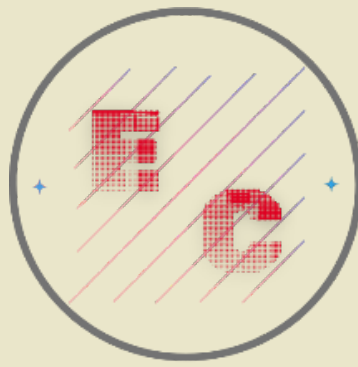




REVISTA MULTIDISCIPLINAR EPISTEMOLOGÍA DE LAS CIENCIAS

Volumen 3, Número 4
Octubre-Diciembre 2026

Edición Trimestral

CROSSREF PREFIX DOI: 10.71112

ISSN: 3061-7812, www.omniscens.com

Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias

Volumen 3, Número 4
Octubre-Diciembre 2026

Publicación trimestral
Hecho en México

La Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias acepta publicaciones de cualquier área del conocimiento, promoviendo una plataforma inclusiva para la discusión y análisis de los fundamentos epistemológicos en diversas disciplinas. La revista invita a investigadores y profesionales de campos como las ciencias naturales, sociales, humanísticas, tecnológicas y de la salud, entre otros, a contribuir con artículos originales, revisiones, estudios de caso y ensayos teóricos. Con su enfoque multidisciplinario, busca fomentar el diálogo y la reflexión sobre las metodologías, teorías y prácticas que sustentan el avance del conocimiento científico en todas las áreas.

Contacto principal: admin@omniscens.com

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación

Se autoriza la reproducción total o parcial del contenido de la publicación sin previa autorización de la Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias siempre y cuando se cite la fuente completa y su dirección electrónica.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0.



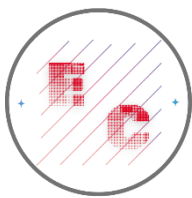
Copyright © 2026: Los autores



9773061781003

Cintillo legal

Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias Vol. 3, Núm. 4, Octubre-Diciembre 2026, es una publicación trimestral editada por el Dr. Moises Ake Uc, C. 51 #221 x 16B , Las Brisas, Mérida, Yucatán, México, C.P. 97144 , Tel. 9993556027, Web: <https://www.omniscens.com>, admin@omniscens.com, Editor responsable: Dr. Moises Ake Uc. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2024-121717181700-102, ISSN: 3061-7812, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR). Responsable de la última actualización de este número, Dr. Moises Ake Uc, fecha de última modificación, 1 octubre 2026.



Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias

Volumen 3, Número 4, 2026, octubre-diciembre

DOI: <https://doi.org/10.71112/hsxp9089>

**ROL Y DESAFÍOS DE LA JUNTA DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN N.º 10 EN LA
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN DAVID, CHIRIQUÍ**

**ROLE AND CHALLENGES OF CONCILIATION AND DECISION BOARD NO. 10 IN
LABOR DISPUTE RESOLUTION IN DAVID, CHIRIQUÍ**

Bernardo Taylor

Panamá

Rol y desafíos de la junta de conciliación y decisión n.º 10 en la resolución de conflictos laborales en David, Chiriquí

Role and challenges of conciliation and decision board no. 10 in labor dispute resolution in David, Chiriquí

Bernardo Taylor^{a,*}

bernardst7@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-6199-9143>

*Autor de correspondencia: bernardst7@gmail.com, ^aUniversidad Tecnológica OTEIMA, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Panamá

RESUMEN

El estudio evaluó el rol y los principales desafíos de la Junta de Conciliación y Decisión N.º 10 en la resolución de conflictos laborales en el distrito de David, provincia de Chiriquí, durante 2024. Se desarrolló una investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal, complementada mediante revisión documental. La población accesible estuvo conformada por 56 participantes vinculados directamente con el procedimiento: 18 funcionarios y 38 usuarios, incorporados mediante censo. Se aplicaron dos cuestionarios estructurados de respuestas cerradas y la información se procesó mediante frecuencias absolutas y porcentajes. El estudio analizó los conflictos de la experiencia institucional a través de la valoración de los grupos de participantes. Los registros institucionales de la misma institución entre enero y julio de este año demostraron que de los 2.259 conflictos atendidos, 2.099, el 92,9%, fueron despidos injustificados. Entre los funcionarios públicos, el 77,8% señala que los acuerdos se llevan a cabo casi siempre o siempre en el tiempo estipulado mientras que el 55,6% de ellos apunta que

