



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPUESTA DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA SAN JOSÉ,
CHICLAYO - 2015

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. HUGO MILTON OYOLA CORTEZ

ASESOR

Dr. CARLOS CHERRE ANTÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2015

PAGINA DE JURADO

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

Presidente

Mg. Juan Manuel Antón Pérez

Secretario

Dr. Carlos Cherre Antón

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Hugo Milton Oyola Cortez egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16408554

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **PROPUESTA DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA "SAN JOSÉ" - CHICLAYO, 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 21 de Diciembre del 2015.

Firma

Nombres y Apellidos: Hugo Milton Oyola Cortez

DNI: 16408554

DEDICATORIA

A mi esposa Consuelo y mi hijo Hugo por su tolerancia, comprensión y paciencia, porque son el motivo de mi deseo de superación.

Y en especial a mis segundos Padres Rosa Angélica Morí Gallegos y a Federico Yarlaqué Córdova quienes me iluminan desde el cielo y me siguen guiando en este trajinar de la vida.

Con mucho cariño a mí querida madre Alejandrina y a mis hermanos sin su inmenso cariño y apoyo, no habría sido posible alcanzar mis metas.

A mí querido y recordado papá Lázaro, que desde el cielo, me da las fuerzas necesarias para cumplir con mis objetivos trazados. Este triunfo obtenido va para ti.

A la Madre Santísima la Inmaculada, quien me ha dado la fe, salud y fortaleza para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

A la "UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO", a la Escuela de Post Grado y a los docentes por brindarme la oportunidad de acogerme en sus aulas y permitirme cumplir esta meta propuesta.

Con especial afecto y gratitud al asesor Dr. Carlos Cherre Antón, por su tiempo y dedicación durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, demostrando siempre su profesionalismo.

A mis amigos de ahora y siempre: Jorge, Juan, Victoria Marleny, Gilberth y Liliana, con quienes integre el grupo de trabajo "Los Magnificos", disfrutando de muy buenos momentos en el transcurso de la maestría y a quienes agradezco por haberlos conocido y por compartir conmigo sus experiencias y conocimientos.

Al personal docente, auxiliares de educación, personal administrativo y de servicio de la Institución Educativa Emblemática "San José" de Chiclayo, por brindarme el apoyo, para el desarrollo y aplicación del presente trabajo.

EL AUTOR.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis titulada: "Propuesta de mecanismos alternativos de solución de controversias para mejorar las relaciones laborales en la Institución Educativa Emblemática San José, Chiclayo – 2015", elaborado con el propósito de obtener el Grado Académico de magister en gestión pública.

El presente estudio es de tipo descriptivo propositivo y se focalizó en los docentes, auxiliares de educación, trabajadores de administrativos y de servicios de la institución educativa emblemática San José de Chiclayo. Asimismo la investigación realizada, está estructurada en cuatro capítulos, que son trabajados de manera sucinta en cada uno de los apartados.

Espero que el presente estudio sea evaluado valorando el esfuerzo realizado para desarrollar dicha investigación. Es más estoy dispuesto a aceptar su veredicto al presente Informe de Investigación, así como atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su mejoramiento. Es pertinente la ocasión para manifestar mi más sincero agradecimiento a ustedes miembros del Jurado, al igual que a los docentes que integran la Escuela de Postgrado de esta prestigiosa Universidad César Vallejo, por todas las orientaciones, conocimientos y experiencias compartidos en el proceso de mi formación profesional. Finalmente pongo a disposición de la ciudadanía aceptando sugerencia de aquellas personas que benevolentemente quieren que este trabajo mejore.

Chiclayo, Diciembre del 2015.

Br. Hugo Milton Oyola Cortez

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue Elaborar propuesta de mecanismos alternativos de solución de controversias para mejorar las relaciones laborales de los trabajadores de la Institución Educativa Emblemática "San José", Chiclayo – 2015; con la finalidad primordial de proponer mejoras en las relaciones laborales institucionales que permita mediante la participación de los trabajadores desarrollar un óptimo y eficaz desempeño laboral.

