



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**EFICACIA Y CONFLICTOS LABORALES CON LA NUEVA
LEY PROCESAL DE TRABAJO N° 29497 EN LA CORTE
SUPERIOR DE LIMA, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. TORRES GASPAR, MAURICIO DULIO

LIMA-PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. VASQUEZ ESPINOZA, JUAN MANUEL

JURADO EXAMINADOR

Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES
Presidente

Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
Secretario

Dr. FERNANDO LUIS TAM WOND
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios, por darme la vida y salud, así mismo, a mis padres por el cariño y apoyo brindado para continuar con mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por permitirnos la vida y llegar hasta este momento tan importante y cumplir nuestras metas como profesionales. A nuestros padres, por su apoyo incondicional, sus buenos consejos y estar siempre con nosotras. También agradecemos a todos nuestros profesores y sobre todo a nuestro asesor de tesis Dr. Juan M. Vásquez por su paciencia y dedicación y compartir sus conocimientos.

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación de la eficacia y conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. Las teorías que las fundamentan son; según Andrade (2015) define que la eficacia es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, que además, se concibe como eficiencia directiva. Por otro lado, los conflictos laborales, Según la Organización Internacional de Trabajo – OIT (2015) refiere a los conflictos laborales como disputas que se pueden minimizar, pero la naturaleza de las interacciones empleado empleador en una economía de mercado apunta a la inevitabilidad del conflicto. En el campo de las relaciones laborales en una economía de mercado, se acepta y reconoce que los empleados y la dirección poseen distintos intereses y que cierto conflicto es inevitable y deberá ser, por tanto, gestionado. El tipo de investigación ha sido aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la población fue constituida por 96 jueces titulares y suplentes de la corte superior de Lima y la muestra es censal, la cual abarca a los 96 jueces titulares y suplentes. La técnica utilizada ha sido la encuesta y como instrumento para recopilar los datos se usó el cuestionario tipo Likert conformada por 20 preguntas, de acuerdo con los resultados y análisis descriptivo e inferencial respectivos se concluye que la eficacia tiene relación con los conflictos laborales.

Palabras clave: eficacia, conflictos laborales y satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the relationship of Labor Efficiency and Conflicts with the new Labor Procedure Law No. 29497 in the Superior Court of Lima, 2019. The theories that support them are; According to Andrade (2015) defines that effectiveness is the performance to meet the planned objectives. It is the administrative manifestation of efficiency, which is also conceived as managerial efficiency. On the other hand, Labor Conflicts, According to the International Labor Organization - ILO (2015) refers to labor disputes as disputes that can be minimized, but the nature of employer-employee interactions in a market economy points to the inevitability of conflict. In the field of labor relations in a market economy, it is accepted and recognized that employees and management have different interests and that a certain conflict is inevitable and must therefore be managed. The type of research has been applied, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, the population was made up of 96 regular and alternate judges of the Lima superior court and the sample is census, which includes the 96 regular and alternate judges. The technique used has been the survey and as an instrument to collect the data, the Likert-type questionnaire was used, consisting of 20 questions, according to the results and respective descriptive and inferential analysis, it is concluded that Efficacy is related to Labor Conflicts.

Keywords: efficiency, labor disputes and user satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURA	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema	24
1.2.2. Problemas específicos.....	24
1.3. Justificación del estudio.....	25
1.3.1. Justificación teórica.....	25
1.3.2. Justificación práctica.....	25
1.3.3. Justificación metodológica	25
1.3.4. Justificación social	25
1.4. Objetivos de la investigación	26
1.4.1. Objetivo general.....	26
1.4.2. Objetivos específicos	26
II. MARCO TEÓRICO	27
2.1. Antecedentes de la investigación	27
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	27
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	29
2.2. Bases teóricas de las variables	32
2.2.1. Teoría de la eficacia.....	32
2.2.2. Variable conflictos laborales	42
2.3. Definición de términos básicos	52
III. MARCO METODOLÓGICO.....	54
3.1. Hipótesis de la investigación	54

3.1.1. Hipótesis general	54
3.1.2. Hipótesis específicas	54
3.2. Variables de estudio	54
3.2.1. Definición conceptual.....	54
3.2.2. Definición operacional	55
3.3. Tipo y nivel de la investigación	55
3.3.1. Tipo de investigación	55
3.3.2. Niveles de investigación	55
3.4. Diseño de la Investigación.....	55
3.5. Población y muestra de estudio.....	56
3.5.1. Población	56
3.5.2. Muestra.....	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	56
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	56
3.7. Métodos de análisis de datos	59
3.8. Aspectos éticos	59
IV. RESULTADOS	60
4.1. Prueba de hipótesis.....	61
4.1.1. Hipótesis general	61
4.1.2. Hipótesis específica 1	62
4.1.3. Hipótesis específica 2	63
4.1.3. Hipótesis específica 3.....	63
4.2. Análisis bidimensional	64
V. DISCUSIÓN.....	67
VI. PROPUESTA.....	70
VII. CONCLUSIONES.....	71
VIII. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	80
Anexo 2: Matriz de operacionalización	81
Anexo 3: Instrumento.....	82

Anexo 4: Validación de instrumento.....	83
Anexo 5: Matriz de datos	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validación de Instrumento por expertos	57
Tabla 2.	Valores alpha de Cronbach	58
Tabla 3.	Confiabilidad de la variable eficacia	58
Tabla 4.	Confiabilidad de la variable conflictos laborales	58
Tabla 5.	Confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach para eficacia laborales.....	60
Tabla 6.	Confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach para conflicto laborales.....	61
Tabla 7.	Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnova	61
Tabla 8.	Correlación entre eficacia laborales y conflictos laborales	62
Tabla 9.	Correlación entre eficacia laborales y satisfacción del trabajador	62
Tabla 10.	Correlación entre eficacia laborales y solución de controversia	63
Tabla 11.	Correlación entre eficacia laborales y solución de controversia	64
Tabla 12.	Análisis bidimensional según eficacia laboral y conflicto.....	64
Tabla 13.	Análisis bidimensional según eficacia laboral y satisfacción del trabajador	65
Tabla 14.	Análisis bidimensional según eficacia laboral y solución de controversia...	65
Tabla 15.	Análisis bidimensional según eficacia laboral y reivindicación laboral..	66

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Análisis bidimensional según eficacia laboral y conflicto	64
Figura 2. Análisis bidimensional según eficacia laboral y satisfacción del trabajador	65
Figura 3. Análisis bidimensional según eficacia laboral y solución de controversia...	66
Figura 4. Análisis bidimensional según eficacia laboral y reivindicación laboral..	66

INTRODUCCIÓN

Al respecto, la presente tesis nos da a conocer sobre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

A nivel internacional, según Toro, Castaño y López (2017) indican que en los países europeos existen muchos estudios que tienen como finalidad determinar el nivel de eficacia en la administración de la justicia laboral, sobre todo buscan encontrar un equilibrio justo para las partes, si bien es cierto, que existen otros estudios realizados por parte de otros investigadores, estos en su mayoría concluyeron que la administración de justicia laboral es más eficiente en los países desarrollados ubicados en Europa y comparados con algunos países asiáticos que son más imparciales y radicales, en aplicar sanciones a sus infractores; siendo esto comprobado por varios estudios que se realizaron, estudios que fueron promovidos y financiados por instituciones como el Organismo Internacional del Trabajo - OIT.

Asimismo, según Gonzales (2012), menciona que en muchas organizaciones de bienes y de servicios en el mundo presentan situaciones de conflictos laborales entre personas o de un grupo de personas esto a que se debe, se puede decir, que no somos iguales, tenemos diferentes culturas, costumbres, tenemos diferentes formas de pensar y reaccionar ante una situación complicada o diferencias de puntos de vista que se pueden convertir en conflictos. Apreciamos que muchas personas y organizaciones, no poseen un adecuado manejo de conflicto laborales ya que creen pensar que estos puntos no son importantes para las Instituciones y que no afectan el funcionamiento de esta, no saben cómo manejar activamente de los conflictos que se presentan, aunque es algo inevitable pero también, es algo que se puede prevenir en muchas ocasiones ya sea para una grande, mediana o pequeña institución.

A nivel nacional, en la actualidad peruana la administración de justicia en el Perú para la opinión pública es deficiente, totalmente parcializado y con altos índices de corrupción, esta percepción y problema ha generado elevados costos económicos y sociales para el Estado. El sistema de administración de justicia en el país está conformado por el Tribunal Constitucional, el Ministerio del Interior, la

Academia de la Magistratura, el Concejo Nacional de la Magistratura (actualmente suspendido), el Ministerio Público, el Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y el Instituto Nacional Penitenciario.

La administración de justicia según el poder judicial está dividido en lo civil, familiar, constitucional, laboral y otros que no sean parte de la administración de justicia penal, en donde las entidades poseen comportamientos muy similares. Es decir, cuando las personas naturales o jurídicas tienen problemas con el Estado o entre ellas, estos acuden para solucionar sus diferencias a los diversos medios alternativos como la conciliación o la negociación, si luego de ello, aún persiste el problema se trasladará al Poder Judicial o al Tribunal Constitucional, dependiendo de la esencia del problema. Del mismo modo, se espera la colaboración del Ministerio de Justicia con la Defensa Pública, que es principalmente la defensa de oficio que se otorga a las personas naturales o jurídicas que no cuentan con los recursos necesarios para solventar los gastos de un estudio de abogado.

La justicia es un requerimiento básico de la vida del ser humano en sociedad. En un aspecto general, podemos comprender la justicia como asignar a cada individuo lo que le corresponde, pero entonces surge la pregunta: cómo realizar dicha asignación. La respuesta muchas veces está asociada con el bien a asignar. Por ejemplo, si de repente llega al escritorio del jefe una tarea urgente, el jefe debe tomar la decisión de escoger al personal ideal para cumplir dicha tarea, en su proceso de decisión puede evaluar criterios de disponibilidad, competencia, responsabilidad entre otros, la decisión que adopte si se percibe como injusta por los miembros del grupo de trabajo influirán en el comportamiento y en las actitudes de éstos con el trabajo y con la organización, ya sea porque la decisión final se percibe como injusta (justicia distributiva), porque el procedimiento adoptado para llegar a dicha decisión se percibe como injusta (justicia procesal) o por que el jefe no trató con suficiente dignidad al trabajador seleccionado para hacer la tarea (justicia interaccional).

La administración de justicia se refiere al ejercicio que ejerce el Poder Judicial al aplicar las leyes en casos que lo ameriten, para que esto sea posible es necesario una organización que contacte con los tribunales y jueces, que son quienes ejercen la justicia. Siendo así, puede decirse que la administración de

justicia constituye un mecanismo administrativo adscrito a la justicia y se compone de toda una organización judicial: tribunales, jueces, funcionarios adscritos.

La administración de justicia en casos laborales, ha presentado diversos problemas, básicamente desde que existe hasta la actualidad, uno de ellos es la falta de un debido proceso laboral. Así, lo menciona Linde (2018) que nos encontramos ante una justicia laboral lenta, deficiente, dependiente y poco fiable, hace difícil que pueda hablarse de calidad en la administración de justicia laboral. De allí surge una gran problemática laboral para la democracia de los países. Cuando falla el sistema jurídico existe el riesgo de que el sistema se descomponga en su totalidad, por tal motivo surge la necesidad de tomar las medidas respectivas antes de que la justicia esté en el abismo.

Los problemas que existen en la administración de justicia laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, no es novedad ya que se sabe que por historia, estos problemas vienen suscitando de hace muchos años por decir, desde sus inicios de la existencia de la administración de justicia laboral en el Perú.

Pues los problemas que enfrenta nuestra administración de justicia laboral en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte se deben a muchos factores, como falta de presupuesto, recargadas labores, falta de creación de juzgados, falta de contratar mayor personal etc. Pero nuestra investigación se ha enfocado en cómo mejorará la administración de justicia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497.

También, debemos mencionar que las gestiones judiciales, además, implican dedicar varios días de trabajo, lo cual genera una considerable pérdida de ingresos. Las Instituciones que poseen un departamento legal, no sienten esta dificultad porque ya poseen personal designado para ello.

De otro lado, en todos los procesos, aún en aquellos que, teóricamente son gratuitos, el ciudadano debe realizar una serie de trámites costosos, para acreditar una serie de situaciones. En muchos casos, se debe pagar al Estado para que aporte información que ya tiene el propio Estado: copia de los documentos de identidad, información registral sobre propiedades, certificados de antecedentes penales o judiciales, etc.

Finalmente, muchas veces un costo que aparece en los procesos judiciales es la corrupción, que está presente en dependencias del Ministerio Público, el Poder Judicial, la Policía Nacional, el Instituto Nacional Penitenciario, Ministerios, etc. Con frecuencia, los ciudadanos perciben que, frente a un acto de corrupción de la otra parte, la única alternativa es efectuar una acción parecida. Las sanciones de algunos casos aislados por parte de la Oficina de Control de la Magistratura no llegan a enfrentar la magnitud de este problema.

Debido a la corrupción, muchos litigantes asumen que deben reservar una partida de dinero para los pagos irregulares a los magistrados o a los funcionarios administrativos, lo cual nuevamente pone en mayor desventaja a las personas más desfavorecidas. En ocasiones, estos pagos no tratan de lograr una determinada decisión del juez, sino de evitar que los expedientes sean ocultados o demorados innecesariamente. En el caso de los funcionarios administrativos, sus sueldos son mucho más reducidos que los magistrados, lo cual genera un fuerte descontento y favorece la corrupción. Sin embargo, no se ha planteado ninguna reforma para el manejo presupuestal.

Por lo tanto, se buscará encontrar la relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, es por ello que a continuación se explican de manera específica los capítulos que han formado parte de este trabajo de tesis:

Capítulo I: este capítulo está integrado por el planteamiento del problema, formulación del problema, tanto general como específico, justificación y objetivos del estudio.

Capítulo II: aquí se dan a conocer los antecedentes tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

Capítulo III: se encuentra el desarrollo de la hipótesis de estudio, las variables de estudio, el tipo, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV: se haya constituido por el debido presupuesto y cronograma respectivo de la tesis.

Capítulo V: está conformada por las referencias bibliográficas.

Capítulo VI: está conformada por los anexos.

Capítulo VII: conclusiones.