no hay protocolos escritos vigentes. En relación a los grupos de usuarios, el 84,2% considera su experiencia positiva o muy positiva, el 71,1% ha logrado llegar a un acuerdo y el 76,3% ha afirmado que haría uso de nuevo de la conciliación. Las evidencias permiten finalizar que la Junta se convierte en un canal relevante de acceso a la justicia laboral, ya que es capaz de poder hacer frente a las controversias en tiempo y facilitar las soluciones pactadas. De todo lo anterior, la Junta se debe reforzar estandarizando procedimientos, potenciando la orientación previa, mejorando la imparcialidad percibida, y aplicando audiencias híbridas y sistemas digitales para confirmar el cumplimiento de los acuerdos.

Palabras clave: Solución de conflictos; procedimiento legal; conflicto laboral; relaciones laborales; derecho laboral; legislación laboral.

ABSTRACT

The study evaluated the role and main challenges of Conciliation and Decision Board No. 10 in resolving labor disputes in the district of David, Chiriquí province, during 2024. A quantitative, descriptive, non-experimental, and cross-sectional study was conducted, supplemented by a document review. The accessible population consisted of 56 participants directly involved in the procedure: 18 officials and 38 users, recruited through a census. Two structured questionnaires with closed-ended questions were administered, and the data were processed using absolute frequencies and percentages. The analysis related the disputes to the institutional experience and the assessments expressed by the participating groups. The data from institutional records for the first seven months of this year revealed that out of the total 2,259 disputes resolved, wrongfully dismissed cases made up 2,099 or 92.9%. Out of the number of officials surveyed, 77.8% stated that agreements are honored in due time. Nevertheless, 55.6% of respondents said that there are no written protocols presently in place. As for the users' feedback, the data showed that 84.2% rated their experience with the Board positively or very positively, with the

agreements reached satisfying 71.1% and 76.3% of people expressing willingness to use conciliation services again. These data show, therefore, that the Board is a good way to access labor justice and that it can resolve disputes effectively. However, the improvement of work of the Board requires the integration of uniform procedures, enlargement of prelitigation consultations, benefits in perception of neutrality, practice of applying hybrid hearings, as well as development of tools for electronic verification of agreement compliance.

Keywords: Conflict resolution; legal procedure; labor dispute; labor relations; labor law; labor

Recibido: 17 septiembre 2026 | Aceptado: 14 octubre 2026 | Publicado 15 octubre 2026

DESARROLLO

La conciliación laboral como vía de acceso a la justicia

En primer lugar, se considera la conciliación como un proceso autocompositivo en el sentido de que la solución es el resultado de un acuerdo consensuado por las partes y no es la consecuencia de la imposición del tercero. El mediador únicamente va a coordinar el propio desarrollo de la conversación, valorar los intereses, propiciar la comparación de las diferentes opciones de pacto y asegurar que el pacto cumple con el ordenamiento jurídico. En el ámbito laboral, la actuación del mediador requiere una mayor vigilancia: la búsqueda del pacto no se debe materializar en ejercer presión a las partes para que cedan derechos mínimos, la anticipación de conclusiones no puede dar pie a análisis deficientes o malas definiciones (Maldonado et al., 2024). La voluntariedad debe entonces coexistir con la tutela efectiva y la irrenunciabilidad (Yarrington, 2022).

Desde esta perspectiva, la dignidad humana del proceso es que las personas puedan contar las historias, ser escuchadas y saber las consecuencias. La negociación da lugar a las partes que deben decidir si aceptar o bien rechazar la proposición. La conciliación no borra la

tensión del conflicto, simplemente lo plasma en un diálogo verificable con plazos, cantidades y responsabilidades. Con una dirección clara, el trabajador dispone de mayores recursos frente a sus derechos y el empresario puede medir el coste legal y económico de prorrogar el conflicto. También aquí la simetría de información fortalece la autonomía en la decisión.

