 9310078 ha realizado las correcciones y recomendaciones a su trabajo de tesis "El discurso Persuasivo como elemento Fundamental en la Fase Conciliatoria del Juicio Ordinario Laboral".

En virtud de lo anterior se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con él trámite correspondiente.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Dr. Wagner Díaz
Miembro Comisión Revisora

Lic. Hugo Galvez
Miembro Comisión Revisora

Lic. Douglas Barillas
Presidente Comisión Revisora

c.c. estudiante
archivo
correlativo

POR UNA ESCUELA CON LUZ PROPIA



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 04 de abril de 2002
ECC-282-02

Señorita
Sherly Maritiza Arana Dolor
Esc. Ciencias de la Comunicación.

Señorita estudiante:

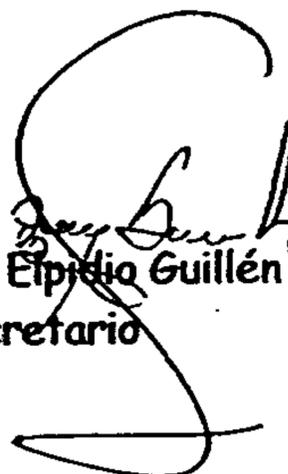
Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Inciso 15.2 del Punto DECIMO QUINTO, del Acta No. 08-02, de sesión celebrada el 11-03-2002.

***DECIMO QUINTO:....15.2:....**

Comisión Directiva Paritaria, ACUERDA a) Aprobar al (la) estudiante **SHERLY MARITIZA ARANA DOLOR**, carné No. 9310078, el trabajo de tesis: **EL DISCURSO PERSUASIVO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA FASE CONCILIATORIA DEL JUICIO ORDINARIO LABORAL.** b) Nombrar como asesor al (la) licenciado(a) **Douglas Barillas.**"

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Epiño Guillén
Secretario



EG/rmr

**"Para los efectos legales únicamente el autor
es responsable del contenido de este trabajo"**

DEDICATORIA

A DIOS

Por ser la guía que me ha permitido alcanzar este éxito y por darme la fortaleza de nunca desmayar.

A MI MADRE:

Bienvenida Dolor, que sin sus sabios consejos, apoyo, amor y paciencia hubiera sido imposible alcanzar este logro.

A MI PADRE:

Victor Hugo Arana Rivera por su inmenso apoyo, cariño y paciencia.

A MI ESPOSO:

Ronald Augusto Sandoval, por su amor y comprensión porque este triunfo es de los dos.

A MIS HIJOS:

Gerardo y Valeria, que siempre han sido y serán quienes me motiven a seguir cultivando éxitos en mi vida, para ustedes es este esfuerzo, y que sirva como ejemplo.

A MI HERMANO:

Rafael, por la feliz infancia que compartimos.

AGRADECIMIENTOS

A MIS TÍOS Y PRIMOS:

Julia, Alcira, Edelmira, Amparo, Marleny, Lilian, Ruben, Obdulio, Jorge, Yara, Lorena, Iris, Chino, Mario Armando, Henry, Werny, Angela, América, Elizabeth Por su apoyo, confianza y amistad.

A MIS SOBRINOS:

con mucho cariño.

A MIS AMIGOS

Carlos Mendez, Iris Perdomo, Patricia López, Nidia Méndez, Karla Martínez, Estuardo Barrientos, Elia Perdomo, Tito Villatoro, Aída Paz de González, Raquel Flores, Emilio Dubois, en especial a los compañeros del Juzgado Segundo de Trabajo. Por su amistad incondicional.

A MIS ABUELOS:

Rafaela Rivera vda. De Arana (QEPD)

Justo Arana (QEPD)

A quienes siempre llevo en mi corazón por ser ejemplo de honestidad y rectitud

A MIS SUEGROS

Con mucho aprecio.

A LOS LICENCIADOS:

Lic. Douglas Barillas por su asesoría y apoyo brindados en la realización de éste trabajo

Lic. Eduardo Leonel Esquivel Portillo, por su ayuda para realizar el presente trabajo.

ÍNDICE

Introducción

Capítulo I Antecedentes

	Página
Antecedentes	1
Problemas que Originan un Juicio ordinario Laboral	2
Donde Funciona un Discurso Persuasivo	2
Estructura del Discurso	3
El Discurso	3
Partes del Discurso	4

Capítulo II La Persuasión

La Persuasión	5
Emisor, Mensaje y Receptor	5
Ley de la Compenetración	6
Ley del Agrado	7
La Palabra Persuasiva	8

Capítulo III Psicología de la Persuasión

La Conciencia	10
El Preconsciente	10
El Inconsciente	11
El Subconsciente	11
Las actitudes	12
Conducta	12
Relación entre Actitud y Conducta	13
Cambios de Actitud	13
Factores Externos que influyen en el cambio de Actitud	14
El Comunicador	14
El Mensaje	15

Capitulo IV El Juicio Ordinario Laboral

El Juicio Ordinario Laboral	17
Principios que inspiran el Derecho procesal del Trabajo	17
Principio de Oralidad	17
Principio de Inmediación Procesal	18
Principio de Economía Procesal	18
Principio Tutelar	19
Principio de Sencillez	20

Principio de Publicidad	20
Principio Conciliatorio	21
Naturaleza y Caracteres del juicio Ordinario Laboral	22
Fases del Proceso Ordinario Laboral	22
La Demanda	22
Modalidades de la Demanda	23
Contestación de la Demanda	24
Requisitos de la Contestación de la Demanda	24
La Conciliación	24
La Prueba	25
Sentencia	26

CAPITULO V La Conciliación

La Conciliación	28
Historia	28
La Conciliación y su Aparición en el Derecho Laboral Guatemalteco	29
Caracteres de la Conciliación	30
Condiciones de la Existencia de la Conciliación	31
1. Voluntad	31
2. El Consentimiento	31
3. El Objeto	31
4. Formalidad	32
El Conciliador	32
Perfil del Conciliador	32
Deberes Éticos del Conciliador	34
El Papel del Juez Como Conciliador y Director de la Audiencia	35
Etapas o Pasos en la Conciliación Judicial	36
Inicio e Introducción	36
Contexto	36
Exposición Individualizada del Conflicto	37
Focalización del Conflicto	37
Propuesta de Opciones	37
Negociación y Toma de decisiones	38
Acuerdo o No Acuerdo	38
Revisión	39
Cierre	39
Esquema de la Etapas de la Conciliación	40
Conclusiones	41
Recomendaciones	43
Bibliografía	44
Anexos	45

INTRODUCCIÓN

Esta tesis tiene como fin abrir las puertas a la investigación de las Ciencias de la Comunicación en otros campos y demostrar que son muy importantes en cualquier ciencia, en este caso son las Ciencias Jurídicas y Sociales, y la rama específica del Derecho Laboral en la cual el discurso persuasivo forma parte fundamental en el desarrollo de la fase conciliatoria del Juicio Ordinario Laboral. Espero además, dar una luz tanto en el campo del derecho, no sólo laboral sino también en los ramos civil y penal, pues las Ciencias de la Comunicación son vitales en cualquier medio que se pretenda desenvolver una persona. Hay que tener presente que sin la correcta comunicación sería imposible crear lazos de afinidad y respeto en donde existe discordia e indiferencia, tal como sucede en estos procesos, transmitir conocimientos, pensamientos e ideas, así como cualquier tipo de información que el ser humano considere importante para su existencia.

El discurso persuasivo lleva una carga psicológica que se explica dentro del presente trabajo haciendo énfasis en lo que es la conducta, la opinión y las actitudes de las personas tomando como referencia que las personas al llegar a un juzgado no siempre tienen pensamientos positivos acerca de lo que pueda suceder en la audiencia del juicio ordinario laboral. Por eso es tan importante el aspecto psicológico y la carga intencional que el Juez pueda darle a su discurso, sabiendo que él debe ser un mediador imparcial y tratar de infundir confianza en las personas para lograr un efecto positivo y romper la barrera de la incomunicación entre el actor y el demandado del juicio.

El Juicio Ordinario Laboral tiene distintas fases en su desarrollo las cuales se enumeran y explica en este trabajo para tener una visión clara de lo que es este proceso, los principios que lo inspiran y la dinámica del mismo. La última parte del presente trabajo se enfoca a lo que es la etapa conciliatoria del Juicio Ordinario Laboral. Aquí se enumeran ciertos aspectos que debe tener el juez en su papel como conciliador y las etapas que éste tiene que desarrollar para lograr una efectiva conciliación. También se hace mención a lo que es el aspecto ético, pues es de vital importancia que el juez pueda inspirar confianza para una actuación participativa y comunicativa entre el actor y el demandado.

Este trabajo se presenta de la siguiente manera: en el primer capítulo se encuentran los antecedentes de estudio para entender lo que es el derecho y la comunicación, así como los principales problemas que originan el juicio ordinario laboral y dónde funciona el discurso persuasivo y las partes de que consta el mismo. El segundo capítulo explica lo que es la persuasión sus elementos y las distintas formas en que un persuasor puede influenciar a su interlocutor, también se explica como un persuasor debe expresarse frente a las personas para que éste tenga éxito en su empresa. El Capítulo tres contiene los estados de conciencia en que una persona puede encontrarse al momento de que sea persuadida y se

encuentra la actitud, la conducta y la diferencia entre éstas y los factores externos que influyen en un cambio de actitud.

El capítulo cuatro explica todo lo referente al Juicio ordinario Laboral, los principios que la inspiran, su naturaleza y caracteres, así como las fases dentro de este proceso. En el quinto capítulo se encuentra La Conciliación que es la fase más importante dentro del presente trabajo explica la historia, su aparición en el derecho laboral guatemalteco, las condiciones de la existencia de la conciliación, además da una guía de lo que un juez tiene que hacer en su papel como conciliador, las etapas de la conciliación y el perfil del mismo así como sus deberes éticos.

En mi formación como comunicóloga y mi experiencia laboral en los tribunales de trabajo he notado la deficiencia comunicativa en las partes que se involucran en los diferentes procesos de índoles laboral, a lo que espero poder dar una pequeña contribución para mejorar la comunicación y el entendimiento entre las personas que participan activamente en un tribunal, en este caso en los Juzgados de Trabajo.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

El diccionario de la Lengua española define la comunicación así: ... "Trato, correspondencia entre dos o más personas." Otra definición del mismo diccionario es: "Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor". (29:350)

El Derecho proviene del latín *directum*, (directo, derecho), quiere decir recto, igual seguido, sin torcerse a un lado ni a otro. (29:311)

Para algunos es un conjunto de reglas de conducta cuyo cumplimiento es obligatorio y cuya observancia puede ser impuesta coactivamente por la autoridad legítima. (29:311).

Una definición muy clara de Derecho es la que Romeo Alvarado Polanco expresa:...

"Sistema coactivo de normas regeneradoras de autorizaciones y deberes, que tiene por objeto ordenar de cierto modo la conducta de los hombres dentro de las relaciones sociales que establecen. Tendientes a la satisfacción de sus necesidades en una organización estatal determinada con el fin de mantener dicha organización y lograr la realización de los intereses a ella inherentes". (11:38)

La Comunicación es una ciencia social que se relaciona necesariamente con todas las demás ciencias existentes, los estudios en otros campos que no sean en la Ciencia de la Comunicación son muy pocos.

En relación a la comunicación, en el campo del Derecho el único estudio que existe es el que habla acerca de la oratoria forense que es la utilizada en las diversas ramas del Derecho tales como penal, civil y laboral pues utiliza abundantes códigos legales y argumentaciones lógico jurídicas. Sin embargo el Discurso Persuasivo es muy utilizado en las anteriores ramas del Derecho y es un recurso indispensable para el profesional del derecho ya que de ello muchas veces depende su buen desenvolvimiento dentro de un tribunal.

PROBLEMAS QUE ORIGINAN UN JUICIO ORDINARIO LABORAL:

El juicio Ordinario Laboral se encuentra regulado en el Código de Trabajo, Decreto 14-41 del Congreso de la República de Guatemala, y éste se origina de varias maneras una de ellas es cuando un trabajador es despedido justa o injustamente y no se le cancelan sus prestaciones o puede ser que el trabajador no esté de acuerdo con el monto de dinero que el patrono pretende pagar, aduciendo que merece más por el tiempo laborado al servicio del empleador. Otro tipo de Juicio Ordinario Laboral se da cuando una mujer en estado de gravidez (embarazo) y-o en período de lactancia es despedida, ya que en estos casos la mujer goza de inamovilidad. Un miembro del sindicato de una empresa goza también de este privilegio y no puede ser despedido.

Dentro del Juicio Ordinario Laboral, el Juez se verá en la tarea de dilucidar, según las pruebas aportadas, lo que realmente es justo; pero también el Juez deberá propiciar la conciliación, procurando la participación de las partes (demandado y demandante) en la solución del conflicto.

DONDE FUNCIONA UN DISCURSO PERSUASIVO:

Los seres vivos necesitamos de la comunicación y frecuentemente tratamos de persuadir a las personas para que cambien su opinión y se adecuen a la nuestra acerca de algún tema y no nos damos cuenta que estamos utilizando un Discurso Persuasivo.

El Discurso Persuasivo es un conjunto de palabras destinadas a ejercer cierta influencia en un auditorio a fin de lograr que éstos hagan lo que se pretende y es un recurso utilizado por todo tipo de personas y éste se diferencia del mensaje porque lleva una carga intencional preconcebida por el emisor. Un ejemplo claro es cuando dos personas discuten acerca de fútbol. Estas personas darán argumentos lógicos y hasta ilógicos para lograr que el de ideas contrarias acepte las propias.

El Juez de Trabajo utiliza un discurso persuasivo en la fase Conciliatoria del Juicio Ordinario Laboral ya que él pretende lograr un cambio de actitud en el demandante y el demandado con un mensaje que lleva una carga intencional. La carga intencional que el Juez emite en su discurso es terminar con el juicio ahorrando recursos para el demandante y demandado incluso para el tribunal; dando argumentos lógico-jurídicos que no convendrían a las partes.

ESTRUCTURA DEL DISCURSO

EL DISCURSO:

Según Gastón Fernández de la Torriente el Discurso es "una serie de palabras o frases que se emplean para manifestar lo que se piensa o siente", (6:115) pero esta definición dice muy poco de lo que realmente es un discurso, pues éste tiene una estructura más compleja, aunque sí dice lo que se piensa o siente, también se dirige a alguien con una determinada selección de términos que lleva implícita una ideología y formación social del individuo.

Carlos Interiano en su Libro Manual del Discurso Político, indica que:... "el discurso siempre lleva una carga intencional y es portador de un mensaje previamente concebido por el emisor" (9:12). Con lo cual se puede diferenciar el Discurso del mensaje pues éste último puede o no ser intencional.

Frente a éste problema y tomando las definiciones anteriores se puede llegar a la conclusión de que la definición más concreta de Discurso es: "una serie de palabras o frases que se emplean para enviar un mensaje intencional mediante la utilización de varios elementos manejados a la conveniencia del emisor". En este sentido el discurso puede considerarse como una serie de palabras o frases para enviar un mensaje intencional, ya que el emisor trata de lograr un cambio en la forma de pensar de los

receptores y manejará todos los elementos a su conveniencia para cambiar la actitud de los mismos.

PARTES DEL DISCURSO:

La mayoría de autores (Carnegie, De la Torriente, Interiano), coinciden en que los discursos tienen tres partes fundamentales: Cómo inicia, el argumento y Cómo finaliza. Cada uno de éstos elementos es importante para que un discurso tenga orden lógico y el mensaje llegue claro a sus receptores.

El Exordio es la parte inicial de un discurso, es cuando el orador o exponente se presenta ante los receptores o público. En esta parte el orador tiene que lograr que los receptores mantengan la atención en él. La segunda parte de un discurso es el Cuerpo, que lo conforman la argumentación, explicación y demostración. La argumentación es el punto de vista del orador. En cuanto a la explicación es la interpretación y aclaración que el exponente da a su auditorio y la demostración es el ejemplo de algún caso similar.

El Epílogo es la forma en que el orador dará fin a su discurso, y ésta tiene que ser muy clara ya que de esto depende que el auditorio recuerde gran parte del discurso.

CAPITULO II

LA PERSUASIÓN

Para muchos la persuasión es un vehículo para lograr algo que previamente se ha concebido en la mente del persuasor. Kathleen K. Reardon en su libro Teoría y contexto dice que persuasión es: "La actividad de demostrar y de intentar modificar la conducta de por lo menos una persona mediante la interacción simbólica. Es una actividad consciente y se produce cuando se registra una amenaza contra los objetivos de una persona o cuando la fuente y el grado de esta amenaza son suficientemente importantes como para justificar el coste del esfuerzo que entraña la persuasión...". (17:31). Entonces debemos tener presente que la persuasión no es una actividad que se dé por la mera casualidad, sino que es una actividad conciente y que busca modificar la conducta de uno o más individuos. La persuasión puede afectar a una persona en diferentes niveles de conciencia que son el nivel consciente, preconscious, inconsciente, subconsciente. La persuasión afectará en el nivel al que el mensaje esté dirigido, aunque muchas veces el persuasor no esté conciente hacia que nivel su mensaje afectará a los individuos. El arte de persuadir actúa sobre la inteligencia y la sensibilidad. Actualmente el idioma se ha visto en la necesidad de diferenciar entre convencer y persuadir. G. Bousquié hace la siguiente diferencia: "La convicción actúa sobre el entendimiento; la persuasión sobre la voluntad. La primera ilumina el espíritu, la segunda incita a la acción. Convencida una persona no hace más que asentir y creer. Persuadida, está decidida a actuar en el sentido en que ha sido arrastrada". (2:14).

