

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión por resultados y competitividad laboral en los Centros de
Conciliación Extrajudicial Gratuitos de Lima y Callao, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Castro Galarza, Jorge Roberto (ORCID: 0000-0002-5946-2862)

ASESOR:

Dra. Graus Cortez, Lupe Esther (ORCID: 0000-0002-1511-5244)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CALLAO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por inspirarme espiritual e
intelectualmente.

A mis Padres que ya no están a mi lado
por darme la vida, por
haberme apoyado en todo momento. Por
sus consejos, sus valores, por la
motivación constante que me ha permitido
ser una persona de bien. Más que nada,
por su amor y en su memoria.

AGRADECIMIENTO

A mi amada esposa, familiares, amigos y maestros.

Con todo mi cariño y mi amor para las
personas que hicieron todo en la vida para
que yo pudiera lograr mis sueños. Por
motivarme mostrándome sus vidas como ejemplo
y luego darme la mano cuando sentía
que mi camino se terminaba.

A ustedes por siempre mi infinito agradecimiento.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población y muestra	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 : Campaña de publicidad

Tabla 2: Equipo publicitario

Tabla 3 : Mas Centros de Conciliación

Tabla 4 : Tiempo apropiado para recabar documentos

Tabla 5 : Económica y célere

Tabla 6 : Faltas de Acuerdo

Tabla 7 : La inasistencia crea celeridad

Tabla 8 : Asignación de recursos

Tabla 9 : Actividades no programadas

Tabla 10 : Monitoreo de Funciones

Tabla 11 : Alta carga laboral diaria

Tabla 12 : Absolución de Consultas

Tabla 13 : Competitividad laboral en materia civil y familia.

Tabla 14 : La competitividad laboral es igual en todos los centros

Tabla 15 : Supervisiones técnicas

Tabla 16 : Supervisión y redacción

Tabla 17 : Supervisión, evaluación y competitividad laboral

Tabla 18 : Mejores relaciones

Tabla 19 : Capacitación anual

Tabla 20 : Aumento de procedimientos

Tabla 21 : Capacitaciones con Jueces y fiscales

Tabla 22 : Mesas de Trabajo conjuntas

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Campaña de publicidad

Figura 2 : Equipo publicitario

Figura 3 : Mas Centros de Conciliación

Figura 4 : Tiempo apropiado para recabar documentos

Figura 5 : Económica y célere

Figura 6 : Faltas de Acuerdo

Figura 7 : La inasistencia crea celeridad

Figura 8 : Asignación de recursos

Figura 9 : Actividades no programadas

Figura 10 : Monitoreo de Funciones

Figura 11 : Alta carga laboral diaria

Figura 12 : Absolución de Consultas

Figura 13 : Competitividad laboral en materia civil y familia.

Figura 14 : La competitividad laboral es igual en todos los centros

Figura 15 : Supervisiones técnicas

Figura 16 : Supervisión y redacción

Figura 17 : Supervisión, evaluación y competitividad laboral

Figura 18 : Mejores relaciones

Figura 19 : Capacitación anual

Figura 20 : Aumento de procedimientos

Figura 21 : Capacitaciones con Jueces y fiscales

Figura 22 : Mesas de Trabajo conjuntas

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión por resultados con la competitividad laboral en los centros de conciliación extrajudicial de lima y callao durante el año 2019

Teniendo presente que nuestra investigación es de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 18 profesionales con registro y especialización en materia de familia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y la muestra quedó constituida por 17 abogados conciliadores cuya cantidad fue elegida por encontrarse laborando en los locales de (ALEGRA) Asesoría Legal Gratuita, oficinas donde se brinda asesoría legal a la población de escasos recursos.

Para la toma de datos se pensó en un cuestionario sobre la alta carga laboral que tienen los distintos sectores del estado, la competitividad que esto genera, la capacitación y supervisión permanente, así como los recursos que se brindan para la promoción y difusión anual.

Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados demostraron que relación es moderadamente alta entre la gestión por resultado y la competitividad laboral en los Centros de Conciliación Extrajudicial de lima y callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos durante el 2019.

Palabras claves: Gestión por resultados, competitividad laboral y conciliación.

Abstract

This research aims to determine how results-based management is related to labor competitiveness in the extrajudicial conciliation centers of Lima and Callao during 2019

Bearing in mind that our research is of a non-experimental type, the correlational descriptive design was used. The population was made up of 18 professionals with registration and specialization in family matters from the Ministry of Justice and Human Rights, and the sample was made up of 17 conciliatory lawyers whose number was chosen because they were working in the premises of (ALEGRA) Free Legal Advice, offices where legal advice is provided to the population of scarce decursos.

For the data collection, a questionnaire was thought of on the high workload that the different sectors of the state have, the competitiveness that this generates, the training and permanent supervision, as well as the resources that are provided for the promotion and annual dissemination.

While for data processing, descriptive statistics were used for the presentation of results in tables and figures; in addition to the inferential statistics for the verification of the hypotheses.

The results showed that the relationship is moderately high between management by result and labor competitiveness in the Extrajudicial Conciliation Centers of Lima and Callao of the Ministry of Justice and Human Rights during 2019.

Keywords: Management by results, labor competitiveness and conciliation.

I. INTRODUCCIÓN

El principio de este estudio se basa en la convivencia de las personas agrupadas, en sociedades donde las dificultades y problemas se manifiestan durante las 24 horas del día porque existe la interacción social activa siendo esto motivo de preocupación de todos los miembros de una familia, así como las soluciones deben de buscar un pronto acuerdo de armonía, la comunidad se mantendrá siempre alerta.

Desde la creación del mundo se ha evidenciado la existencia de conflictos entre los hombres por existir diversos intereses en la búsqueda de su desarrollo, vale decir que, se necesitó la creación de mecanismos alternativos con la finalidad de dar término a los conflictos dándose la creación de las distintas leyes con la finalidad de regular la convivencia entre las distintas sociedades que poblaron el mundo; en la antigüedad las leyes emanaban de los dioses, el código Hammurabi, la ley de las doce tablas posteriormente senado Romano y así se fue creando el Derecho civil, penal, agrario, mercantil o de sociedades etc., y los juzgados especializados en diversas materias.

A nivel mundial este modelo de soluciones se les conoce como Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MARCs) en el país de China, según Confucio, la persuasión moral y el acuerdo daban la solución al conflicto, la coacción sería el ultimo ratio. Para Japón, la ley como las costumbres, posesionó las formas de la conciliación y la mediación ejercida por un adulto líder de la comunidad, era el medio óptimo para ayudar a los demandantes a resolver una pronta solución.

En África, las discrepancias eran resueltas por una junta de vecinos, en la cual la persona mas respetada proponía a las partes la forma para resolver sus discrepancias. En Roma, tuvo mucho auge la conciliación y los estudiosos de esos tiempos atribuyen su origen a figuras como el contrato de transacción, otros a los mandaderos de paz y avenidores.

En Holanda, cada vez que las personas mantienen un problema que para ellos solamente se podría solucionar recurriendo a los tribunales, la ley del país los obliga a conciliar previamente ante un tribunal de jueces conciliadores, los cuales ayudan a las partes a conciliar sin costo alguno, si pese al intento conciliatorio

las partes persisten en demandar se les programa para una nueva fecha con la finalidad de que el tiempo los haga reconsiderar y recapacitar sobre lo maltratante que puede ser un proceso jurisdiccional, si pese a esto las partes persisten en judicializar su conflicto se les permite iniciar el proceso, a modo de entender de la mayoría de los holandeses si la falta no es un delito el tiempo puede hacerlos llegar a un buen acuerdo y otros lo ven como si fuera una fiebre pasajera que luego de unos días ya no es tan terrible.

Los acuerdos conciliatorios durante la revolución francesa, que manifiestan los escritos de Voltaire, donde se expresa la obligación de recurrir ante los tribunales de los jueces conciliadores, porque a todos los jueces de esa época se les calificaba como jueces hacedores de paz dentro de una negociación justa para ambas partes porque se arribaron de mutuo acuerdo.

Desde 1997 que fue promulgada la Ley No. 26872, Ley de Conciliación que partir de ese año se señalaron las bases de la ley en mención en todo nuestro país, en el mundo existe la conciliación solamente que se le reconoce por distintos nombres como mediación, transacción, conciliación en salud, pre conciliación judicial pero en casi todo el mundo la finalidad es llegar a un acuerdo de mutuo consenso donde exista la libre disposición de las partes, logrando evitar la judicialización. Los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) comenzaron a posicionarse en la agenda pública de varios países latinoamericanos.