De la misma forma, la calidad del trabajo del conciliador determina la probabilidad de llegar a pactos. Las buenas prácticas son la escucha activa, la reformulación neutral, las preguntas sobre intereses, la localización de coincidencias o la construcción artificial de alternativas. Estos saberes buscan poseer unos conocimientos laborales vigentes, una capacidad de evidenciar desigualdades y, por último, una habilidad para redactar sin errores las actas. El estudio comparativo pone de manifiesto que la táctica del mediador y el grado de confianza que inspira son determinantes en cumplir con el objetivo de poder trocar posturas inflexibles por opciones factibles (Cea et al., 2023).

Por tanto, la efectividad no sólo se debe evaluar a partir de los pactos. La legalidad, el tiempo requerido, la ejecución, la satisfacción de las partes y la no emergencia de nuevas dadas también poseen un cierto interés transaccional y un empuje. Un pacto rápido, pero, por el contrario, vago puede arrojar la disputa a la ejecución, mientras que un contrato en el que entren en juego cantidades determinadas, plazos, forma de pago y consecuencias por incumplimiento ofrece la mayor seguridad posible. La evaluación de resultados en dimensiones múltiples permite valorar la conciliación como un cierre y no como cifras aisladas (Rymanov & Bocharova, 2019).

Marco jurídico y función institucional de la Junta N.º 10

La Junta, en cuanto a su contenido normativo, se fundamenta en la garantía del trabajo constitucional, el acceso a la justicia y el debido proceso (Constitución Política de la República de Panamá, 1972). Dichas garantías implican que la audiencia ha de ser clara, imparcial y respetuosa con la dignidad de las personas que comparecen. El acuerdo al que se llega en el

proceso, por todo ello, no es el resultado de una negociación contraria a derecho, sino una solución con significado dirigido por las normas que regulan la materia. Por consiguiente, la constatación de la voluntariedad y la constatación de la irrenunciabilidad ha de aparecer meridianamente en la dirección de la audiencia y en el acta final (Código de Trabajo, 1971).

La Ley 7 (1975) establece las Juntas como órganos colegiados de la jurisdicción laboral especial con representación de los sectores implicados en el trabajo. Su estructura está diseñada para el acercamiento de conocimientos jurídico, sociales y rapidez. Se da lugar a una audiencia única, audiencia que concentra la práctica y que se convierte en el principal ámbito del pacto, ya que si no se produce dicha situación la Junta seguirá teniendo la opción de condenar dentro de su espacio de autoridad; esa vocación de las dos dimensiones de la conciliación/reflejo de la sentencia conlleva que la Junta se utiliza como un acceso fácil a la justicia que por otro lado requiere una precisión a cada paso del proceso.

En este sentido, la Junta N.º 10 es la que tiene un significado que excede la solución del caso concreto. Ofreciendo respuestas rápidas, se puede reducir la litigiosidad, conservar la relación laboral y aminorar los costes sociales que provoca la indefinición. Al mismo tiempo, la repetición de ciertos reclamos va generando una información útil para inspección, formación laboral y prevención en el ramo. La experiencia de este país permite deducir que una buena conciliación permite cerrar procesos de una forma más ajustada, pero exige de una estructura bien estable para mantener esa legitimidad (Cano, 2012). Por otro lado, la homogeneidad en los criterios de operación permite un servicio más estable (Santana, 2017).

Así van de la mano la celeridad del proceso y la claridad del mismo. Las partes tienen que saber qué documentos presentar, cómo se calculan las prestaciones, cuáles son los derechos infranqueables, cuáles son los efectos del acta y cómo se solicita el incumplimiento. La homogeneidad no se equipará a la estandarización de la negociación, sino a la valoración de un nivel mínimo de cualidad. Las guías por fases, las listas de control y los modelos flexibles

de actas pueden reducir las variaciones entre salas y turnos, pero sin perder la flexibilidad para las cualidades del caso a atención.

Efectividad, limitaciones y oportunidades de mejora

En términos de eficiencia, el proceso de mediación ofrece beneficios al elegir controversias en mediación y el permitir que cada controversia se convierta en un juicio muy largo. Un buen rendimiento en América Latina, se vincula con la atención por centros de mediación y la atención de las controversias temprano (Domínguez, 2022). Por otro lado, la formación de mediadores y la divulgación del servicio convierten a la mediación en una opción de buen juicio (Silva & López, 2020).