EMISOR, MENSAJE Y RECEPTOR:

Ya que la persuasión es un fenómeno de comunicación en el cual actúan tres elementos importantes y que es necesario enumerar: el emisor, el mensaje emitido y el receptor mismo. La personalidad del emisor del mensaje tiene gran importancia ya que él está

halagando y seduciendo a un receptor y sus cualidades físicas, sus dones, el giro personales de sus frases y gestos pesa a la hora de persuadir.

Dentro de un juicio laboral el Juez pretenderá lograr conciliar a las partes en conflicto, y este persuasor actuará conforme a cada circunstancia que se le presente, ya que la diferencia cultural de las partes del juicio muchas veces está muy marcada, mientras que en otras situaciones el trabajador tiene un nivel cultural similar o igual al del patrono. De esta cuenta el persuasor queda obligado a establecer una correspondencia adecuada entre él mismo y la persona o personas a quien se dirige, así que es necesario que en el receptor exista comprensión y que perciba el atractivo de llegar a una conciliación a la cual está expuesto y es sensible.

Un receptor siempre es flexible, ya que sin esta cualidad sería imposible lograr persuadir.

LA LEY DE LA COMPENETRACIÓN:

Un persuasor nunca lograría su objetivo si éste no toma el lugar de su interlocutor. En el arte de persuadir es vital que éste se informe sobre la personalidad de sus interlocutores, por lo tanto es necesario que antes de persuadir se ponga en el lugar del otro. "la persuasión es más fuerte cuanto más completa sea la compenetración". (2:15)
Esta es la primera ley de la persuasión.

"Quien quiera persuadir que se adapte, que utilice un léxico adecuado, que ajuste el método al temperamento, al carácter, inteligencia, educación, opiniones, tendencias y gustos de su interlocutor, o cuando menos a todo lo que de ello se pueda saber o adivinar. Que se interese por sus problemas, deseos, aficiones y aspiraciones". (2:15).

Sherly Maritiza Arana Dolor

No es lo mismo hablar con un analfabeto que con una persona educada, con un tímido que con un extrovertido, con un joven que con un viejo, con un dependiente de tienda en medio de compradores que con un médico en su despacho. Sería imposible persuadir a una persona alterada o enfadada y todo esfuerzo de persuasión sería inútil. En algunas situaciones cualquier petición no prosperaría, pero sí será bien aceptada si se busca el momento adecuado para presentarla. El persuasor no podrá influir ni entusiasmar si no ofrece una solución y aporta él una oportunidad de satisfacer una necesidad inmediata.

No se puede persuadir a una persona con miedos e inquietudes, por lo tanto el deber del persuasor es darle su lugar al interlocutor, liberar sus miedos e inquietudes para que se sienta seguro y así poder satisfacer sus necesidades. La voluntad no es más que deseos naturales y comunes para todos los hombres, como el deseo de ser feliz, es algo que nadie puede evitar. "Lo que nos persuade más fácilmente, es lo que nos da placer: el placer es la moneda por la cual damos todo lo que se nos pide." (2:17).

LA LEY DEL AGRADO:

A cualquier persona le gusta que le hablen bien de sí mismo, y tal como es en ese preciso momento. "la persuasión es más eficaz cuanto más grande sea la satisfacción" (2:18). Esta es la segunda ley de la persuasión. Todo lo que el interlocutor encuentre agradable lo considerará como verdadero.

El persuasor debe intentar atraer, así que éste debe presentar su objetivo con ventajas. Debe poner al auditorio a su favor y debe usar la observación para captar el efecto que causen sus primeras palabras y situarse inmediatamente en la posición de sus interlocutores.

El persuasor no sólo tiene que hacerse oír tiene que hacerse escuchar, debe captar la atención, debe cautivar e intentar ganarse al auditorio. Seguidamente sugiere, hace nacer en él, el espíritu la idea que se quiere inculcar. El creer siempre esta ligado a una idea y le confiere necesariamente una realidad. Es esta realidad la que el persuasor debe mostrar en la forma que a éste le interese.

No se puede actuar directamente sobre la voluntad de un individuo, es necesario que el persuasor ponga a trabajar la imaginación de los interlocutores, pues mientras más vivas sean las sensaciones más se despertará la voluntad y se estimula el espíritu de la imitación. Mientras más demostraciones se le hagan a una persona, y se le haga revivir sensaciones más efectiva será la persuasión.

LA PALABRA PERSUASIVA:

El lenguaje es lo más efectivo para persuadir. "La eficacia es uno de los mayores privilegios de la palabra. Esta es más objetiva y estática: es determinativa y dinámica. No sólo es un medio de comunicación utilizado para describir, informa e instruir; impulsa a los demás, les influye en el sentido que se desea, les hace actuar." (2:47).

G. Bousquié, propone tres fases para una comunicación efectiva y persuasiva:

- * Hacer ver la cosa de la que se quiere persuadir
- * Hacerla ver posible
- * Hacerla ver deseable

Nunca se podrá persuadir a una persona de algo que esté lleno de ambigüedades, ideas vagas y engañosas, el interlocutor debe saber exactamente hacia donde se dirige, de qué se trata el asunto, y lo que puede obtener en su beneficio, no puede entregarse a fondo si tiene dudas de lo que se le presenta.

El emisor debe expresarse en forma clara, debe dar definiciones, ya que si el auditorio ignora lo que el persuasor sabe, puede comportarse con indiferencia. Se debe prestar mucha atención para que las palabras y frases empleadas no se presten a equívocos. El pensamiento debe expresarse en forma simple, inteligible y accesible para hacerse entender. El lenguaje debe ser claro, ya que la claridad se asocia con la lealtad y así se logra desaparecer la desconfianza.

Con la palabra se puede recurrir a las imágenes, esta es otra forma de ser claro. Esta al igual que el cartel, la fotografía, la insignia o el símbolo es susceptible de hacerse ver. Con el simple hecho de ilustrar se puede dar forma y vida a una abstracción que de lo contrario sería fácil de olvidar y no encontraría cabida en la razón. Una imagen sorprende, ilumina y despierta el interés por algo.

Luego de haber presentado el objeto de lo que se quiere persuadir, lo que sigue es hacer verlo posible, debe enseñarse, probarse y demostrarse. El persuasor debe exponer su punto de vista, debe esforzarse por explicar razonablemente los puntos del tema, dando la impresión de que tiene el conocimiento pleno de lo que se trata, debe saber sólidamente todo lo que se refiere a la cuestión. Finalmente el persuasor debe querer y creer firmemente lo que defiende.

La última fase es: "hacer ver la cosa de lo que se quiere persuadir, deseable, anhelosamente apetecible". (2:50). El persuasor debe inculcar el deseo de entrar en acción, de efectuar la tarea que se propone, y esto lo logra si demuestra firmeza en la proposición y garantiza su valor y su importancia; además para convencer a otros primero debe estar convencido él de la utilidad de lo que propone. Una vez aceptada la idea, el interlocutor la adopta sin dudar y se pone de acuerdo con el persuasor sobre la determinación que se ha impuesto.

CAPITULO III

PSICOLOGIA DE LA PERSUASION

LA CONCIENCIA

Según el Diccionario de Psicología de Friedrich Dorsch, "La conciencia es un modo de existencia peculiar en el que existen vivencias, procesos psíquicos que son experimentados inmediatamente por el sujeto, como percepciones, recuerdos, pensamientos, sentimientos, deseos, procesos de voluntad etc. Según Leibniz, la conciencia es el contenido total de la experiencia del yo; según Herbart, es la suma de todas las ideas efectivas, simultáneamente presentes. (30:173). La palabra conciencia tiene varias acepciones dentro de la psicología, se puede entender como conciencia en el sentido moral, es cuando se dicen frases como "la voz de la conciencia", y en sentido psicológico que es el conocer algo o estar conciente de que algo está sucediendo como ejemplo se puede citar cuando se esta conciente de algún hecho, acontecimientos, dolor, sonido, etc., en este caso el sentido que se le da a la palabra conciencia es el de "enterarme de algo, darme cuenta de algo." (23:42)

En la conciencia existen dos tipos de actos que afectan al sujeto: el primero son los actos psíquicos que son los que ocurren en el interior de un sujeto viviente y los actos no psíquicos que tienen lugar en la naturaleza exterior, son los que actúan desde afuera para afectar al individuo, la persuasión es un acto de naturaleza no psíquica ya que esta actúa desde el exterior de los individuos.

EL PRECONSCIENTE:

Son los procesos psíquicos latentes de los cuales no se da cuenta el individuo en un momento determinado pero que puede traer a la conciencia más o menos efectivamente. (30:271).

Este nivel se encuentra ubicado en el umbral inmediatamente inferior de nuestra conciencia. En él se almacena toda la información que sirve como reserva natural al cerebro y de la cual hace uso en momentos oportunos. La información que se encuentra almacenada en el preconsciente puede ser llevada a la conciencia en forma voluntaria o involuntaria.

EL INCONSCIENTE:

Para definir al inconsciente, podemos utilizar la siguiente definición que reza así: "Es el que está constituido por todo lo que no se encuentra en la conciencia, lo que no está al alcance del pensamiento consciente, pero está presente en la psique del individuo y puede producir efectos que aparecen en la conciencia." (30:490). En el estudio de la psicología el término inconsciente se toma como un sinónimo de subconsciente, sin embargo Freud le da un significado diferente ya que califica los procesos psíquicos en concientes, preconcientes e inconscientes, a los preconcientes los denomina también como "capaces de pasar a concientes".

SUBCONSCIENTE

Este es un concepto próximo al inconsciente, el diccionario de Psicología lo define como "Los contenidos psíquicos que se sumergen en el subconsciente, de modo que el sujeto ya no tiene conocimiento de ellos, pero persisten en estado latente y en parte pueden reaparecer en la conciencia y ejercer determinadas influencias en los procesos conscientes". (30:925).

LAS ACTITUDES

En principio una actitud, según la define Morris en su Libro Psicología Social, "es una organización bastante estable de creencias, sentimientos y tendencias conductuales dirigidas a un objeto como persona o grupo". (15:646)

Una actitud hacia algo tiene tres componentes principales: ideas acerca del objeto, sentimientos hacia él y las tendencias conductuales a él. Las ideas incluyen hechos, opiniones y el conocimiento general del objeto. Las tendencias de la conducta hacen obrar de determinada manera ante un objeto o situación que se presente. Las actitudes tienen estrecha relación con la conducta y muchos psicólogos no hacen diferencia entre una y otra, pero en este estudio es necesario hacer la separación entre ambas, ya que una depende de la otra, se puede decir que de una actitud resulta una conducta determinada. Por ejemplo alguien puede tener una actitud positiva hacia un candidato presidencial de determinado partido político, pero una circunstancia puede hacer que su conducta no refleje lo mismo, al momento de emitir su voto, puede hacerlo por la persona contraria al partido de su simpatía. Otro ejemplo que puede citarse es cuando una profesora se queja de que su alumno tiene una mala actitud, y ella se refiere a que el niño se niega a trabajar en clase y dice malas expresiones delante de ella. Sea lo que sea lo que realmente preocupa a la profesora no es la actitud, sino la conducta de su alumno.

CONDUCTA

Al respecto Friedrich Dorsh la define así: "Es la actividad física de un organismo vivo, observable en principio por otro individuo, a diferencia del curso de la actividad psíquica interior. Se incluyen en la conducta, por ejemplo movimientos musculares, secreciones, reacciones vasomotoras, lenguaje en general, sonidos emitidos, etc". (30:178).

En esencia una conducta puede ser cualquier cosa que una persona hace o dice. Muchas veces se habla de conducta sin reparar en el significado que tiene la palabra. Cuando se habla de conducta se utilizan adjetivos como honesto, despreocupado, trabajador, independiente, egoísta, incompetente generoso, elegante, insociable, etc, pero todas estas etiquetas resumen acciones humanas.

RELACIÓN ENTRE ACTITUD Y CONDUCTA:

Esta relación no es sencilla, ya que las dos están estrechamente vinculadas, pero a la vez en muchas ocasiones una resulta ser independiente de la otra.

El comportamiento (conducta) recibe el influjo de muchos factores, además de las actitudes, y éste guarda estrecha relación con las intenciones del sujeto. Y éstas a su vez no son más que parte de las actitudes; asimismo reflejan la aceptación de normas, entre ellas las presiones sociales para realizar o no una determinada acción. La personalidad es importante también ya que algunos individuos ajustan sus acciones de acuerdo a sus actitudes. De ahí que las actitudes no predigan el comportamiento con igual seguridad entre todas las personas. En este caso y para aplicación y conocimiento de las actitudes y la conducta dentro de un juicio Ordinario Laboral tanto el actor como el demandado tienen una determinada actitud en relación a los hechos que dieron origen al conflicto, y el deber principal del juez en su papel de conciliador es encaminar dicha actitud a un comportamiento o conducta favorable para las partes dentro del juicio, haciendo que éstos logren dar fin a la litis.

CAMBIOS DE ACTITUD:

Estos dependen de la técnica que se utilice para cambiar las actitudes y es necesario que se enumeren las formas en que se puede lograr. Existe la teoría de la discordancia cognoscitiva que fue presentada por Festinger en 1957, (10:342) y ésta teoría tiene dos proposiciones principales:

- * La presencia de discordancia (o disonancia) es incómoda desde el punto de vista

psicológico, de modo que cuando una persona la experimenta se siente impulsada a modificar sus actitudes en forma tal que se vuelva acorde (o consonante).

- * Además de los intentos que haga un individuo para reducir su propia disonancia, también hará lo posible por evitar una situación e información que tienda a aumentar la disonancia o que enfatice el hecho de que la disonancia esté presente.

Esto se refiere a que muchas veces las personas tienen muchas opciones para decidirse por un producto u otro, en este caso es una decisión de actuar positiva o negativamente, y mientras más opciones o alternativas favorables se le presenten a un individuo por una actitud más se inclinará a tomar la decisión que se desea. A esto se le denomina "ampliación de alternativas".

Además de la ampliación de las alternativas para la reducción de la disonancia, existe lo que se llama "Exposición Selectiva, que consiste en que una vez aceptada y tomada la actitud, el individuo bloquea aquella información que va en contra de la decisión tomada. O sea que se presta atención tan sólo a aquello que se quiere ver u oír." (10:344).

FACTORES EXTERNOS QUE INFLUYEN EN EL CAMBIO DE ACTITUD.

Los factores externos que influyen en el cambio de actitud son: El comunicador y el mensaje.

EL COMUNICADOR:

Es la fuente de la comunicación y juega un papel importante en el esfuerzo para modificar las actitudes. El mensaje tiene mejor efecto si la fuente es confiable para

el receptor. En el caso de los juicios laborales y específicamente en la etapa de conciliación, el comunicador o emisor del mensaje es el juez y la imagen que refleje ante los receptores, es determinante para el cambio de actitud. Las partes dentro de un juicio ordinario laboral, tienen la idea de que el juez es conocedor del tema, por lo tanto éste es una fuente confiable para lograr el cambio en la forma de pensar del actor y demandado en el proceso.

EL MENSAJE:

Comúnmente se piensa que el mensaje será mejor aceptado por un receptor si éste proviene de una fuente fidedigna, pero esto no da ninguna seguridad de un cambio de actitud favorable, y los estudiosos se han dado a la tarea de investigar el porqué de que unos mensajes tengan más aceptación que otros y si el presentar los dos lados de un argumento o tan sólo uno sea más efectivo. Al respecto Liebert indica que: "Los estudios parecen sugerir que si uno se está comunicando con personas cuyos puntos de vista generales son los mismos que el propio desde un principio, no hay ventaja alguna (y puede ser incluso desventajoso) en la presentación de ambos lados del argumento. Por otro lado, si un público es relativamente hostil en un principio y sostiene puntos de vista probablemente en desacuerdo con los propios, entonces lo más indicado sería la presentación de las dos caras del argumento para tratar de persuadir al auditorio en la dirección de las opiniones de uno". (10:348). Esto significa que no siempre es favorable dar los pro y los contras de algún tema, ya que si una persona comparte la misma opinión que la nuestra no es necesario presentarle el otro lado del asunto tratado. Sin embargo cuando la persona tiene ideas contrarias a la nuestra si es favorable presentarle el otro punto de vista, ya que pueda ser que la persona no se haya percatado de algo que le favorezca en nuestra forma de pensar.

Otra forma de lograr el cambio de actitud es por medio de enviar mensajes y argumentos que consisten en enumerar peligros que trae el actuar de una forma inadecuada y generando así temores en los receptores. En este sentido, dentro una audiencia de un proceso laboral, muchas veces el temor es muy efectivo para lograr una conciliación y se le presenta al actor y demandado lo que pudiera suceder dentro de un proceso y los caminos que éste puede tomar, lógicamente los puntos favorables para uno, no lo son para la otra parte.

CAPITULO IV

EL JUICIO ORDINARIO LABORAL

Dentro del Procedimiento laboral se encuentra el juicio ordinario de trabajo, el cual es un procedimiento mediante el cual un trabajador pretende lograr el pago de sus prestaciones laborales por un tiempo de servicio determinado, presentando ante un tribunal del ramo laboral su demanda. Mario López Larrave dice que el juicio ordinario de trabajo es: "un típico proceso de cognición, ya que tiende a declarar el derecho previa fase de conocimiento. En el juicio ordinario laboral se dan preferentemente los procesos de condena y los procesos meramente declarativos. Es un juicio predominantemente oral, concentrado en sus actos que lo componen, rápido sencillo, barato, antoformalista". (12:59)

PRINCIPIOS QUE INSPIRAN EL DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO:

En la naturaleza del Derecho hay principios que inspiran la materia laboral éstos son entendidos como "las directivas o líneas matrices dentro de las cuales han de desarrollarse las instituciones del proceso". (12:19).

En este caso y por ser un estudio comunicacional y no de derecho se enumeran únicamente los principios que tienen relación estrecha con el tema tratado. Los principios que se estudiarán son: De oralidad, de inmediación procesal, de economía procesal, de tutela, de sencillez, de publicidad y conciliatorio.