En la actualidad la Ley N°. 26872 y el D.L N°. 1070 y sus modificatorias han logrado su finalidad en todos los distritos conciliatorios a nivel nacional, se han realizado audiencias de conciliación extrajudicial en las sedes del Ministerio, mejor dicho en las sedes de Asesoría Legal Gratuita- ALEGRA, como en los Centros de Conciliación Extrajudicial privados, cabe señalar que en la actualidad el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha acreditado más de 70 mil conciliadores extrajudiciales en 21 años, por esta razón queda demostrado que el acto de conciliación realizado por expertos en la mesa de negociación ha dado, da y dará buenos acuerdos conciliatorios, los cuales satisfacen en todos sus extremos a la población que desea arribar a acuerdos donde el consenso y el diálogo entre las partes produce un ahorro de tiempo y dinero; que los conflictos

entre dos o más partes llegan a solucionarse por este medio, pese a ser conflictos que su antigüedad ha ocasionado desgaste entre las partes, así como maltratos que pudieron evitarse, en concordancia con la ley antes señalada.

Cabe señalar que las personas por muchos años no veían otra solución que no sea la judicialización de los conflictos, lo cual les redundaría en procesos de larga duración, como también de la tediosa y desgastante presentación de escritos y pruebas, todo esto conllevaría al pago de altas sumas en honorarios para los abogados expertos en la materia.

La conciliación extrajudicial es un pre requisito de procedibilidad en materia civil y/o de libre disposición, antes de iniciar un proceso civil en la vía judicial; al ser pre requisito de admisibilidad si no se cumple con éste, el juez solicita agotar la vía conciliatoria antes de iniciar el proceso judicial y en materia de familia es facultativo.

En los procesos judiciales de recupero por parte del Estado, éstos se realizan por medio de sus Procuradores Públicos los cuales, por mandato de acuerdo con la normatividad vigente, son los únicos encargados de asumir la defensa del Estado en la vía judicial.

Si bien se reconoce la importancia de las conciliaciones, existe falta de locales para los centros de conciliación extrajudicial gratuitos a nivel distrital y espacio suficiente cuando se consiguen locales. Nos referimos a esta escasez de locales porque este Ministerio está encargado de llevar las conciliaciones para las personas de escasos recursos y extrema pobreza, así como las conciliaciones de las Procuradurías de los sectores del Estado. Además, para la utilización de estos espacios, tiene que suscribirse un convenio interinstitucional determinando el área del espacio y los fines de utilización de esta área. De acuerdo con el reglamento de la ley, los centros de conciliación deben contar con un área de recepción o sala de espera, un área de archivo para los expedientes en proceso y concluidos y una sala de audiencias con medida mínimo de 4 mt. x 4 mt., servicios higiénicos.

Con relación al personal de los Centros de Conciliación Gratuito del Estado, existe poco personal para la alta demanda de audiencias conciliatorias ya que solamente labora un abogado conciliador que realiza múltiples funciones desde

orientación al usuario, recepción de consultas telefónicas, calificación y evaluación de los expedientes, redacción de las notificaciones y de las invitaciones para las partes, realización de las audiencias, certificación de las actas y solicitudes que forman parte del acuerdo conciliatorio. Asimismo, realizar la difusión del servicio en colegios, centros de trabajo, agrupaciones, sindicatos, ferias y medios de comunicación. Cabe señalar que no se ha previsto que el conciliador encargado de estos centros tenga un reemplazo por ausencia por motivos de salud, como por sus vacaciones, causando la desatención de los centros de conciliación.

Falta de espacio para el archivo de los expedientes. Existe un archivo general en la sede principal de la Dirección de Conciliación donde se acopian y resguardan los expedientes de los centros de conciliación con más de dos años de haber estado en el local distrital y los centros de conciliación privados también tienen que enviar a este archivo los expedientes con determinada antigüedad, así como cuando se cierran los centros de conciliación privados porque las personas pueden solicitar copia de los actuados por un tiempo indeterminado como podría solicitarlo cualquier juzgado.

Problemas con las empresas de Courier que brindan el servicio de notificación. Las empresas de Courier encargadas de notificar muchas veces no cuenta con personal de mensajería que conozca todas las calles de los distintos distritos de Lima y Callao que han crecido desordenadamente acarreado dificultades para la entrega de las notificaciones, también podemos señalar que en la actualidad la inseguridad ciudadana convierte muchas zonas de los diferentes distritos como zonas de alto riesgo por lo que hace víctima a los notificadores ya que por robarles sus motos, los paquetes o bultos y correspondencia se pierden. Esto obliga a que los notificadores encargados devuelvan las notificaciones consignando que la dirección está ubicada en zona de alto riesgo, difícil acceso o no existe la dirección.

La ley concede muy poco tiempo para la entrega de las notificaciones. La Ley de Conciliación señala que el conciliador debe convocar a la primera audiencia dentro de los siete días útiles siguientes de la recepción y evaluación de la solicitud y al invitado le debe llegar antes de cuatro días de la audiencia la

primera notificación. El crecimiento de Lima nos ha causado que muchas poblaciones tengan varias etapas y si no se ha consignado con exactitud la dirección dentro del plazo que concede la ley que son cuatro días antes de la audiencia, que se haya entregado las notificaciones, queda un tiempo muy corto para el retorno del cargo de notificación.

Falta de normatividad en contrataciones del estado, variación constante de la ley de contrataciones OSCE. Podemos hacer mención que, en los contratos del estado por adquisiciones de servicios y obras, existe una cláusula de resolución del contrato, la cual inicialmente era de 90 días calendario luego a 30 días útiles, previamente debe realizarse una audiencia de conciliación antes de llegar al arbitraje.

Además de los problemas señalados, se pide a los conciliadores una producción mínima de audiencias conciliatorias como de difusiones, lo cual al manejar estadísticas se pierde el espíritu de la ley, ocasionando pérdida de calidad y calidez del servicio conciliatorio.

Ante esta situación se ha planteado como tema de análisis de tesis:

Problema General:

¿De qué manera la Gestión por resultados se relaciona con la competitividad laboral de los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019?

Problemas específicos:

¿De qué manera la gestión por resultados se relaciona las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019?

¿De qué manera se relacionan la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019?

¿De qué manera se relacionan gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019?

Objetivo general:

Determinar la relación entre la Gestión por resultados con la competitividad laboral en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.

Objetivos específicos:

Determinar la relación de la gestión por resultados con las con las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.

Determinar la relación de la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019.

Establecer la relación de la gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.

Hipótesis general

¿Existe relación entre la Gestión por resultados con la competitividad laboral en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019?

Hipótesis específicas:

Existe relación entre la gestión por resultados con las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019.

Existe relación de la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.

Existe relación de la gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.

II. Marco Teórico

Según Makon (2011), en la Administración Pública se debe de mantener una evaluación permanente, por lo que la gestión por resultados es el termómetro donde se fijan las acciones estratégicas para un determinado ejercicio o periodo realizando un plan de gobierno el cual nos indicara el presupuesto necesario para su ejecución.

Lo que tratamos de decir es que los organismos del estado deben ser evaluados permanentemente tomando en cuenta las políticas públicas para poder conocer los avances y necesidades de cada sector además de las dificultades que surgen en el proceso de la ejecución de los planes de gobierno.

Para Villafuerte Retamozo (2017) en su investigación señala que a su juicio es muy importante indica que las competencias laborales son el máximo fin de todas las organizaciones por lo que su permanente evaluación acarrea mejoras en todos los procesos logrando así una mejor calidad tanto en la atención como en el producto final el cual tiene que ser la meta final de la competencia laboral. En sus conclusiones, ubico un resultado positivo por la gran responsabilidad de los trabajadores de la entidad, lo que da como consecuencia una mejor gestión de calidad en el periodo de la investigación.

Se señaló que la comunicación efectiva del personal que labora en la Dirección Regional a voluntad e iniciativa propia causo influencia negativa dentro de los canales de atención que se les brinda a los ciudadanos usuarios del algún servicio. De igual forma se pudo apreciar que la ética demostrada por el personal es un comportamiento que tiene un efecto multiplicador de positividad en el público que solicita información de tramites.