La del volumen de conflictos por despido pone una presión específica a la Junta de Conciliación N.º 10, ya que estas disputas son urgentes, conflictivas sobre el despido, requieren la exhibición de documentación, requerirían calcular prestaciones a resolver. Un sistema específico permitiría evaluar antes la carta de despido, la antigüedad, los salarios, las vacaciones, el aguinaldo y las indemnizaciones. De esta manera, la preparación permitirá que la audiencia tenga mucho más tiempo para negociar y menos para reconstruir información relevante.

Desde la óptica organizacional, las agendas llenas, la falta de personal, la poca implementación de protocolos, la escasa trazabilidad tecnológica provoca variaciones de tiempos y de la aseveración de las acciones. La digitalización puede orientarse a citaciones, legajos, audiencias híbridas y avisos de pagos, pero ha de permitir el acceso de usuarios a aquellas personas con la menor alfabetización digital posible. La tecnología es al mismo tiempo un soporte de la relación humana sin anular la escucha, la explicación jurídica o la verificación de consentimientos.

El refuerzo de la asimetría de sesgo, exige una evidente inversión institucional. Aunque una decisión pasase legalmente la prueba de validez, la confianza puede experimentar avatares

ajenos a la legalidad misma si una integrante ignorase cómo fue producida, se viese "discriminada" o bien no supiese en realidad porque una decisión de carácter racional. La apertura de protocolos, la claridad del lenguaje, la simetría por tiempos, la comunicación de conflicto y la verificación final del entendimiento podrían mejorar la experiencia. Finalmente, la validación cultural de la conciliación reside en lo que ha hecho la atención y la coherencia entre norma y acción, de acuerdo con la mayoría de autores (Tórrez, 2023).

En suma, las posibilidades de mejora se vienen dadas por un modelo de gestión basado en datos y aprendizaje permanente. La Junta podrá seguir citaciones teóricas a quince días, duración hasta la fecha de cierre, tasa de acuerdos obtenidos categorizados por tipo de conflicto, cumplimiento a treinta, sesenta y noventa días y satisfacción de usuarios. Estas mismas variables podrían ser de recursos, cuellos de botella y evaluación de las variaciones por intervenciones adoptadas. La internalidad del hacer podría fomentar una toma de decisiones más Inter operativa y una política de prevención más próxima a la realidad de David.

METODOLOGIA

Metodológicamente, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. Observó el fenómeno de la misma forma en que lo hizo la Junta de Conciliación y Decisión N.º 10, es decir, observó el fenómeno sin manipular variables, para describir la frecuencia con la que surgieron conflictos, la forma en que se seguían los procedimientos y los relatos y experiencias por parte de los partícipes. Se procedió también a un análisis documental del marco legal, de la bibliografía especializada y de los datos estadísticos que sirvieron de base en la investigación. Esta combinación de métodos se convirtió en la base de la que se basó la comparación entre la visión de los partícipes y el funcionamiento normativo e institucional (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

Con respecto a la población, ésta se limitó a un grupo finito y de acceso de 56 personas con experiencia directa del proceso en el tiempo que se sigue analizando. El primer grupo lo componían 18 funcionarios de la Junta y el segundo grupo de los 38 usuarios encuestados, mostró que habiendo considerado su tamaño suficiente y la importancia de tomar en consideración las diferentes posturas de los intervinientes se hizo un censo para garantizar que la muestra recogiese a la población accesible. Se exigió participación cara a cara en el tema de la conciliación, relación laboral o institucional con David y aceptación del procedimiento como criterios de inclusión.

En cuanto a los instrumentos, se utilizaron 2 cuestionarios estructurados y autoadministrados. El cuestionario para oficiales estaba constituido por 14 preguntas sobre datos generales, tipos de conflicto, actitud de las partes, obstáculos, tiempos, cumplimiento, protocolo y mejoras. El cuestionario para los usuarios reunía 18 preguntas sobre rol laboral, experiencia, imparcialidad, libertad de expresión, asistencia legal, logros, cumplimiento de acuerdos, duración, costes y disposición para reutilizar y aconsejar el servicio. Las opciones restrictivas sirvieron para que se pudiese comparar e identificar las pautas (Feria Avila et al., 2020).