PRINCIPIO DE ORALIDAD:

Este principio está basado en que dentro del proceso ordinario Laboral debe predominar sobre la forma escrita la oralidad, para hacerlo mas fluido. Sin este principio la inmediación y contacto directo del juez con las partes y las pruebas no sería posible, además la concentración del mayor número de actos procesales en una o pocas

diligencias, no podría verificarse correctamente si no se cuenta con un procedimiento de esta naturaleza. Sería imposible dentro de un juicio ordinario laboral el dirigir, interrogar y repreguntar a las partes, testigos y peritos propuestos mediante un juicio preponderantemente escrito. El principio de oralidad dentro del juicio ordinario laboral se encuentra expresamente regulado en los artículos 321 y 322 del Código de Trabajo que en su parte conducente literalmente dicen: artículo 321 " El procedimiento en todos los juicios de Trabajo y Previsión Social es oral...". (33:158) Y el artículo 322 dice: "Las gestiones orales se harán directamente ante los tribunales de Trabajo y Previsión social..." (33:159)

PRINCIPIO DE INMEDIACION PROCESAL:

Este principio consiste en que el juez está en contacto directo y personal con las partes, recibe las pruebas, oye sus alegatos, interroga y enfrenta a litigantes y testigos, al extremo que los medios probatorios que no se incorporan al proceso mediante la intervención suya, carecen de validez probatoria. El principio de inmediación procesal es importante dentro de un juicio ordinario laboral pues, para cumplir con sus objetivos debe encontrarse con un sistema flexible en la valoración de pruebas, circunstancias que exigen contacto directo con los litigantes y elementos de prueba. En el artículo 321 del código de Trabajo hace énfasis en este principio al indicar que: "...es indispensable la permanencia del juez en el tribunal durante la práctica de todas las diligencias de prueba". (33.158).

PRINCIPIO DE ECONOMIA PROCESAL:

Este principio es de vital importancia en el proceso ordinario laboral, ya que la diferencia entre las partes son marcadamente desiguales, económicamente hablando, pues por un lado está el empleador, la empresa económicamente fuerte, y por el otro el empleado, económicamente débil. El empleador es capaz de sostener un proceso largo y

complicado; mientras que el trabajador está imposibilitado para mantener procedimientos lentos, caros, con intervención de abogados y con formalidades de orden técnico. En el derecho laboral guatemalteco la economía procesal se manifiesta en los siguientes aspectos:

- a) La administración de Justicia es gratuita, se encuentra regulado en el artículo 57 de la Ley del Organismo Judicial el cual dice: "... la justicia es gratuita e igual para todos". (37:22)
- b) En lo que se refiere a la celeridad y rapidez del proceso se manifiesta en la limitación de recursos, inapelabilidad de la sentencias de menor cuantía, etc.
- c) En el costo mínimo del juicio laboral que se manifiesta en privilegios tales como el de no necesitarse del auxilio de abogado en los escritos y en las audiencias, gratuidad en las certificaciones expedidas de oficio y anotaciones en el registro de la Propiedad inmueble.

En el Código de Trabajo se encuentra dicho principio en el artículo 321 que dice: "El procedimiento en todos los juicios de Trabajo y previsión Social es oral, actuado e impulsado de oficio por los Tribunales...". (33:158). En el artículo 327 del mismo Código indica: "En la notificación no se admitirán razonamientos ni interposición de recursos...". (33:161).

PRINCIPIO TUTELAR:

El principio tutelar es el que otorga derechos preferentes al obrero o sea que le brinda una posición de privilegio al litigante que económica y culturalmente se encuentra en una situación de desventaja con respecto a su contraparte. Este principio da lugar a una errónea interpretación y puede parecer contradictorio ya que se inclina a una de las partes. Sin embargo tal contradicción no existe pues si bien se observa viene a hacer efectiva y real su aplicación ya que equipara las partes, estableciendo con una tutela

preferente al trabajador quien es la parte económicamente débil y brinda oportunidad y ejercicio de defensa dentro del juicio.

El Código de Trabajo lo regula en el artículo 17 que literalmente dice: "..., se debe tomar en cuenta, fundamentalmente, el interés de los trabajadores en armonía con la conveniencia social." (33:28)

El principio tutelar también se encuentra expresamente en el considerando IV literal a), constitucional que preceptúa que "El Derecho de Trabajo es un Derecho tutelar de los trabajadores, puesto que trata de compensar la desigualdad económica de éstos, otorgándoles una protección jurídica preferente". (33: 19).

PRINCIPIO DE SENCILLEZ:

En el Proceso Ordinario Laboral existen formas para llegar a la realización de sus fines, pero esas formas son mínimas, son las estrictamente indispensables para garantizar la defensa en juicio sin que predomine el aspecto formal en el fondo del asunto, como ocurre con otras ramas del Derecho como lo son el Proceso Civil. El Proceso de Trabajo se caracteriza según la opinión de varios autores por sus normas simples, expeditas y sencillas. Nuestro Código de Trabajo indica que en el considerando V que es necesario crear "un conjunto de normas procesales sencillas y desprovistas de mayores formalismos que permitan administrar justicia pronta y cumplida..."

PRINCIPIO DE PUBLICIDAD:

Este principio es el derecho que tienen las partes y hasta terceras personas a presenciar todas las diligencias de prueba, examinar los autos y escritos, excepto de aquéllos que merecen reserva por razones de índole moral o por seguridad. En el ordenamiento jurídico guatemalteco se encuentra regulado en el artículo 63 de la Ley del Organismo Judicial: "Los actos y diligencias de los tribunales son públicos, salvo los casos en que

por mandato legal, por razones de moral o de seguridad pública, deban mantenerse en forma reservada. (37:23). El principio de publicidad en los procesos ordinarios laborales tiene mucha importancia, ya que terceras personas pueden ser observadores no participantes de las audiencias orales que los juzgados señalen; esto favorece principalmente a los estudiantes ya que es distinto conocer la teoría dentro de un aula, a conocer cual es el procedimiento que los juzgados utilizan. Para los medios de comunicación es favorable ya que existen juicios de interés público y éstos pueden mantener informada a la población de lo que sucede dentro del proceso.

PRINCIPIO CONCILIATORIO:

La palabra conciliación proviene del verbo "Conciliare" significa concertar, poner de acuerdo, componer o conformar a dos partes que se debaten en una controversia de intereses o en disidencia. (19:12). La dinámica laboral no pretende ahondar en las diferencias sino que destacar las coincidencias y los puntos que convergen entre las partes. La conciliación no busca atacar a los empleadores y limitar a los trabajadores, lo que el principio conciliatorio pretende es buscar la armonía y la sincronización de las partes de la producción. Por otra parte la conciliación aparte de ser una fase obligatoria dentro del proceso laboral, favorece también otros principios como el de economía procesal ya que si se logra la conciliación el juicio termina.

En la legislación guatemalteca la conciliación se encuentra regulada en el artículo 49 de la Ley de Arbitraje que literalmente dice: "La conciliación es un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos, a través de la cual las partes entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier otra índole, tratan de superar el conflicto existente, con la colaboración activa de un tercero, objetivo e imparcial cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él, evitando así que el conflicto llegue a instancias jurisdiccional o arbitral". (37: 41)

En este sentido el principio conciliatorio es la esencia del derecho laboral ya que esta

rama del derecho pretende la avenencia de las partes y terminar una pugna o conflicto.

NATURALEZA Y CARACTERES DEL JUICIO ORDINARIO LABORAL

En el juicio Ordinario Laboral el juez tiene amplias facultades para su dirección y marcha, pues es impulsado de oficio, produce pruebas por sí o bien completando las aportadas por los litigantes teniendo contacto directo con las partes y las pruebas, y apreciando éstas con suma flexibilidad y realismo, es un juicio de tipo oral, y su procedimiento es rápido, sencillo, barato y antiformalista, aunque no por ello carece de técnica, es limitado en número y clases de medios de impugnación y parco en la concesión de incidentes que dispersan y complican los trámites, es tutelar para la parte económica y culturalmente débil. También es un juicio en el que de una vez en la audiencia se conocen las pruebas por lo tanto es rápido.

FASES DEL PROCESO ORDINARIO LABORAL

Dentro de las fases del proceso Ordinario Laboral encontramos las siguientes:

LA DEMANDA:

Según Alberto Trueba Urbina demanda es: "el acto o declaración de voluntad en que se ejercita una o varias acciones". (23:449). Un juicio Ordinario Laboral inicia con el planteamiento de la demanda en el Centro de Servicios Auxiliares del Organismo Judicial, y la demanda es el acto procesal por el cual el actor ejercita una acción solicitando el tribunal la protección, la declaración o la constitución de una situación jurídica. (12:62)

En el juicio ordinario de Trabajo el acto de la demanda tiene mucha importancia, ya que ésta es la única forma con que se puede iniciar el proceso.

MODALIDADES DE LA DEMANDA:

Por la forma de entablarse puede ser oral y escrita, y por la pretensión en ella puede ser simple y demanda acumulada. Cuando la demanda es verbal, es por medio de acta levantada por el juez del tribunal. Cuando la demanda es presentada por escrito tiene el inconveniente de que cuando el actor no se ha asesorado de una persona versada en derecho, se cometen muchas veces defectos de fondo, omisión de medios de prueba probatorios y reclamación de prestaciones o simplemente defectos formales cuya corrección le resta celeridad al juicio. La demanda debe llenar ciertos requisitos que son exigidos en el artículo 332 del Código de Trabajo:

- a) Designación del Juez o tribunal a que se dirija;
- b) Nombres y apellidos del solicitante edad, estado civil, nacionalidad, profesión u oficio, vecindad y lugar donde recibe notificaciones
- c) Relación de los hechos en que se funda la petición.
- d) Nombres y apellidos de las personas a quien se reclame un derecho o contra quien se ejerciten una o varias acciones, e indicación del lugar donde puede ser notificada;
- e) Enumeración de los hechos de prueba individualizándolos con la debida claridad.
- f) Peticiones que se hacen al tribunal, en los términos precisos.
- g) Lugar y fecha y
- h) Firma del demandante o impresión digital del pulgar derecho u otro dedo si aquel faltare o tuviere impedimento o firma de la persona que lo haga a su ruego sino sabe firmar.

El juez tiene facultad para ordenar de oficio que se subsanen defectos u omisiones en relación con los requisitos anteriores.

Notificación de la Demanda: Este es un acto de suma importancia, ya que hasta que se ha realizado la notificación al demandado queda trabada la "litis o litigio, que es la

contienda judicial entre las partes en que una de ellas mantiene una pretensión a la que la otra se opone o no satisface. (32:437)

CONTESTACION DE LA DEMANDA:

La contestación de la demanda es el acto por el cual el demandado ejercita una acción solicitando del tribunal su protección frente a las pretensiones del actor, o bien se allana a ellas. Esto quiere decir que acepta todo lo que el actor afirma en su demanda (12:69). El término allanarse es "admitir, conformarse con peticiones o requerimientos de otro" (32:52).

En la primera audiencia señalada por el tribunal, el demandado podrá contestar la demanda en forma negativa, afirmativa y/o allanatoria, que es una actitud activa y positiva ya que el demandado acepta las pretensiones del actor.

La contestación de la demanda puede ser en forma escrita y oral.

REQUISITOS DE LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA:

La contestación al igual que la demanda requiere de ciertos requisitos que son: el nombre del juez, el nombre del demandado, la relación de los hechos, enumeración e individualización de los medios de prueba, peticiones precisas al tribunal, fecha, lugar y firma. Si el demandado contesta verbalmente en la misma comparecencia, será el juez quien se encargue de controlar que en el acta concurren todos los requisitos legales.

En el caso de que el demandado no comparezca a contestar la demanda en su oportunidad, de oficio se le declarará rebelde, o sea que se le dará certeza a las aseveraciones del actor en su demanda.

LA CONCILIACIÓN:

Esta etapa es cuando el juez trata de avenir a las partes a un posible acuerdo. Expone el Lic. Antonio Rivera Neutze al citar a Jose Roberto Junco Vargas que: "La conciliación

es un proceso en el que existe una situación de conflicto entre uno o más personas, quien o quienes se someten a la intervención de un tercero imparcial que desarrolla parte activa y quien dirige y orienta, previo conocimiento de la situación de conflicto y por manejo de la comunicación, propone las fórmulas de arreglo, todo lo anterior con el fin de buscar el mutuo acuerdo como principio de solución". (19:12).

Más adelante se desarrolla un capítulo que se refiere a esta etapa tan importante en el juicio ordinario laboral.

LA PRUEBA:

Según Manuel Osorio en su diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales define la prueba como: "el conjunto de actuaciones que dentro de un juicio, cualquiera sea su índole, se encaminan a demostrar la verdad o falsedad de los hechos aducidos por cada una de las partes en defensa de sus respectivas pretensiones litigiosas". (32:625). Esta fase procesal consiste en la proposición y práctica de los medios de prueba que las partes estimen pertinentes para la demostración de la procedencia de los hechos que se exponen, a través de las pruebas se intenta obtener la persuasión o convencimiento del juzgador, que goza de un amplio arbitrio en su apreciación. Esta actividad probatoria constituye una carga para las partes.

Las pruebas en el proceso laboral pueden ser documentales, la confesión judicial, testigos, de peritos o dictamen de expertos y reconocimiento judicial.

- Prueba Documental: Esto es la exhibición de documentos, libros de contabilidad, de salarios o de planillas.
- Confesión Judicial: Esta prueba se compone de posiciones que son las preguntas que formula el articulante al absolvente, normalmente se acompaña por escrito en un sobre cerrado que se denomina plica, y esta se presenta juntamente con la demanda o bien puede presentarse en el

momento de la audiencia. Cuando el absolvente no comparece a la audiencia sin causa justificada para absolver posiciones se denomina confesión ficta.

- Testigos: Según el Código de Trabajo en el artículo 347, se pueden proponer hasta cuatro testigos sobre cada uno de los hechos que se pretende establecer. (33:132).
- Peritos o Dictamen de Expertos: Esta prueba la constituye la aportación de conocimientos científicos, artísticos o prácticos de un experto propuesto. La prueba pericial hade ser apreciada por el juez según la crítica. Ante la adversidad e incluso contradicción de dictámenes, el juzgador puede proponer a un experto tercero en discordia. Esta prueba se encuentra en el artículo 352 del Código de Trabajo. (33:135)
- Reconocimiento Judicial: Esta prueba consiste en el traslado del órgano jurisdiccional fuera de la sede del tribunal, durante el tiempo que el juzgador considere indispensable. El reconocimiento judicial no se encuentra regulado expresamente en el Código de Trabajo.

SENTENCIA:

"La sentencia en general, es la resolución que, acogiendo o rechazando la demanda del actor, afirma la existencia o inexistencia de una voluntad de ley que le garantiza un bien, o lo que es igual respectivamente, la existencia o inexistencia de una voluntad de ley que garantiza un bien demandado". (12:129).

Una sentencia puede ser:

- Declarativa: Es cuando tiene por objeto la declaración de un derecho.
- De condena: Cuando se impone el cumplimiento de una prestación.
- Desestimatorias: Cuando se desestima una pretensión del actor.
- En Rebeldía: Cuando se ha citado al demandado a prestar confesión judicial y no asiste, en ese caso el Juez dicta sentencia en rebeldía

Sherly Maritiza Arana Dolor

dentro de cuarenta y ocho horas de celebrada la audiencia de conciliación.

CAPITULO V

LA CONCILIACION

Esta es la etapa más importante dentro del presente trabajo y se extenderá la explicación de esta fase dentro del proceso Ordinario Laboral.

Etimológicamente conciliación proviene del verbo "Conciliare" que significa concertar, poner de acuerdo, componer o conformar a dos partes que se debaten en una controversia de intereses o en disidencia. (19:12).

La conciliación es un mecanismo de resolución alterno mediante el cual dos o más partes en conflicto buscan solucionar sus diferencias tangibles, valiéndose de la ayuda de un tercero neutral e imparcial, llamado conciliador mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos, mutuamente satisfactorios y de beneficio común. (20:11).

Este mecanismo de resolución de juicios tiene antecedentes remotos en los que se demuestra que en los hombres siempre estuvo presente el espíritu de sacrificar posiciones extremas para lograr acuerdos fructuosos que permitieran la convivencia en armonía.

HISTORIA:

La conciliación es una de las primeras formas de resolución de conflictos que se presentan entre las personas. Su origen se atribuye a la época primitiva de la sociedad en donde se imponía a terceros la solución de las disputas, abandonando al mismo tiempo otros sistemas elementales de justicia. Luego con la organización de la familia trajo una forma diferente, la armonía de la convivencia, la interrelación y los afectos dieron lugar a la adecuada valoración de la conveniencia de implementar una sociedad

sin perturbaciones.

La conciliación fue parte importante en las sociedades reunidas bajo la autoridad de un patriarca o de un jefe de familia que resolvía en igualdad de condiciones. Luego en la antigua sociedad ateniense las personas solicitaban que los conflictos se solucionaran sin necesidad de recurrir al juicio para cuyo fin se delegaba a los thesmotetas la disuasión y persuasión de los espíritus en crisis para avenirlos en transacción o compromisos arbitrales.

Antonio Rivera Neutze cuando cita al autor Osvaldo Alfredo Gozaini, dice que "del derecho romano nos llegan los llamados jueces de avenencia y de la época de Cicerón los juicios de árbitros que acudían a la equidad para resolver disputas". (19:189).

LA CONCILIACIÓN Y SU APARICIÓN EN EL DERECHO LABORAL GUATEMALTECO:

En el derecho Canónico esta institución esta presente desde el siglo XIX hasta la aparición del Código de 1917 y el reformado con el Concilio y de aparición en el año 1983, en el canon 1466 y textualmente establece: "Al comenzar el litigio, y en cualquier otro momento siempre que abrigue alguna esperanza de éxito el juez no dejará de explorar y ayudar a las partes, para que procuren de común acuerdo buscar una solución equitativa de su controversia y les indicará los medios oportunos para lograr ese fin, recurriendo incluso a personas serias como mediadores". (19:194).