Capítulo VIII: recomendaciones.

Capítulo IX: referencias Bibliográficas.

Capítulo X: anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, Reguera (2014) menciona que las audiencias de conciliación en materia laboral, en los juzgados laborales en países europeos en los años 2015, 2016 y 2017 se tornaron frustrantes por múltiples elementos como: limitaciones legales para concretar conciliaciones, maneras de explicar el principio de irrenunciabilidad de derechos, o también la mínima disposición de los jueces laborales para ejercer proactivamente la audiencia de conciliación; de este modo al no existir una operatividad razonable en el desarrollo de la conciliación judicial en los juzgados laborales europeos, este produce un mayor número de trabajo en el marco procesal, lo cual trae consigo una demora en la resolución de conflictos laborales, además, esto involucra afectación en un tiempo sensato que todo proceso judicial debe contemplar.

Según Pérez (2017), manifiesta que, en los juicios laborales en países de Sudamérica, contienen respuestas a los puntos en disputa propuestos por las partes y a los que el Juez haya dispuesto como medida para mejorar el actuar procesal. Y resaltando las medidas que, deben tomar las partes en adelante. Se aprecia que los dictámenes contienen una explicación detallada de las operaciones técnicas realizadas y de los principios científicos en los que se fundó, indicando el exceso de los plazos establecidos, lo cual genera una sobre carga procesal.

A nivel nacional, de acuerdo con datos estadísticos de la carga procesal y la rapidez de los órganos con conocimiento de la Nueva Ley Procesal del Trabajo, Ley N° 29497, en la Corte Superior de Justicia de Lima, a partir del mes de abril del año 2017 hasta marzo del año 2018, se ha mostrado un tanto complicado y preocupante, a causa de que no se contempla una apropiada o suficiente resolución de problemas judiciales laborales por medio de la conciliación judicial. Por lo tanto, se produce un exceso de carga procesal y por consiguiente la dilación en la resolución de conflictos laborales judicializados, coyuntura que no guarda armonía con una de los requerimientos que debe poseer todo proceso laboral: la prontitud en la solución de los conflictos.

De acuerdo con Mangarelli (2012), refiere que, aun cuando la exigencia de celeridad se atribuye al total de los procesos, con respecto al punto laboral es superior, en vista de que los reclamos mayormente poseen carácter salarial, lo cual se establece como la manutención del trabajador, así como de su familia.

También es muy importante considerar que la Ley N° 29497, llamada Nueva Ley Procesal del Trabajo, se encuentra diseñada con el propósito de indagar la resolución de conflictos por este medio, lo que se enfocaría como de gran ayuda, para conservar de este modo un magnífico entorno laboral. Asimismo, cuando el trabajador - demandante no ha llegado a resolver su nexa laboral con su empleador demandado, lo opuesto, es admitir obligatoriamente el proceso laboral, concluyéndolo en una sentencia a merced de una de las partes, contemplar como el escenario laboral trabajador-empleador, se convierte en algo desfavorable, que además, trae consigo efectos perjudiciales en la mejora y efectividad del trabajo, en el desempeño laboral, provocando de este modo mayor tensión laboral y elementos con amplia desventaja tanto sociales y económicos, que no ayudarían al correcto cumplimiento laboral del trabajador.

No obstante, al querer proporcionar ciertas relevancias jurídicamente valederas que consigan elevar los casos resueltos por la conciliación judicial en asunto laboral nos sugiere ahondar y brindar mayores pormenores sobre cómo encaminar este modo de conciliación desde su contexto legal y estructural; además de detallar minuciosamente lo significativo que es el rol del juez laboral conciliador. Por esa razón, se observa que en el marco legislativo, doctrinario y jurisprudencial no se ha podido precisar los alcances y las repercusiones que posee el principio de irrenunciabilidad de derechos (considerando esencialmente su fundamento) al instante de celebrarse la audiencia de conciliación en asunto laboral; pues el análisis de este principio en el Perú dado en estos tiempos, se refleja como el tropiezo fundamental tanto al principio, desarrollo y término de esta audiencia, dado que en el artículo 30 de la Nueva Ley Procesal del Trabajo, nos hallamos frente al llamado test de disponibilidad de derechos laborales, vale decir que, para que un trato conciliatorio o transaccional de por finalizado al proceso, es sumamente necesario superar el test de disponibilidad de derechos, que a su vez debe contemplar los criterios que a continuación se detalla:

El trato debe hacer referencia acerca de los derechos originados de una norma dispositiva, siendo necesario que el juez corrobore que esto no perjudique derechos indisponibles.

Necesita ser acogido por el titular del derecho.

Además se requiere haber participado el abogado del prestador de servicios demandante.

Por lo expuesto anteriormente imposibilita efectuar una conciliación teniendo en cuenta el principio de la autonomía de la voluntad de las partes, no obstante, como se apreciará posteriormente, este complicado punto de vista, puede orientarse desde otra perspectiva, y bajo la justificación de la facultad de negociación del empleado en función de si este muestra o no un nexo laboral actual con su empleadora, para perfeccionar la operatividad de la audiencia de conciliación judicial laboral.

Por consiguiente, el sustancial problema doctrinario y práctico que se haya referente a la ineptitud de la conciliación en asunto laboral en la Corte Superior de Justicia de Lima, es la explicación concedida al inicio de la irrenunciabilidad de los derechos laborales, pues el abogado quien defiende al demandante, simplemente con exponer este principio al comienzo de la audiencia de conciliación estropearía la misma, vale decir, si se consiente plenamente este principio laboral, y no lo delimitamos y la ajustamos a las carencias procesales vigentes, la poca operatividad de la conciliación judicial se vuelve en irremediable.

La existencia de otro asunto doctrinario, es el equivocado juicio que se tiene del ejercicio del procurador público, al momento de abogar los intereses del Estado en juicio, se concluye tal veredicto en razón de que en la ley que rige sus quehaceres, el procurador público está imposibilitado de concordar, de tal forma, per se contempla una desacertada percepción del amparo verídico de los intereses del Estado en juicio; por tal motivo será indispensable tener en cuenta si la doctrina pauta este modelo de coyuntura o quizá el inconveniente sea de la regla misma.

Anticipadamente, se estima que es necesario modificar la normatividad en relación a la limitación que muestra el procurador público para conciliar, pues en nada ayuda que la Nueva Ley Procesal del Trabajo, Ley N° 29497, trace toda una

audiencia encaminada a que las partes concluyan su proceso judicial por el procedimiento conciliatorio si los procuradores públicos se hayan imposibilitados, por su regulación interna, de admitir o plantear alguna proposición conciliatoria, cuando el propósito sea monetario. Sobre el particular, un ofrecimiento de índole legislativa reside asimismo en anular la norma que dificulta al procurador público conciliar en temas laborales, en consecuencia es una barrera verídica y latente del motivo de la incapacidad en la conciliación.

Conforme a la Nueva ley procesal del Trabajo, Ley N° 29497, en su artículo 12.2, se contempla la condición de discreción respecto a la conciliación judicial, es decir, no se consiente que la misma figure o sea gravada a través de audio y video, de manera que desde nuestra perspectiva resulta perjudicial para la ejecución atinada de la audiencia de conciliación, se manifiesta esto, puesto que no se podría estimar de alguna forma el quehacer del juez al efectuar la audiencia de conciliación, ya que al no ser gravada se anticiparía a que sus auxiliares jurisdiccionales lo efectúen, sin una preparación oportuna y nota de atención que necesita de este tipo de actividad; además de acuerdo con la Nueva Ley Procesal del Trabajo, en su artículo 43 inciso 2, el juez pide a las partes a concretar una conciliación con el propósito de resolver sus desigualdades de manera total o parcial. Sobre el particular nos cuestionamos si es dable examinar la obligación del juez de intervenir enérgicamente en la audiencia de conciliación con la finalidad de que las partes den pronta solución a sus disconformidades, ya sea a nivel total o parcial, si la audiencia de conciliación no se asienta en audio y video. Facilitar una solución a los problemas laborales en alto número por medio de este procedimiento conlleva a efectuar proposiciones de alteraciones normativas, con respecto a la forma y proceder de cómo se desarrolla en el presente la audiencia de conciliación, pues no estimamos fundamental que esta sea de forma discreta sin dejar constancia de su ejecución en audio y video, esto podría conllevar a que el juez no tenga un desempeño íntegro en su tarea como director de la audiencia, y además no muestre un legítimo interés en motivar a que las partes concilien sus disconformidades.

Por último, por ser imprescindible, que el principio de irrenunciabilidad de derechos laborales, debe acontecerse teniendo en consideración su fundamento,

necesario este para precisar su contenido y valorar la solución de conflictos al punto de efectuar la conciliación judicial. A este respecto, incumbe plantearnos la siguiente pregunta, bajo las normas que conduce el proceso laboral, donde en estos tiempos se pueden ceder o conciliar derechos laborales sin ser perjudicados de nulidad por el principio de irrenunciabilidad.

La Nueva Ley Procesal del Trabajo, se encuentra estructurada para intervenir específicamente en la resolución de conflictos, que además bajo su fundamento consigna como rebelde al demandado, cuando por algún motivo, éste no acude a la reunión de conciliación o, incluso si el que lo representa en esta audiencia, no posee una autoridad competente para conciliar. Una de las ventajas de conciliar en el proceso judicial laboral es mantener un entorno laboral impecable, cuando el empleado aún conserva un nexo laboral con el jefe, para tal objetivo desempeña un rol muy esencial, poseer un absoluto entendimiento de la razón que oculta al principio de Irrenunciabilidad de derechos laborales, pues al no delimitarse y comprender juiciosamente su escenario de aplicación se emplea de manera inoportuna, y con ello, contribuye a estropear la audiencia conciliatoria.

De todos estos aspectos, antes referidos en este tema de investigación, debemos mencionar que también tenemos que analizar el proceso, las recargadas labores, el personal jurisdiccional y el presupuesto asignado a cada juzgado laboral, pues estos temas, además, se suman a ser parte de la problemática de los juzgados laborales para cumplir con todas las demandas laborales existentes.

Cuando hablamos de administración de justicia laboral, se está tratando muchas veces con los derechos fundamentales de las personas quienes muchos de ellos, recurren a la justicia para conseguir un resultado satisfactorio que pueda resarcir el daño causado; pues lo que el que recurre a la justicia espera una decisión final a corto plazo o de manera inmediata. Pues realmente las leyes están dadas y los administradores de justicia en temas laborales, deben manejar con la dirección de los jueces quienes son ellos los que dirigen el proceso aplicando las leyes.

La problemática abordada se manifiesta a causa del resultado jurídico social que se genera en la población, muy a pesar de contar con una maniobra que motive resolver los conflictos en la etapa inicial del proceso laboral establecido, pues éste

no cumple con los intereses de los pobladores perjudicados en sus derechos laborales.

Dicha incapacidad de la regla para motivar la gracia de la solución de conflictos mediante la conciliación en el marco judicial, es sin embargo, lo que produce el efecto de desamparo por parte de la ley, interpretado de esta manera en una incredulidad, pues es notorio que la carga procesal dilata todavía más el arreglo pertinente de conflictos laborales judicializados, y en ese proceder inestable, la población que desea una rápida justicia en torno a sus procesos, pensará que dicha justicia lenta no es justicia, provocando asimismo gastos que no valen la pena, tanto en el aspecto económico, como en el tiempo empleado en la ejecución de los procesos, daños que engloban tanto a la sociedad, así como al propio Estado.

De igual manera, se puede comprobar una explicación de corte doctrinario, pues, teniendo en consideración que las leyes son responsables de extender los ideales inspirados en la regla, en otras palabras, lo que se debe realizar es situar en ella ese cimiento que ayude a detectar si el inconveniente reside en la norma, en la regla o en su operación.

Así hallamos que la doctrina concede, un grado alto de consideración con respecto a la solución de conflictos, por medio de elementos opcionales al proceso, inclusive, después de haberse establecido, esta razón es lo que impulsa la conformación de la audiencia conciliatoria en el proceso laboral, la cual concernirá en examinar si su orden procesal obedece de manera acertada la utilidad de la conceptualización de la conciliación.

Exactamente partiendo de ese estudio dogmático planteado, es que situamos nuestra última justificación concerniente al entorno legislativo; puesto que, al examinar la Nueva Ley Procesal del Trabajo, ley N° 29497, se puede comprobar que el elemento al cual, se hace referencia en la etapa de la audiencia de conciliación, no se aprecia, lo que a nuestro juicio es un factor clave; entonces los criterios que necesitan orientar una audiencia de ese nivel, adicionalmente de que debería observarse el modo en que se puede determinar la trayectoria de la conciliación en torno al principio de irrenunciabilidad de los derechos laborales,

precisamente este factor tendrá que aclararse como la factible justificación de una reforma procesal de la conciliación judicial en el proceso laboral.

Se observa, entonces que a modo de buscar alternativas de solución se ha recurrido al buscar la relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La justificación teórica de la presente tesis se ha dado con el fin de conocer las teorías sobre la eficacia y los conflictos laborales que existen y que ayuden a la mejor comprensión del presente trabajo; se está buscando encontrar el grado de relación de las 2 variables en mención; lo cual beneficia a todas las personas que tengan necesidad de atención en demandas laborales en la Corte Superior de Lima.

1.3.2. Justificación práctica

Así mismo, este estudio tiene justificación práctica, ya que sirve como guía a las personas que necesiten asesorías jurídicas sobre temas laborales para que puedan adquirir un amplio conocimiento sobre la eficacia y los conflictos laborales, mediante este estudio servirá como antecedente de trabajos a futuros que quieran continuar con el análisis e investigación de las contiendas laborales en la Corte Superior de Lima.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación tiene justificación metodológica ya que se han creado instrumentos de medición que ayudaron y aseguraron al presente estudio además de definir los conceptos de las variables la eficacia y los conflictos laborales, llegando a delimitar la población y por consiguiente la muestra adecuada.