Según Sabogal (2012), podemos dejar constancia que la gestión por resultados tiene una relación muy estrecha con la relación de causalidad de acuerdo a los múltiples fines que se desean alcanzar, a todo esto le debemos de sumar las coordinaciones necesarias de los distintos niveles y funciones del personal, no podemos dejar de incentivar a nuestro personal como solicitar sugerencias de

ellos, las cuales luego de su evaluación deberán de ser puestas en práctica, demostrando así que en la gestión por resultados siempre se deberá de innovar.

Para Suni Cutiri (2015) Nos indica que mientras el desarrollo su investigación con la finalidad de demostrar las facilidades y beneficios que se logran con la conciliación extrajudicial en la región de Puno, de la misma forma su evaluación en los conflictos de índole civil, puesto que la inclusión de la obligatoriedad de esta materia dejaría grandes resultados en los conflictos de índole civil siendo esto así solamente los procesos de suma complejidad serán resueltos en el poder judicial.

En sus conclusiones demuestra que en la región donde el realizo el estudio la conciliación ha brindado los beneficios esperados por el sector encargado, pudiéndose alcanzar la meta planificada por medio de la comunicación con los distintos pueblos de la región, los acuerdos arribados en las audiencias de conciliación han logrado satisfacer y solucionar de forma técnica y dentro de la vigencia de la Ley N°. 268732.

Las posiciones de las partes muchas veces se encuentran desgastadas y al borde de la convulsión por lo que en desarrollo de las audiencias se van calmando los ánimos y lo que aparecía de la forma más conflictiva comienza a tomar posiciones de acuerdo beneficiosas para las partes. Es totalmente beneficiosa determinar la Obligatoriedad de la conciliación a nivel nacional, por el ahorro de tiempo, por la celeridad y disminución de la carga procesal, por el ahorro económico y por la cultura de paz que genera en la población dejando como precedente que con el dialogo se pueden solucionar múltiples conflictos de libre disposición de las partes.

Según Tamayo (2015) Su planteamiento consiste en trazar un objetivo general que logre impactar en la creación de planes estratégicos en el trabajador de forma positiva en el talento humano. De sus conclusiones se observa que debemos de priorizar el capital humano y así poder adaptar los modelos de gestión, que por medio de las estrategias lograremos acciones operativas de amplio beneficio. Para el cumplimiento de las metas debemos de presentar un estricto modelo de gestión el que incrementará los rendimientos, por medio de la

eficiencia y eficacia por lo que el trabajador quedará motivado para un mejor desempeño en sus labores.

Núñez Briñez (2017) Menciona que todas las entidades deben de planificar la capacitación de sus empleados desarrollando planes de forma conjunta entre el empleado y el empleador, esto logrará que las competencias al actuar en forma conjunta se unifique el criterio con la finalidad de lograr el desarrollo personal de cada uno de los actores multiplicando los logros y avances de desarrollo de la empresa pública o privadas, previa división de las actividades y funciones de todas las áreas de la entidad, no se debe de subestimar a los trabajadores ya que cada uno de ellos realiza acciones concatenadas pese a no trabajar en las mismas áreas, cada persona tiene sus propias competencias, las que deben de ser estimuladas durante toda su vida laboral como en la relación interpersonal de su vida diaria. El ejercicio de estas prácticas posesionará al ciudadano de sus potencialidades en su puesto de trabajo. Dentro del análisis de gestión por resultado se aprecia que para lograr lo deseado en la gestión pública, el trabajo será arduo y de reforzamiento e innovación constante.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Correlacional

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

(Hernández 6° Edición)

Diseño No Experimental

Transeccional

correlacional-causal porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.

Método

La presente investigación tiene un alcance exploratorio, debido a que presentan antecedentes de la investigación con alcances descriptivos, proporcionando información que llevan a cabo estudios explicativos, generando un sentido de entendimiento y están muy estructurado. (Hernández, 2018)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Independiente

Gestión por resultados

DEFINICION CONCEPTUAL

MAKON, 2011, modelo de administración de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno para un determinado período de tiempo y con determinados recursos.

- Esto permite gestionar y evaluar el desempeño de las organizaciones del Estado en relación con políticas públicas definidas para atender las demandas de la sociedad.

DIMENSIONES

1. Acciones estratégicas. Indicadores: Relación de usuarios atendidos y Registro de procedimientos conciliatorios.
2. Período de tiempo. Indicadores: Trimestral, Semestral y Anual
3. Determinados recursos. Indicadores: Personal, Presupuestal e Informática.

Variable 2: dependiente

Competitividad Laboral

Definición Conceptual

Núñez Briñez, Bogotá, 2017, Las competencias laborales: El conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes, aplicadas que se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio.

DIMENSIONES e INDICADORES

1. Habilidades. Indicador: Acuerdos conciliatorios.
2. Conocimientos. Indicador: Supervisión de redacción de actas o acuerdos
3. Actitudes. Indicador: Capacitaciones y Encuentros Anuales de Conciliadores.

3.3. Población y muestra

POBLACIÓN

Borda (2014), nos define que “La sociedad para criterios de investigación es calificada en propósitos de búsqueda, es calificar a un grupo de individuos, animales o cosas acerca de quien se proyecta en ofrecer resultados a los inconvenientes de un estudio.” (p.159)

Se va a ejecutar el siguiente estudio en los 18 centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao constituidos por 18 abogados conciliadores.

MUESTRA

Según Hernández et al. (2014), “Todo señala que, en las muestras probabilísticas, todos los habitantes tienen una semejante disposición de ser destacado y logre señalando las especificaciones de población y la medida de muestra, por el lado de ser alternativa arriesgada de las unidades de muestreo” (p. 175).

Relación de modelo de muestra probabilístico, detallada en anexo 10.

Como resultado de la muestra del presente estudio fue constituido por 17 abogados conciliadores de los centros de conciliatorios gratuitos de Lima y Callao del Ministerio.

Unidad de análisis:

Vincula a todos los abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Criterios de inclusión:

Conforman todos los abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao del Ministerio.

Criterios de exclusión:

No contempla sondear otro tipo de recurso humano

MUESTREO

Según Hernández et al, (2014) indican que: “La capacidad de medida de razón. En esta fase, después de adquirir las características de la escala de intervalos (unidad de medida común, intervalos iguales entre la aplicación y las jerarquías de funciones aritméticas, básicas y sus derivaciones), el resultado cero es real y absoluto (no arbitrario). Cero absolutos conllevan a que hay un sitio en la escala en donde se señala ausente o no existe la propiedad medida” (p.216).

Existía una población general de 18 unidades y 17 elementos de muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variable 1: Gestión por Resultados, su ficha técnica fue la que se expone a continuación:

Técnica: La encuesta

Instrumento: Cuestionario

Extensión: Consta de 10 ítems (preguntas)

Significación: El Cuestionario de Gestión por Resultados contiene tres dimensiones:

Acciones estratégicas, período de tiempo, determinados recursos.

La dimensión 1 (acciones estratégicas) consta de dos indicadores relación de usuarios atendidos y registro de procedimientos conciliatorios, de tres ítems en total, la dimensión 2 (periodo de tiempo) consta de tres indicadores trimestral, semestral y anual, de cuatro ítems en total, la dimensión 3 (determinados recursos) consta de tres indicadores personal, presupuestal e informática, de cuatro ítems en total

Duración: 25 minutos.

Aplicación: Toda la muestra, 17 Conciliadores Extrajudiciales de Lima y Callao del MINJUDH.

Administración: Una sola vez en un determinado momento.

Variable 2: Competitividad Laboral, su ficha técnica fue la que se expone a continuación:

Técnica: La Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Nombre: Cuestionario de Competitividad Laboral

Extensión: Consta de 12 ítems.

Significación: La prueba contiene tres dimensiones. Habilidades, Conocimientos y actitudes.

La dimensión 1 (habilidades) consta de un indicador Acuerdos conciliatorios de cuatro ítems en total, la dimensión 2 (conocimientos) consta de un indicador Supervisión de redacción de actas o acuerdos de cuatro ítems, la dimensión 3 (actitudes) consta de un indicador Capacitaciones y Encuentros Anuales de Conciliadores de cuatro ítems en total.