En el derecho laboral se introduce la figura de la conciliación en el Código de Trabajo dentro de los Conflictos Colectivos de Trabajo, con carácter potestativo (es la facultad que tiene el estado de imponer obligaciones conforme la voluntad de las personas) dentro del artículo 377 del mismo Código.

Luego en el artículo 341 del Código de Trabajo se refiere a la Conciliación bajo el punto de vista procesal como acto preliminar de todos los procesos laborales.

En esta etapa procesal personadas las partes ante el Juez de Trabajo debe intentar conciliarlas haciéndoles saber los derechos y obligaciones que pudieran corresponderles, ello sin prejuzgar el contenido eventual de la sentencia, este tipo de conciliación (Conciliación apud Judicem) es previo a entrar a conocer las circunstancias que se plantean dentro de la demanda.

CARACTERES DE LA CONCILIACION:

La conciliación como institución tiene las siguientes características:

- a) Es de autogestión
- b) Es un proceso de negociación
- c) De carácter voluntario y consensual
- d) Bilateral.
- e) Confidencial.
- f) De libre discusión.
- g) Con imparcialidad del tercero especialmente calificado.
- h) Mas flexible e informal que el proceso judicial.
- i) Optativa generalmente y obligatoria en determinados procesos judiciales.
- j) Es un acto nominado.
- k) Es un mecanismo resolutorio alternativo.
- l) Es un procedimiento.
- m) Es un acto.
- n) Es un posible acuerdo.

Considerado como acto representa el cambio de puntos de vista (actitud), de pretensiones y propuestas de composición entre partes que no están de acuerdo en un

conflicto. Como procedimiento está integrada por etapas, fases o pasos y formalidades de carácter convencional o por imposición legal. Y como acuerdo representa la formula de arreglo concertado por las partes.

CONDICIONES DE LA EXISTENCIA DE LA CONCILIACION.

Según el Licenciado Antonio Rivera Neutze en su libro Arbitraje y conciliación deben existir ciertas condiciones o requisitos establecidos para que se realice: (19:203)

1. Que haya voluntad
2. Que haya un consentimiento
3. Un objetivo
4. Una forma.

1. **Voluntad:** La voluntad debe estar presente en todo acto más aun si se trata de actos con efectos legales; la voluntad se presenta en el individuo con su conducta dirigida inequívocamente a la producción de un determinado resultado.

2. **El Consentimiento:** Este se entiende como el acuerdo de varias voluntades con respecto a un mismo objetivo y que se encaminan hacia un mismo deseo o querer, este debe carecer de vicios. Los vicios del consentimiento son error, dolo, violencia y coacción.

3. **El Objeto:** Este lo constituye el conjunto de obligaciones o prestaciones a que se someten las partes y que a su vez recae en el acuerdo mismo. Como el acto conciliatorio tiene su esencia en el acuerdo alcanzado para los litigantes o controvertientes, ese acuerdo debe estar necesariamente basado en una cosa, que ante Derecho sea física y naturalmente posible, tanto en el momento, como presumirse hacia el futuro. Si no existe tampoco puede haber acto de conciliación.

4. **Formalidad:** Dentro de la conciliación deben cumplirse una serie de formalidades, tanto de convocatoria, de instalación como de celebración y de formalización, que constituye el agotamiento de todo un trámite o proceso, el que no es posible de sustituir por otros medios legales distintos a una escritura pública documento privado legalizado por Notario o bien mediante acta notarial, que además de ser elemento de perfeccionamiento del acto, dentro de su contenido se desprenden las obligaciones que se contraen.

EL CONCILIADOR:

El conciliador es un tercero distinto a las partes en litigio o en conflicto, es conocedor amplio de las situaciones controvertidas, que está dotado de calidades, para proponer fórmulas de acuerdos, que es el fin primordial de sus funciones. Según la Licenciada Hilda Rodríguez Velásquez de Villatoro el conciliador es: "Un tercero encargado de ayudar a las partes en discordia debido a un conflicto, pleito o enredo a solucionarlo en forma pacífica a través de una comunicación adecuada y tolerante, con base en las propuestas de las partes y en última instancia por la sugerida por el juez cuando asume dicho papel". (20:25)

PERFIL DEL CONCILIADOR:

El conciliador debe tener cuatro aspectos importantes para desempeñar su papel de forma adecuada y eficaz.

- a) **Debe Ser objetivo e imparcial:** El conciliador debe infundir confianza entre las partes y por tal razón debe desplegar un comportamiento de comunicación igual con cada una de las partes en litigio y guardar la neutralidad requerida.
- b) **Es un Tercero:** El conciliador es totalmente ajeno a los intereses de cada una de las partes, no guarda ningún tipo de relación con las partes en pleito.
- c) **Debe Conocer el Conflicto:** Debe estar empapado de la situación antes del

encuentro con las partes, debe conocer el centro de la litis, el querer de cada parte, y las posiciones asumidas.

- d) Debe ser Experto: Es importante que el conciliador tenga suficiente experiencia en el manejo de las relaciones interpersonales, la cual se adquiere con estudios que realice sobre la materia y convivencia o conocimientos de experiencias sobre casos reales.

Además de las anteriores habilidades se sugieren las siguientes actitudes y en donde se encuentran las siguientes: (20:25)

- Escuchar de manera activa y eficaz.
- Crear Confianza y afinidad.
- Evaluar intereses, valores y necesidades.
- Analizar, identificar y aislar conflictos.
- Separar lo esencial del conflicto.
- Saber negociar y establecer metas.
- Ayudar a las partes en la creación de opciones.
- Desactivar estados emocionales extremos.
- Identificar asuntos que no son negociables.
- Apreciar y entender la diferencia en el equilibrio de poderes.
- Evaluar alternativas reales de solución.
- Saber planear estrategias.
- Poder poner a prueba las opciones propuestas confrontándolas con la realidad.
- Saber hacer replanteamiento y reformulación.
- Ser sensible a los valores que las partes sienten conforme al grupo étnico al que pertenecen, el género y las diferencias culturales.
- Utilizar un lenguaje neutral, claro y preciso.
- Saber parafrasear, resumir, reflejar y reconocer.

- Conocer y aplicar técnicas de autoconciencia.
- Manejar con habilidad a los representantes y abogados.
- Redactar de manera clara y precisa respetando lo acordado entre las partes.
- Saber conducir eficientemente el proceso de conciliación, cuando la información es insuficiente, compleja y confusa.
- Tener presencia, tolerancia y tenacidad.
- Respetar los parámetros de ética profesional.
- Crear y mantener el control entre las partes en conflicto.
- Identificar y separar los valores de la persona.
- Ser neutral y objetivo bajo presiones de las partes.
- Ayudar a las partes a pasar de posiciones a intereses.

DEBERES ETICOS DEL CONCILIADOR:

El conciliador debe tener ciertos valores éticos que se deben tomar en cuenta en su papel como tal. En la conciliación no solamente se trata de encontrar una solución a los conflictos, sino que también trata de establecer lazos donde no existen. En los conflictos laborales los adversarios están confrontados y la ausencia de lazos y la indiferencia están presentes, por lo que es necesario que el conciliador trate de suscitar una actuación participativa y comunicativa entre las partes. El conciliador como tal tiene que ser un ente facilitador de la comunicación y en ese sentido debe contar con suficiente preparación, inventiva e imaginación para crear vínculos con un nuevo sentido para que entre las partes se establezca una convivencia donde no quepa la cólera y se actúe de forma reflexiva. Es necesario que el conciliador que aplique ciertos deberes éticos como: la valentía, la prudencia y la rectitud.

- Valentía: Esto se refiere a que el conciliador como tercero catalizador, actúa y desaparece. Corre el riesgo de un compromiso, porque al aceptar una

conciliación puede tener éxito, pero también puede fracasar. La valentía moral es la aceptar ese riesgo. El conciliador tiene que actuar con valentía ante cualquier medio de coerción, y no debe estar sectorizado, debe de evitar cualquier tipo de discriminación y debe evitar cualquier intervención abusiva.

- Prudencia: Debe actuar de manera oportuna y adecuada pues se avanza a tientas, debe dejar que las cosas fluyan, tiene que escuchar sin ser pasivo. Su línea de conducta debe ser equilibrada sin inclinarse ni a la izquierda ni derecha, sin dejar por un lado su creatividad invitando a las partes hacia delante hacia el futuro, inventado y creando opciones. El conciliador debe ejercer presión sobre dos libertades para que juntas encuentren una solución moral conforme a la dignidad del ser humano.
- Rectitud: Cada proceso de conciliación es distinto y el conciliador se enfrenta a situaciones nuevas, cada vez debe adaptarse a los medios y fines, teniendo en mente los valores y términos de estrategias, como la moral, la convicción y la responsabilidad.

EL PAPEL DEL JUEZ COMO CONCILIADOR Y DIRECTOR DE LA AUDIENCIA:

El deber primordial del juez en su función como conciliador es el de tener presente todo lo relativo a la ética profesional como abogado, además de contar con la preparación y estudio previo de cada situación en la que actúe como conciliador, sobre todo debe presidir siempre en la audiencia y así brindar a las partes un proceso organizado y un ambiente confortable que les genere confianza y seguridad. Se debe tener presente que cada conciliador tiene su propio estilo y que cada conciliación es distinta y debe adaptarse al caso específico y a las partes.

ETAPAS O PASOS EN LA CONCILIACION JUDICIAL:

Para que una conciliación se lleve a cabo de una manera ordenada y eficaz es necesario tener un procedimiento que consiste en nueve etapas que son: Inicio e introducción, contexto, exposiciones individualizadas, focalización del conflicto, propuestas y opciones, negociación y toma de decisiones, acuerdo o no acuerdo y el cierre.

INICIO E INTRODUCCIÓN: Esta etapa tiene los siguientes pasos a seguir:

- Acomodar a las partes, a los representantes o abogados, si fuere el caso.
- Bienvenida a las partes.
- Presentación del juez en su función de conciliador.
- Verificar los nombres y datos de las partes, de los representantes o abogados dependiendo el caso.

CONTEXTO: El contexto consiste en la temática y el procedimiento que se llevará a cabo en la conciliación.

- Explicación de en qué consiste la conciliación.
- Cual es el papel del juez como conciliador.
- Qué procedimiento se utilizará
- Establecer claramente las reglas que se aplicarán en la audiencia.
- Hacer énfasis en la confidencialidad, imparcialidad y compromiso con el proceso de conciliación e indicar los efectos del proceso, señalando las ventajas del mismo.
- Generar ambiente de confianza.
- Destacar las diferencias entre el proceso judicial y el proceso judicial y el proceso de conciliación. Hacer énfasis que el resultado de la conciliación depende únicamente de la voluntad de las partes.
- Contestar preguntas formuladas por las partes, con relación al procedimiento

y ventajas de la conciliación.

EXPOSICION INDIVIDUALIZADA DEL CONFLICTO:

- Liberación de tensiones por las partes, al exponer de manera individual lo hechos por cada una de ellas.
- El conciliador debe tener una escucha activa y comprometida.
- El conciliador debe tomar nota.
- Ser empático y abierto.
- Observar el cuadro entero en la comunicación que se está dando entre las partes.
- Hacer un resumen de los aspectos más relevantes que la parte ha planteado.
- Clarificar los hechos por medio de preguntas cerradas para obtener información.

FOCALIZACIÓN DEL CONFLICTO:

- Determinar los intereses de cada una de las partes.
- Encontrar los puntos divergentes.
- Esclarecimiento de intereses y posiciones.
- Definir de manera breve y explícita lo que el conciliador percibió como el verdadero problema.
- Concretar donde podría estar la solución del conflicto.
- Decisión de las partes sobre un acuerdo concreto.

PROPUESTA DE OPCIONES:

Por medio de lluvia de ideas se puede determinar la forma del arreglo.

- Transformación de la comunicación entre las partes, ya que se deja de hablar de lo que pasó, para hablar de perspectivas futuras.

- Ayudar a las partes a proponer opciones nuevas.
- Establecer criterios de realidad de cada alternativa u opción propuesta.
- Alentar a las partes para que proporcionen nuevas soluciones del conflicto.
- Plantear soluciones alternas de conciliación.

NEGOCIACION Y TOMA DE DECISIONES:

- Brindar espacio a cada una de las partes para que hable sin ser interrumpida o juzgada por la otra para generar opciones.
- Identificar los puntos de acuerdo y/o desacuerdo de cada opción planteada.
- Recordar a las partes el interés por buscar un acuerdo.
- El conciliador debe siempre mantener la calma y ser tolerante.
- Mantenerse participativo, emotivo, sin dejar de ser constructivo y persistente.
- Reconocer la existencia de bloques o atoros sobre un punto determinado.
- Definir una propuesta de acuerdo que recoja fielmente los intereses de las partes, de manera honesta y realista.

ACUERDO O NO ACUERDO.

- Que las partes estén satisfechas con el proceso.
- Que se logre establecer soluciones internas de carácter psicológico y espiritual.
- Limar asperezas y llegar a una buena comunicación.
- Redacción del acuerdo o instrumento que deje constancia de lo actuado, en el cual se establezca por separado cada punto, el plazo para el cumplimiento de las obligaciones establecidas y forma de cumplimiento de las mismas, así como los derechos adquiridos, ya que deben asumir la responsabilidad por el resultado de la conciliación.

- En caso de que no se llegue a un acuerdo, se dejará constancia y se continuará con el proceso judicial, estableciéndose que se agotó la fase de conciliación establecida en la ley.

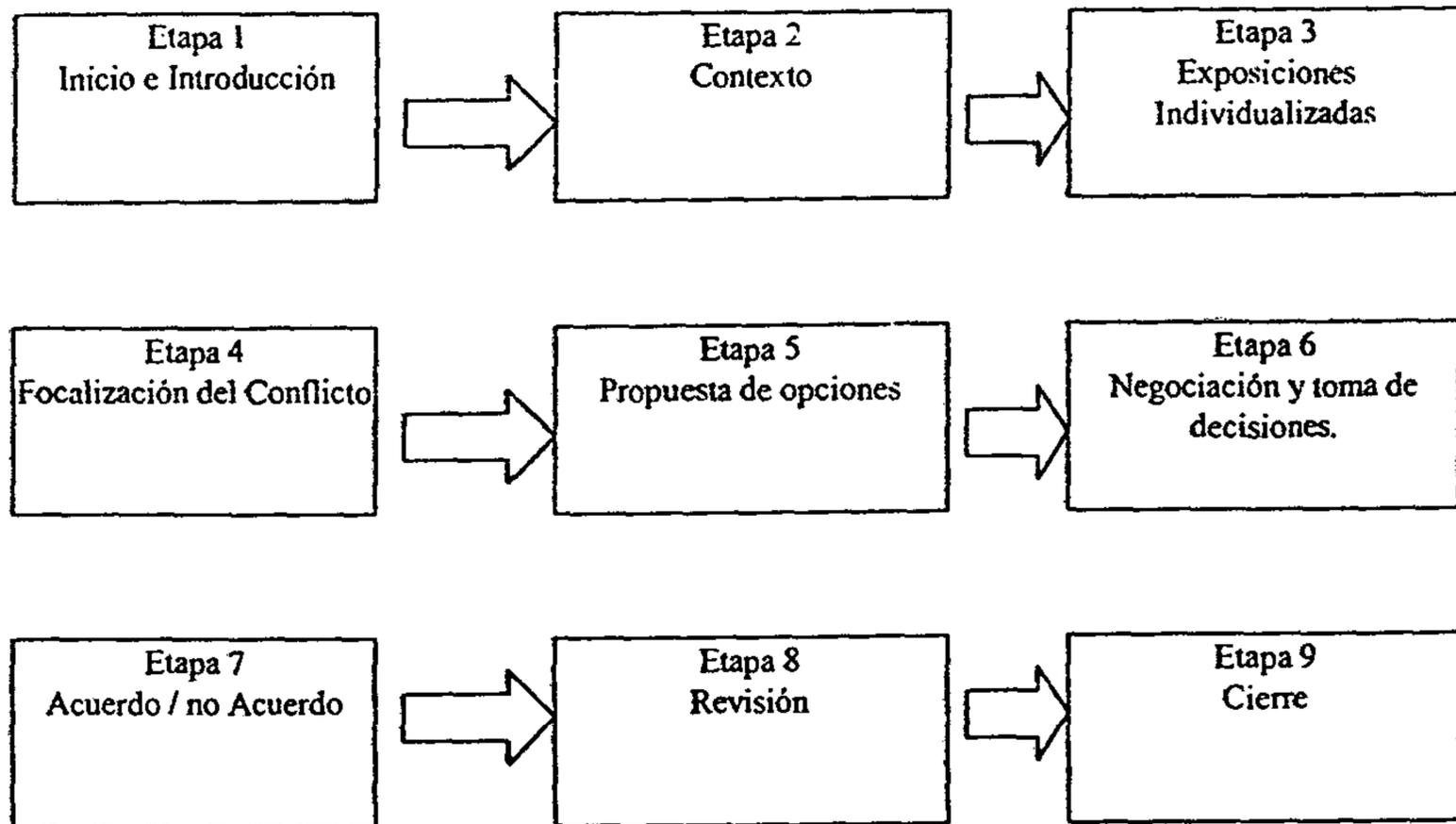
REVISION:

- Clarificar y confirmar lo acordado por cada una de las partes. Seguridad a las partes de que lo firman es lo acordado entre ellas.
- Firma de aceptación del compromiso plasmado en el acuerdo, o en la constancia de no haber llegado a ninguno.
- Entrega de copias rubricadas a cada una de las partes.
- Resolución en el expediente respectivo para los efectos de ley.