1.3.4. Justificación social

El presente trabajo de investigación tiene relevancia social, porque va ayudar a los ciudadanos más necesitados que requieren tener asesorías sobre temas laborales para que puedan adquirir un amplio conocimiento de cómo actuar con la nueva ley de procesos laborales, que a través de esta tesis podrán conocer los beneficios que pueden recibir y que involucran a la Corte Superior de Lima.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

OE 2 Determinar la relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

OE 3 Determinar la relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Del Rosario (2017) en su tesis titulada “Eficacia de la Ley N° 30364 en la disminución de la violencia contra la mujer en relación a la Ley N° 26260 en el Distrito de Nuevo Chimbote 2016” cuyo objetivo general fue determinar la eficacia de la Ley N° 30364 en la disminución de violencia contra la mujer en relación a la Ley N° 26260 en el Distrito de Nuevo Chimbote 2016. Esta investigación aplicó el tipo de estudio descriptivo, el diseño no experimental. Se concluyó en la investigación que, siendo el nivel de probabilidad de la prueba de chi cuadrado de Pearson <0.05 , se rechaza la hipótesis nula, por lo que hay evidencia para determinar que: “La Ley N° 30364 resulta eficaz en la disminución de la violencia contra la mujer en relación a la Ley N° 26260 en el Distrito de Nuevo Chimbote 2016”.

Angeldones (2017) en su tesis titulada “Modalidad de contratación y manejo de conflictos laborales en la Municipalidad Soritor, período 2017” cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la modalidad de contratación y el manejo de conflictos laborales. El método utilizado fue el cuantitativo; de tipo descriptivo correlacional, transversal. Los resultados muestran que la modalidad de contratación en los trabajadores de la Municipalidad Soritor, período 2017, es predominante por locación de servicios con 39.53%, y los contratados por el D. L. N° 276 con el 32.56%, y el 27.91% están contratados por CAS - D.L. N° 1057. Por su parte la dimensión más frecuente del manejo de conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Soritor, período 2017, es la evitación con el 27.91%, esto indica que se generan condiciones para evitar crear situaciones incómodas, preocuparse por las diferencias. Se concluye que la modalidad de contratación y el manejo de conflictos laborales no son independientes, están asociados. Debido a que el valor de chi cuadrado calculado fue (24.46), siendo mayor que el valor tabular (15.5),

García (2018) en su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte – 2018” cuyo objetivo general fue determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral de la muestra estudiada. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básico de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. Se realizó el respectivo procesamiento de los datos llegando a la siguiente conclusión: existe relación entre motivación y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 6.70, el resultado nos indica que hay una relación positiva alta entre ambas variables.

Vásquez (2019) en su tesis titulada “Solución de controversias en la ejecución de obras públicas en la sede del Gobierno Regional Amazonas, 2018” cuyo objetivo general fue proponer mecanismos alternativos de solución de controversias, regulada en la legislación peruana, para contribuir en la continuidad de las ejecuciones de obra en la jurisdicción de la Región de Amazonas. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, con nivel descriptivo correlacional. De acuerdo con lo establecido en la legislación peruana en temas de contrataciones del estado (la ley y su reglamento), proporciona a las partes como medios alternativos de solución de conflictos dentro de ellas a la conciliación teniendo este mecanismo poco protagonismo por la falta de especialización de los conciliadores en la materia de contrataciones públicas, por cuanto este es en sí mismo un tema técnico que requiere formación en derecho administrativo y en contrataciones del Estado, la poca voluntad de la administración pública para conciliar, en razón a los cuestionamientos que pudiera hacer el Sistema Nacional de Control.

Baquero (2018) en su tesis titulada “Vulneración de la tutela jurisdiccional efectiva al exigir conciliación extrajudicial para la conformación de una relación jurídica procesal valida en los procesos de reivindicación seguido en el Juzgado Civil de Tarapoto, año 2013-2015” cuyo objetivo general fue determinar la vulneración de la tutela jurisdiccional efectiva al exigir conciliación extrajudicial, para la conformación de una relación jurídica procesal valida en los procesos de reivindicación. La metodología empleada fue de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental- transversal. Llegando a la conclusión de que se

evidenció la vulneración de la tutela jurisdiccional efectiva, al exigir conciliación extrajudicial para la conformación de una relación jurídica procesal válida (en los 07 expedientes analizados); de los cuales se pudo observar (en apenas 03 de los 07 expedientes analizados) que una de las partes no asistió a la invitación de conciliación, tardando por lo menos un mes el proceso conciliatorio. Asimismo, (en apenas 04 de los 07 expedientes analizados) se puede ver que la conciliación no cumple con una de sus funciones institucionales que viene a ser, el lograr que las partes lleguen a un consenso, tardando, por lo menos un mes el proceso conciliatorio. Confirmando de esta manera que, la conciliación no aporta a la satisfacción del derecho de quien lo solicita obligado por temor a la improcedencia, en cambio, vulnera la tutela jurisdiccional efectiva, el principio de economía procesal y celeridad procesal, el derecho a la libertad de ampararnos bajo el órgano de justicia que nos parezca el más adecuado.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Vásquez (2016) en su tesis titulada “La eficacia del hábeas corpus, análisis de casos de la Corte Provincial de Justicia de El Oro” cuyo objetivo general fue determinar si esta garantía jurisdiccional, cumple sus fines constitucionales y legales, a la hora de tutelar los derechos a ella encomendados. La metodología empleada fue de análisis cualitativo, de tipo descriptivo. El autor llegó a la conclusión que, en tal sentido, el estudio permitió identificar que la acción de hábeas corpus, no podía mantener la misma estructura del viejo sistema liberal, que sólo protegía el derecho a la libertad ambulatoria y que adecuaba su acción a ciertos supuestos de hechos; sino que, debía ampliar su campo de protección a otros derechos y supuestos fácticos. Es así que, ahora el ordenamiento jurídico ecuatoriano prevé, que la acción de hábeas corpus proteja todo derecho que se desprenda, no sólo de una privación de libertad realizada por agentes del Estado, sino también, de posibles restricciones de libertad perpetradas por particulares; además, confía a los jueces constitucionales la competencia de conocer esta acción y ya no los alcaldes, con el fin que sean ellos, quienes tutelen los derechos de las personas; otra característica está ligada a la reparación integral, que es el fin de las garantías jurisdiccionales, ya que persiguen, no sólo el reconocimiento de la violación del derecho, sino repararlo, a tal punto que su restablecimiento sea lo más

cercano a su estado original; finalmente, la comunicabilidad con todas las fuentes que nutran al derecho es otra innovación, porque su objetivo no es convertirse en una garantía estática, frente a los distintos escenarios que aparecen al violentarse un derecho.

Hidalgo (2016) en su trabajo de investigación titulado “Conflictos laborales en Venezuela y los medios de resolución” tuvo como objetivo general analizar la conflictividad laboral en Venezuela con centro en los medios de resolución establecidos en los marcos regulatorios. Dicha propuesta está constituida por los medios alternativos de resolución de conflictos. El estudio se desarrolló desde el enfoque del paradigma cuantitativo, documental; en el cual la población a estudiar la constituyeron todas las investigaciones y consultas bibliográficas referida o relacionadas al objeto de estudio. Los resultados permitieron evidenciar que los medios alternativos de resolución de conflictos son los más efectivos y deben ser reforzados positivamente ya que este tipo de acción propiciará en términos teóricos un incremento proporcional de la eficiencia y la eficacia de los procesos jurídicos laborales, tomando en consideración el ahorro en tiempo y dinero de la resolución de conflictos en los términos de estabilidad y beneficios de valor agregado, en el marco de la relación laboral. Por lo que se pudo concluir que los medios alternativos como son la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje son esenciales para poder resolver los conflictos laborales en escenarios intermediados por recurrente desinstitucionalización y pérdida iterativa de confianza entre los actores producto, a su vez, de la alarmante descapitalización social que se manifiesta en todos los agregados sociales.

Hernández y Morales (2017), en su artículo sobre “Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa”. Tienen como propósito conocer los factores que determinan a ambas variables; empleó el nivel descriptivo. La población estuvo formada por 36 individuos. Se aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Llegando concluir que las 4 dimensiones de variable 1 (comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración, equidad) y las 5 dimensiones de variable 2 (ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de

trabajo, incentivos salariales o reconocimiento); afectan positivamente al desempeño laboral.

Orellana y Bravo (2018) en su trabajo de investigación titulada “Solución de controversias en el derecho internacional privado referente a la apertura de una sucesión” cuyo objetivo general fue regular las relaciones y actos jurídicos que vinculan a los sistemas legislativos de distintos países. Llegando a la conclusión que se señalado que un conflicto de leyes en el derecho internacional privado se da cuando intervienen ordenamientos jurídicos de varios países considerados aplicables para regular una relación jurídica específica. Muchos son los conflictos que surgen, uno de esos son los que se dan en la apertura de una sucesión. Lo que se buscó fue encontrar una solución que nos llevará a determinar cuál es la ley aplicable, es por eso que se debe tomar en cuenta teorías, sistemas, puntos de conexión y normativa aplicable. Como lo hemos señalado, muchos pueden ser los elementos que intervienen en la manera de determinar, cuál es la ley aplicable en una apertura de una sucesión, pero consideramos realmente importante establecer y reconocer el punto de conexión. Los puntos de conexión, que pueden ser el domicilio, la ley nacional, el lugar en el que están ubicados los bienes u otros, son el medio clave para determinar cuál es la ley aplicable. Ya que, determinando el punto de conexión se determinará cual es la ley aplicable y así será posible resolver la relación jurídica específica.

Armijos (2017) en su trabajo de investigación titulada “El derecho de terceros en los procesos de reivindicación, posesión y el pago de mejoras” cuya finalidad fue realizar la acción reivindicatoria reclamar la cosa lo que por ley le corresponde que no tiene en poder suyo el dueño titular del derecho real. Llegando a la conclusión el autor que las terceras personas afectadas en las acciones de reivindicación siempre van a salir perjudicadas por que no existe un proceso que las ampare puesto que la defensa técnica no ayudó en nada más bien perjudico.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Teoría de la eficacia

Katz y Kahn (1966) la eficacia organizativa como el grado en que aumentan todas las formas de recuperación energética de la organización, lo cual queda determinado por una combinación de la eficiencia en la organización como sistema y su éxito en obtener, en condiciones ventajosas, los insumos que necesita.

Merli (1997) asume que la eficacia en un campo determinado es equivalente a calidad y rapidez en la mejora; que la Institución que realiza mejoras de calidad que posibilite lograr óptimos resultados que las Instituciones con las que compite, está actuando con eficacia; gracias a las diligencias diarias que se formalizan en la organización; además de eso, dichas mejoras deben ser logradas en el tiempo adecuado, de allí, que es necesario recalcar que la eficacia se identifica con los resultados trascendentemente más grandes que los que la Institución tenía antes, todo esto gracias a una extensa gama de actividades coordinadas que vendrían a constituir desde las transformaciones en la organización hasta el involucramiento de todos los trabajadores; para ello, la institución tiene que elegir un objetivo primordial y encaminarse hacia él con el firme propósito de llegar a este.

Jullien (1999) define que la eficacia, pero no se refiere simplemente al ser y al conocer, sino más bien representa el cumplimiento con las condiciones de efectividad, ya que se trata del efecto, del resultado, pero no se trata de seguir un modelo, o un ideal prefijado, buscando conseguir la perfección, que por cierto es casi imposible adquirir, dado que existimos en un mundo cambiante de manera vertiginosa, por lo tanto, seguir fielmente un modelo no sirve para el instante actual, sirve la flexibilidad de nuestra mente debido a la variabilidad que el mundo experimenta, de allí que es trascendente saber acomodarse al constante cambio y beneficiarse de ese potencial para innovar a cada instante, aquel que sabe aprovechar estas circunstancias puede vencer, el que le saca provecho al momento actual, llegará a comprobar que con menor esfuerzo logra mejores resultados.

Payette (1990) define que la eficacia es muy simple aprenderla, pero se logra en muchos años asimilarla, la considera como una disciplina que cada institución se imputa para lograr llegar a sus metas, que puede cultivarse, pero para lograr la

eficacia es necesario vincular las finalidades de la institución y del trabajador, buscar conciliar ambas variables, solo así se lograra la eficacia Institucional; algunos consideran la eficacia como el encaminamiento hacia un modelo general, pero eso no es lo correcto, debido a que cada institución avanza hacia un objetivo diferente a las demás, creando sus propios lineamientos, contando con trabajadores con sus propias características; además los modelos ya no se pueden fijar más que para períodos muy cortos, a causa de las transformaciones vertiginosas que se promueven en la actualidad; los gestores de la institución tienen vital importancia con miras al logro de la eficacia.

2.2.1.1. Definiciones de la variable eficacia

La palabra eficacia viene del latín *efficere* que, a su vez, es derivado de *facere*, que significa hacer o lograr. El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española señala que eficacia significa virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. María Moliner interpreta esa definición y sugiere que eficacia “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas”. Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer. Los diccionarios del idioma inglés indican definiciones semejantes. Por ejemplo, el Webster’s International define eficacia (“*efficacy*”) como el poder de producir los resultados esperados.

La eficacia es una variable primordial en la gestión pública, en el marco de la administración pública peruana, corresponde al Sistema Nacional de Planificación el normarla y regularla. Actualmente, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) es el ente regulador de este sistema en coordinación con el Ministerio de Salud, buscan modernizar las capacidades en temas de salud. La eficacia necesita de los planes estratégicos elaborados por las entidades públicas y de las metas e indicadores que se establecen en ellos para poder ser evaluada.

Da Silva (2002) define la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Andrade (2015) define que la eficacia es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva.

Chiavenato (2004) define que la eficacia es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. También se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios.

Murillo (2005) expresa que la eficacia es la derivación de examinar en qué grado se consiguen o no certificar en relación a las metas, los principios de justicia, preeminencia y pertinencia en el colegio; es lograr el perfeccionamiento armónico de los estudiantes, más elevado que se podría esperar considerando la situación cultural, social y económica de los hogares de los estudiantes.

Muñoz-Repiso y Murillo (2003), distinguen la eficacia con dos atribuciones, una referida a la función de la reproducción y la otra relacionada a la cultura; la función de la reproducción analiza los factores generales del funcionamiento eficaz de las escuelas y la función de la cultura busca entender la estratagema de la autoridad y el poder con los educandos y pedagogos.