Administración: Una sola vez en un determinado momento.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de esta investigación se basó en la Matriz de Consistencia de la Investigación donde se estableció el tipo de investigación como Enfoque Cuantitativo y el Diseño correlacional. Así como también la técnica de la encuesta y el Instrumento del cuestionario, que se empleó para el recojo de datos que evaluó la gestión por resultados y la competitividad laboral de los centros de conciliación gratuitos de Lima y Callao.

Para la validación del instrumento se contó con la opinión de 3 expertos designados por la universidad a quienes se les requirió la evaluación del cuestionario y las respectivas observaciones. Con la validación del instrumento, se cursó carta al Ministro del Sector, que en primera instancia fue respuesta desfavorable por parte de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos indicando que el trabajo de investigación no formaba parte del ROF y MOF de su área y de ser el caso, reformulara el pedido. Es así que se remite una segunda carta requiriendo autorización para el llenado de una encuesta y a través de Transparencia, se requirieron documentos de relevancia para la investigación sobre el sistema y otros datos.

Se hicieron coordinaciones con personal de la Dirección para socializar a los whatsApp grupales de los conciliadores extrajudiciales de Lima y Callao. De esta forma, se remitió el enlace del formulario virtual a los conciliadores extrajudiciales quienes respondieron con el llenado de este siendo la respuesta del total de los conciliadores extrajudiciales de lima y callao requeridos para el presente estudio.

Con los datos tabulados permitió efectuar el análisis de la investigación usando el sistema SPSS de IBM que determinó un nivel de confiabilidad del 78%.

3.6. Método de análisis de datos

La técnica de recopilación de datos que se utilizó fue la encuesta a través de un cuestionario virtual que se usó como herramienta de recolección de datos, donde quedaron registradas las respuestas anónimas de los colaboradores seleccionados.

Luego se procedió al tratamiento de los datos obtenidos analizando la información ponderando los criterios a evaluar según la escala de Likert, en base a su nivel de nunca, a veces y siempre para la serie preguntas planteadas en el instrumento. Una vez completados la totalidad de los datos de la muestra, se procedió a generar los Reportes Estadísticos Descriptivos así como también los Histogramas a través de gráficos de cada una de las preguntas de las variables y sus correspondientes dimensiones.

Finalmente, se realizó los análisis de correlación para las dos variables y también para las tres dimensiones de la primera variable con la segunda variable cuyos resultados se detallan en la cuarta sección de esta tesis.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos de la Universidad César Vallejo se considera primordialmente el respeto por las personas, Así también, se cumplió con los parámetros en cuanto al diseño cuantitativo. A su vez se mencionaron los autores con el fin de respetar la autoría bibliográfica. Toda la información obtenida en esta investigación no será revelada la identidad del informante, garantizando el anonimato. La presente investigación sirve para que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos puedan aplicar las recomendaciones y los usuarios del servicio se vean beneficiados. En cuanto a la originalidad de este estudio se evidencia al ser contrastado con el programa Turnitin.

IV. RESULTADOS

La aplicación de las pruebas de asociación de variables para los datos de la muestra se obtuvieron los siguientes resultados:

- Inferencia estadística: Se observa que hay una relación moderada del 45% entre la gestión por resultados y la competitividad laboral; por lo que se concluye que no existe una relación significativa entre ambas variables.
- Con relación a la primera hipótesis, se observa que hay una relación moderada del 42.2% entre las Acciones estratégicas y la competitividad laboral; por lo que se concluye que solo existe una significación moderada entre ambas variables.
- Con relación a la segunda hipótesis, en la inferencia estadística se observa que hay una baja relación del 36.1% entre el Periodo de tiempo y la competitividad laboral; por lo que se concluye que solo existe una baja significación entre ambas variables.
- Con relación a la tercera hipótesis, en la Inferencia estadística, se observa que hay una baja relación del 25.6% entre Determinados recursos y la competitividad laboral; por lo que se concluye que solo existe una baja significación entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

Se presenta a continuación la discusión de resultados de la presente investigación frente a los objetivos, resultados y conclusiones de los diferentes autores consignados en los antecedentes del estudio.

1.- En la investigación realizada, se encontró que existe una relación moderada del 45% entre la gestión por resultados y la competitividad laboral.

2.- Asimismo, hay una relación moderada del 42.2% entre la dimensión Acciones estratégicas de la primera variable Gestión por resultados y la segunda variable Competitividad laboral; por lo que se concluye que solo existe una significación moderada entre ambas variables.

3.- Con relación a la dimensión Periodo de tiempo de la primera variable Gestión por resultados, hay una baja relación del 36.1%; por lo que se concluye que solo existe una baja significación entre ambas variables.

Con relación a la dimensión Determinados recursos de la primera variable Gestión por resultados, hay una baja relación del 25.6%; por lo que se concluye que solo existe una baja significación entre ambas variables.

Según Makon (2011), en la Administración Pública se debe de mantener una evaluación permanente, por lo que la gestión por resultados es el termómetro donde se fijan las acciones estratégicas para un determinado ejercicio o periodo realizando un plan de gobierno el cual nos indicara el presupuesto necesario para su ejecución.

Lo que tratamos de decir es que los organismos del estado deben ser evaluados permanentemente tomando en cuenta las políticas públicas para poder conocer los avances y necesidades de cada sector además de las dificultades que surgen en el proceso de la ejecución de los planes de gobierno.

Para Villafuerte Retamozo (2017) 2015-2016, para optar el grado de Maestro, señala en su objetivo general Determinar cómo las competencias laborales se relacionan e inciden en la calidad de servicio, y con una prueba de hipótesis al 95%.

Se valoró El comportamiento ético, la responsabilidad de los trabajadores de la Dirección y su relación positivamente en la información de trámites en los años 2015 – 2016, por lo que se pudo apreciar que la ética y la responsabilidad demostrada por el personal es un comportamiento que tiene un efecto multiplicador de positividad en el público que solicita información de trámites y con una prueba de hipótesis al 95%.

Según Sabogal (2012), podemos dejar constancia que la gestión por resultados tiene una relación muy estrecha con la relación de causalidad de acuerdo a los múltiples fines que se desean alcanzar, a todo esto le debemos de sumar las coordinaciones necesarias de los distintos niveles y funciones del personal, no podemos dejar de incentivar a nuestro personal como solicitar sugerencias de ellos, las cuales luego de su evaluación deberán de ser puestas en práctica, demostrando así que en la gestión por resultados siempre se deberá de innovar.

Suni Cutiri (2015) nos indica que el desarrollo de la investigación es con la finalidad de demostrar que beneficios brinda la conciliación extrajudicial de la misma forma su evaluación en los conflictos de índole civil, puesto que la inclusión de la obligatoriedad de esta materia dejaría grandes resultados en los conflictos de índole civil determinando la eficacia de la conciliación extrajudicial, como medio alternativo de solución de conflictos; Se trata de una investigación mixta sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial en la región Puno, que describe y explica todo lo concerniente a la Ley No. 26872 y sus modificatorias. Asimismo, sobre los conflictos civiles que pueden resolverse mediante la aplicación de la mencionada Ley, que de aplicarse íntegra y obligatoriamente repercutiría favorablemente en la solución de los conflictos de materia civil. Sólo se recurriría al poder judicial aquellos casos que contienen conflictos de intereses muy complicados; revalorando la esencia de dicha norma,

Para Tamayo (2015) Señala que la gestión por resultados consiste en trazar un objetivo general que logre impactar en la creación de planes estratégicos en el trabajador de forma positiva en el talento humano por medio de las estrategias lograremos acciones operativas de amplio beneficio.

Todo modelo de gestión debe cumplir para su adecuada aplicación con directrices claras para un adecuado alineamiento con las estrategias como parte del cumplimiento con las políticas del Estado, (Constitución de la República, LOEP o LOSEP, Código del Trabajo, Plan Nacional del Buen Vivir, Agendas Sectoriales y Locales).

La aplicación adecuada y el cumplimiento estricto de un modelo de gestión contribuyen a mejorar los rendimientos, a incrementar la eficiencia y eficacia, y permite una mayor organización del tiempo de trabajo en relación con las actividades rutinarias y el control oportuno del cumplimiento de metas, manteniendo motivado al empleado para un mejor desempeño.

Para el cumplimiento de las metas debemos de presentar un estricto modelo de gestión el que incrementará los rendimientos, por medio de la eficiencia y eficacia por lo que el trabajador quedará motivado para un mejor desempeño en sus labores.