CIERRE:

- Agradecer la disponibilidad de las partes por haber acudido a la audiencia de conciliación.
- Felicitar a las partes por la buena voluntad de llegar a un arreglo cuando se de el caso.
- Resaltar la importancia de la conciliación en la solución de conflictos como un mecanismo alterno.

Aquí se presenta un esquema de cada una de las etapas del proceso conciliatorio para tener una mejor perspectiva de los pasos arriba enumerados.



CONCLUSIONES

- Las Ciencias de la Comunicación son importantes en el buen desarrollo de un juicio Ordinario Laboral, pues en la etapa conciliatoria, el Juez que es una persona que domina la materia del derecho laboral, tiene que utilizar un discurso persuasivo para dirigirse a sus interlocutores y lograr en ellos un acercamiento que por falta de comunicación no ha habido y que pueda dar por concluido el juicio laboral en la primera audiencia.
- El Juicio ordinario Laboral se caracteriza porque se inspira en principios procesales que lo impulsan, y el Juez con su discurso persuasivo los lleva a la práctica, tanto el principio de oralidad, así como el principio de inmediación procesal con su contacto directo con las personas; el principio de economía procesal pues el juez logra terminar el juicio ahorrando recursos para el actor, demandado y para el propio juzgado.
- Los usuarios en un porcentaje elevado (36%) no conocen los juicios laborales, y muchas veces sus abogados no les explican el procedimiento, cuando el 96% de los abogados litigantes si tienen el conocimiento de todo el proceso laboral, los demandantes de los juicios llegan con ideas erróneas de lo que realmente les corresponde y ese es un factor importante para no lograr la conciliación.
- El discurso persuasivo del Juez en las fases conciliatorias de los juicios ordinarios laborales son muy efectivos ya que en un 68% de las audiencias realizadas se tiene éxito logrando dar fin al juicio.
- Con el discurso persuasivo del juez, se logra la conciliación cambiando el comportamiento de los usuarios en un 60%, aunque muchos demandados y actores no

cambien su actitud, como quedó demostrado en la encuesta realizada en la que el 48% de los abogados litigantes consideró que la actitud de las personas no cambió.

- El juez trata de adecuar su lenguaje a modo de que las personas comprendan, pues el 78% de los usuarios sí comprendió que la mejor forma de terminar un juicio es la conciliación, y no una sentencia que después de muchos años no pueda ejecutarse.

- Los abogados litigantes opinan que es muy importante que el juez de trabajo participe en las audiencias e incite a las partes a conciliar, y además opinaron en un 84% que es necesario incrementar el discurso persuasivo para lograr un mayor número de juicios terminados en la primera audiencia.

- Los jueces del ramo laboral reciben muy poca capacitación en el aspecto del discurso persuasivo y técnicas para convencer, aunque sí reciben capacitación en lo que respecta a métodos alternos de resolución de conflictos.

RECOMENDACIONES:

- Al caracterizarse el derecho laboral como una disciplina jurídica que se inspira en principios procesales, en la etapa de la conciliación del Juicio Ordinario Laboral el Juez en su papel de conciliador debe tratar de poner en práctica los principios tutelar, conciliatorio, de intermediación procesal, de economía procesal y el de oralidad.
- Los abogados litigantes como conocedores del procedimiento ordinario laboral deben de informar a sus patrocinados sobre tal procedimiento y lo largo que éste puede ser, y de que sus consecuencias pueden ser mas graves al momento de dictar sentencia en el juicio laboral.
- La capacitación de los jueces en los métodos alternos de resolución de conflictos tiene un vacío en cuanto a técnicas para convencer y discurso persuasivo, sería conveniente que se le diera más énfasis a este aspecto, pues tendría un mejor efecto en los usuarios, logrando más rápidamente conciliar los juicios.
- El juez debe estar presente en todas las audiencias ya que sin su presencia e intervención se dificulta el poder avenir a las partes a un posible arreglo, y los principios procesales no se pondrían en práctica. Así también se hace necesario que los jueces incrementen el discurso persuasivo.
- En el Juzgado Segundo de Trabajo el Juez tiene una participación aceptable, aunque debe ser más directa y persuasiva con las partes en conflicto, y lograr con esto un número mayor de juicios terminados en la primera audiencia llegando a convenio.
- Dentro de una audiencia de un Juicio Ordinario Laboral el Juez debe utilizar un lenguaje jurídico sencillo, pues el derecho laboral es tutelar y protege a la clase económica y culturalmente débil, que es el trabajador en relación a su empleador; ya que si el juez emplea un lenguaje complicado el trabajador puede quedar en desventaja al no comprender la terminología del derecho laboral.

BIBLIOGRAFÍA

1. AGUIRRE GODOY, MARIO. Derecho Procesal Civil de Guatemala, Guatemala, Unión Tipográfica, 1982.
2. BOUSQUIÉ, G. Psicología Práctica de la Persuasión, Edición Hispano, Europea Barcelona España, 1969.
3. CARNEGIE, DALE. Cómo hablar bien en público E influir en los Hombres de Negocios, Barcelona EDHSA. 1990
4. DE BUEN L, NESTOR. Derecho Procesal del Trabajo, Editorial Porrúa S.A, México, 1990
5. ECO, UMBERTO. Cómo se Hace una Tesis, Editorial Geóisa Mexicana, S.A., 1987
6. FERNANDEZ DE LA TORRIENTE, GASTON Como hablar Correctamente en Público, Editorial Norma Barcelona 1994.
7. FERNANDEZ MOLINA, LUIS. Derecho Laboral Guatemalteco, Editorial Oscar de León Palacios, Guatemala 2000.
8. INTERIANO, CARLOS. Elementos de Persuasión. Colección Popular, Primera Edición Guatemala, 1986
9. INTERIANO, CARLOS. Manual del Discurso Político, Colección Popular, 1996.
10. LIEBERT, M ROBERT Y NEALE JOHN M NEALE, Psicología General, Editorial Limusa 1ra Edición, 1984.
11. LOPEZ AGUILAR, SANTIAGO. Introducción al Estudio del Derecho. Editorial de la Cooperativa de Ciencia Política R.L. USAC. 1998
12. LOPEZ LARRAVE, MARIO. Introducción al Estudio del Derecho Procesal de Trabajo, Editorial Estudiantil Fénix, Guatemala, 1996.
13. MARTIN GARRY y PERAR JOSEPH. Modificación de la Conducta, Prentice Hall Madrid, 1999.

14. MERIDA, ARACELLY. Guía para Elaborar y Presentar el Proyecto de Tesis. 3ra. Edición, Guatemala, Arcasavi. 1998
15. MORRIS, CHARLES G. Psicología: Un nuevo enfoque, Segunda Edición, Prentice Hall Hispanoamérica. 1992
16. PEREZ, ISMAEL DIEGO. Introducción a la Psicología Fernández Editores, Sexta Edición
17. REARDON, KATHLEEN K. La Lógica y La Persuasión
18. REEVE, JOHN MARSHALL, Motivación y Emoción, McGraw Hill Interamericana de España. 1998
19. RIVERA NEUTZE, ANTONIO GUILLERMO. Arbitraje y Conciliación, Segunda Edición Enero 2001 Agayc
20. RODRÍGUEZ VELÁSQUEZ DE VILLATORO, HILDA VIOLETA, Guía para el Juez como Conciliador, Editorial Estudiantil, FÉNIX, Guatemala, 2001.
21. ROJAS SORIANO, RAUL. Métodos para la Investigación Social. Primera Edición, Plaza y Janés, 1987
22. SANABRIA, ROLANDO, Material de Apoyo para el Curso planeación del Proceso de la investigación Científica, USAC 1999.
23. SORIA D., TEODORO, Psicología, Editorial Esfinge S.A. México D.F. 1980
24. TRUEBA URBINA, ALBERTO. Derecho Procesal del Trabajo, México 1943
25. ZUÑIGA DIEGUEZ, GUILLERMO. Técnicas de Estudio e Investigación, Talleres de Formatec, Guatemala, 1994

TESIS

26. CALDERON PINEDA LUCY, El Recurso Oral y la Visión Indígena del mundo manifiesta a través de su Derecho Consuetudinario,
27. MORENO CHILÍN, Julio Estuardo. Análisis ideológico del Discurso del Presidente Arzú. Tesis Licenciado en ciencias de la Comunicación. Guatemala, USAC. 1997

DICCIONARIOS

28. CABANELLAS GUILLERMO. Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. Editorial Heliasta S.R.L. Buenos Aires Argentina 1998.

29. DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, vigésima Edición Real Academia Española 1984. Editorial Espasa-Callpe.

30. DICCIONARIO DE PSICOLOGÍA, Friedrich Dorsch, Barcelona Editorial Herder

31. DICCIONARIO DE PSICOLOGIA, Fondo de Cultura Economica. 1996

32. OSSORIO MANUEL, Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, Editorial heliasta 2da. Edición 1999.

LEGISLACION

33. Código de Trabajo.

34. Constitución Política de la República y sus Reformas

35. Código Civil

36. Código Procesal Civil y Mercantil

37. Ley del Organismo Judicial

38. Ley de Arbitraje

AUDIENCIA DEL DÍA 02 DE ABRIL DE 2003

CONCILIACIÓN APUD JUDICEM o CONCILIACION JUDICIAL

Juez: Estamos todos presentes, yo soy el Licenciado Leonel Esquivel para servirles, Juez segundo de Trabajo.
Independientemente de todo, de que la presente audiencia fue señalada para la comparecencia de ustedes a esta demanda promovida, el tribunal es eminentemente conciliador pienso que si todavía no ha habido avenimiento los invito a que se acerquen para que platicuen, estaba viendo el otro día en este juicio que aquí hay cosas muy bonitas de ella, y parece que trabajó bastante tiempo en la empresa, veintiocho años y produjo bastante a la empresa. Independientemente, yo desconozco que fue lo que pasó, pero si no ha habido ese acercamiento, y si no han platicado pues los invito a llegar a un posible arreglo, un posible arreglo, porque independientemente de que va haber una oposición de la demanda; pero dejemos a un lado ahorita los hechos, lo malo que pudo haber existido ahí y miremos lo bueno. Estemos concientes que fue una persona que estuvo bastante tiempo allí y dejó su vida en ese trabajo. Y como es una empresa tan grande y conocida, lo bueno sería que se arreglara esto en una forma armoniosa.

ABOGADO DE LA PARTE DEMANDADA

Sabemos que es una persona que trabajó veinticinco años y lo comprendemos, pero si ve los autos ve que ya fue indemnizada varias veces

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA

Nosotros lo sabemos y no estamos tratando de explotar y sacar una cosa que no se puede, estamos totalmente anuentes a conciliar.

ABOGADO DE LA PARTE DEMANDADA:

El precepto laboral es eminentemente conciliador entendemos que la señora trabajó de acuerdo a lo que dice el contrato de trabajo, pero estamos dispuestos a pagar la parte que le corresponde y sus prestaciones, yo creo que con esas condiciones estaríamos dispuestos a conciliar pues la parte demandada considera que si hay causal de despido justificada, y nosotros si vemos poco viable el pago de indemnización sin embargo si reconoceríamos sus prestaciones, solo ahí se pone de manifiesto nuestra buena fe y nuestro interés en terminar esto, como usted bien lo decía Paiz es una de las empresas más grandes de Guatemala y es rara la demanda que tenemos, pues nuestra política laboral está cumpliendo con la ley, es

rarísima la persona que demanda. En este caso específico lo que sucede es que hay unos temas ahí de fondo que para el caso de la política empresarial y laboral de Paiz, no convienen y hemos platicado y evaluado los pro y los contras de esto, y si hemos venido no crea que es para pelear al contrario, hemos tenido una serie de reuniones de trabajo y de preparación en la que hemos platicado de lo que puede pasar y lo que no puede pasar y lo que pasó y la política de la empresa sigue siendo la misma y le propone cancelarle las irrenunciables.

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA

Yo desconozco, verdad el fondo pero Nosotros estamos anuentes, lo aceptamos, nosotros lo aceptamos, lo que no aceptamos era que había que firmar un finiquito donde aceptabamos la justa causa del despido, si ellos nos ofrecen ahorita el pago de sus prestaciones, lo aceptamos, pero queda pendiente lo de la indemnización. Eso siempre hemos estado anuentes a aceptar. Lo que no aceptamos es que nos presenten un finiquito donde dice que por justa causa fue despedida, nosotros no vamos a firmar eso. Si eso es condición para aceptar las prestaciones, no podemos, nosotros no aceptamos.

JUEZ: y cuánto es el monto?

ABOGADO DE LA PARTE DEMANDADA:

Son como cuatro mil quetzales. Porque habían unos descuentos por mercadería.

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA:

Eso si lo aceptamos, es en mercadería y está correcto. Ahora no renunciamos a la indemnización.

ABOGADO DE LA PARTE DEMANDADA:

La relación laboral terminó y nosotros estamos pagando y ella ya fue indemnizada tiempo atrás, y desde que la relación laboral terminó nosotros tenemos derecho a levantar un finiquito.

JUEZ: y cuanto tiempo sería el período que trabajó aquí

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA

Son ocho años nada más.

Sherly Maritza Arana Dolor

JUEZ: Y cuanto ganaba ella.

ABOGADO DE LA PARTE DEMANDADA:
Cuatro mil ochocientos seis.

JUEZ. Son como treinta y dos mil quetzales de indemnización.

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA:
Son más Licenciado.

JUEZ: Ustedes están de acuerdo en cuanto a las prestaciones irrenunciables, pero no desisten de la indemnización.

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA :

En lo que no estamos de acuerdo en cuanto a si el despido fue justo o injusto. Todo lo demás está bien en cuanto a las irrenunciables, pero queda pendiente la indemnización.

JUEZ. Y aparte de todo eso, disculpe, con el ánimo de que se vaya perfeccionando algún arreglo, está aquí la buena voluntad de cancelar las irrenunciables. Hay que probar el despido directo e injustificado, pues la prueba corre por parte del patrono, si efectivamente existió una causal, pero dejemos esto para de último, pero ustedes estarían de acuerdo, ya que existe el buen ánimo de querer arreglarse, estarían de acuerdo ustedes en negociar de la indemnización. Esto dicho para llegar a un convenio que es la voluntad de las partes ante el tribunal, están los hechos que son discutibles y que yo desconozco y con la documentación aportada a la hora de dictar una sentencia si uno o el otro tiene la razón, esas son incógnitas que ahora lo desconocemos. Pero no han pensado de un posible arreglo en cuanto a la indemnización. Yo les dejo esa inquietud, pues es bueno, así todos ganan, Paiz es una empresa muy fuerte y que casi no tiene demandas

ABOGADA DE LA PARTE DEMANDADA:

Entendemos que esa sería la mejor forma de resolver el problema pero para la empresa lo que hay detrás de éste despido, es que representó un riesgo grande

JUEZ: Yo no sé, mucho de la calle ni de negocios fijese que en una empresa no sólo hay uno que maneja como administrador tiene la culpa de lo que pasa, le voy a poner como ejemplo lo que pasa en un aeropuerto, ahí hay personas que miran el aterrizaje y están con sus banderitas y hay otra

persona encargada de la pista y hay otras más todavía atrás del jefe, entonces si ocurre un accidente no es culpa solo del administrador, aquí viene una cadena, pero hay que ver lo positivo, tantos años de trabajo, veintiocho años de trabajo.

ABOGADA DE LA PARTE DEMANDADA:

Sabe que me parece ilógico usted está confiando en esa persona que dirige el avión, mueve las banderitas y usted detecta fallos y precisamente por lo que usted dice, la confianza esa fe tan importante que tiene en cuanto al manejo de la empresa porque no hay que descuidar detalle, en el manejo de lo que a la empresa se dedica que es venta de mercadería y usted llama a la persona y le dice mira, tu cargo es este hemos detectado a, b, c, d, ¿explícanos que pasó? y la persona se niega a una revisión propuesta por la empresa se niega a dar información reiteradamente se le llamo para que rindiera explicaciones de las anomalías encontradas se le dio la oportunidad. Y es un puesto eminentemente de confianza ¿seguiría confiando usted en esa persona para que le dirija a donde va? Sinceramente, señor Juez ella tiene a su cargo el área de caja, los cajeros devoluciones de mercadería. A ella se le encontraron anomalías graves, la entidad dio a la persona la oportunidad de que explicara que fue lo que sucedió, por la relación que tenía, por la confianza que se había depositado en ella y no la dá, hay una pérdida de confianza inmediata, donde la persona ya no puede seguir desempeñando ese puesto.

ABOGADO DE LA PARTE DEMANDADA:

Y no podíamos bajarla de puesto tampoco, porque sería despido indirecto.

JUEZ: Bueno ustedes conocen todo eso. Ustedes conocen todo lo que paso, independientemente de eso estarían de acuerdo ustedes con negociar la indemnización, con el ánimo de que esto termine.

ABOGADA DE LA PARTE DEMANDADA:

Yo creo que no solo es cuestión de nosotros como abogados, pero si sería interesante terminar el juicio como usted dice.

JUEZ: Conforme lo que ellos manifiestan, yo desconozco los hechos, y cada uno tiene su visión, del juicio.

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA:

Desde el momento en que se dice que ella es asistente del supervisor, porque eso era ella asistente del supervisor, el es el responsable.

JUEZ. Conforme lo que ellos manifiestan todo tiene solución, si pasó esto y ella no lo reportó y siguieron las cosas.

ACTORA: Incluso yo llegué y me dijeron que firmara, como voy a firmar yo algo donde me acusan de unos cambios, que yo desde que entré a Paiz siempre existen y no sólo yo los hago.

JUEZ. Cuántos supervisores hay, digamos asistentes

ACTORA: Habíamos tres.

JUEZ. Pero tenían asignado una caja cada uno?