Para realizar el análisis de las respuestas, éstas se organizaron a partir de una base de datos cuya información se analizó mediante estadísticas descriptivas; esto es, mediante la contabilización (frecuencias absolutas), el cálculo de porcentajes válidos, en los casos en los que se trataba de preguntas de elección múltiple. La interpretación se centró en la vinculación existentes entre esos indicadores y los propios objetivos del análisis en tanto que la información institucional, a partir de la fecha de enero hasta finales del mes de julio le permitió analizar el asunto del reparto de controversias. Las encuestas eran una práctica de obtención de datos descriptivos de la experiencia del funcionamiento del servicio. En el apartado siguiente, los resultados no se muestran en una tabla específica para cada pregunta del cuestionario sino

más bien en tablas de síntesis que presentan los indicadores más relevantes en función de los objetivos del estudio y que van acompañadas con el análisis e interpretación correspondiente.

Finalmente, la participación fue confidencial, voluntaria y de carácter exclusivamente académico. Por último, si bien no es posible mostrar los resultados, se ofrecen de forma agregada (y no del estado de las personas y/o de los casos) y se presentan igualmente tres limitaciones: trata de la investigación una única Junta; la información se encuentra en las percepciones y las memorias del propio proceso, y el diseño transversal impide la realización de cambios en la investigación. No obstante, estas limitaciones no invalidan el diagnóstico si bien mitigante a lo que recoge como una referencia institucional que puede ser susceptible de control.

RESULTADOS

En términos empíricos, los registros de enero a julio de 2024 contabilizaron 2,259 conflictos laborales. De ellos, 2,099 correspondieron a despidos injustificados, equivalentes al 92.9 % del total. A considerable distancia aparecieron los despidos justificados, con 49 casos (2.2 %); las alteraciones de prestaciones, con 38 (1.7 %); y los asuntos de trabajo doméstico, con 23 (1.0 %). La concentración confirma que la terminación de la relación laboral estructura la carga principal del servicio y justifica priorizar herramientas de verificación, cálculo y negociación para este tipo de controversia (MITRADEL, 2025).

En primer lugar, la consulta a los 18 funcionarios mostró una valoración favorable de la capacidad resolutive, acompañada de alertas institucionales. En este sentido, los resultados muestran muy benevolente la evaluación del servicio, ya que el 83,3 % de las personas encuestadas (15 de 18 personas funcionarias) indicó como conflicto atendido el despido injustificado. Este hallazgo refuerza la idea de que la finalización del contrato laboral es la síntesis de la solicitud de la Junta. Al mismo tiempo, el 83,3 % de las personas encuestadas

identificó la percepción de sesgo como principal causa de bloqueo. El 77,8 % indicaron que el cumplimiento se produce en los plazos y el 72,2 % adujeron que los acuerdos llegan en el mes, pero existen problemáticas relacionadas con la confianza y la legitimidad.

Tabla 1.

Síntesis de resultados reportados por los funcionarios de la Junta (n = 18)

Indicador	Resultado principal	n	%
Conflicto atendido con mayor frecuencia*	Despido injustificado	15	83.3
Principal obstáculo identificado*	Percepción de parcialidad	15	83.3
Cumplimiento dentro del plazo	Casi siempre o siempre	14	77.8
Tiempo de reclamación a acuerdo	Treinta días o menos	13	72.2
Protocolos escritos vigentes	Respuesta negativa	10	55.6
Mejora más respaldada*	Audiencias virtuales o híbridas	14	77.8
Otras mejoras prioritarias*	Protocolos y tableros de indicadores	13	72.2

Fuente: elaboración propia con datos del estudio. Pregunta de respuesta múltiple; el porcentaje corresponde a casos.

Mientras que el 55,6 % indicaron que las normas escritas no son útiles mismos que pueden dar lugar a diferencias con respecto a cualquier indicación dada en la dirección de la audiencia o en la resolución de un determinado caso similar. La ausencia de los protocolos escritos potencia la dependencia a la experiencia vivida y hace laboriosa la posibilidad de cumplir con la uniformidad, la transparencia y el seguimiento de la institución. El 77,8 % apoyaron las audiencias virtuales o híbridas, el 72,2 % priorizan los protocolos y el cuadro de los indicadores. Por lo tanto, la modernidad condiciona normas concretas, un seguimiento verificable y una evaluación de la actividad institucional. Evidentemente, hay que añadir otros elementos que al menos se mencionan en la fase de discusión para no olvidar de qué estamos hablando y driblar la manía de caer en un análisis más centrado en el cumplimiento de los plazos que en la forma en que se da valor (más allá del valor que le han dado los indicadores

técnicos anteriormente comentados, en caso de que los haya) y también avanzar en la definición de las direcciones a seguir.