Fernández (2003) estipula que la eficacia está fijada por la composición de las circunstancias culturales y sociales de los educandos y por la forma en que el establecimiento escolar consigue distribuir los beneficios para todos; comprueba que no hay una única definición de eficacia, que podría sugerir nociones relacionadas pues es complejo elaborar una, podría ser la consecución de los avances de aprendizaje elevados que los educandos obtienen, la dificultad está en que no se clarifica si estos frutos constituyen el producto de la praxis en la escuela o el esfuerzo y el bagaje cultural de sus familias; otra noción es la eficacia incremental que está conformada por las diferencias en los efectos del aprendizaje de los educandos antes y después de un período de tiempo, la dificultad está en poder saber si este incremento es significativo; otra noción está dada por la diferencia de los resultados de escuelas que son comparables por las cualidades socioculturales de los estudiantes. Pero se conoce que a pesar de que un nivel

sociocultural promedio existen en cada colegio diferencias socioculturales individuales.

Blanco y Mesina (2000) define que la eficacia es cuando se consigue que la totalidad de los individuos tengan logros elevados considerando sus tipologías culturales y sociales conservando estos logros de forma inquebrantable; es la conquista de la de calidad bosquejada previamente, y que satisfacen plenamente a los usuarios.

Muñoz-Repiso y Murillo (2000), aclaran que si bien es cierto que eficacia envuelve indagar en qué graduación se consiguen certificar los fines, la ecuanimidad, la preeminencia y la conformidad de la educación, aseguran que aquello es un poco ficticio y que produce desconciertos, debido a que tratan similar problema y tienen las proposiciones principales iniciales, especifican que la visión de eficacia tiene el propósito de descubrir elementos relacionados al éxito o fracaso.

Muñoz-Repiso y Murillo (2003), señalan que hay eficacia en la institución cuando en ella, se analiza el aprendizaje obtenido por las actividades escolares y los factores que lo determinan, sin considerar las condiciones de la práctica pedagógica; eficacia escolar hasta la década de los 80 era el rasgo del estudio educativo llamado también eficacia pedagógica, eficacia de la enseñanza o eficacia instructiva; apenas tuvo relación con el significado actual de eficacia escolar; sus preocupaciones pasaron por varias etapas: desde la búsqueda del perfil inmejorable del docente, hasta la búsqueda de los comportamientos y actitudes de los profesores relacionadas con los buenos resultados de los alumnos.

2.2.1.2. La eficacia individual

La eficacia individual se manifiesta a través de seis factores, ya que solo no ve en conseguir los resultados sino el esmero, capacidades y medios puestos para alcanzarlos. Maella (2012) sostiene que los factores principales que configuran la eficacia individual son: capacidad, automotivación, autogestión, simplificación, suerte y la responsabilidad.

- a) **Capacidad:** es la habilidad y actitud que tiene cada persona para desempeñarse eficazmente en el trabajo alcanzando sus objetivos planteados por la Institución.
- b) **Automotivación:** es la disponibilidad y el esfuerzo que pone la persona para lograr alcanzar resultados positivos, para ello se tiene que estar motivado queriendo alcanzar un objetivo profesional.
- c) **Autogestión:** la organización debe inducir y facilitarle autonomía a su trabajador para que pueda desarrollarse abiertamente en la Institución; obrando y tomando decisiones. Por ello, el gerente debe darle a conocer los objetivos y metas, promoviendo la participación; facilitándole los recursos necesarios, y por último darle autonomía para decidir y así pueda alcanzar sus objetivos.
- d) **La simplificación:** es realizar las tareas de la manera más sencilla y eficiente posible.
- e) **La suerte:** es un suceso inesperado, no se tiene control del medio externo, por ello debemos enfrentarlos, porque si nos mantenemos quejándonos no seremos eficaces.
- f) **La responsabilidad:** es el motor de la eficacia, porque nos deriva asumir compromisos y deberes del trabajo, nos ayuda a poner énfasis en el esfuerzo para que las cosas salgan bien.

2.2.1.3. Características de la eficacia

Blanco y Mesina (2000) enuncian tres características de la eficacia: el valor añadido, la equidad y el desarrollo integral.

El valor añadido, lo considera como el mejor criterio, ya que agrega el valor que la institución educativa requiere para lograr la eficacia; resaltan que el valor añadido es el mejor aporte de la escuela para el progreso del estudiante; si una escuela ofrece algo diferente, pero atractivo a la comunidad, elevará su prestigio, no solamente los padres se sentirán predispuestos a matricular allí a sus hijos; sino también, estos a la vez tendrán el ansioso deseo de estudiar en ella.

La equidad, es imprescindible, que para que una escuela sea eficaz debe existir equidad, más justa será la escuela si la eficacia rebosa en favor de los estudiantes desfavorecidos en la sociedad, recalca que no hay eficacia si hay discriminación, por consiguiente, la equidad y la excelencia, tienen que presentarse indefectiblemente. El Ministerio de Educación (2016) recalca que es un compromiso de los colegios y programas de educación dar prueba de equidad y justicia en todos los aspectos, actuando coherentemente con los valores que propugna la educación; una escuela en donde se considera a los estudiantes con justicia propicia un clima de aula armonioso donde los estudiantes se sienten complacidos.

El desarrollo integral es considerado como una característica trascendental de la eficacia en una escuela; en la que se logra un desarrollo global, completo, que enmarque todos las esferas del hombre y como una meta que es necesaria alcanzar en toda institución educativa, además hay que clarificar que el hecho de que los estudiantes sean expertos en matemáticas o comunicación, no significa que se haya alcanzado la eficacia en la escuela; eso no es cierto; la felicidad de los estudiantes, su autoestima, su capacidad crítica y creativa, su formación moral y ética, la seguridad en sí mismo, etc. constituyen parte de la formación integral y están inmersos en la eficacia.

Fernández - Ríos y Sánchez (1997) alegan que cada uno de los ámbitos de la eficacia tanto social, como económica y organizativa, poseen una serie de características organizacionales es diferente. En cada ámbito, las características de organización, destreza, ambiente, técnica, capacidad y necesidad de logro igualmente se diferencian entre ellos en relación con la calificación que las instituciones alcanzan en ella; el ámbito social considera como características: la calidad, la capacidad de respuesta, la cohesión, el énfasis en el logro, la ética, la estimulación, la cooperación y el bienestar; pero la eficacia económica considera las siguientes características: la estrategia, la tecnología, la estructura; por otro lado el ámbito organizacional tiene en cuenta las siguientes características: principios de dirección, relaciones humanas, toma de decisiones, resolución de demandas técnicas y sociales y recursos humanos.

2.2.1.4. Factores de la eficacia

Murillo (1997) consideran que la eficacia escolar que engloba a los siguientes factores:

- a) **Calidad del currículo** está coligado con la eficacia de una manera significativa y con la integridad de las variables.
- b) **El clima**, componente comparativamente emancipado de los demás, simplemente se corresponde con el liderazgo y con la práctica del programa.
- c) **Alcance y valoración**, que está mancomunado con la particularidad del programa y con el perfeccionamiento laboral.
- d) **El liderazgo**, tiene una fuerte relación con la particularidad del programa y con la armonía del aula.
- e) **Recursos**, también tiene una fuerte relación con la particularidad del programa y con la armonía del aula y está ligado con las características del sistema.
- f) **Sentido de comunidad**, que ejerce una relación directa sobre los estudiantes.
- g) **Involucramiento de los hogares** que goza una enérgica correspondencia con el rendimiento y con patrimonios y características del sistema.
- h) **Perfeccionamiento laboral**, que debe beneficiar al estudiante y está ligado al factor valoración y búsqueda, trabajo colectivo y características del sistema.

2.2.1.5. Eficacia administrativa

Zambrano (2016), plantea:

- Capacidad para atraer al personal adecuado.
- Motivación y satisfacción laboral.
- Rotación del capital intelectual y ausentismo.
- Relaciones entre las personas.
- Relaciones entre los departamentos.

- Percepción de los objetivos de la organización.
- Asignación de responsabilidades según capacidades.

2.2.1.6. Eficacia en el talento humano como factor clave

El área de talento humano actúa como socio comercial estratégico y emplea procesos de reestructuración para un mayor compromiso. Botter, Goncalves y Campos (2018) los mercados globales exigen nuevos requisitos, ello indica una transición a una evaluación aguda del capital humano e intelectual. Maella (2012) determina que la eficacia de los trabajadores en una empresa u organización están determinadas en función de distintos factores que se detallan a continuación:

Capacidad: se conceptualiza por los distintos saberes, experiencias y conocimientos, como también actitudes y habilidades que conjuntamente se asocian para obtener un producto o para concretar una actividad de la mejor manera.

Automotivación: es la voluntad para establecer el empeño y esfuerzo en el trabajo, cumpliendo las distintas actividades de una determinada meta.

Autogestión: se considera la capacidad de las personas para tomar una decisión dentro de las dificultades en la organización o en las actividades asignadas, va de acuerdo con el análisis y criterio de las personas en solución de problemas, optimizando los recursos para lograr el producto deseado.

Simplificación: es realizar los quehaceres de la forma más fácil posible.

Hechos no controlables: son factores incontrolables que intervienen en una organización, la mayoría son de fuente externa, donde se debe de contar con herramientas o soluciones celeras antes este suceso, ya que puede diferir negativamente el resultado que se desea llegar.

Responsabilidad: se considera el motor y base de la eficacia, gracias a la responsabilidad se logra el impulso a cumplir y asumir los compromisos y otros deberes que se dan en la organización respecto al trabajo diario.

2.2.1.7. Dimensiones eficacia

2.2.1.7.1. Dimensión 1. Cumplimiento objetivos

En este caso, Hitpass (2012) la producción refleja la capacidad de la organización para producir la cantidad y calidad de resultados que demanda el entorno. Pueden considerarse medidas de la producción el volumen de ventas, el volumen de producción, los beneficios, la cuota mercado, etc. Estas medidas se relacionan directamente con la producción consumida por los clientes de la organización.

1) Indicador resultados obtenidos:

Camuña (2014) esta dimensión propone la calidad del servicio como un elemento fundamental de la eficacia, con permite medir de manera cualitativa la atención al ciudadano a nivel nacional.

2) Indicador resultados esperados:

Camuña (2014) que hace referencia al soporte tecnológico que debe acompañar la implementación de las estrategias relacionadas a la promoción del empleo, fundamental para la comodidad del personal y la rápida atención a los usuarios.

3) Indicador resultados óptimos:

Camuña (2014) que hace referencia a la promoción de un trabajo ético y promotor de valores humanos, fundamental en la atención de los usuarios, presentar un perfil ético, y conservar la imagen del personal que labora, e imagen de la institución.

2.2.1.7.2. Dimensión 2. Satisfacción de usuario

El autor Hitpass (2012) propone que la eficacia debe tener en cuenta a la satisfacción del u.suario, este elemento abre un nuevo planteamiento de cómo enfocar la eficacia en el sector público, sector que hoy en día está siendo muy golpeado, y con constantes quejas de usuarios muy mal atendidos.

1) Indicador satisfacción de los beneficiarios:

Sancho (2015) concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas.

2) Indicador satisfacción de entidades gubernamentales:

Sancho (2015) hace referencia a que se trata de un estudio de percepción sobre la eficiencia y eficacia de los gobiernos estatales en la república.

3) Indicador satisfacción del personal:

Sancho (2015) es el estado más alto de bienestar y armonía interna que una persona pueda tener.

2.2.1.7.3. Dimensión eficacia organizativa

Esta dimensión Hitpass (2012) menciona que involucra de manera innovadora el impacto que pueda tener la implementación de servicios públicos. Los cursos de acción que permiten medir la eficacia de una planificación vienen a ser los indicadores, los mismos que se transforman en una herramienta que entrega una información cuantitativa que no solo permite ver el comportamiento de una variable sujeto de medición, sino también la idea es que midan aspectos de resultados claves para la toma de decisiones.

1) Indicador crecimiento:

Caruana y Castro (2018) incremento de la renta o del valor de los bienes y servicios que se generan en la economía de un país o región en un tiempo determinado, el cual se mide en años.

2) Indicador imagen:

Caruana y Castro (2018) se denomina posición relativa a la ubicación de un lugar respecto de otro u otros.

3) **Indicador situación económica:**

Caruana y Castro (2018) La situación económica se refiere, por tanto, a lo patrimonial. Se tiene buena situación económica cuando el patrimonio es importante.