Objetivo Desarrollar un plan de mejora del talento humano en la Superintendencia de Cajas de Ahorro (SUDECA) para 2015, basado en la metodología CAF 2013.

Efectivamente la propuesta de inclusión de calidad se hace apremiante en la administración pública en general. La metodología CAF 2013 demostró ser un método sencillo de aplicar tanto para el proceso de autoevaluación como para planificar estrategias organizacionales. Efectivamente la metodología proporciona los elementos necesarios para que los colaboradores y la gerencia puedan iniciar el proceso de planificación basado en calidad, y además tienen las herramientas para realizar procesos de revisión y mejoras en el futuro. Específicamente en el área de gestión de talento humano consideramos que debe fortalecerse con metodologías como las propuestas. Se demostró que las

principales prácticas organizacionales que impactan en la mejora del talento humano son: liderazgo, la planificación y estrategia, las personas, y los procesos. Al mismo tiempo la aplicación de CAF 2013 en SUDECA demostró que es necesario que se capacite a los colaboradores y la gerencia alta y media en Calidad Total.

Las competencias laborales, de acuerdo con lo definido por el Ministerio Nacional de Educación Colombia se definen como: El conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio (Ministerio de Educación Nacional MEN, 2003, P. 5).

Es así como en el sector público el concepto de competencias se configura como un factor fundamental para la selección y el desarrollo del personal, tanto así que se encuentran incluidas en el diseño y definición de los manuales de funciones, en la formulación y ejecución de los Planes de Capacitación y en las evaluaciones de desempeño aplicadas al titular de cada empleo al finalizar cada vigencia.

Núñez Briñez (2017) menciona que todas las entidades deben de planificar la capacitación de sus empleados desarrollando planes de forma conjunta entre el empleado y el empleador, esto logrará que las competencias al actuar en forma conjunta se unifique el criterio con la finalidad de lograr el desarrollo personal de cada uno de los actores multiplicando los logros y avances de desarrollo de la empresa pública o privadas, previa división de las actividades y funciones de todas las áreas de la entidad, no se debe de subestimar a los trabajadores ya que cada uno de ellos realiza acciones concatenadas pese a no trabajar en las mismas áreas, cada persona tiene sus propias competencias, las que deben de ser estimuladas durante toda su vida laboral como en la relación interpersonal de su vida diaria. El ejercicio de estas prácticas posesionará al ciudadano de sus potencialidades en su puesto de trabajo. Dentro del análisis de gestión por resultado se aprecia que para lograr lo deseado en la gestión pública, el trabajo será arduo y de reforzamiento e innovación constante.

Las entidades por su parte, debe disponer de los recursos necesarios para facilitar el desarrollo de competencias y deben hacer, como se dijo anteriormente un ejercicio consciente para determinar las competencias requeridas para cada empleo, bajo la premisa que el avance y la formación de sus colaboradores facilita alcanzar los objetivos de la entidad y satisfacer de mejor forma al ciudadano; así mismo debe implementar mecanismos que permitan evaluarlas y los resultados de estas debe socializarse, de tal forma que se acuerden entre las partes planes de acción, en los cuales se identifiquen oportunidades de mejora para el desarrollo de las funciones y las competencias asociadas al ejercicio de cada cargo.

VI. CONCLUSIONES

1. De los resultados obtenidos se infiere de que existe una correlación moderada de 45.0 % de la gestión por resultados y la competitividad laboral; teniendo una moderada significación estadística entre las variables concurrentes a la presente investigación.
2. Se concluye que hay una baja asociación del 22.8 % entre Gestión por resultados y las Habilidades, siendo esta correlación baja entre la gestión por resultados y las habilidades.
3. Se concluye que hay una asociación baja del 33.1 % entre la gestión por resultados y los conocimientos, correlación baja significativa entre las variables consideradas en la investigación.
4. Se concluye que hay una asociación moderada del 51 % entre la gestión por resultados y las actitudes, correlación moderada significativa entre las variables consideradas en la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Después de analizar del respectivo estudio, se puede manifestar las siguientes recomendaciones a los profesionales del Ministerio.

Primero: Se sugiere a la alta dirección de conciliación y medios alternativos y solución de conflictos del MINJUS incentivar la gestión por resultados y la competitividad laboral en el rubro de la conciliación ya existe una correlación moderada de 45.0 % la cual en la práctica es mayor.

Segunda: De acuerdo con el estudio existe una baja relación entre la Gestión por resultados y las habilidades de 22.8 % este resultado es algo dudoso ya que en la práctica los conciliadores del MINJUSDH realizan todo tipo de labores afín con el servicio.

Tercera: De acuerdo con el estudio existe una baja relación entre la Gestión por resultados y los Conocimientos de 31.1 % este resultado de cierta forma muestra una realidad sobre la limitación de la conciliación extrajudicial ya que solamente es efectiva en materias civiles y de familia o de libre disposición y de forma obligatoria como un proceso de procedibilidad, la sociedad peruana en estos momentos necesita personas jurídicas más preparadas en todos los niveles del estado. Se sugiere la elaborar estrategias para los colaboradores a través de estímulos, premios o reconocimiento con la finalidad de cumplir el plan estratégico anual.

Cuarta: Se conoce que existe una correlación moderada del 45.0 % entre la gestión por resultados y las actitudes, hacia la población usuaria cabe señalar que las actitudes son modos y formas que responde a códigos establecidos por las sociedades adquirido según sus costumbres, ubicación geográfica, sexo, nivel cultural por lo que las actitudes serán procesadas de acuerdo al momento de dar solución previa evaluación de las personas como grupos etarios.

REFERENCIAS

Acosta Álvarez, K., Baquero Robayo, M., Garzón Serrato, L., Gutiérrez Ortiz, R., (2019), *Importancia de la conciliación como mecanismo de solución alternativa en el posconflicto en Colombia*, Universidad Cooperativa de Colombia.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12155/2/2019_importancia_conciliacion_mecanismo.pdf

Allende Loayza, H., (2018), *Servicio de conciliación administrativa de empleadores, trabajadores o extrabajadores y solución autónoma de conflictos en la relación laboral de la dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo - CERRO DE PASCO - 2018*, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/601/1/T026_06581677_T.pdf

Amorós Gálvez, J., Dávila García, K., (2017), *LA GESTION EMPRESARIAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS CLINICAS EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA*, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/393/13.%20TESIS%20AMOROS%20Y%20D%C3%81VILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apaza Miranda, M., (2018), *PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. PERÚ*, Universidad Nacional del Altiplano.

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny_Apaza_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aquino Alvarez, C., Cardoza Rivera, L., Medina Ascencio, R., (2009), *La conciliación como mecanismo alternativo efectivo para la solución de conflictos laborales en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social*, Universidad de El Salvador, San Salvador.
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3470/1/La%20conciliaci%C3%B3n%20como%20mecanismos%20alternos%20efectivo%20para%20la%20soluci%C3%B3n%20de%20conflictos%20laborales%20en%20el%20%20Ministerio%20de%20Trabajo%20y%20%20Previsi%C3%B3n%20Social.pdf>

Becker, D., (2015), *GESTION PARA RESULTADOS Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL INSTITUTO PROVINCIAL DEL SEGURO DE SALUD*, Universidad de Buenos Aires.
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-102_BeckerD.pdf

Bernasconi Melucci, S., (2015), *Innovación y competitividad empresarial*, Universitat Rovira I Vigili, España.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/399536/TESt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cajavilca Lagos, W., (2018), *VENTAJAS COMPETITIVAS Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS EXPORTADORAS PERUANAS, 2006-2017*, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima-Perú.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2781/CAJAVILCA%20LAGOS%20%20WILDER%20%20OSWALDO-DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caraballo Maita, M., (2017), *PLAN DE MEJORA DEL TALENTO HUMANO EN SUPERINTENDENCIA DE CAJAS DE AHORRO (SUDECA) PARA 2015, BASADA EN LA METODOLOGÍA CAF 2013*. UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA CENTRO DE ESTUDIOS DEL DESARROLLO (CENDES), Caracas.
http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/cendes/tesis/Maria_caraballo_Tesis_de_Grado_Magister_Cendes.pdf