ACTORA: No, íbamos una vez cada uno

ABOGADA DE LA PARTE DEMANDADA:

No, el programa que maneja la empresa donde una persona de tal confianza como ella tiene clave única que solo ella conoce para ingresar, y siempre se identifican con su gafete, además de esta clave única que aparece en todas las operaciones.

JUEZ. Perdóneme, ustedes se conocen,

ABOGADO DE LA PARTE DEMANDADA:

Cómo no es decisión de nosotros, vamos a salir un momento para consultar.

LOS DEMANDADOS SALEN UN MOMENTO

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA:

Nosotros no estamos actuando de mala fe.

JUEZ. Si, si no sólo son ocho años.

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA:

Ella les sirvió por veinticuatro años.

JUEZ. Por eso esta es la oportunidad, si hay un convenio, sobre la indemnización se puede negociar

ABOGADO DE LA PARTE ACTORA:

Estoy de acuerdo si queda un documento plasmado, pero no un finiquito en el que diga que aceptamos la justa causa, no podemos.

REGRESAN LOS ABOGADOS DE LA PARTE DEMANDADA:

JUEZ: Sientense, cuéntenme a ver que arreglaron?

ABOGADO DE LA PARTE DEMANDADA:

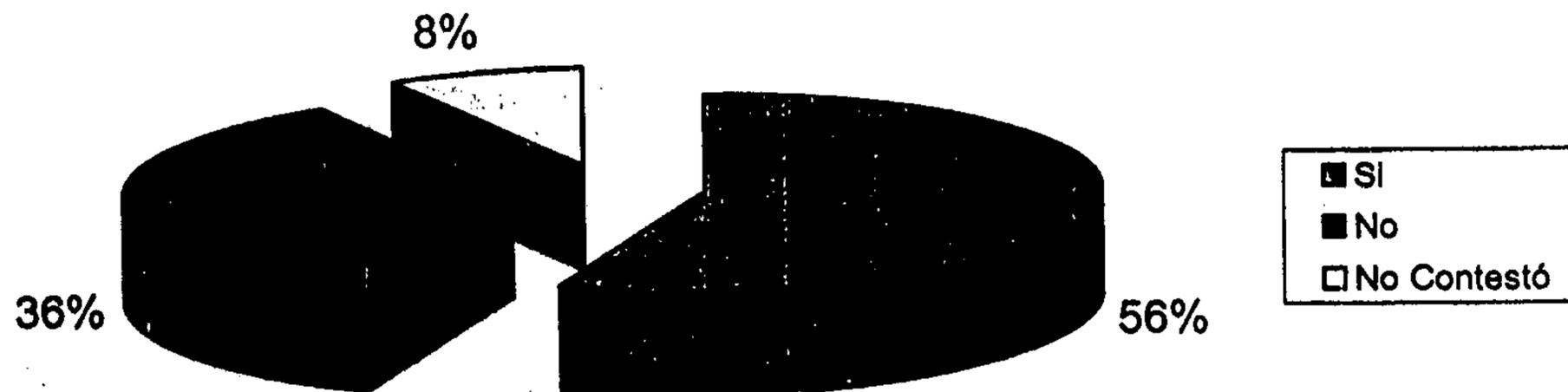
Nosotros consultamos, como no es decisión nuestra, pero la empresa sigue manteniendo la posición de no cancelarle la indemnización.

JUEZ: Bueno entonces vamos a celebrar la audiencia. Con permiso.

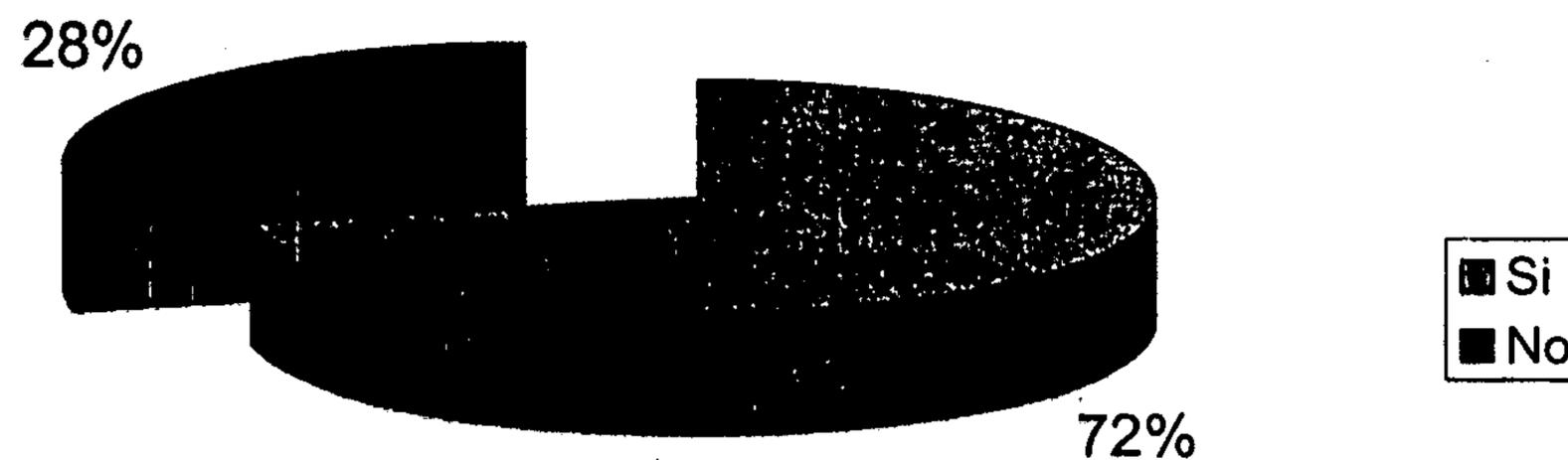
ANEXOS

Graficas de Cuestionarios Para Usuarios

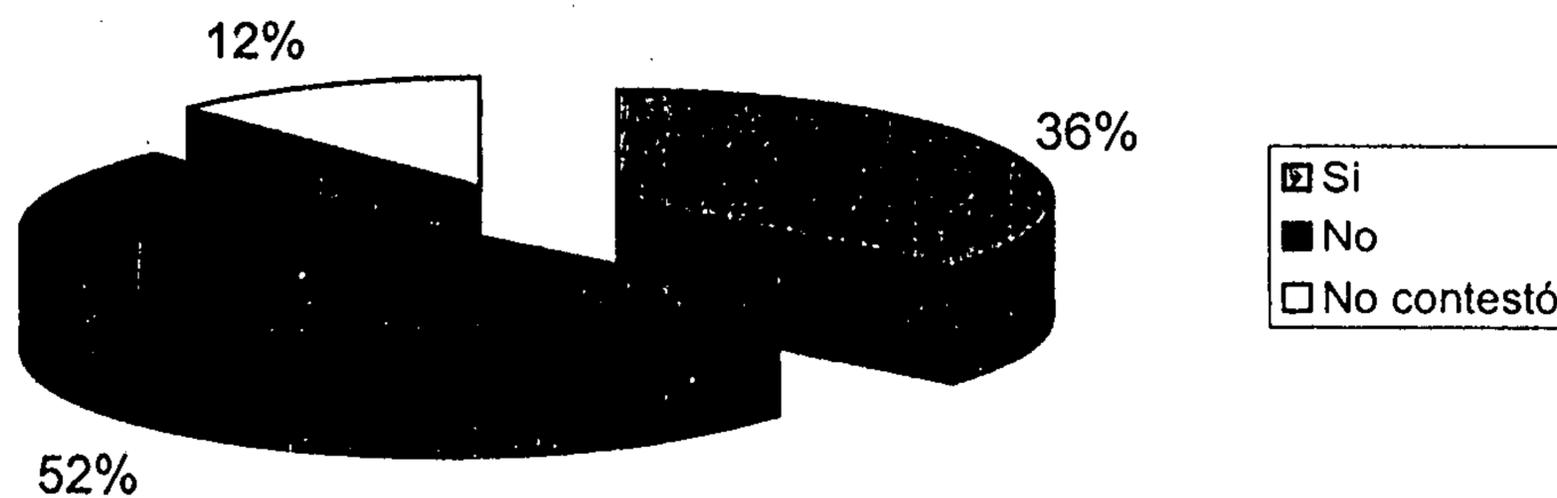
¿Conoce usted el procedimiento de un Juicio Ordinario Laboral?



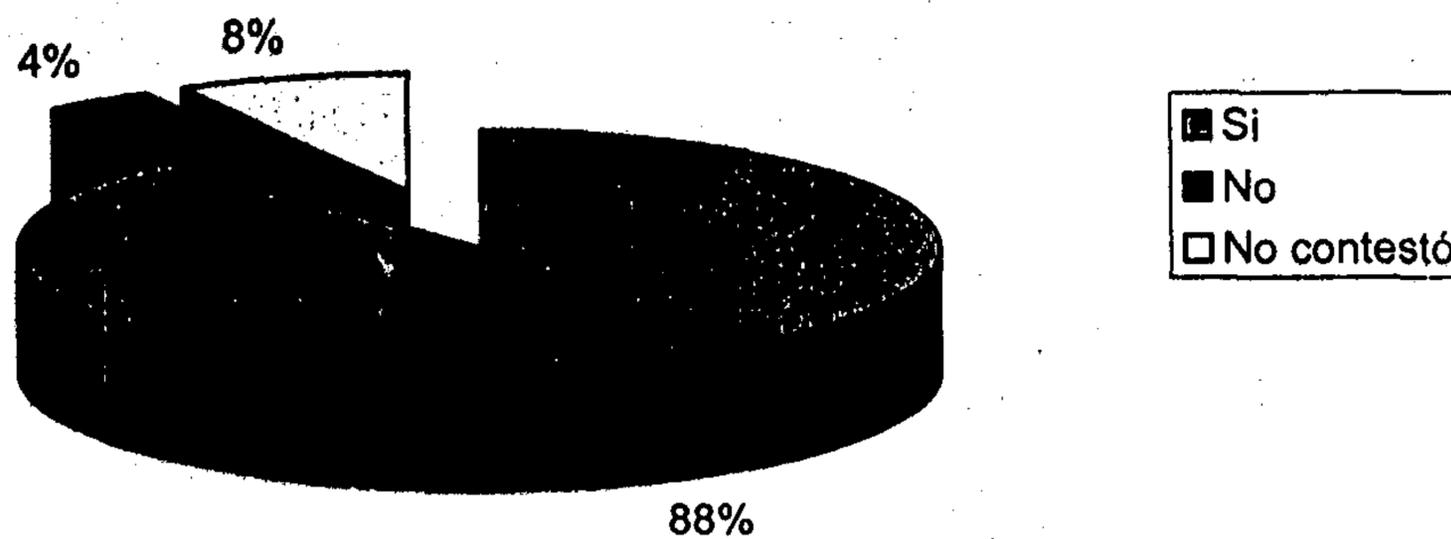
¿Sabe usted que la conciliación es parte del Juicio ordinario Laboral?



¿Sabe usted que es el Discurso Persuasivo?



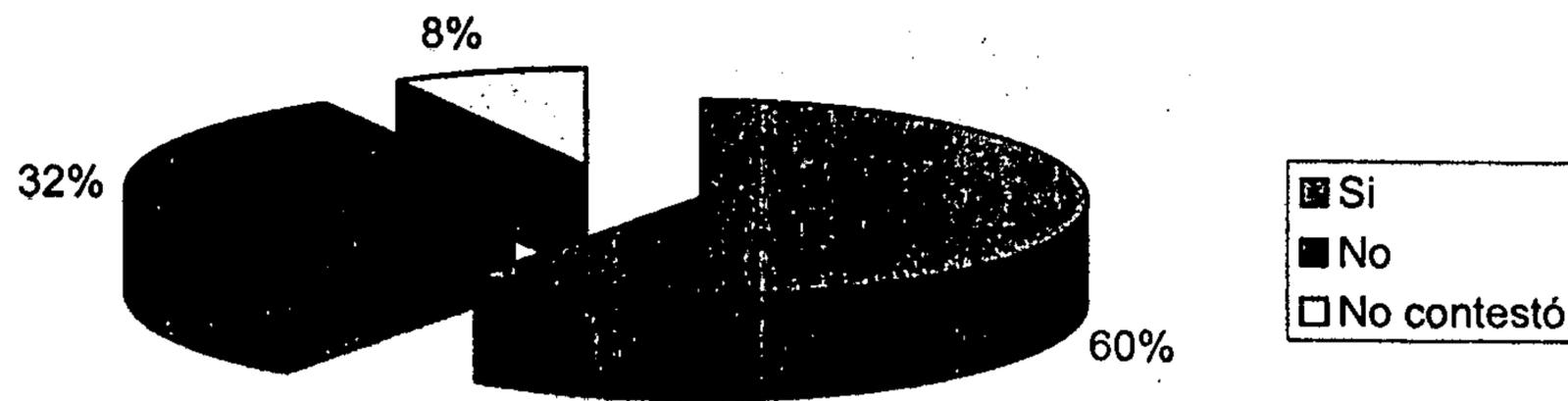
¿Se utilizó la conciliación en el proceso a su nombre?



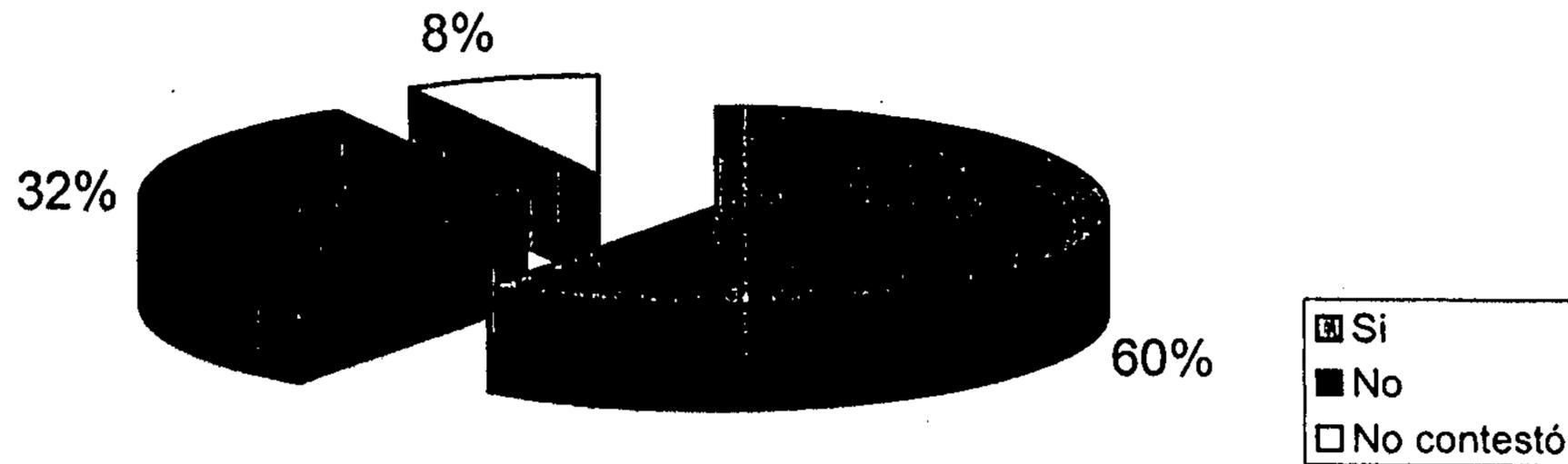
¿Conoce que el Discurso persuasivo es parte de la conciliación?



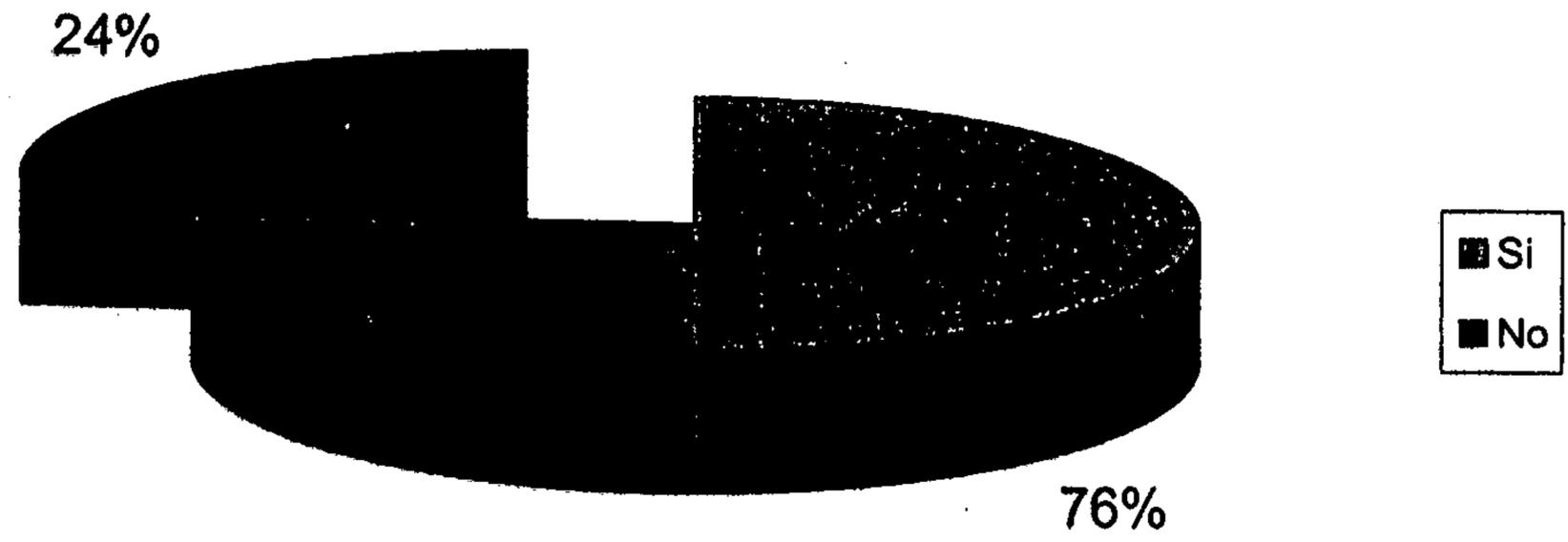
¿Con el discurso persuasivo del señor Juez en el caso a su nombre se llegó a la conciliación?