De manera complementaria, los 38 usuarios comunicaron una experiencia global mayormente positiva. Por ello, los resultados muestran una valoración positiva del servicio, dado que 32 de los 38 usuarios, que es el 84.2 %, presentan una valoración positiva o muy positiva de su experiencia. El 60,5 % lo valoran justo e imparcial y el 68,4 % dijeron haber tenido libertad para exponer sus argumentos. Si bien estas cifras son muestras de aceptación y participación, también muestran áreas de mejora en la percepción de la imparcialidad y de la comunicación, las que son clave para promover confianza, legitimidad y transparencia de la Junta.

Tabla 2

Síntesis de resultados reportados por los usuarios de la Junta (n = 38)

Indicador	Resultado agrupado	n	%
Experiencia general	Positiva o muy positiva	32	84.2
Justicia e imparcialidad	De acuerdo o totalmente de acuerdo	23	60.5
Libertad para exponer argumentos	De acuerdo o totalmente de acuerdo	26	68.4
Acuerdo alcanzado	Sí	27	71.1
Audiencia desde la reclamación	Treinta días o menos	28	73.7
Cierre después de la audiencia	Quince días o menos	36	94.7
Costos de tiempo y dinero	Razonables	30	78.9
Utilizaría nuevamente la conciliación	Sí	29	76.3
Recomendaría la conciliación	Bastante o mucho	32	84.2

Fuente: elaboración propia con datos del estudio.

Por el contrario, la eficacia operativa sí obtuvo resultados destacados: el 71.1 % alcanzó un acuerdo, el 73.7 % recibió audiencia en treinta días y el 94.7 % se cerró en quince días o menos. El 78.9 % presentó el coste del servicio como justo, el 76.3 % volvería a optar por la conciliación y el 84.2 % la recomendaría. Estas cifras son un reflejo de varias cualidades:

velocidad, accesibilidad, satisfacción, aunque hay que mejorar el seguimiento de acuerdos que permita garantizar soluciones sostenibles y eficaces

DISCUSIÓN

Primero, se sostiene que el despido improcedente es el tipo de conflicto en el que la Junta de Conciliación y Decisión debe profundizar: esto implica que la institución sólo lograría dar cuenta de los conflictos en los que existe urgencia económica, desproporción de las partes y necesidad de comprobar las causas de la terminación del contrato o las prestaciones debidas. Esta constatación significa que la conciliación del trabajo necesita de la especialización técnica para que la presión económica que sufre el trabajador no altere las posibilidades del negocio libre. Silva & López (2020) señalan que la mediación tiene la función de reducir las consecuencias y corta la extensión de los conflictos, siempre que los mediadores sean personas con suficientes capacidades. Por esta razón es importante articular un proceso específico de atención a los conflictos por despidos.

Como segundo resultado, se evidenció que la Junta dispone de una capacidad positiva para formular pactos, resolver las reclamaciones de forma satisfactoria y concluir los procesos dentro de tiempos razonables. Esto significa una aportación real de acceso a la justicia, al disminuir la necesidad de llevar todos los conflictos a los tribunales, susceptibles de propiciar procesos judiciales largos y costosos. Pero es que tampoco la velocidad se convierte, en sí misma, en un tipo adecuado de evidencia de eficacia institucional. Rymanov & Bocharova (2019) dan cuenta de que la evaluación de controversias laborales se articula tomando en consideración criterios de legalidad, cumplimiento económico, satisfacción y estabilidad del acuerdo. Es decir, el rendimiento de la Junta debe evaluarse desde la rapidez de la respuesta, como de la calidad y viabilidad de las soluciones encontradas.