Cardozo Jiménez, L., (2016), *La conciliación como propuesta estratégica de gestión comunitaria para minimizar los niveles de agresividad en los*

estudiantes de grado sexto en el colegio distrital alquería de la fragua,
Universidad Libre, Bogotá.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9752/TESIS%20LILIANA%20CARDOZO%20JIMENEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrasco-Reyes, B., Burgos-Vera, O., & Lizama-Mendoza, V. (2021). Gestión por resultados de una institución educativa de jornada escolar completa, UGEL 01 RED 11 de Lima, 2019. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2-1), 17-36. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.466>

Cavallotti Oldani, R. (2010) *CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA: UN ENFOQUE RELACIONAL Principios para la conciliación trabajo-familia desde el pensamiento de Karol Wojtyła*. [Universitat Internacional de Catalunya, España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=88781>

Cortes Maya, N., Daza Rodríguez, H., (2016), *ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS DE LA RAMA EJECUTIVA NACIONAL, UN ENFOQUE DESDE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA*, Universidad Externado de Colombia, Bogotá D.C., Colombia, 2016]. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/635/JIA-spa-2017-Analisis_de_los_indicadores_de_desempe%F1o_de_las_organizaciones_publicas_trab.pdf;jsessionid=24844E9FCA70F25CB61091571A8A68F3?sequence=1

Chávez Arenas, R., Santillana Salazar, W., (2017), *COMPETITIVIDAD Y LA ROTACIÓN LABORALES DE LOS TRABAJADORES EN LA SEDE CORPORATIVA DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM DE LIMA* Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3484/2/2017_Chavez-Arenas.pdf

Dube, E., (2016), *Uptake of RBM in the public sector institutions: case study of government departments in Umzingwane District*, A Dissertation submitted In Partial Fulfillment Of The Requirements Of Hlgs-Bsc: Local Governance Studies Honours Degree, Midlands State University.

<http://ir.msu.ac.zw:8080/xmlui/bitstream/handle/11408/2205/DUBE%2CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duran Alfaro, J., (2014), *La aplicación de los medios alternos de resolución de conflictos en el proceso laboral venezolano*. Universidad Central de Venezuela, Barquisimeto, 2014. <http://saber.ucv.ve/handle/10872/9739>

Durand Martinez, R., Villanueva Aguilar, M., (2018), *DIFICULTADES O CONTROVERSIAS EN LA EJECUCIÓN DE LA CONCILIACIÓN EN LAS DEMUNAS DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO EN EL AÑO 2017*. Universidad Autónoma del Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/473/1/ROSSEMARY%20DURAND%20MARTINEZ.pdf>

Fernández Malpartida, W., (2018), *Relación entre la responsabilidad social empresarial y la competitividad en MYPES de Lima Norte*, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2349/TM%20AD-Ad%203819%20F1%20-%20Fernandez%20Malpartida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores Pinedo, C., (2018), *Competencia y desempeño laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017*, Universidad César Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutierrez Huamán, R., (2017), *LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL Y SU INCIDENCIA EN LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL, PRIMER JUZGADO CIVIL DE HUANCVELICA EN EL 2016*, Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1591/TESIS%20GUTIERREZ%20HUAMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Haugland, H., Fløvik Sverd, F., (2020), *An explorative study of the use and implementation of new digital technologies in the management of Norwegian development cooperation projects*. [This thesis was written as

a part of the Master of Science in Economics and Business Administration, NORWEGIAN SCHOOL OF ECONOMICS, Spring 2020].
<https://openaccess.nhh.no/nhh-xmlui/bitstream/handle/11250/2682143/master.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kasule, J., 2016, *FACTORS AFFECTING APPLICATION OF RESULTS BASED MONITORING AND EVALUATION SYSTEM BY NURTURE AFRICA*. [A dissertation submitted to the School of Business and Management in partial fulfilment of the requirements for the award of the degree of Master's in Project Monitoring and Evaluation of Uganda Technology and Management University (UTAMU) August, 2016].
<https://utamu.ac.ug/docs/research/studentresearch/masters/dissertations/FACTORS%20AFFECTING%20APPLICATION%20OF%20RESULTS%20BASED%20MONITORING%20AND%20EVALUATION%20SYSTEM.pdf>

Kenneth Kimiri, K., (2018), *FACTORS INFLUENCING THE IMPLEMENTATION OF RESULTS BASED MANAGEMENT IN THE UNITED NATIONS AGENCIES IN NAIROBI*. [A Research Project Report Submitted to the Chandaria School of Business in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Masters in Business Administration (MBA) UNITED STATES INTERNATIONAL UNIVERSITY AFRICA SPRING 2018].
<http://erepo.usiu.ac.ke/bitstream/handle/11732/3887/KIHUMBU%20KENNETH%20KIMIRI%20MBA%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lainjo, B., (2019), *PRIMARY RESEARCH Results Based Management (RBM): An antidote to program management*, Cybermatic International, Montreal, Canada, TAF Journal of Administrative and Business Studies JABS 2019, 5(1): 47-64. https://tafpublications.com/gip_content/paper/Jabs-5.1.5.pdf

Leal García, C., (2015), *Hacia un análisis integral de la competitividad territorial: el caso del estado de Querétaro, México*. Universidad de Deusto, Bilbao-España.
<https://www.orquestra.deusto.es/images/investigacion/publicaciones/tesis/Analisis-competitividad-Queretaro.pdf>

- Makon, M., (2011), ILPES - CEPAL POLITICAS PRESUPUESTARIAS Y GESTION POR RESULTADOS EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE, Gestión por resultados y el Presupuesto. <https://docplayer.es/20369408-La-gestion-por-resultados-y-el-presupuesto.html>
- Martínez Conde, C., (2015), *La conciliación de la vida familiar y laboral, un estudio sociológico sobre la realidad familiar. Complicaciones, retos y necesidades*, Universidade da Coruña, España. https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15528/MartinezConde_CarmenMaria_TD_2015.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Martínez López, N., (2017), *Estudio de la conciliación del área personal, familiar y profesional en enfermeras/os hospitalarios con cargas familiares*. Universidad de Murcia. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/482135/TNML.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mazuelos Gallegos, J., Mestanza Ríos, K., (2014), *CONCILIAR LA VIDA LABORAL Y PERSONAL, UN NUEVO DESAFÍO PARA LA MUJER PROFESIONAL CON HIJOS*, Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1642/Jennyfer_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1
- Mendoza Ramos, C., Sánchez Celada, R. (2016), *La conciliación extrajudicial en derecho: una alternativa de acceso a la justicia y construcción de paz en la Comuna 1 del municipio de Palmira, Valle del Cauca*. Pontificia Universidad Javeriana, Santiago de Cali. <http://vitela.javerianacali.edu.co/handle/11522/8421>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, (2012), Compendio de Normas sobre Conciliación Extrajudicial. https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/normatividad/22_compendio.pdf
- Moreno Casas, D., (2015), *Estrategias competitivas de las empresas del sector de la energía eólica en España*. Universidad Nacional de Educación a distancia (Uned).

http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Dmoreno/MORENO_CASAS_David_Tesis.pdf

Nolde Nielsen, K., Holm, P., Aschan, M., (2015), *Results based management in fisheries: Delegating responsibility to resource users*, Marine Policy, Volume 51, January 2015, Pages 442-451. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0308597X14002693>

Núñez Briñez, M., (2017), *LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO COLOMBIANO, EL RETO PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DIRECCIÓN DE POSGRADOS ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INVESTIGACION, BOGOTA D.C. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16274/MARIA%20ALEJANDR?sequence=1>

Papí Gálvez, N., (2008), *La conciliación de la vida laboral y familiar como proyecto de calidad de vida desde la igualdad*. *Revista Española De Sociología*, (5). <https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/64988>.