2.2.2. Variable conflictos laborales

2.2.2.1. Teoría de científica

Paxton (2012), refirió las siguientes teorías:

Teoría cooperativa. Los métodos de una industria son la causa del conflicto, según la teoría del conflicto laboral cooperativo. Por ejemplo, los trabajadores y los empleadores pueden argumentar acerca de cómo lograr los objetivos de una fábrica u otro lugar de trabajo. Esta teoría implica que los trabajadores y los empleadores tienen los mismos objetivos y sólo se diferencian en la forma de conseguirlos. La aplicación de esta teoría sugiere que las diferencias se pueden resolver y los propósitos del trabajador y el empleador pueden adaptarse (p.1)

Teoría competitiva. La teoría competitiva postula que los trabajadores y los empleadores tienen objetivos distintos y son esencialmente opuestos entre sí. Por ejemplo, cada lado no confía en el otro y, por lo tanto, no pueden comunicarse. Esto lleva a un conflicto inevitable. Esta y otras teorías asociadas, tales como la teoría marxista del conflicto laboral, sugieren que las divisiones de clase son la raíz de este tipo de conflictos. (p.1)

Teoría de los niveles de conflicto: distributiva. Una teoría establece que hay tres niveles de conflicto laboral: la distribución, la estructura y el nivel de relaciones humanas. El nivel de conflicto laboral distributivo se produce debido a la preocupación acerca de las recompensas por el trabajo. Los trabajadores no se sienten bien compensados o pueden estar enfadados porque la gerencia está recibiendo una compensación excesiva. A menudo, este escenario da lugar a una huelga y a otras expresiones masivas de descontento. (p.2)

Teoría de los niveles de conflicto: estructural. El nivel estructural del conflicto laboral involucra a las organizaciones que están mal diseñadas o no se han adaptado a los cambios en los métodos de la industria. Una comunicación defectuosa o engañosa a menudo agrava el problema. Los trabajadores pueden desafiar a la autoridad o cuestionar las responsabilidades territoriales dentro de la organización. El conflicto puede expresarse de manera informal en estos casos, y los empleados resentidos pueden actuar negligentemente o descuidar su trabajo en vez de abandonarlo. (p.4)

Teoría de los niveles de conflicto: relaciones humanas. El conflicto en el ámbito de las relaciones humanas se atribuye a cuestiones sociales entre trabajadores y empleadores. Estos problemas pueden incluir la identidad racial o religiosa, por ejemplo, y cruzar la línea divisoria entre la gerencia y los trabajadores. La tensión causada en el lugar de trabajo puede tener su origen más allá del entorno del empleador, pero afectar la producción de la organización de todos modos. (p.4)

2.2.2.2. Enfoque del conflicto

Según Romero (2005), explica que desde que el conflicto fue objeto de estudio sistémico y materia de investigación para analizar sus causas y su naturaleza, y fundamentalmente, sus formas de resolución, hasta llegar al momento actual, se han dado tres corrientes o enfoques: el tradicional, el de relaciones humanas y el interactivo.

a) Enfoque tradicional:

Tuvo vigencia en las décadas de 1930 y 1940. Defendía la idea de que todo conflicto es malo, que es sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad, y que por tanto había que evitarlo, porque afectaba negativamente a las personas, grupos y organizaciones. Para resolverlo o prevenirlo, plantea que sólo hay que atacar sus causas, que según este enfoque son la mala comunicación, la falta de franqueza y de confianza, entre otros. Este enfoque es el que la gran mayoría de nosotros tiene acerca del conflicto. No obstante, ya hemos visto que no es así y que existen evidencias demostrables que no siempre el conflicto es negativo.

b) Enfoque de relaciones humanas

Este enfoque fue vigente desde fines de la década de 1940 hasta mediados de la década de 1970. Sostiene que su presencia en las relaciones humanas es un proceso natural y que por tanto es inevitable y que debemos aceptarlo como tal. Sin embargo, plantea que no siempre es malo o negativo y que puede ser beneficioso para el desempeño de las personas y los grupos. Significó un avance en el manejo o gestión de conflictos.

c) Enfoque interactivo

El enfoque interactivo acepta el conflicto como algo natural, pero además sostiene que es conveniente fomentarlo. Sostiene “que un grupo armonioso, pacífico, tranquilo y cooperativo, tiende a ser estático, apático y a no responder a las necesidades del cambio y la innovación”. Recomienda estimular el conflicto en un grado manejable que incentive la creatividad, la reflexión, la forma más eficiente de tomar decisiones, el trabajo en equipo, la disposición al cambio y el establecimiento de metas ambiciosas y alcanzables, contribuyendo a un sentido de logro.

2.2.2.3. Definiciones de conflicto laboral

Para Chiavenato (2013) se consideran los conflictos laborales como el desarrollo de contradicción y enfrentamiento de dos personas o grupos de personas dentro de las organizaciones entre las partes que realizan su interés, así lograr propósitos importantes de esta manera se muestren dificultades de la otra parte y no cumplan su finalidad.

También según Montes, Rodríguez y Serrano (2014) define que el conflicto es la acción del individuo mediante la observación de que las partes mantienen diferentes aspiraciones que no son logradas de igual manera.

Según Gonzales (2012) las define como gestión de conflictos laborales hace mención, aunque existe múltiples definiciones, en general el conflicto se suele definir como la existencia de diferencias (en objetos, opiniones, intereses o valores) entre, al menos, dos partes (individuos o equipo). realmente el conflicto existe cuando uno de los individuos o equipo percibe que los objetivos, opiniones,

intereses o valores de la otra parte dificultan o impiden el alcance de los objetivos laborales propios.

Es por ello cuando menciona también Chiavenato (2009), que en la administración de recursos humanos que define como las condiciones ambientales del lugar de trabajo puede afectar positivamente o negativamente para el empleador esto va hacer que el trabajador se adapte para mejorar su productividad y un mejor rendimiento en sus funciones, menciona también que en el trabajo influye mucho estos aspectos la iluminación, el ruido y la temperatura. En su libro titulado es un proceso de oposición y confrontación entre individuos o grupos de las organizaciones en el cual las partes ejercen su poder para perseguir objetivos que consideran valiosos y al mismo tiempo impedir que la parte opositora logre metas.

Gonzales (2012) define que la existencia del conflicto laboral se puede considerar como un fenómeno natural, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales componentes claramente contrarios, de una parte, las empresas y de otra los trabajadores donde los intereses son contrapuestos.

Pérez de los Cobos (2010) manifiesta que los nuevos conflictos laborales tienen mucho que ver con esta nueva realidad del trabajo en la institución. De una parte, y como consecuencia de esa mayor implicación personal que hoy exige el trabajo, la regulación adecuada del ambiente de trabajo en todos sus aspectos (derechos humanos en el trabajo, inexistencia de acoso moral o sexual, respeto al principio de igualdad y no discriminación, estrés en el trabajo, introducción de nuevas tecnologías, organización del trabajo en la Institución para la conciliación de la vida laboral y familiar, etc.) cobra cada día mayor relevancia y son cada vez más como no podía ser de otra forma fuentes de conflicto. El trabajador es cada día más sensible a las condiciones del entorno en el que presta su trabajo, hoy éstas para el trabajador importan si no más tanto como la retribución que percibe por el trabajo. En la regulación de estos aspectos, la ley, como probablemente no podría ser de otro modo, acostumbra a ser parca, no pasando de establecer normas semielaboradas, enunciadas como principios, cuya aplicación práctica requiere de la adaptación a la singularidad de la Institución y de su organización del trabajo, cometido que obviamente recae sobre la negociación colectiva.

Según la Organización Internacional de Trabajo – OIT (2015) refiere a los conflictos laborales como disputas que se pueden minimizar, pero la naturaleza de las interacciones empleado empleador en una economía de mercado apunta a la inevitabilidad del conflicto. En el campo de las relaciones laborales en una economía de mercado, se acepta y reconoce que los empleados y la dirección poseen distintos intereses y que cierto conflicto es inevitable y deberá ser, por tanto, gestionado.

Sin embargo, la separación de intereses no debe necesariamente traducirse en disputas constantes. Los empleados y los empleadores pueden trabajar juntos para resolver sus diferencias y llegar a un acuerdo mutuo sin que los desacuerdos se conviertan en conflictos formales. Los intereses contrapuestos crean la necesidad de debatir y negociar; el interés en común brinda el impulso que permite llegar a un compromiso y a un acuerdo. Los conflictos se pueden prevenir y resolver gracias al accionar de las partes mismas, sin intervención de terceros. También se pueden prevenir y resolver mediante servicios prestados por organismos respaldados u operados por el estado o por Instituciones del sector privado.

2.2.2.4. Causas del conflicto laboral

Según Serrano (2013) en su artículo se menciona diferentes tipos de conflictos según sea su causa.

a) Según las partes implicadas, podemos encontrar:

- **Conflicto intrapersonal:** el origen del conflicto se encuentra en la propia persona debido a valores contradictorios, por ejemplo: se nos pide en el trabajo que realicemos algo que va en contra de nuestras creencias.
- **Conflicto interpersonal:** en el que intervienen varias partes, por ejemplo, que conflicto que se produce entre un jefe y un subordinado.
- **Conflicto intragrupal:** el que tiene lugar entre los miembros de un grupo.
- **Conflicto intergrupal:** tiene el origen en las diferencias existentes entre miembros de grupos diferentes.
- **Conflicto interorganizacional:** conflictos entre dos o más organizaciones.

b) Según las causas del conflicto:

- **Conflicto de relación:** suelen deberse a una falta de comunicación.
- **Conflicto de información:** se produce entre personas que manejan información falsa o errónea.
- **Conflicto de intereses:** las partes perciben que la única manera de satisfacer las necesidades pasa por obstaculizar los intereses del otro.
- **Conflictos estructurales:** se deben a la desigualdad de roles.
- **Conflictos de valores:** cuando una de las partes intenta imponer un sistema exclusivo de valores.

c) Según la naturaleza:

- **Conflicto desplazado.** Cuando se tiene un conflicto y es traspasado a otro. Por ejemplo, cuando un trabajador tiene un conflicto con su jefe y después tiene que seguir trabajando y descarga toda su tensión a un cliente.
- **Conflicto mal atribuido:** cuando los individuos advierten el conflicto, pero no lo distinguen como debe ser.
- **Conflicto falso:** existe un falso conflicto cuando el desacuerdo se basa en informaciones incompletas o falsas y, por tanto, el grado de conflictividad está fundado en argumentos que tienen una sustentación muy débil.
- **Conflicto verídico:** es según el efecto que produce.
- **Conflicto contingente:** podemos decir si tenemos un ejemplo si es constructivo llegan a un acuerdo ambas partes.

d) Según el efecto que produce:

AEPCCC (2013) indica que es constructivo cuando el acuerdo al que llegan las partes resulta satisfactorio y destructivo cuando los conflictos se dan sin solución aparente. Asociación española de psicología clínica cognitiva conductual.

2.2.2.5. Génesis del conflicto

Gómez (2013), lo define como:

Los conflictos se originan por la propia naturaleza conflictiva del ser humano ya que el hombre es un animal social que responde a tendencias tanto de competición como de cooperación y cuya agresividad descansa en motivos biológicos y psicológicos que dan lugar a conflictos, dentro de la interrelación humana, que nacen de una emoción desbordada y en un contexto de convivencia social, considerada como una mina de conflictos, donde la fuente de molestia más abundante son los demás; por ello, el conflicto se expresa siempre en un acto ejercido en relación a otros y en un contexto social; los conflictos ocurren en todas las sociedades y esto no es necesariamente afortunado o peligroso. (p.10).

La función de la gerencia es prevenir conflictos o en todo caso si se presentan solucionarlos ya que estos afectan directamente a la organización causándole pérdidas de recursos Un conflicto o desacuerdo deberá ser solucionado de forma inmediata ya que de no ser así se fomentará malestar y un clima de hostilidad y negativismo.

2.2.2.6. Formas del conflicto

Gómez (2013), lo explica como:

El pseudo-conflicto, situaciones derivadas de una mala comunicación, malentendidos y/o desconfianza, estereotipos, o desinformación, o derivadas de una percepción equivocada del propósito del otro o del proceso.

El conflicto latente que es el que no se muestra de forma agresiva ya que una o ambas partes no perciben la contraposición de intereses/necesidades o valores por lo que no se abordan o ni tan solo se reconocen como conflictos, bien porque no han explotado o porque no existen signos de violencia directa. Esto hará que sigan creciendo por su propia dinámica, llegando a desembocar en una situación genuinamente conflictiva. (p.12).

Las formas genuinas de conflicto son aquellas que se basan en diferencias esenciales y cuestiones incompatibles referidas a intereses, necesidades, deseos

y valores. Dentro de las formas de conflicto encontramos el pseudo-conflicto, el cual empieza con una comunicación ineficiente. El conflicto latente, es aquel conflicto que se encuentra allí sin necesidad de haber explotado una de las partes. Estos conflictos es necesario solucionarlos a la brevedad posible.

2.2.2.7. Etapas del conflicto

Mojica (2015) refiere las siguientes etapas:

Primera etapa el pensamiento. Se refiere cuando las diferencias empiezan a crearse, pero el individuo opta por no tomarlo en serio, decirse así mismo “no pasa nada” esta etapa puede ser comparada con el autoengaño, decirse así mismo que las cosas están bien.

Segunda etapa. Si no se desecha ese pensamiento de diferencias y se le alimenta, se da paso al reconocimiento del conflicto y por ende a iniciar un sentimiento con tal referente, es decir, nos encontramos ante el sentimiento originado por el pensamiento.

Tercera etapa. Acción, etapa la he denominado así porque, si el pensamiento se hace fecundo da lugar al sentimiento, cuando el sentimiento se ha manifestado en nuestro ser, origina una acción, tal motivo, da como manifiesto al conflicto.

Cuarta etapa. Solución, esta etapa considero la mejor de todas porque se refiere al encausar el conflicto a situaciones productivas y de efecto enriquecedor y cuando el conflicto es inmanejable, en otras palabras, no hay solución viable se dará la renuncia, abandonar el problema antes de involucrarse en una situación desgastante que no tendrá solución. (p.8).

El conflicto dentro de una empresa o institución tiene diversas etapas; si el conflicto entre el trabajador y el organizador se maneja eficientemente, redundara en beneficio para ambos y será una excelente motivación que mejore el trabajo y los resultados empresariales o institucionales; es preferible buscar las soluciones oportunas al conflicto cuando recién se inicia para evitar que estos crezcan y pasen a mayores y por consiguiente deterioren las relaciones sociales entre compañeros de trabajo.

2.2.2.8. Fuentes de origen de conflicto

Mojica (2015) las describe como:

Fallas en la comunicación, diferencias estructurales, ambigüedad de roles, recursos escasos, incompatibilidad de metas, sistemas de recompensa pobremente diseñados, diferencias de poder y estatus, diferencias personales y conflictos anteriores que no se han resuelto, existen diferentes estilos para manejar los conflictos, sin embargo es importante mencionar que estará intrínsecamente ligado a la personalidad del individuo, pues dependerá de sus vivencias, experiencias, para acudir a la solución. (p.10).

No existe parámetros muy establecidos para tratar el tema de conflictos por su diversidad y ocasionalita, cada uno tendrá un trato diferente de acuerdo con la ocasión y a la ventaja de ambos en conflicto Las fuentes del conflicto pueden encontrarse en las fallas de la comunicación y/o en el inadecuado manejo de conflictos, cualquiera sea el cas, siempre se debe buscar solucionar los de forma inmediata.

2.2.2.9. Dimensiones de los conflictos laborales

Edwards (1990), establece que existen 03 dimensiones: satisfacción del trabajador, solución de controversia y reivindicación laboral.

2.2.2.9.1. Dimensión 1. Satisfacción del trabajador

Indica que la sensación de satisfacción se experimenta al gusto una vez que se ha cumplido una aspiración o una meta personal, en otras palabras, la satisfacción se presenta en un resultado ya experimentado con antelación.

El autor sostiene que la satisfacción, para esta investigación, laboral se da por la experiencia cumplida del empleado de experimentar alguna actividad una vez cumplido un objetivo, que no es más que la meta misma.