La investigación realizada en el presente trabajo es descriptiva – proyectiva, y tiene un diseño no experimental, descriptivo y con corte transversal, efectuándose con una muestra de 133 trabajadores los cuales fueron elegidos en forma no probabilística por conveniencia o a criterio del investigador. Fue validado por tres (03) expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad, indicando que el instrumento es altamente confiable.

De acuerdo a los resultados se pudo concluir que los trabajadores de la Institución Educativa Emblemática "San José" de Chiclayo en lo que respecta a conocimientos sobre los tipos y formas para mejorar las relaciones laborales se constata que el 81,2% del total de los trabajadores encuestados se encuentran en un nivel regular, y el 18,8% están en un nivel bueno; finalmente en la medida en que esta propuesta logre implementarse, la actitud laboral será mayor y los trabajadores estarán más satisfechos y conscientes de lo que se espera de ellos en la Institución Educativa, sin olvidar por supuesto su integridad como individuos.

Palabras claves: Relaciones laborales, resolución de conflictos, solución de controversias.

ABSTRACT

The general objective of this research was to elaborate proposal of alternative mechanisms of dispute resolution to improve the labor relations of the workers of the Institution Educativa Emblemática "San José", Chiclayo - 2015; With the primary purpose of proposing improvements in the institutional labor relations that allows, through the participation of the workers, to develop an optimal and effective work performance.

The research carried out in the present work is descriptive - projective, and has a non - experimental, descriptive and cross - sectional design, with a sample of 133 workers who were chosen in a non - probabilistic way for convenience or at the discretion of the investigator. It was validated by three (03) experts and subjected to the Cronbach Alpha test to obtain reliability, indicating that the instrument is highly reliable.

According to the results it was possible to conclude that the workers of the "San José" Emblematic Educational Institution of Chiclayo in terms of knowledge about the types and ways to improve labor relations shows that 81.2% of the total Workers surveyed are at a regular level, and 18.8% are at a good level; Finally, to the extent that this proposal is implemented, the work attitude will be greater and the workers will be more satisfied and aware of what is expected of them in the Educational Institution, without forgetting of course their integrity as individuals.

Keywords: Labor relations, conflict resolution, dispute resolution.

ÍNDICE

| | |
|-------------------------|------|
| Página de jurados..... | ii |
| Declaración jurada..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Presentación..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| Índice..... | ix |
| Introducción..... | xiii |

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|--------------------------------------|----|
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 16 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 21 |
| 1.3. Justificación..... | 21 |
| 1.4. Antecedentes..... | 23 |
| 1.5. Objetivos..... | 29 |
| 1.5.1. General..... | 29 |
| 1.5.2. Específicos..... | 30 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1. Marco teórico..... | 32 |
| 2.1.1. Conceptualización de relaciones laborales..... | 32 |
| 2.1.2. Elementos de la relación laboral..... | 33 |
| 2.1.2.1. Los Actores..... | 33 |
| 2.1.2.2. Mecanismos que intervienen en el avance de las formas de relaciones laborales..... | 34 |