**¿Cambió su actitud con la utilización del
Discurso Persuasivo en el proceso a su
nombre?**

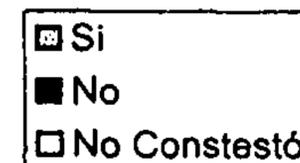
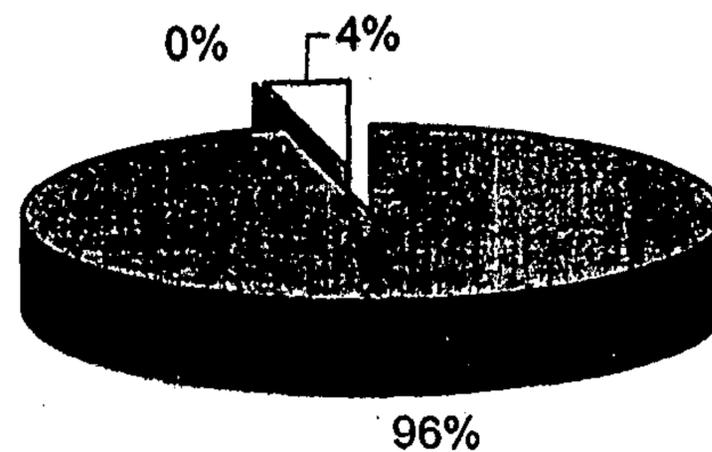


¿Fue adecuado el lenguaje utilizado en el discurso persuasivo del juez?

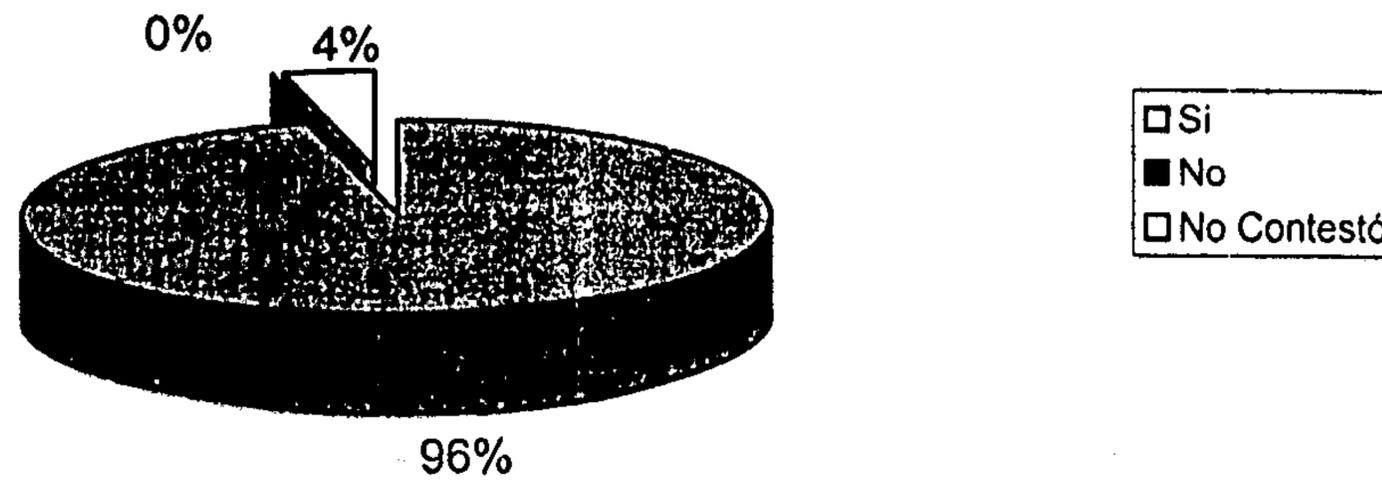


Graficas de Cuestionarios Para Abogados Litigantes

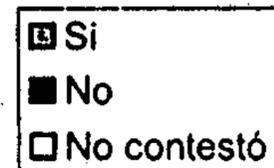
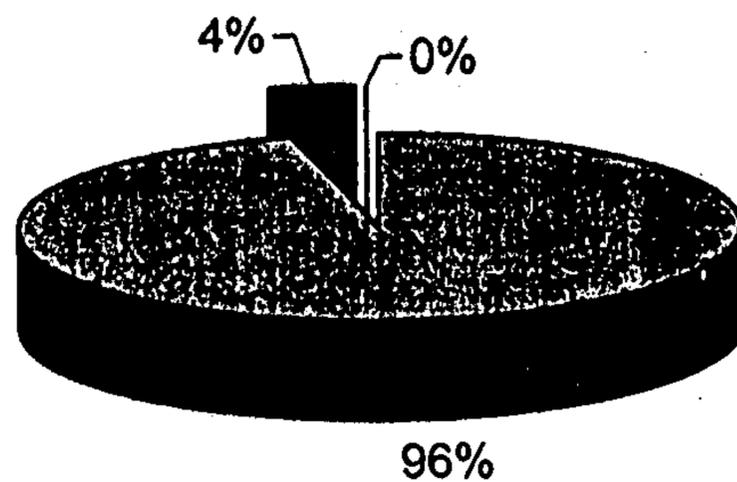
¿Sabe usted que la conciliación es parte del Juicio Ordinario Laboral?



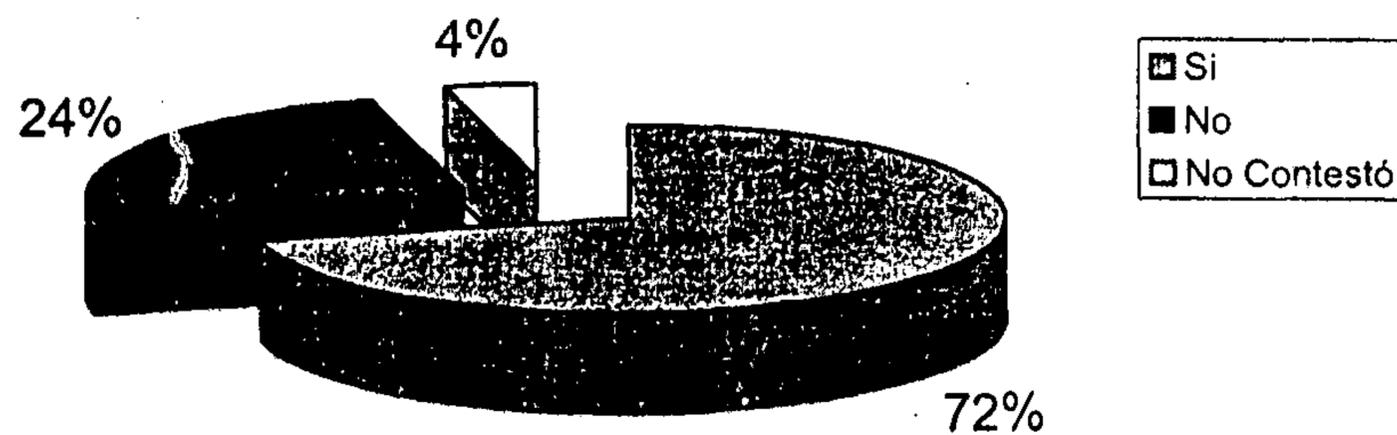
Conoce usted cómo es el procedimiento del Juicio Ordinario Laboral



¿Se utilizó la conciliación en el proceso a su cargo?



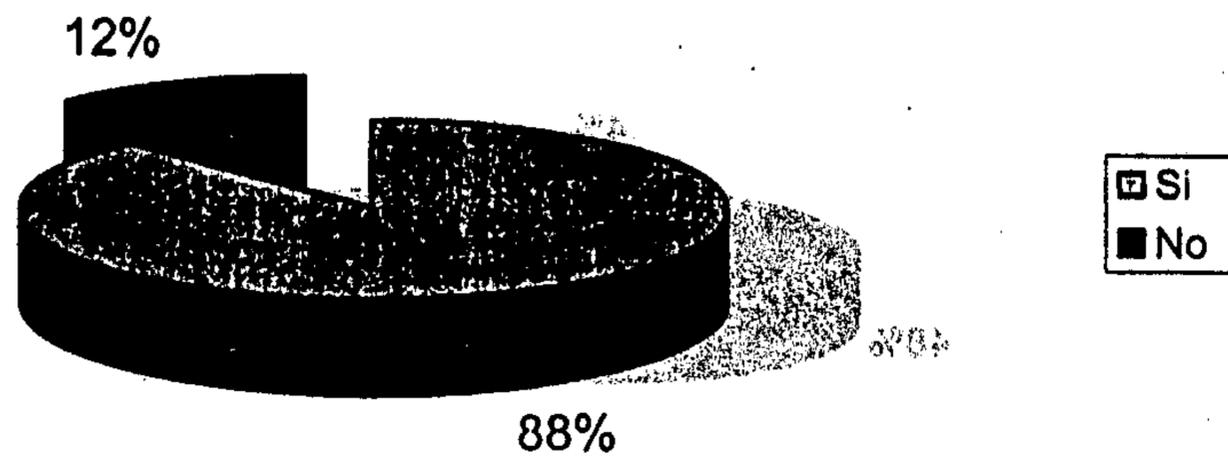
¿Sabe usted que es el Discurso Persuasivo?



¿Conoce que el discurso persuasivo

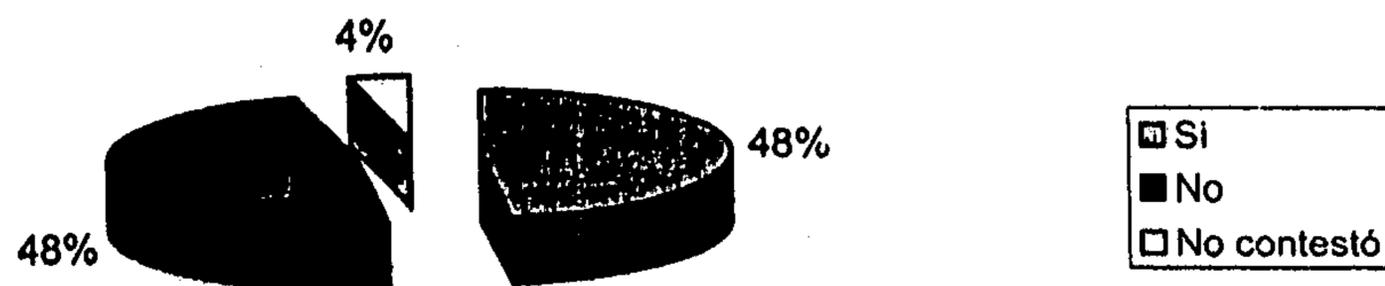
es parte de la conciliación?

El discurso persuasivo es una herramienta clave en el proceso de conciliación, ya que permite a las partes involucradas expresar sus intereses y negociar de manera efectiva.

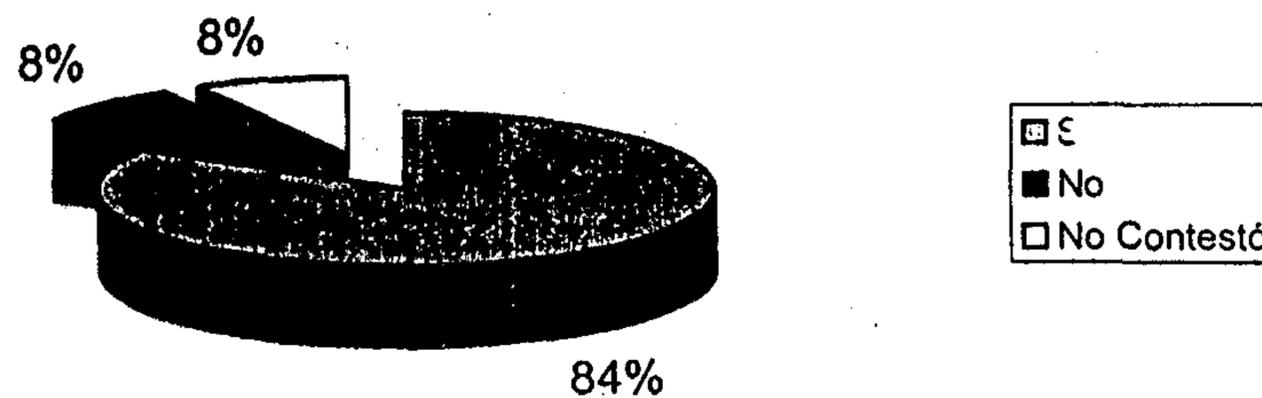


Estadísticas de la encuesta

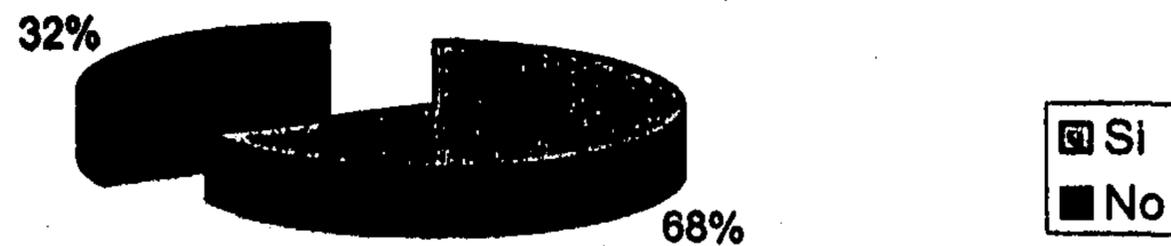
**¿Cambió de actitud su patrocinado con la
utilización del Discurso Persuasivo del Juez en el
proceso a su cargo?**



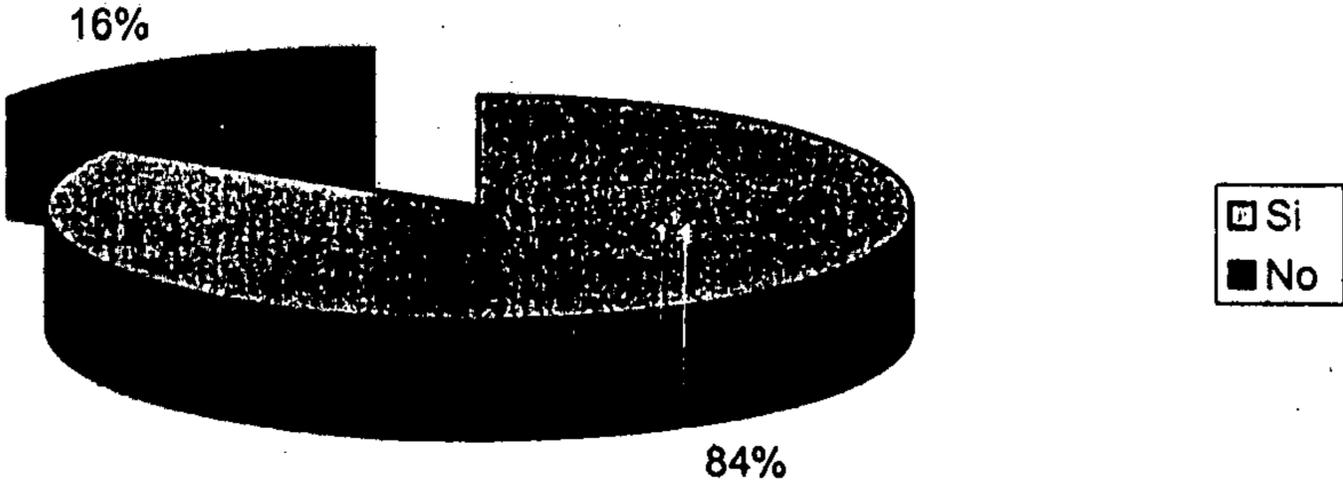
**¿Fué adecuado el lenguaje utilizado en el
Discurso Persuasivo del Juez?**



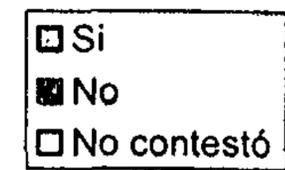
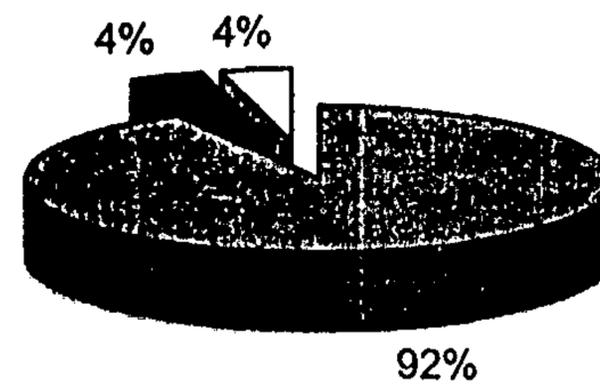
¿Con el Discuso Persuasivo del Señor Juez en el caso a su cargo se llegó a la conciliación?



**¿Considera que es necesario incrementar el
Discurso Persuasivo en los Procesos Laborales?**



¿Considera que la conciliación es la mejor manera de terminar un proceso laboral?





GUATEMALA, C.A.

Ordinario 1901-2002 Of. y Not. 2do.