Por el contrario, observamos un desfase entre la valoración positiva del servicio y las dudas sobre la imparcialidad del proceso. Dicha contradicción significaría que los usuarios son capaces de valorar la utilidad de la conciliación a la vez que, por otro, también sean capaces de dudar tanto sobre la igualdad del trato como sobre la imparcialidad de los actores. Cea et al. (2023) apuntan que la confianza del mediador afecta la disposición de las partes para comunicarse con el mediador y generan soluciones alternativas. Tórrez (2023), a su vez, relaciona la legitimidad de la conciliación con la calidad de la congruencia entre los principios y la práctica. Por lo tanto, la claridad, la comunicación sin intermediarios y la civilidad adecuada son imprescindibles para cimentar la confianza institucional.

Asimismo, también se pone de manifiesto que la carencia de protocolos escritos es una de las grandes debilidades de la Junta. Esta circunstancia implica que la dirección, la formación y gestión de las audiencias puede llegar a depender sobremanera de la experiencia de cada uno de los funcionarios, provocando que en casos similares puede haber unas variaciones. Santana (2017) cree que la falta de normas operativas y técnicas específicas impide efectuar la conciliación previa. Cano (2012) supo que la conciliación judicial debe disponer de condiciones institucionales favorables, que propician la conclusión del proceso laboral. Por ello, un trabajo de diseño de protocolos, fórmulas, modelos de actas versátiles para lograr uniformidad y transparencia no implica el obstáculo en la adaptación de los procedimientos laborales. la discusión por cada conflicto.

También los resultados reflejaron una actitud positiva hacia la continuidad del servicio y la posibilidad de ayudas para audiencias virtuales o híbridas. Esta consideración da cuenta que modernizar puede mejorar la accesibilidad, reducir los traslados y ayudar a que las partes de la relación se reúnan. Domínguez (2022) consideraba que la conciliación laboral se perfecciona mediante los servicios de mejora de accesibilidad en el marco de ayudas de orientación anticipada. Yarrington (2022) indicaba que la flexibilidad es una ventaja de la conciliación; la

primera debe ser matizada mediante las garantías que ofrece el marco jurídico. Es así que la tecnología ha de ser un apoyo del proceso de la conciliación, nunca sustituir la comunicación humana, la afirmación de los derechos, la confidencialidad del mismo proceso, ni la validación del consentimiento.

Finalmente, es importante señalar que la Junta de Conciliación es una institución socialmente reconocida y que resulta necesaria pero que es susceptible a prácticas informales y a concepciones que pueden destruir su legitimidad. El principal reto no es solo resolver rápido, sino que cada actuación sea clara, consistente, comprobable. La experiencia de los funcionarios es una ventaja, pero no puede reemplazar normas institucionales claras. Para ello son necesarias formaciones especializadas, protocolos flexibles, formaciones de actualización, puntuación de pactos y formas de autoevaluación. Dicha relación mantendría la proximidad humana del servicio de conciliación, remediaría sus falencias de organización y permitiría que las soluciones laborales sean más equitativas, dignas y sostenibles.

CONCLUSIONES

Primeramente, se concluye que la Junta de Conciliación y Decisión N.º 10 es un recurso instrumental para poder acceder a la justicia laboral en David. Con su intervención se promueve la comunicación entre los trabajadores y los empresarios, se resuelven litigios sin demora y se evitan gastos derivadas de juicios. Hay una valoración positiva de los sujetos de la investigación acerca de su utilidad social e institucional. Sin embargo, los resultados también exigen que su uso y eficacia se sumerjan en la práctica de aplicaciones para dar coherencia, claridad, transparencia y una solución sostenible.

Asimismo, se estableció que el despido sin justa causa es la principal controversia que es valorada en el seno de la Junta. De esta información se deslizan dos cosas: la primera de ellas es que la terminación del vínculo laboral concentra la mayoría de su trabajo, y la segunda,

que se trata de una cuestión que necesita de un enfoque técnico especializado. Las características de este tipo de conflictos requieren comprobar los motivos del despido, así como los mismos hechos acontecidos sobre la relación laboral. Analizar los documentos aportados y poder calcular correctamente las prestaciones que correspondan. Por lo tanto, la capacidad resolutoria de la institución está vinculada al bagaje legal y técnico para este tipo de demandas.