1) Indicador cumplimiento de beneficios laborales

Edwards (1990) El cumplimiento de las necesidades y valores. Teniendo como eje transversal la relación entre el individuo y el medio ambiente, partiendo desde la conceptualización de la persona y el ambiente laboral, el mantenimiento

de esta dinámica se centra en un proceso dinámico permanente del ajuste al trabajo.

2) Indicador Actitud frente a los conflictos

Edwards (1990) comportamientos adecuados ante un posible problema, manteniendo la calma para así lograr la solución adecuada.

2.2.2.9.2. Dimensión 2. Solución de controversia

El autor Edwards (1990) la define como el proceso de mediación de un inconveniente, basado principalmente en la comunicación que se debe llevar a cabo entre las partes que están viviendo un conflicto siempre con la ayuda de un facilitador quien será el mediador, que tratará que los implicados en la controversia logren un trato, entre ellos, permitiendo el mejorar de sus relaciones el fin del conflicto.

1) Indicador armonía entre empleadores y trabajadores

Edwards (1990) es un factor determinante en el cual las personas, colaboradores demuestran un buen ambiente laboral.

2) Indicador relación laboral

Edwards (1990) es un nexo jurídico entre empleadores y trabajadores. Existe cuando una persona proporciona su trabajo o presta servicios bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración.

3) Indicador condiciones laborales

Edwards (1990) aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

2.2.2.9.3. Dimensión 3. Reivindicación laboral

La define como una acción real, porque se origina del derecho que tiene carácter y dominio, permitiendo la exigencia y el reconocimiento de ese derecho, y consecuentemente la restitución de la cosa por el tercero que la posea, en el caso

específico de los aspectos laborales, los reconocimientos de los derechos son de carácter irrenunciable.

1) Indicador número de conflictos laborales resueltos

Edwards (1990) son aquellos conflictos habituales que son resueltos para evitar aglomeración de ello.

2) Indicador reclamos no resueltos

Edwards (1990) toda presentación por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación

2.3. Definición de términos básicos

Acta. Es un documento cuyo propósito es dejar constancia escrita de lo tratado en una reunión y de los acuerdos alcanzados.

Apelar. Medio impugnativo ordinario a través del cual unas de las partes solicitan al Tribunal para que proceda a la resolución final.

Arancel. Concepto que abonan al Poder Judicial para algunos servicios que sirven para solventar algunos gastos que estos incurren.

Arbitrario. Sujeto a la libre voluntad o al capricho antes que a la ley o a la razón.
(RAE)

Audiencia única. Cuando se realiza una sola audiencia, es en esa audiencia donde se abordan todos los puntos y/o etapas del proceso.

Bienes. Son las cosas que conforman parte del patrimonio de una persona, estos pueden ser bienes muebles o inmuebles.

Casación. Es un recurso impugnatorio extraordinario, el órgano facultado para resolverlo es la Corte Suprema de Justicia.

Celeridad. Principio del derecho procesal, en la que dispone que los procesos se lleven en el plazo establecido evitando dilataciones innecesarias.

Conciliación. Acto cuando dos partes arriban un acuerdo donde ambas partes estén conformes con la ayuda de un tercero.

Derechos fundamentales. Derechos de primera generación que tiene una persona para que pueda realizarse dentro de la sociedad.

Derogación. Ley o norma deja de estar vigente, existen dos tipos de derogación que son la expresa y la tácita.

Documento público. Es un documento que fue emitido por una autoridad pública competente y es puesto a conocimiento de cualquier persona por tener el carácter público.

Ética. Relacionado con la moral y la conducta correcta de un ser humano en el desarrollo de una profesión o actividad.

Exhorto. Forma de colaboración procesal entre órganos judiciales, de forma exhortante para la realización de ciertas actuaciones (Enciclopedia jurídica).

Folio. Es la numeración por cada hoja de papel en un expediente, archivo o libros.

Imparcial. Estar libre de prejuicios, es decir, abstraerse de consideraciones subjetivas y centrarse en la objetividad de un asunto. (Diccionario jurídico)

Impedimentos. Circunstancias de hecho o de derecho establecidas por la ley que presume de forma correcta a una persona por conflictos de intereses.

Incompatibilidades. Imposibilidad legal de una persona para ejercer una función determinada o dos o más cargos a la vez.

Jurisdicción. Es el lugar determinado donde un Juez es designado para administrar justicia dentro de ese lugar.

Materia civil. Es la rama del derecho vinculada a los procesos de carácter civil, que regula relaciones de personas o bienes.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre el eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

HE 2 Existe relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

HE 3 Existe relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable nro. 01. Eficacia

Andrade (2015) define que la eficacia es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la declaración administrativa de la eficiencia, que a su vez también se le distingue como eficiencia directiva.

3.2.1.2. Variable nro. 02. Conflictos laborales

Según la Organización Internacional de Trabajo – OIT (2015) refiere a los conflictos laborales como disputas que se pueden minimizar, pero la naturaleza de las interacciones empleado empleador en una economía de mercado apunta a la inevitabilidad del conflicto. En el campo de las relaciones laborales en una economía de mercado, se acepta y reconoce que los empleados y la dirección poseen distintos intereses y que cierto conflicto es inevitable y deberá ser, por tanto, gestionado.

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable nro. 01. Eficacia

La eficacia fue medida por medio de 3 dimensiones: cumplimientos de objetivos, satisfacción de usuarios y eficacia organizativa; 09 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

3.2.2.2. Variable nro. 02. Conflictos laborales

Los conflictos laborales laboral; 07 fueron medidos por medio de 3 dimensiones: satisfacción del trabajador, solución de controversia y reivindicación indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para el recojo respectivo de la información.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, Cegarra (2011) hace referencia a una investigación aplicada cuando hace uso de las teorías para poder resolver algún tipo de problema, incluso, a la formación de ideas, procesos o mejoras.

3.3.2. Niveles de investigación

El nivel de investigación corresponde a un trabajo descriptivo – correlacional, tal como lo señalan autores como Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sustentan que dichos estudios correlacionales intentan contestar preguntas de investigación. Este estudio tuvo como propósito entender la relación existente entre dos o más nociones específicas de las categorías, variables o muestras.

3.4. Diseño de la Investigación

Diseño no experimental – transversal. Debido a que no se ha manipulado ninguna variable.

Valderrama (2013), el diseño no experimental se lleva a cabo sin manipular las variables independientes, toda vez que los hechos o acontecimiento ya sucedieron previas a la investigación. Es transversal, ya que se describe a la

variable y recolecta datos en un momento determinado y es descriptivo ya que nos ayuda a evaluar o medir las dimensiones del clima organizacional y motivación laboral.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Valderrama (2013), expresa que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tiene atributos o características comunes, susceptibles de ser observados.

En el presente estudio se han considerado a 96 jueces titulares y suplentes de la Corte Superior de Lima.

3.5.2. Muestra

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que la población censal se considera cuando la unidad de análisis es reducida o de fácil acceso para el investigador tomando como muestra a la misma cantidad que la población, durante el proceso de la investigación.

La muestra fueron los 96 jueces titulares y suplentes de la Corte Superior de Lima. Considerada una muestra censal pues se seleccionó el 100% de la población al contemplarla como un número manejable de sujetos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, Briones (2003) afirma que: “la encuesta es una técnica de investigación que permite recoger información de utilidad mediante preguntas orales o escritas que se formulan a personas investigadas que conforman una muestra de estudio de un problema de investigación” (p. 38).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2006), “Es un proceso ordenado de recojo de datos por medio de la ejecución de una sucesión de preguntas”. (p. 233).

El instrumento utilizado en el estudio fue el cuestionario fundamentado en una serie de preguntas; en tal sentido se confeccionó 01 instrumento con las dos variables; la primera variable, la eficacia con 10 ítems; y la segunda variable, los conflictos laborales, que cuenta con 10 ítems. De igual modo, los instrumentos fueron efectuados según la escala de Likert y se desarrolló el análisis de los mismos.

Validez del instrumento

Respecto a este punto, Hurtado (2008) refiere que la validez del instrumento es la capacidad para poder cuantificar de forma elemental y adecuada el rasgo de medición para el propósito anhelado.

Los instrumentos fueron evaluados por 3 expertos, que presentan grado de doctor y magister; quienes efectuaron una revisión meticulosa del instrumento y dieron su aprobación que este cumplía apropiadamente todos los ítems planteados.

Tabla 1.

Validación de Instrumento por expertos

Técnica de validación	
Docentes	Calificación del instrumento
Dr. Vásquez Espinoza Juan M.	Sí cumple
Mg. Madrid Cisneros Juan F.	Sí cumple
Mg. Eduardo Quintanilla De La Cruz.	Sí cumple

Confiabilidad del instrumento:

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante una encuesta piloto a 10 jueces de la Corte Superior del Callao, que no son mi muestra, los resultados fueron procesados mediante el estadístico alfa de Cronbach, haciendo uso del programa estadístico SPSS 24.

Tabla 2.
Valores alpha de Cronbach

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaborado por George y Mallery (2003).

Tabla 3.
Confiabilidad de la variable eficacia

Estadística de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,856	10

Interpretación: de acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,856 y tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 4.
Confiabilidad de la variable conflictos laborales

Estadística de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,765	10

Interpretación: de acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,765 y tiene fuerte confiabilidad.

3.7. Métodos de análisis de datos

La investigación se enfocó a un nivel descriptivo correlacional y cuantitativo, así mismo, se ha hecho uso del programa estadístico SPSS 24 para procesar los datos recopilados por medio de la encuesta, de igual modo, se aplicó el Alfa de Cronbach, la prueba de normalidad y rho de Sperman.

Cabe mencionar que el instrumento correspondiente del estudio fue aplicado a 96 jueces titulares y suplentes de la Corte Superior de Lima. Cada pregunta del instrumento se ingresa al programa SPSS 24, que finalmente, teniendo los resultados estadísticos, se han desarrollado las discusiones, conclusiones y recomendaciones como partes fundamentales de esta investigación.

3.8. Aspectos éticos

El presente estudio, ha tenido en cuenta la seriedad con respecto a la propiedad intelectual de los autores consultados en el desarrollo de la investigación.

El propósito del estudio fue establecer la relación existente entre las dos variables: el eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. Las fuentes bibliográficas que se han tomado en cuenta, potencian el valor del estudio, además brindan mayor respaldo y solidez a la investigación, que permitieron ampliar un mayor conocimiento con respecto a la situación auténtica de las variables abordadas en el estudio, respetando la propiedad intelectual de los autores referenciados en cada cita de este trabajo; además teniendo en consideración la aplicación pertinente de las pautas fijadas en la norma APA para las respectivas citas y referencias.

IV. RESULTADOS

Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial

		SI	NO
1	La formulación del problema es adecuado		
2	El instrumento facilitaría el logro de los objetivos de la investigación		
3	Los instrumentos están relacionados con las variables de estudio		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado		
5	La redacción de ítems del instrumento es correcto		
6	El diseño del instrumento facilitaría el análisis y el procesamiento de datos		
7	Eliminaría algunos ítems del instrumento		
8	Agregaría algunos ítems en el instrumento		
9	El diseño del instrumento será accesible a la población		
10	La redacción es clara, sencilla y precisa		

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{7.85}{10} = 0.785$$

Como el promedio de las probabilidades es mayor que 0.60 entonces, se concluye que el instrumento fue validado por juicio de expertos.

Tabla 5.

Confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach para eficacia laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.861	10

Como el valor del Alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

Tabla 6.*Confiabilidad del instrumento por alfa de cronbach para conflicto laborales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.789	10

Como el valor del alfa de cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

Prueba de normalidad

HO: Los datos tiene una distribución normal

Tabla 7.*Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova*

	Pruebas de normalidad		
			Kolmogorov-Smirnov ^a
EFICACIA LABORALES	,067	96	,020*
CONFLICTO LABORALES	,065	96	,020
SATISFACION DEL TRABAJADOR	,089	96	,061
SOLUCION DE CONTROVERSIA	,112	96	,005
REINVIDICACION LABORAL	,081	96	,126

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que se debe utilizar la prueba no paramétrica y el estadístico en la correlación de Spearman.

4.1. Prueba de hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

HO: No existe relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

Tabla 8.*Correlación entre eficacia laborales y conflictos laborales*

Correlaciones			EFICACIA LABORALES	CONFLICTO LABORALES
Rho de Spearman	EFICACIA LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,349
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	96	96
	CONFLICTO LABORALES	Coeficiente de correlación	,349	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	96	96

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la eficacia y los conflictos laborales y la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

4.1.2. Hipótesis específica 1

Existe relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador y la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

HO: No existe relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador y la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

Tabla 9.*Correlación entre eficacia laborales y satisfacción del trabajador*

Correlaciones			EFICACIA LABORALES	SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR
Rho de Spearman	EFICACIA LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,528
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	96	96
	SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR	Coeficiente de correlación	,528	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	96	96

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

4.1.3. Hipótesis específica 2

Existe relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

HO: No existe relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

Tabla 10.