| | |
|--|----|
| 2.1.2.3. Elementos que intervienen para mejorar los métodos de relaciones laborales..... | 34 |
| 2.1.3. El deterioro de las relaciones laborales..... | 36 |
| 2.1.4. Las relaciones laborales no pueden que ser arduas..... | 37 |
| 2.1.5. Importancia de relaciones laborales..... | 38 |
| 2.1.6. Teoría de relaciones humanas (George Elton Mayo)..... | 39 |
| 2.1.7. El conflicto..... | 47 |
| 2.1.7.1. Qué es el conflicto..... | 47 |
| 2.1.7.2. Conceptualización del conflicto..... | 48 |
| 2.1.7.3. Elementos y principios de un conflicto..... | 52 |
| 2.1.7.4. Fuentes o fases de un conflicto..... | 53 |
| 2.1.7.5. Dos aspectos del conflicto..... | 54 |
| 2.1.7.6. Tipos de conflicto..... | 55 |
| 2.1.7.7. Causa de los conflictos..... | 56 |
| 2.1.7.8. Actitudes frente a los conflictos..... | 57 |
| 2.1.7.9. Destrezas para desplegar la solución del conflicto..... | 58 |
| 2.1.8. Los Mecanismos de resolución de conflictos..... | 62 |
| 2.1.8.1. Conceptualización de mecanismos de resolución de conflictos (MARCS)..... | 65 |
| 2.1.8.2. Atributos de los mecanismos de resolución de conflictos..... | 65 |
| 2.1.8.3. Formas de mecanismos de resolución de conflictos..... | 66 |
| 2.1.8.4. Medios adversariales y medios no adversariales..... | 67 |
| 2.1.8.5. Diferencias de las principales formas de mecanismos para la resolución de conflictos..... | 67 |
| 2.1.8.6. Necesidad de los mecanismos para la resolución de los conflictos..... | 69 |
| 2.1.8.7. Clases de resolución de conflictos..... | 71 |
| 2.1.8.7.1. Negociación..... | 71 |
| 2.1.8.7.1.1. Objeto de la Negociación..... | 73 |
| 2.1.8.7.1.2. Tipos de Negociación..... | 73 |
| 2.1.8.7.1.3. Clasificación..... | 74 |
| 2.1.8.7.1.4. Modo de enfrentar una negociación..... | 75 |
| 2.1.8.7.1.5. Condiciones y destrezas a manejar en la negociación..... | 76 |

| | |
|--|----|
| 2.1.8.7.2. Mediación..... | 77 |
| 2.1.8.7.2.1. Objetivos de la mediación..... | 78 |
| 2.1.8.7.2.2. Diferencias de la medicación..... | 78 |
| 2.1.8.7.2.3. Principios de la mediación..... | 79 |
| 2.1.8.7.2.4. Quién puede ser mediador..... | 81 |
| 2.1.8.7.2.5. La función de los mediadores..... | 81 |
| 2.1.8.7.2.6. Desarrollo de la mediación..... | 82 |
| 2.1.8.7.2.7. Algunas ventajas de la mediación..... | 82 |
| 2.1.8.7.3. Conciliación..... | 83 |
| 2.1.8.7.3.1. Definición de conciliación..... | 83 |
| 2.1.8.7.3.2. Premisas de la conciliación..... | 84 |
| 2.1.8.7.3.3. Características de la conciliación..... | 85 |
| 2.1.8.7.3.4. Principios éticos de la conciliación..... | 86 |
| 2.1.8.7.3.5. Discrepancias entre el sistema judicial y la conciliación..... | 88 |
| 2.2. Marco conceptual..... | 88 |

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

| | |
|---|-----|
| 3.1. Hipótesis..... | 92 |
| 3.2. Variables..... | 92 |
| 3.2.1. Definición conceptual..... | 92 |
| 3.2.2. Definición operacional..... | 92 |
| 3.2.3. Operacionalización de variables..... | 93 |
| 3.3. Metodología..... | 96 |
| 3.3.1. Tipo de estudio..... | 96 |
| 3.3.2. Diseño de estudio..... | 96 |
| 3.4. Población y muestra..... | 97 |
| 3.5. Método de investigación..... | 99 |
| 3.6. Técnicas y procedimientos de recolección de datos..... | 100 |
| 3.5.1. Técnicas..... | 100 |

| | |
|---|-----|
| 3.5.1.1. Técnicas de gabinete..... | 100 |
| 3.5.1.2. Técnicas de campo..... | 101 |
| 3.5.1.3. Instrumentos..... | 101 |
| 3.5.1.4. Validez del instrumento..... | 102 |
| 3.6.1.5. Confiabilidad del instrumento..... | 104 |
| 3.7. Método de análisis de datos..... | 105 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

| | |
|-----------------------------------|-----|
| 4.1. Resultados..... | 108 |
| 4.2. Discusión de resultados..... | 145 |
| Conclusiones..... | 147 |
| Sugerencias..... | 148 |
| Referencias bibliográficas..... | 149 |
| Anexos. | 157 |