En efecto, la forma de trabajar ayuda a llegar a acuerdos, gestionar las reclamaciones a tiempo y mediante la resolución de los casos en el marco de plazos razonables. Estas condiciones nos vienen a ilustrar que la Junta juega un papel eficaz en la reducción de litigios amplios y en generar soluciones consensuadas. No obstante, la evaluación de la eficacia de la administración tampoco puede dejar de tener la evaluación acerca de la rapidez con la que va la tramitación, sino también la claridad de la orientación, la libertad de participación, la imparcialidad percibida o respecto del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes.

En síntesis, la Junta tiene un papel útil y fundamental en la resolución de los conflictos laborales en David, lo que nos responde a la pregunta de la investigación. Sin embargo, se enfrenta a un contradictor por la falta de protocolos escritos, la variabilidad de sus actuaciones, dudas en cuanto a la imparcialidad o el escaso seguimiento de acuerdos. El fortalecimiento de la Junta requiere más estandarización, formación continua, transparencia, accesibilidad de la tecnología y mecanismos de evaluación, los cuales son condiciones necesarias para proporcionar un servicio laboral de confianza, humano y sostenible.

Declaración de conflicto de interés

El autor declara no tener ningún conflicto de interés relacionado con esta investigación.

Declaración de contribución a la autoría

Bernardo Taylor: metodología, conceptualización, redacción del borrador original, revisión y edición de la redacción.

Declaración de uso de inteligencia artificial

El autor no utilizó Inteligencia Artificial en ninguna parte del manuscrito.

REFERENCIAS

- Cano, M. R. (2012). La Conciliación Judicial como Medio Excepcional de Terminación de los Procesos Laborales y su Efectividad en la Junta de Conciliación y Decisión, de la Provincia de Veraguas [Universidad de Panamá]. <https://up-rid.up.ac.pa/2663/>
- Cea Rodríguez, J., Medina, F. J., & Ramírez-Marín, J. (2023). Estrategias efectivas de los mediadores chilenos en conflictos laborales. *Innovar*, 33(88), 133-148.
- Cedalise Riquelme, C. (2022). La eficacia de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en las Relaciones Laborales. *Anuario de Derecho*, (50), 184-208.
- Código de Trabajo, Legislation No. CÓDIGO DEL TRABAJO DECRETO DE GABINETE No. 252 De 30 de diciembre de 1971 (Contiene las modificaciones de la Ley No. 44 de 12 de agosto de 1995) (1971). <https://www.mitradel.gob.pa/wp-content/uploads/2016/12/c%C3%B3digo-del-trabajo.pdf>
- Constitución Política de la República de Panamá (1972). <https://ministeriopublico.gob.pa/wp-content/uploads/2016/09/constitucion-politica-con-indice-analitico.pdf>
- Domínguez Zazueta, V. M. (2022). La Conciliación en el Nuevo Modelo de Justicia Laboral. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria de Ciencias*

- Económicas Administrativas - Departamento de Ciencias Económico Administrativas-
Campus Navojoa, (37). <https://doi.org/https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.470>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3 (Julio-Septiembre)), 62-79.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-hill México.
<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADvestigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>
- Ley 7, Legislation No. 7 (1975). https://www.sijusa.com/wp-content/uploads/2021/05/l_7_1975_Lab.pdf
- Maldonado Cando, J. L., Cabrera Granda, J., Acurio Hidalgo, G. F., & Santillán Andrade, J. R. (2024). Análisis jurídico de los mecanismos de conciliación en conflictos laborales. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i3.4232>
- MITRADEL. (2025). Estadísticas MITRADEL. <https://monitoreo.antai.gob.pa/transparencia/48/7-2025/entregas/1139>
- Rymanov, A., & Bocharova, I. (2019). Cuantificación de la resolución de conflictos laborales. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1513>
- Santana Vásquez, C. (2017). Propuesta para la aplicación eficaz de la conciliación previa en materia laboral [Universidad de Panamá]. <https://up-rid.up.ac.pa/1497/>

- Silva Idrovo, R. R., & López Vera, F. R. (2020). Impacto de la mediación en los conflictos laborales de las empresas MIPYMES y sus trabajadores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 187-193.
- Tórrez Tórrez, M. I. (2023). La conciliación en materia laboral. *Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 4(7), Article 7.
- Yarrington Morales, M. A. (2022). La conciliación, la bisagra que permite la flexibilización del proceso judicial laboral. *Revista latinoamericana de derecho social*, (34), 49-76.
<https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2022.34.16732>