Pellejà-Ciurana, M., (2015), *La conciliación de la vida laboral y familiar en las mujeres españolas Determinantes de la satisfacción según la intensidad de los cuidados en la sociedad del conocimiento*, Institut Interdisciplinar d'Internet (IN3) Universitat Oberta de Catalunya (UOC) Barcelona. http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/47181/1/Tesis_mpeleja.pdf

Pesántez Chica, R.,(2017), *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*, Universidad Nacional Mayor De San Marcos Lima – Perú. <https://core.ac.uk/download/pdf/323352126.pdf>

Quell, S., (2016), *Results-Based Management in Development Cooperation - A descriptive study of vision and evaluation through a historical perspective* [UPPSALA UNIVERSITY Department of Government Master Thesis

Spring 2016]. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:963052/FULLTEXT01.pdf>

Rodríguez Cruzado, M., (2018), *LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EN EL PROCESO ORDINARIO LABORAL Y LA POSIBLE AFECTACIÓN DEL DERECHO AL PLAZO RAZONABLE Y LA IRRENUNCIABILIDAD DE DERECHOS*, UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo. <https://core.ac.uk/download/pdf/161642408.pdf>

Rodríguez Velasco, A., (2011), Análisis del proceso de priorización de las apuestas productivas consideradas estratégicas para impulsar la competitividad y la innovación en el Valle del Cauca, visto desde la perspectiva de las políticas públicas Estudio de Caso, Universidad del Valle, Santiago de Cali, Colombia. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/4273/tesis%20ARABELLA%20-%20MAESTRIA%20POLITICAS%20PUBLICAS%20-OCT2011.pdf;jsessionid=9D6E58DD80B2E14A6A8431D2592E7AD2?sequence=1>

Ruiz De Varillas, K., (2020), *LA FICCIÓN DE LA OBLIGATORIEDAD EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN PERÚ*, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6648/Ruiz%20De%20Varillas%20K%20Karen%20Iris.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sabogal Silvestre, R., (2012). *La gestión para resultados y el presupuesto por resultados*, Hacia una Gestión Administrativa Moderna Aportes desde la práctica, Gestión administrativa moderna pág 35-56. Primera edición 2012. https://www.academia.edu/11645651/Hacia_una_gesti%C3%B3n_administrativa_moderna_Aportes_desde_la_pr%C3%A1ctica?email_work_card=minimal-title

Samuelsson, A., (2013), *MANAGING AID RELATIONSHIPS IN THE CONTEXT OF RESULTS BASED MANAGEMENT A case study of support to civil society within Swedish development cooperation*, [Dissertation submitted

in partial fulfilment for the degree: Master in Human Rights Practice School of Global Studies, University of Gothenburg School of Business and Social Sciences, Roehampton University Department of Archaeology and Social Anthropology, University of Tromsø Spring
<https://focusintl.com/data/documents/RBM049-thesis.pdf>

Sánchez Cacao, W., (2016), *ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS EN GUATEMALA*, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143520/An%C3%A1lisis-de-la-implementaci%C3%B3n-del-presupuesto-por-resultados-en-Guatemala.pdf?sequence=1>

Sánchez García, M. (2017), *EL PROCESO LEGAL DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y EL DERECHO A LA OBTENCIÓN DE UNA PENSIÓN ALIMENTARIA A FAVOR DE LOS HIJOS EN LIMA METROPOLITANA*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1947/T_DOCTORADO%20EN%20DERECHO%20S%C3%81NCHEZ%20GARC%C3%8DA%2C%20MAR%20ANTONIETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soltau, S., (2019), *A contribution to the critical analysis of the Logical Framework Approach and the Theory of Change The Programme Analytical Framework as tool to assess intended impact in World Vision Germany's planning documents*. [Master's thesis submitted to University College Dublin in part fulfilment of the requirements for the degree of Master of Humanitarian Action, .
https://www.worldvision.de/sites/worldvision.de/files/pdf/World_Vision_Theorie_und_Praxis_A_contribution_to_the_critical_analysis_of_the_Logical_Framework_Approach_and_the_Theory_of_Change.pdf

Stinus Bru de Sala, E., (2014), *Conciliar trabajo y familia: ¿Ilusión o realidad?* Universidad Autónoma de Barcelona, Instituto de Gobierno y Políticas Públicas, España.
https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2015/hdl_10803_287993/esbds1de1.pdf

Suni Cutiri L., (2015), *Ley de Conciliación extrajudicial y los conflictos civiles en la región de Puno*. [Tesis de maestría en Derecho, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/361/P29-007.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Talledo Jiménez, M. *Monitoreo y Evaluación de la Función Ejecutiva en la República del Ecuador, Panorama de los Sistemas de Evaluación en América Latina, CIDE-Proyecto CLEAR, (2015), VIII. Sistema de Monitoreo y Evaluación en Perú, p. 311-334*. Primera Edición 2015, Gabriela Pérez Yarahuán y Claudia Maldonado Trujillo, editoras, México. https://www.academia.edu/29483804/_Monitoreo_y_Evaluaci%C3%B3n_de_la_Funci%C3%B3n_Ejecutiva_en_la_Rep%C3%ABlica_del_Ecuador_Panorama_de_los_Sistemas_de_Evaluaci%C3%B3n_en_Am%C3%A9rica_Latina_CIDE_Proyecto_CLEAR_2015?auto=download&email_work_card=download-paper

Tamayo, S., (2015), *Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecte al talento humano del Sector Público (Caso ENAMI EP)*, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador 2015]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4460/1/T1612-MGDE-Tamayo-Dise%C3%B1o.pdf>

Vargas Juárez, N., 2017, *LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1125/T_MAESTRIA%20EN%20GOBIERNO%20Y%20GESTION%20PUBLICA%20_07795472_VARGAS_JUAREZ_NERY%20ROBINZON.pdf?sequence=2

Villafuerte Retamozo, E., (2017), “*Las competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Huancavelica 2015-2016*”, Universidad Nacional de Huancavelica].

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1403/TP-UNH%20.POST.ADM.002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Williams Rodríguez, L., (2013), *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*, Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, . <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Zans Castellón, A., (2017), *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Univesidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalp. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Carta respuesta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Miraflores, 22 de junio de 2021

CARTA N° 1553 -2021-JUS/DGPAJ-DCMA

Señor

JORGE ROBERTO CASTRO GALARZA

Jr. Pomabamba N° 317 distrito Breña, provincia y departamento de Lima Correo electrónico:

icastrogalarza@gmail.com

Presente:

Asunto : Observación a la solicitud presentada por el ciudadano Jorge Roberto Castro Galarza

Referencia : Escrito de Registro N° 121874-2021

De mí consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de referencia, por medio del cual solicita permiso para realizar trabajo de investigación.

Al respecto, señalar que la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en el marco de sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, no

brinda autorización y/o permiso para realizar trabajo de investigación a nivel universitario que permitan la obtención del grado académico de Magister.

En ese sentido, se solicita tenga a bien precisar y/o reformular su pedido a fin de evaluar la atención que corresponda.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Aprobado por:
 Katalina Avalos Cordero Directora de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

KAC/lmrs/vbagg
Escrito Registro 121874-2021



"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sqd.minjus.gob.pe/qesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sqd.minjus.gob.pe/qesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Anexo 2 : Segundo requerimiento de apoyo al Ministerio de Justicia

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Señor

EDUARDO ERNESTO VEGA LUNA

Ministro

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Atención: Zoila Isabel Macavilca Román

Directora General

Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

Ref: CARTA N° 1553 -2021-JUS/DGPAJ-DCMA

Escrito de Registro N° 121874-2021

Yo, CASTRO GALARZA, JORGE ROBERTO identificado con DNI N 05273196, Conciliador Extrajudicial N ° 23857 y N ° 1618 y registro CAL N°79328, con domicilio Jirón Pomabamba 317 Breña, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

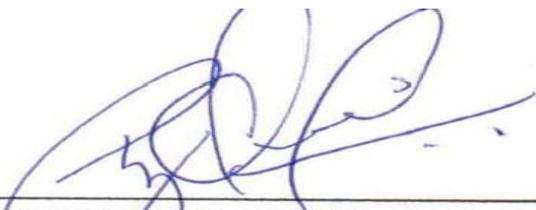
Que en la actualidad me encuentro cursando el III ciclo de Estudios de la Maestría en GESTION PUBLICA en la Universidad César Vallejo Filial Callao, código de alumno 7002515743, y con el objetivo de desarrollar mi tesis para la obtención del grado respectivo, requiero el uso de datos de la institución así como también aplicar una encuesta al personal Conciliadores extrajudiciales gratuitos de la institución que usted dirige.

Asimismo, como es de su conocimiento, finalizado el estudio, la tesis "Gestión por resultados y la competitividad laboral de los Centros de Conciliación Gratuitos de Lima y Callao, 2019" será publicada en el repositorio de la Universidad y de la SUNEDU fortaleciendo así en la difusión del desarrollo del trabajo de los conciliadores en beneficio de la sociedad.