CONVENIO

OFICIO No. _____
REFERENCIA No. _____

En la ciudad de Guatemala el cuatro de septiembre del año dos mil dos siendo las ocho horas con treinta minutos ante el Infrascrito Juez Segundo de Trabajo y Previsión Social de la Primera Zona Económica, Oficial de trámite y secretaria que autoriza, comparecen: A) Por la parte actora la señora ANA MARIA DE PAZ ROJAS quien es de datos de identidad personal conocidos en autos y se identifica con la cédula de vecindad número de orden A guión uno y de registro número seiscientos setenta y siete mil ciento setenta y tres extendida por el alcalde municipal de la ciudad de Guatemala departamento de Guatemala. B) Por la parte demandada comparece como interesada y obligada en juicio la señora LUZ. MERCEDES PALOMO ORELLANA DE AGUIRRE quien es de sesenta y cinco años de edad, casada, guatemalteca, ama de casa, de este domicilio y vecindad, se identifica con cédula de vecindad número de orden A guión uno y de registro doscientos diez mil cincuenta y cuatro extendida por el alcalde municipal de la ciudad de Guatemala departamento de Guatemala, señala como lugar para recibir notificaciones sexta avenida dieciséis guión veinticuatro zona diez, se encuentra asesorada por el Abogado Mario Gerardo Recinos Jo, quien acredita tal calidad con el carné del colegio de Abogados de Guatemala número de colegiado cinco mil doscientos treinta y seis, documentos que se tuvieron a la vista y se devuelven en el acto. Siendo día y hora señalada para la comparecencia de las partes a Juicio

CONVENIO

Oral se procede de la siguiente manera: PRIMERO: el Infrascrito Juez procede a declarar abierta la presente audiencia. SEGUNDO: Manifiestan las partes del presente juicio que luego de haber mantenido pláticas conciliatorias, han arribado a un acuerdo en el cual la parte demandada le cancelará a la parte actora en concepto de las prestaciones laborales reclamadas el monto de SETECIENTOS QUETZALES, pago que en esta audiencia hace en efectivo. Por su parte la trabajadora manifiesta que acepta dicha cantidad en pago de las prestaciones que reclama en el presente proceso, por lo que le otorga el más amplio y total finiquito. En virtud de lo antes expuesto solicitan al Juez de la aprobación correspondiente al convenio y en virtud de que ya no tiene reclamación alguna el desistimiento del proceso. EL TRIBUNAL RESUELVE: JUZGADO SEGUNDO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DE LA PRIMERA ZONA ECONOMICA. Guatemala, cuatro de septiembre del año dos mil dos.-----

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la ley cualquiera puede desistir del proceso que ha promovido o de la oposición que ha formulado en un proceso en que es parte. Este desistimiento impide renovar en el futuro el mismo proceso y supone la renuncia del derecho respectivo. En el presente caso de estudio, la demandante comparece a desistir de la demanda que planteo en contra de la señora LUZ MERCEDES PALOMO ORELLANA DE AGUIRRE en virtud de que en la presente



Ordinario 1901-2002 Of. y Not. 2do.
OPCION No. _____
CONVENIO
REFERENCIA No. _____

audiencia le han hecho efectivo el pago del total de las prestaciones que reclamaba; y que como para el desistimiento total no es necesaria la conformidad de la parte contraria, es procedente darle la aprobación al mismo y así debe declararse.- - - - -

ARTICULOS: 321 al 329 del Código de Trabajo; 569.- 581 al 586 del Código Procesal Civil y Mercantil; 141 - 142 - 143 de la Ley del Organismo Judicial.- - - - -

POR TANTO: Este Juzgado con base en lo considerado y leyes citadas al resolver DECLARA: I.- APROBADO el desistimiento total del proceso promovido por ANA MARIA DE PAZ ROJAS en contra de la señora LUZ MERCEDES PALOMU ORELLANA DE AGUIRRE, lo que impide renovar en el futuro el mismo proceso y supone la renuncia del derecho respectivo. II.- Consecuentemente, archívense las presentes actuaciones; III.- NOTIFIQUESE.- - - - -

NOTIFICACION: De la anterior resolución quedan legalmente notificadas las partes cuando son las ocho horas con cuarenta y cinco minutos quienes de enterados firmaran al final de la presente diligencia. No habiendo nada más que hacer constar se finaliza la presente diligencia en el mismo lugar y fecha de su inicio cuando son las ocho horas cincuenta minutos, la cual le es leída a los comparecientes quienes enterados de su contenido la aceptan, ratifican y firman juntamente con el Infrascrito Juez y secretaria que autoriza.



Ordinario 1814-2002 Of. Not. 2o.
REFERENCIA No. _____

En la ciudad de Guatemala el día tres de septiembre del año dos mil dos siendo las ocho horas con treinta minutos ante el Infrascrito Juez Segundo de Trabajo y Previsión Social de la Primera Zona Económica, Oficial Segundo Nidia Antonieta Méndez Franco y Secretaria que autoriza comparece: A) Por la parte demandante AURA ISABEL HERRERA CERON quien es de datos de identidad personal conocidos en autos y se identifica con la cédula de vecindad número de orden A quión uno y de registro número ochocientos treinta y seis mil setecientos veintiocho extendida por el alcalde municipal de Guatemala, departamento de Guatemala, documento que se tuvo a la vista y se devuelve en el acto B) Por la parte demandada comparecen la señora BRENDA PATRICIA ROSALES HERNANDEZ, de veintiocho años de edad, soltera, guatemalteca, secretaria oficinista, de este domicilio y vecina del municipio de San Miguel Dueñas, se identifica con la cédula de vecindad número de orden B quión dos y de registro diez mil doscientos cincuenta, extendida por el alcalde municipal de San Miguel Dueñas, Departamento de Sacatepequez, señala como lugar para recibir notificaciones el Kilometro siete ruta al Atlántico zona dieciocho, quien comparecen en su calidad de GERENTE ADMINISTRATIVO Y REPRESENTANTE LEGAL de la sociedad mercantil SAM DEUK TEXTILES, SOCIEDAD

ANONIMA de nombre comercial SAM DEUK TEXTILES, lo cual acredita con el acta notarial de fecha tres de octubre del año dos mil uno, autorizada por el Notario Edgar Enrique Hernández Rizo, la cual se encuentra debidamente registrada en el Registro Mercantil con número de registro ciento ochenta y cuatro mil trescientos ochenta y cuatro, folio doscientos ochenta y seis del libro ciento once de Auxiliares de comercio, en virtud de lo antes expuesto solicita al señor Juez sea reconocida la calidad con que actúa así como el lugar que señala para recibir notificaciones. EL TRIBUNAL RESUELVE: JUZGADO SEGUNDO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DE LA PRIMERA ZONA ECONOMICA. Guatemala, tres de septiembre del año dos mil dos.-----

I.- Con base en el atestado que en original se exhibe se reconoce la personería que ejercerá en el presente proceso la señora BRENDA PATRICIA ROSALES HERNANDEZ en su calidad de GERENTE ADMINISTRATIVO Y REPRESENTANTE LEGAL de la entidad Sam Deuk Textiles, Sociedad Anónima, el cual previamente a dejar certificado en autos a sus costa y bajo las formalidades de ley devuelvase el original. II.- Se toma nota del lugar que señala para recibir notificaciones. Artículos: 321 al 329 del Código de Trabajo; 45 del Código Procesal Civil y Mercantil. NOTIFICACION: De la anterior resolución quedan



Ordinario 1814-2002 Of. Not. 20.

OFICIO No. _____
REFERENCIA No. _____

legalmente notificados los comparecientes a las ocho horas con cuarenta y cinco minutos, quienes de enterados firmarán al final de la presente diligencia. Siendo día y hora señalada para la comparecencia de las partes a Juicio Oral se procede de la siguiente manera: PRIMERO: el Infrascrito Juez procede a declarar abierta la presente audiencia. SEGUNDO: Manifiestan las partes del presente juicio que luego de haber mantenido pláticas conciliatorias, han arribado a un acuerdo en el cual la parte demandada le cancelará a la parte actora en concepto de las prestaciones Laborales reclamadas el monto de UN MIL SEISCIENTOS CUARENTA QUETZALES CON SESENTA CENTAVOS, pago que en esta audiencia hace en efectivo mediante el cheque número ocho millones ochocientos dieciseis mil cuatrocientos noventa y ocho de la cuenta número cero cero uno guión seiscientos cincuenta y un mil ciento cuarenta guión seis (001-651140-6) a nombre de Soon Im Yun de esta misma fecha. Por su parte la trabajadora manifiesta que acepta dicha cantidad en pago de las prestaciones que reclama en el presente proceso, por lo que al momento en que se le haga pago el cheque le fuera entregado le otorga el más amplio y total finiquito. En virtud de lo antes expuesto solicitan al Juez de la aprobación correspondiente al convenio. EL TRIBUNAL RESUELVE: JUZGADO SEGUNDO DE

TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DE LA PRIMERA ZONA ECONOMICA.

Guatemala, tres de septiembre del año dos mil dos.---

CONSIDERANDO: Que los preceptos laborales son eminentemente conciliatorios y que en el presente caso las partes han arribado a un convenio que se ajusta a las prescripciones legales y procesales respectivas, es procedente darle la aprobación correspondiente. - - - - -

FUNDAMENTO DE DERECHO: Considerando quinto, artículos: 12 - 14 del 321 al 329 - 332 al 339 del Código de Trabajo; 141 - 142 y 147 de la Ley del Organismo Judicial, del 101 al 106 de la Constitución Política de la República de Guatemala. - - - - -

POR TANTO: Este Juzgado con base en lo considerado y leyes citadas al resolver declara: I.- Aprobado el convenio arribado por las partes; II.- El presente convenio constituye título ejecutivo en caso de incumplimiento; III.- Oportunamente archívense las presentes actuaciones; IV.- Notifíquese. NOTIFICACION:

De la anterior resolución quedan legalmente notificadas las partes cuando son las ocho horas con cincuenta y tres minutos quienes de enterados firmarán al final de la presente diligencia. No habiendo nada más que hacer constar se finaliza la presente diligencia en el mismo lugar y fecha de su inicio cuando son las ocho horas con cincuenta y cinco minutos, la cual es por leída los



Ordinario 1814-2002
AUDIENCIA

OFICIO No. _____
Of. Not. 2o. _____
REFERENCIA No. _____

En la ciudad de Guatemala el día cinco de julio del año dos mil uno siendo las once horas ante el infrascrito Juez Segundo de Trabajo y Previsión Social de la Primera Zona Económica, Oficial Segundo Nidia Antonieta Méndez Franco y Secretaria que autoriza comparece: A) Por la parte demandante el señor CARLOS VINICIO RAMIREZ VALLADARES quien es de veintisiete años de edad, soltero, estudiante, guatemalteco de este domicilio, se identifica con la cédula de vecindad número de orden A quión uno y de registro número ochocientos noventa y siete mil doscientos cincuenta y ocho, extendida por el alcalde municipal de la ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala, manifiesta que comparece en su calidad de Mandatario General Judicial con Representación de la señora VIRGINIA ELIZABETH VALLADARES CIFUENTES lo cual acredita con el primer testimonio de la escritura pública número ciento seis de fecha veintisiete de abril del año dos mil uno autorizada por el Notario Otto Walter Gudiel Godoy el cual se encuentra debidamente inscrito en la Dirección del Archivo General de Protocolos, Registro de Poderes con el número seiscientos cuarenta y ocho mil ciento cuarenta y nueve del cual se exhibe el original, quien se encuentra asesorado por el Abogado Otto Walter Gudiel Godoy quien se identifica con el carnet del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala número de

SECRETARIA GENERAL DE ADMINISTRACION

Ordinario 1814-2002 Of. Not. 2o.
AUDIENCIA

colegiado tres mil setecientos nueve. En virtud de lo expuesto se solicita que se reconozca la personería que ejercerá dentro del proceso y la asesoría bajo la cual actuará. EL TRIBUNAL RESUELVE: JUZGADO SEGUNDO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DE LA PRIMERA ZONA ECONOMICA. Guatemala, cinco de julio del año dos mil uno. - - - - -

I.- Con base en el atestado que en original se exhibe se reconoce la personería que ejercerá dentro del proceso el señor CARLOS VINICIO RAMIREZ VALLADARES en su calidad de Mandatario General Judicial con Representación de la señora VIRGINIA ELIZABETH VALLADARES CIFUENTES, el cual previamente a dejar certificado en autos, devuélvase el original. II.- Se toma de que actuará bajo la dirección y procuración del profesional propuesto. Artículos: 321 al 329 del Código de Trabajo. NOTIFICACION: De la anterior resolución quedan legalmente notificados los comparecientes a las once horas con nueve minutos, quienes de enterados firmarán al final de la presente diligencia. B) Por la parte demandada comparece la señora MARIA RAQUEL JIMENEZ ESTRADA DE PINTO quien es de datos de identidad personal y calidad reconocida en autos se identifica con la cédula de vecindad número de orden A guión uno y de registro trescientos veinticuatro mil novecientos cuarenta y cuatro extendida por el alcalde municipal de la ciudad de Guatemala, departamento de



Ordinario 1814-2002 Of. Not. 20.
REFERENCIA No. _____

Guatemala, se encuentra asesorada por la Abogada Mayra Yojana Veliz Lopez quien se identifica con el carnet del Colegio de Abogados de Guatemala número de colegiado tres mil novecientos sesenta y ocho, documentos que se tuvieron a la vista y se devuelven en el acto. Siendo día y hora señalada para la comparecencia de las partes a Juicio Oral Laboral se procede de la siguiente manera: PRIMERO: el Infrascrito Juez proceda a declarar abierta la presente audiencia. SEGUNDO: FASE DE AMPLIACION o MODIFICACION DE LA DEMANDA: Manifiesta la parte actora que ratifica en su totalidad la demanda. TERCERO: DE LA CONTESTACION DE LA DEMANDA: La parte demandada contesta la demanda en sentido negativo e interpone las excepciones perentorias de falta de veracidad en lo indicado por la actora en cuanto a la terminación de la relación de trabajo y falta de derecho en las prestaciones laborales reclamadas en cuanto a la indemnización por tiempo de servicio de conformidad con las argumentaciones y medios de prueba que en este momento se presentan en el memorial que en este momento se presenta. EL TRIBUNAL RESUELVE: JUZGADO SEGUNDO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DE LA PRIMERA ZONA ECONOMICA. Guatemala, cinco de julio del año dos mil uno. - - - - -

I.- Incorpórese a sus antecedentes el memorial registrado bajo el número un mil setecientos cuarenta y cinco; II.-

Ordinario 1814-2002 Of. Not. 2o.
AUDIENCIA

Téngase por parte de la demandada por contestada en sentido negativo y por planteadas las excepciones perentorias descritas mismas que se resolverán en sentencia; III.- Por ofrecidos sus medios de prueba, teniéndose desde ya por aportados los atestados que en fotocopia simple acompaña identificados en las sublitterales b uno, b dos y b tres del apartado respectivo. IV.- Para recabar la Confesión Judicial que deberá prestar la parte actora se señala la audiencia del día CUATRO DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL UNO A LAS NUEVE HORAS, bajo apercibimiento de ser declarada confesa en su rebeldía, sobre el pliego de posiciones que para el efecto se presente previa calificación del Infrascrito Juez; asimismo, en la misma audiencia deberá recibirse la declaración testimonial de los testigos propuestos practicandose dicha diligencia uno en pos de otro; V.- En cuanto a lo demás solicitado se tiene presente para resolver en su oportunidad procesal. VII.- Notifíquese. Artículos: 321 al. 329 - 332 al 339 al 341- 344 al 354 del Código de Trabajo. NOTIFICACION: De la anterior resolución quedan legalmente notificados los comparecientes a las once horas con cincuenta y cinco minutos quienes enterados firmaran al final de la presente diligencia. CUARTO: DE LA CONCILIACION: Manifiestan las partes del presente juicio que luego de



Ordinario 1814-2002 Of. Not. 20.
AUDIENCIA

OFICIO No. _____
REFERENCIA No. _____

haber mantenido pláticas conciliatorias, han arribado a un acuerdo en el cual la parte demandada le cancelará a la actora en concepto de las prestaciones laborales reclamadas un monto de CUATRO MIL QUETZALES, pagaderos en UN SOLO PAGO, el cual hará efectivo en el plazo comprendido del cuatro al diez de julio como fecha maxima. Por su parte la trabajadora manifiesta que acepta dicha cantidad y la forma de pago de las prestaciones que reclama en el presente proceso, por lo que al efectuarle dicho pago pago le otorgará el más amplio y total finiquito. En virtud de lo antes expuesto solicitan al Juez de la aprobación correspondiente al convenio que arribaron. EL TRIBUNAL RESUELVE: JUZGADO SEGUNDO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DE LA PRIMERA ZONA ECONOMICA. Guatemala, cuatro de julio del año dos mil uno.-----
CONSIDERANDO: Que los preceptos laborales son eminentemente conciliatorios y que en el presente caso las partes han arribado a un convenio que se ajusta a las prescripciones legales y procesales respectivas, es procedente darle la aprobación correspondiente.-----
FUNDAMENTO DE DERECHO: Considerando quinto, artículos: 12 - 14 del 321 al 329 - 332 al 339 del Código de Trabajo; 141 - 142 y 147 de la Ley del Organismo Judicial, del 101 al 106 de la Constitución Política de la República de Guatemala.-----

AUDIENCIA

POR TANTO: Este Juzgado con base en lo considerado y leyes citadas al resolver declara: I.- Aprobado el convenio arribado por las partes; II.- El presente convenio constituye título ejecutivo en caso de incumplimiento; III.- Oportunamente archivense las presentes actuaciones; IV.- Notifíquese. NOTIFICACION: De la anterior resolución quedan legalmente notificadas las partes cuando son las nueve horas con ocho minutos quienes de enterados firmarán al final de la presente diligencia. No habiendo nada más que hacer constar se finaliza la presente diligencia en el mismo lugar y fecha de su inicio cuando son las nueve horas con diez minutos, la cual es leída por los comparecientes quienes enterados de su contenido la aceptan, ratifican y firman juntamente con el Infrascrito Juez y secretaria que autoriza..