Correlación entre eficacia laborales y solución de controversia

		Correlaciones		
			EFICACIA LABORALES	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA
Rho de Spearman	EFICACIA LABORALES	Coeficiente de	1,000	,132
		correlación		
		Sig. (unilateral)	.	,010
		N	96	96
	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA	Coeficiente de	,132	1,000
correlación				
Sig. (unilateral)		,010	.	
		N	96	96

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

4.1.3. Hipótesis específica 3

Existe relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019

HO: No existe relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019

Tabla 11.*Correlación entre eficacia laborales y solución de controversia*

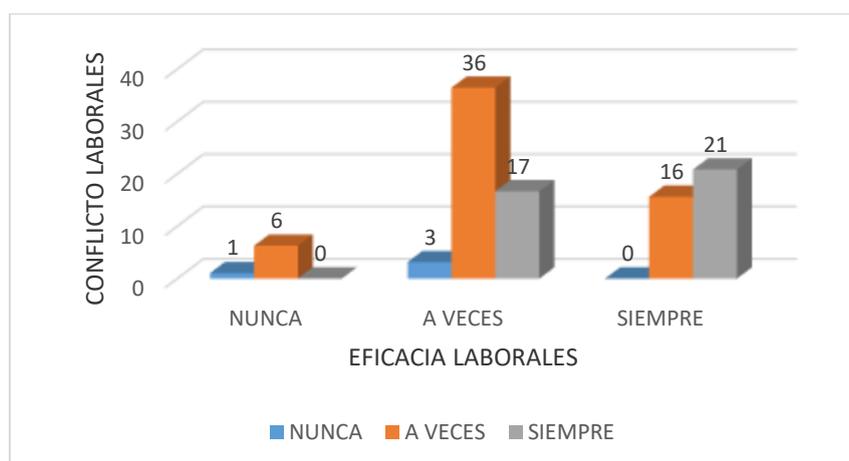
			Correlaciones	
			EFICACIA LABORALES	REIVINDICACIÓN LABORAL
Rho de Spearman	EFICACIA LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,129
		Sig. (unilateral)	.	,015
		N	96	96
	REIVINDICACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,129	1,000
		Sig. (unilateral)	,015	.
		N	96	96

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019

4.2. Análisis bidimensional

Tabla 12.*Análisis bidimensional según eficacia laboral y conflicto*

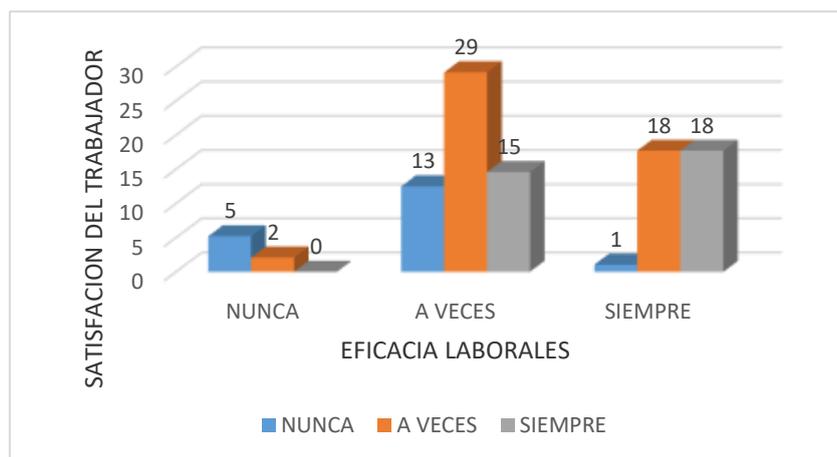
	EFICACIA LABORALES							
	NUNCA		A VECES		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	F	%	f	%
NUNCA	1	1	3	3	0	0	4	4
A VECES	6	6	35	36	15	16	56	58
SIEMPRE	0	0	16	17	20	21	36	38

**Figura 1.** Análisis bidimensional según eficacia laboral y conflicto

El 36% de los encuestados manifestó que a veces hay conflicto y eficacia laborales.

Tabla 13.*Análisis bidimensional según eficacia laboral y satisfacción del trabajador*

	NUNCA		A VECES		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	5	5	12	13	1	1	18	19
A VECES	2	2	28	29	17	18	47	49
SIEMPRE	0	0	14	15	17	18	31	32

**Figura 2.** Análisis bidimensional según eficacia laboral y satisfacción del trabajador

El 29% de los encuestados manifestó que a veces hay satisfacción del trabajador y eficacia laborales.

Tabla 14.*Análisis bidimensional según eficacia laboral y solución de controversia*

	NUNCA		A VECES		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	1	1	10	10	5	5	16	17
A VECES	5	5	31	32	15	16	51	53
SIEMPRE	1	1	13	14	15	16	29	30

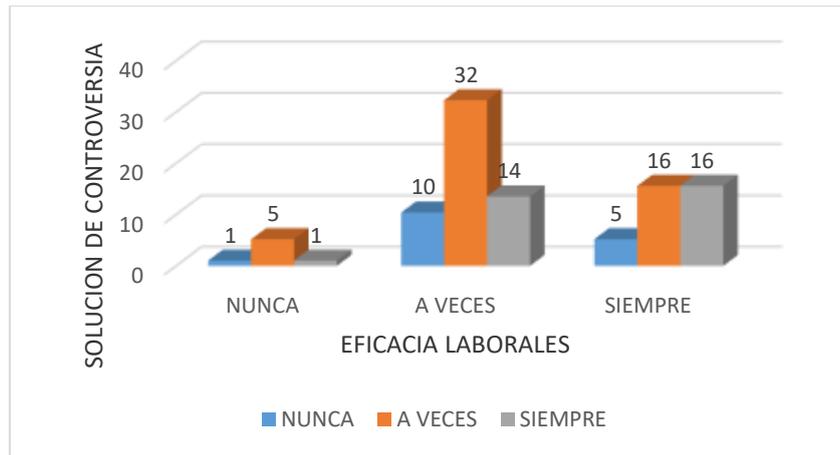


Figura 3. Análisis bidimensional según eficacia laboral y solución de controversia

El 32% de los encuestados manifestó que a veces hay solución de controversia y eficacia laborales.

Tabla 15.

Análisis bidimensional según eficacia laboral y reivindicación laboral

	NUNCA		A VECES		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	0	0	4	4	1	1	5	5
A VECES	1	1	11	11	6	6	18	19
SIEMPRE	6	6	39	41	28	29	73	76

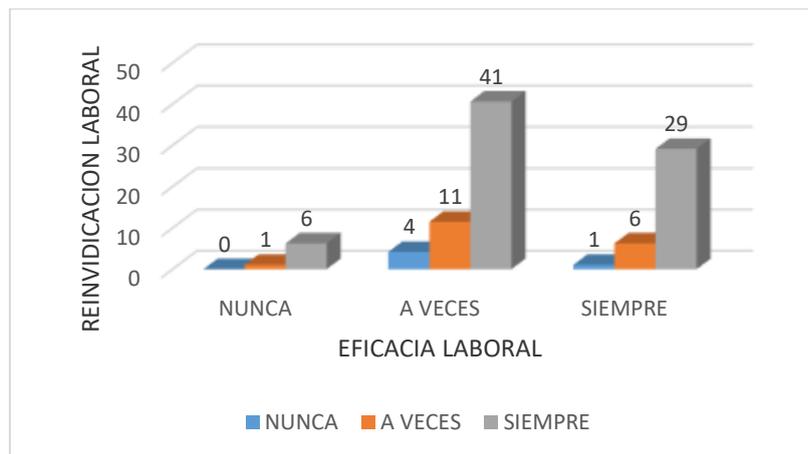


Figura 4. Análisis bidimensional según eficacia laboral y reivindicación laboral

El 41% de los encuestados manifestó que a veces hay reivindicación y eficacia laborales.

V. DISCUSIÓN

- 1) El objetivo general fue determinar la relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. De la teoría se considera a los conflictos laborales como el desarrollo de contradicción y enfrentamiento de dos personas o grupos de personas dentro de las organizaciones entre las partes que realizan su interés, así lograr propósitos importantes de esta manera se muestren dificultades de la otra parte y no cumplan su finalidad. Según Angeldones (2017) cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la modalidad de contratación y el manejo de conflictos laborales. Se concluye que la modalidad de contratación y el manejo de conflictos laborales no son independientes, están asociados. Del análisis bidimensional el 36% de los encuestados manifestó que a veces hay conflicto y eficacia laborales. De la prueba de hipótesis p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.
- 2) El primer objetivo específico fue determinar la relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. De la teoría Indica que la sensación de satisfacción se experimentó al gusto una vez que se ha cumplido una aspiración o una meta personal, en otras palabras, la satisfacción se presentó en un resultado ya experimentado con antelación. El autor sostiene que la satisfacción, para esta investigación, laboral se dio por la experiencia cumplida del empleado de experimentar alguna actividad una vez cumplido un objetivo, que no es más que la meta misma. Según García (2018) cuyo objetivo general fue determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral de la muestra estudiada. Se realizó el respectivo procesamiento de los datos llegando a la siguiente conclusión: existe relación entre motivación y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación rho Spearman de 6.70, el resultado nos indica que hay una relación positiva alta entre ambas

variables. Del análisis bidimensional, el 29% de los encuestados manifestó que a veces hay satisfacción del trabajador y eficacia laborales. De la prueba de hipótesis el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

- 3) El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. De la teoría define como el proceso de mediación de un inconveniente, basado principalmente en la comunicación que se debe llevar a cabo entre las partes que están viviendo un conflicto siempre con la ayuda de un facilitado quien será el mediador, que tratará que los implicados en la controversia logren un trato, entre ellos, permitiendo el mejorar de sus relaciones el fin del conflicto. Según Vásquez (2019) cuyo objetivo general fue proponer mecanismos alternativos de solución de controversias, regulada en la legislación peruana, para contribuir en la continuidad de las ejecuciones de obra en la jurisdicción de la Región de Amazonas. De acuerdo con lo establecido en la legislación peruana en temas de contrataciones del estado (la ley y su reglamento), proporciona a las partes como medios alternativos de solución de conflictos dentro de ellas a la conciliación teniendo este mecanismo poco protagonismo por la falta de especialización de los conciliadores en la materia de contrataciones públicas, por cuanto este es en sí mismo un tema técnico que requiere formación en derecho administrativo y en contrataciones del Estado, la poca voluntad de la administración pública para conciliar, en razón a los cuestionamientos que pudiera hacer el Sistema Nacional de Control. Del análisis bidimensional El 32% de los encuestados manifestó que a veces hay solución de controversia y eficacia laborales. De la prueba de hipótesis el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

- 4) El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. De la teoría define como una acción real, porque se origina del derecho que tiene carácter y dominio, permitiendo la exigencia y el reconocimiento de ese derecho, y consecuentemente, la restitución de la cosa por el tercero que la posea, en el caso específico de los aspectos laborales, los reconocimientos de los derechos son de carácter irrenunciable. Según Baquero (2018) cuyo objetivo general fue determinar la vulneración de la tutela jurisdiccional efectiva al exigir conciliación extrajudicial, para la conformación de una relación jurídica procesal válida en los procesos de reivindicación. Confirmando de esta manera que, la conciliación no aportó a la satisfacción del derecho de quien lo solicita obligado por temor a la improcedencia, en cambio, vulnera la tutela jurisdiccional efectiva, el principio de economía procesal y celeridad procesal, el derecho a la libertad de ampararnos bajo el órgano de justicia que nos parezca el más adecuado. Del análisis bidimensional el 41% de los encuestados manifestó que a veces hay reivindicación y eficacia laborales. De la prueba de hipótesis el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019

VI. PROPUESTA

Mi propuesta es realizar una búsqueda de evidencias lingüísticas y argumentales que apoyen las decisiones evaluativas de la argumentación y que fundamenten el diseño permite superar, en buena medida, las dificultades del proceso en que se ha de juzgar la calidad de una argumentación expresada textualmente de forma informal.

El análisis integrado que proponemos permite lograr una buena reconstrucción descriptiva de las sentencias, desarmar el texto (sin perder de vista el alto grado de especificidad y la variedad de audiencias a las que se dirigen) y entender su funcionamiento. Quizá nuestros próximos avances nos den acceso a ejecutar comparaciones intertextuales de diversa naturaleza y alcance con otros discursos sociales, determinando cómo el juez escritor organiza las razones que fundan la decisión y cómo esa organización implica la oficialización de una determinada valoración sobre la función social que le cabe al Poder Judicial, entorno al juzgamiento de las conductas desviadas.

VII. CONCLUSIONES

- 1) El objetivo general fue determinar la relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. Se concluye que existe relación entre la eficacia y los conflictos laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.
- 2) El primer objetivo específico fue determinar la relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. Se concluye que existe relación entre la eficacia y la satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.
- 3) El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. Se concluye que existe relación entre la eficacia y la solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.
- 4) El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019. Se concluye que existe relación entre la eficacia y la reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

VIII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda evitar los conflictos laborales dentro de la organización entre las partes que realizan su interés, porque así no lograrán propósitos importantes y de esta manera, se muestran dificultades de la otra parte y no cumplirán su finalidad.
- 2) Se recomienda lograr la satisfacción laboral porque se da por la experiencia cumplida del empleado, al experimentar alguna actividad una vez cumplido un objetivo, que no es más que la meta misma.
- 3) Se recomienda que se dé solución a la controversia porque mejorar las relaciones entre los implicados y pondrán fin a su conflicto y llegar a un acuerdo para lograr las metas trazadas.
- 4) Se recomienda la reivindicación laboral porque es una acción real, que se origina en el derecho y dominio, permitiendo la exigencia y el reconocimiento de ese derecho, y consecuentemente la restitución de la cosa por el tercero que la posea, en el caso específico de los aspectos laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. (2015). Diccionario de economía. Editorial Andrade
- Angeldones, R. (2017). Modalidad de contratación y manejo de conflictos laborales en la Municipalidad Soritor, periodo 2017. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31483/angeldones_vm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armijos, R. (2017). El derecho de terceros en los procesos de reivindicación, posesión y el pago de mejoras. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10292/1/ARMIJOS%20AREVALO%20ROY%20WILLIAM.pdf>
- Baquero, L. (2018). Vulneración de la tutela jurisdiccional efectiva al exigir conciliación extrajudicial para la conformación de una relación jurídica procesal valida en los procesos de reivindicación seguido en el Juzgado Civil de Tarapoto, año 2013-2015. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25454/Baquero_VLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blanco, R. y Mesina, R. (2000). Estado del arte sobre las innovaciones educativas en América latina. Bogotá, Colombia: Convenio Andrés Bello.
- Botter, J., Goncalves, R. y Campos, L. (2018). The differences between the model and competencies of the strategic partnership between human resource management and line managers in national and multinational companies. Review of international business.13 (3), 28-41. doi: 10.18568 / 1980-4865.13328-41
- Briones, G. (2003). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Colombia: Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior

- Camuña, J. (2014). Lenguajes de definición y modificación de datos SQL (UF1472). Madrid: IC Editorial.
- Caruana, L., y Castro, M. (2018). Cambio y crecimiento económico (2a. ed.). Madrid: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Cegarra, J. (2011). Metodología de la investigación científica y tecnológica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499690270>
- Chiavenato, I (2013). Comportamiento organizacional. México: McGraw-Hill/Interamericana
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración, (7ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos (9ª. Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana
- Constitución Política del Perú. (1 de Julio de 1826). Constitución Política del Perú. Constitución Política para la República peruana. Lima, Lima, Perú: Consejo de Gobierno del Perú.
- Constitución Política del Perú. (12 de noviembre de 1823). Constitución Política del Perú de 1823. Constitución Política de la República Peruana Sancionada por el primer Congreso Constituyente. Lima, Lima, Perú: Primer Congreso Constituyente.
- Constitución Política del Perú. (18 de marzo de 1828). Constitución Política del Perú. Constitución Política de la República Peruana. Lima, Lima, Perú: Congreso General Constituyente.
- Da Silva, O. (2002). Teorías de la Administración, México: International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Del Rosario, M. (2017). Eficacia de la Ley N° 30364 en la disminución de la violencia contra la mujer en relación a la Ley N° 26260 en el Distrito de Nuevo Chimbote 2016. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10269/electo_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Edwards, P. (1990). El conflicto en el trabajo. Un análisis materialista de las relaciones laborales en la empresa. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Fernández – Ríos, M. y Sánchez, J. (1997). Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, T. (2003). Distribución del conocimiento escolar: clases sociales, escuelas y sistema educativo en América Latina. México D.F., México: El Colegio de México AC.
- García, A. (2018). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte – 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27191/Garcia_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, F. (2013). Conflicto en las organizaciones y mediación. Recuperado de: http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2558/0477_GomezFunes.pdf?sequence=1
- González, G. (2012). Los conflictos en la empresa. Definición, análisis y soluciones. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://bit.ly/2QU9L3s>
- González, G. (2012). Los conflictos en la empresa. Definición, análisis y soluciones. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://bit.ly/2QU9L3s>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.) México: Mc Gram - Hill
- Hernández, J. y Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 12(2). Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- Hidalgo, L. (2016). Conflictos laborales en Venezuela y los medios de resolución. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5131/whidalgo.pdf?sequence=1>

- Hitpass, B. (2012). Business process management (BPM): Fundamentos y conceptos de implementación. Santiago de Chile: BHH.
- Hurtado, J. (2008) Metodología y Técnica de Investigación aplicada a la comunicación. Panapo. Venezuela.
- Jullien, F. (1999). Tratado de la eficacia. Madrid, España: Ediciones Siruela.
- Katz, D. y Kahn, L. (1966): The Social Psychology of Organizations. Chichester: Wiley.
- Maella, P. (04 de enero del 2012). Principales factores de la eficacia en el trabajo. [mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://recursos-humanos.infojobs.net/factores-de-la-eficacia-trabajo>
- Mangarelli, C. (2012). Autonomía del proceso y tutela de los derechos sustanciales. En Editora Perú, Primera edición oficial de la Nueva Ley Procesal del Trabajo. Ley N° 29497 (pág. 128). Lima: Editora Perú.
- Merli, G. (1997). La gestión eficaz. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Mojica, A (2015). Administración de Conflictos. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisisoluciones/>
- Montes, C., Rodríguez, D. y Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. Anales de Psicología, 30 (1), Universidad de Murcia. España. (Pp. 238-246).
- Muñoz-Repiso, M y Murillo F. J. (2003). Mejorar las escuelas, mejorar los resultados. Investigación europea sobre sobre eficacia escolar. Madrid, España: CIDE.
- Murillo, F. J. et al (2005). Estudios sobre Eficacia Escolar en Iberoamérica. 15 buenas investigaciones. Bogotá, Colombia: Convenio Andrés Bello.
- Orellana, A. y Bravo, E. (2018). Solución de controversias en el Derecho Internacional Privado referente a la apertura de una sucesión. (Tesis de titulación). Recuperado de

[http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10707/1/T-UCSG-PRE-JUR-
DER-228.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10707/1/T-UCSG-PRE-JUR-
DER-228.pdf)

Organización Internacional del Trabajo - OIT (2015). Conflicto labores en los centros de salud. España. Recuperado de <http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelaNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OIT.aspx>

Paxton, R. (2012). Teorías de los conflictos laborales. Consultado en: http://www.ehowenespanol.com/teorias-conflictos-laborales-info_202731

Payette, A. (1990). La eficacia de los gestores y las organizaciones. Québec, Canadá: Universidad de Québec.

Pérez de los Cobos, F. (2010). El conflicto laboral en la actualidad: Los nuevos conflictos. *Ius et Praxis*, vol. 16 (1), Universidad de Talca. Chile. (Pp.441-452). Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122010000100014

Pérez, L. (diciembre, 2017). Los medios de solución extrajudicial de conflictos laborales en el Sector Público: Problemática, *Revista de Temas Laborales*, 140, 399-444.

Romero, J. (2015), en su tesis “Los contratos por servicios no personales en la administración pública como condicionantes de la estabilidad laboral ficta”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. (Tesis de doctorado). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1489/1/Romero_qj.pdf

Sancho, M. (2015). MF2178_3 - Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros. España: Editorial Elearning S.L.

Toro, A., Castaño, M. y López, Y. (2017). Estado innovador de empresas medianas y pequeñas agroindustriales de Manizales y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Universidad Autónoma de Manizales*, 24 (42), 67 - 93. doi: <https://doi.org/10.30854/anf.v24.n42.2017.164>

- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ª ed.) Perú: Editorial San Marcos.
- Vásquez, A. (2016). La eficacia del hábeas corpus, análisis de casos de la Corte Provincial de Justicia de El Oro. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5681/1/T2321-MDE-Vazquez-La%20eficacia.pdf>
- Vásquez, D. (2019). Solución de controversias en la ejecución de obras públicas en la sede del Gobierno Regional Amazonas, 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37871/V%c3%a1squez_FDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zambrano, A. (25 mayo del 2016). Indicadores de eficacia organizacional. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/adriantovarz/eficacia-organizacional-indicadores>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL ¿Cuál es la relación entre la Eficacia y los Conflictos Laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019?	GENERAL Determinar la relación entre la Eficacia y los Conflictos Laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.	GENERAL Existe relación entre la Eficacia y los Conflictos Laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.	EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados obtenidos - Resultados esperados - Resultado óptimo - Satisfacción de los beneficiarios - Satisfacción de entidades gubernamentales - Satisfacción del personal - Crecimiento - Imagen - Situación económica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo- correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2. 2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables. <p>POBLACIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. TIPO DE MUESTRA La muestra es censal. 4. TAMAÑO DE MUESTRA La unidad de análisis de estudio es el tamaño de la población. 5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: EFICACIA Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia. Variable 2: CONFLICTOS LABORALES Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.
ESPECIFICO ¿Cuál es la relación entre la Eficacia y la Satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019?	ESPECIFICO Determinar la relación entre la Eficacia y la Satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.	ESPECIFICO Existe relación entre la Eficacia y la Satisfacción del trabajador con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.			
ESPECIFICO ¿Cuál es la relación entre la Eficacia y la Solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019?	ESPECIFICO Determinar la relación entre la Eficacia y la Solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.	ESPECIFICO Existe relación entre la Eficacia y la Solución de controversia con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.	CONFLICTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de beneficios laborales - Actitud frente a los conflictos - Armonía entre empleadores y trabajadores - Relación laboral - Condiciones laborales - Número de conflictos laborales resueltos - Reclamos no resueltos 	
ESPECIFICO ¿Cuál es la relación entre la Eficacia y la Reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019?	ESPECIFICO Determinar la relación entre la Eficacia y la Reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.	ESPECIFICO Existe relación entre la Eficacia y la Reivindicación laboral con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.			

Anexo 2: Matriz de operacionalización

TESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	ESCALA DE LIKERT
EFICACIA Y CONFLICTOS LABORALES CON LA NUEVA LEY PROCESAL DE TRABAJO N° 29497 EN LA CORTE SUPERIOR DE LIMA, 2019	Eficacia	Andrade (2015) define que la eficacia es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva.	La Eficacia fue medida por medio de 3 dimensiones: Cumplimientos de Objetivos, Satisfacción de Usuarios y Eficacia Organizativa; 09 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Cumplimientos de Objetivos	Resultados obtenidos	Escala ordinal	01-02	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo
					Resultados esperados		03	
					Resultado óptimo		04	
				Satisfacción de Usuarios	Satisfacción de los beneficiarios		05	
					Satisfacción de entidades gubernamentales		06	
					Satisfacción del personal		07	
				Eficacia Organizativa	Crecimiento		08	
					Imagen		09	
					Situación económica		10	
	Conflictos Laborales	Según la Organización Internacional de Trabajo – OIT (2015) refiere a los conflictos laborales como disputas que se pueden minimizar, pero la naturaleza de las interacciones empleado empleador en una economía de mercado apunta a la inevitabilidad del conflicto. En el campo de las relaciones laborales en una economía de mercado, se acepta y reconoce que los empleados y la dirección poseen distintos intereses y que cierto conflicto es inevitable y deberá ser, por tanto, gestionado.	Los Conflictos Laborales fue medido por medio de 3 dimensiones: Satisfacción del trabajador, Solución de controversia y Reivindicación laboral; 07 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Satisfacción del trabajador	Cumplimiento de beneficios laborales	Escala ordinal	11-12	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo
					Actitud frente a los conflictos		13-14	
				Solución de controversia	Armonía entre empleadores y trabajadores		15-16	
					Relación laboral		17	
					Condiciones laborales		18	
				Reivindicación laboral	Número de conflictos laborales resueltos		19	
					Reclamos no resueltos		20	

Anexo 3: Instrumento

“EFICACIA Y CONFLICTOS LABORALES CON LA NUEVA LEY PROCESAL DE TRABAJO N° 29497 EN LA CORTE SUPERIOR DE LIMA, 2019”.

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo, desarrollar la Fase de Aplicación del Estudio de la Eficacia y Conflictos Laborales con la nueva Ley Procesal de Trabajo N° 29497 en la Corte Superior de Lima, 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ITEM	EFICACIA PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
		1	Cumple con las funciones especificadas en su contrato de trabajo			
2	Cumple con el trabajo asignado en el tiempo oportuno.					
3	Muestra iniciativa para realizar un mejor trabajo incluso en actividades que no son de su entera responsabilidad					
4	Mantiene la puntualidad y un récord de asistencia sin faltas					
5	Muestra el mismo interés en la atención a los beneficiarios					
6	La atención brindada inspira confianza a los beneficiarios					
7	Percibe que la Institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios					
8	La Institución experimenta un crecimiento constante					
9	Los resultados organizacionales obtenidos son reconocidos					
10	La institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales					
	CONFLICTOS LABORALES					
11	La Institución cuenta con un registro de la frecuencia de los conflictos.					
12	La satisfacción laboral se ve afectada por la demora en la resolución del proceso judicial, en tanto los trabajadores deben seguir laborando en espera del laudo arbitral.					
13	La Institución tiene una actitud positiva frente a los conflictos laborales.					
14	Tiene relación directa con que el conflicto laboral este integrado dentro del					
15	denominado conflicto social, en el cual se entiende éste como el confortamiento de sujetos con discrepancias.					
16	La Institución cuenta con métodos para los conflictos de intereses.					
17	Se intentará que las personas implicadas en la disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por solucionado, o al menos mitigado, el conflicto.					
18	La Institución cuenta con buena relación laboral con sus colaboradores.					
19	La Institución cuenta con condiciones favorables de trabajo para resolver los problemas allegados.					
20	La Institución tiene interés por resolver los conflictos presentados en la corte.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Validación de instrumento

Título de la investigación: "EFICACIA Y CONFLICTOS LABORALES CON LA NUEVA LEY PROCESAL DE TRABAJO N° 29497 EN LA CORTE SUPERIOR DE LIMA, 2019".							
Apellidos y nombres del investigador: TORRES GASPAR MAURICIO DULIO							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
EFICACIA	Cumplimiento de Objetivos	Resultados obtenidos	Cumple con las funciones especificadas en su contrato de trabajo	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni De Acuerdo Ni desacuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo			
		Resultados esperados	Cumple con el trabajo asignado en el tiempo oportuno.				
		Resultado optimo	Muestra iniciativa para realizar un mejor trabajo incluso en actividades que no son de su entera responsabilidad				
	Satisfacción de Usuarios	Satisfacción de beneficiarios	Mantiene la puntualidad y un récord de asistencia sin faltas				
		Satisfacción de entidades	Muestra el mismo interés en la atención a los beneficiarios				
		Satisfacción de personal	La atención brindada inspira confianza a los beneficiarios				
	Eficacia Organizativa	Crecimiento	Percibe que la Institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios				
		Imagen	La Institución experimenta un crecimiento constante				
		Situación económica	Los resultados organizacionales obtenidos son reconocidos				
CONFLICTOS LABORALES	Satisfacción del trabajador	Cumplimiento de beneficios laborales	La institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales				
		Actitud frente a los conflictos	La Institución cuenta con un registro de la frecuencia de los conflictos.				
	Solución de controversia	Armonía entre empleadores y trabajadores	La satisfacción laboral se ve afectada por la demora en la resolución del proceso judicial, en tanto los trabajadores deben seguir laborando en espera del laudo arbitral.				
		Relación Laboral	La Institución tiene una actitud positiva frente a los conflictos laborales.				
		Condiciones Laborales	Tiene relación directa con que el conflicto laboral este integrado dentro del denominado conflicto social, en el cual se entiende éste como el confortamiento de sujetos con discrepancias.				
	Reivindicación laboral	Número de conflictos laborales resueltos	La Institución cuenta con métodos para los conflictos de intereses.				
		Reclamados	Se intentará que las personas implicadas en la disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por solucionado, o al menos mitigado, el conflicto.				
		Reclamados no resueltos	La Institución cuenta con buena relación laboral con sus colaboradores.				
Firma del experto:			Fecha: 10/09/2020				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Anexo 5: Matriz de datos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	2
2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2
4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2
5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	4
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4
7	4	3	4	4	3	4	2	1	2	4	3	2	2	1	2	4	3	2	3	4
8	2	4	2	4	3	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	3	4
9	5	5	4	5	5	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
10	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4
11	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4
12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
13	3	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
14	2	2	2	3	3	3	1	4	4	5	1	1	1	4	4	5	1	1	2	3
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3
16	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
17	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4
18	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2
19	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
20	2	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
21	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2
22	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3
24	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3
25	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2	2
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3
27	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5
28	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
29	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
30	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
31	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
32	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
33	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
34	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
35	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5
36	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
37	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
38	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	3	4
39	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2
40	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
41	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4
43	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
44	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3	1	2	4	3	2	2