Adjunto a la presente, el cuestionario que agradecería se sirva responder los conciliadores de los Centros de Conciliación Extrajudiciales gratuitos de Lima y Callao, periodo 2019, en un plazo no mayor cinco días (05) calendarios.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho concederme el permiso y el apoyo correspondiente para el logro de mis objetivos como proyecto de vida para la culminación de mi tesis.



JORGE ROBERTO CASTRO GALARZA
D 105273196

Callao, 21 de julio de 2021

Celular 998785611

Email: icastrozalarza@gmail.com

Se adjunta el presente cuestionario para ser contestado y llenado por los conciliadores que laboraban en los CCG de Lima y Callao en el año 2019.

Cuestionario para evaluar la "Gestión por Resultados"

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado conciliador (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 3 considerando que:

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

NO	ITEM	1	2	3
1	¿Cree usted que se deben de programar campañas de publicidad de la conciliación extrajudicial en conjunto con los centros de conciliación privados para mejorar su gestión por resultados?			
2	¿Considera usted que debe existir un equipo de profesionales encargados de la promoción y difusión de la conciliación extrajudicial a nivel de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos logrando que la gestión por resultados sea más efectiva?			
3	¿Cree usted que la gestión por resultados sea más efectiva con la apertura de más centros de conciliación en los distritos de Lima y Callao al reducir la carga procesal?			
4	¿Considera usted que en la actualidad el tiempo para recabar los documentos que se solicitan para la realización de la audiencia de conciliación son apropiados?			
5	¿Cree usted que la conciliación extrajudicial es la forma más económica y célere de dar pronta solución a un conflicto sin llegar a la vía judicial?			
6	¿Considera usted que las faltas de acuerdos en los centros conciliatorios benefician al demandante a lograr una sentencia a su favor?			
7	¿Cree usted que con un acta de inasistencia de una de las partes se logra que el juez encargado de la causa sentencie con mayor celeridad?			
8	¿Cree usted que los recursos humanos, logísticos y presupuestales asignados a su centro de conciliación cubren el total de sus actividades programadas durante el año?			
9	¿Considera usted que existen actividades no programadas durante el año que demandan mayores recursos no considerados?			
10	¿Cree usted que la dirección de conciliación monitorea todas sus funciones a través de sus informes mensuales y de la hoja sumaria que emite el sistema SISCONE?			

Cuestionario para evaluar la "Competitividad Laboral"

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado conciliador (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 3 considerando que:

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

	ITEM	1	2	3
1	¿Cree usted que la alta carga diaria laboral mejora la competitividad laboral de los conciliadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?			
2	¿Considera usted que la absolución de consultas diarias de distintas materias jurídicas obliga al conciliador a conocer procesos que no son de su competencia?			
3	¿Cree usted que la competitividad laboral se manifiesta en los conciliadores de Lima y Callao en las materias de familia y civil?			
4	¿Considera usted la competitividad laboral en todos los centros de conciliación de Lima y Callao no son iguales cuando se trata la materia de contrataciones del Estado?			
5	¿Cree usted que las supervisiones técnicas a los centros de conciliación contribuyen a mejorar los conocimientos en la redacción de actas de conciliación?			
6	¿Cree usted que la supervisión contribuye en recordar la redacción de la exigibilidad de los acuerdos?			
7	¿Cree usted que mediante la supervisión y evaluación de las actas de conciliación se podrá evaluar la competitividad laboral del conciliador?			
8	¿Considera usted que el trabajo en conjunto con el área de Supervisión mejora la relación entre los conciliadores y los usuarios del servicio logrando un mayor conocimiento del servicio conciliatorio que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?			
9	¿Cree usted que la capacitación anual programada para los conciliadores da una mejor competitividad laboral?			
10	¿Considera usted que el aumento de los procedimientos conciliatorios conlleva a una falta de calidad?			
11	¿Cree usted que el aumento de capacitaciones con jueces y fiscales mejorará la competitividad laboral de los conciliadores?			
12	¿Considera usted se deba realizar mesas de trabajo con los operadores de la conciliación y del poder judicial?			

Anexo 3: Carta respuesta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



"Decanato de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Miraflores, 02 de setiembre de 2021

CARTA N° 2636 -2021-JUS/DGDPJ-DCMA

Señor
JORGE ROBERTO CASTRO GALARZA
Correo electrónico: jcastrogalarza@gmail.com
Jirón Pomabamba 317 distrito de Breña, provincia y departamento de Lima.
LIMA -

Asunto : Atención al escrito con Registro N° 166951-2021

Ref. : Informe N° 114-2021-JUS/DGDPJ-DCMA-ID

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y, en atención al documento de la referencia mediante el cual indica que está desarrollando una tesis que pretende llevar por nombre: "Gestión por resultados y la competitividad laboral de los Centros de Conciliación Gratuitos de Lima y Callao, 2019" por lo que adjunta un cuestionario a ser resuelto por los conciliadores extrajudiciales de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

Al respecto, se remite en documento adjunto el Informe N° 114-2021-JUS/DGDPJ-DCMA-ID, mediante el cual se da atención a lo solicitado.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



CIC: Coordinación de los Centros de Conciliación Gratuitos

KAC/ro



BICENTENARIO
PERU 2021

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sod.mjus.gob.pe/validar_web/validar.asp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sod.mjus.gob.pe/validar_web/validar.asp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

Anexo 4: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas

Validación de instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): **PHD (c) LIZ QUISPE SANTOS**

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto

Es muy grato dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedora de su trayectoria académica y profesional, molesto su atención al elegirla como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables Gestión de Capital Humano y Cumplimiento de Funciones, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- La carta de presentación
- El instrumento
- La matriz de consistencia

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy segura que su opinión y criterio de experta servirán para los fines propuestos.



JORGE ROBERTO CASTRO GALARZA

DNI. 05273196

jcastrogalarza@gmail.com

Cel: 992755448

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, PHD (c) **LIZ QUISPE SANTOS** con DNI. N° 40737925 a través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando Castro Galarza Jorge Roberto, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada “**GESTIÓN POR RESULTADOS Y LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL DE LIMA Y CALLAO, 2019**”.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente



Firma

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	I. ACCIONES ESTRATEGICAS							
1	¿Cree usted que se deben de programar campañas de publicidad de la conciliación extrajudicial en conjunto con los centros de conciliación privados para mejorar su gestión por resultados?	x		x		x		
2	¿Considera usted que debe existir un equipo de profesionales encargados de la promoción y difusión de la conciliación extrajudicial a nivel de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos logrando que la gestión por resultados sea más efectiva?	x		x		x		
3	¿Cree usted que la gestión por resultados sea más efectiva con la apertura de más centros de conciliación en los distritos de Lima y Callao al reducir la carga procesal?	x		x		x		
	II. PERIODO DE TIEMPO							
4	¿Considera usted que en la actualidad el tiempo para recabar los documentos que se solicitan para la realización de la audiencia de conciliación son apropiados?	x		x		x		
5	¿Cree usted que la conciliación extrajudicial es la forma más económica y célere de dar pronta solución a un conflicto sin llegar a la vía judicial?	x		x		x		
6	¿Considera usted que las faltas de acuerdos en los centros conciliatorios benefician al demandante a lograr una sentencia a su favor?	x		x		x		
7	¿Cree usted que con un acta de inasistencia de una de las partes se logra que el juez encargado de la causa sentencie con mayor celeridad?	x		x		x		

III. DETERMINADOS RECURSOS							
8	¿Cree usted que los recursos humanos, logísticos y presupuestales asignados a su centro de conciliación cubren el total de sus actividades programadas durante el año?	x		x		x	
9	¿Considera usted que existen actividades no programadas durante el año que demandan mayores recursos no considerados?	x		x		x	
10	¿Cree usted que la dirección de conciliación monitorea todas sus funciones a través de sus informes mensuales y de la hoja sumaria que emite el sistema SISCONE?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. PHD (c) LIZ QUISPE SANTOS **DNI: 40737925**

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

09 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “COMPETITIVIDAD LABORAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	I. HABILIDADES							
1	¿Cree usted que la alta carga diaria laboral mejora la competitividad laboral de los conciliadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?	x		x		x		
2	¿Considera usted que la absolución de consultas diarias de distintas materias jurídicas obliga al conciliador a conocer procesos que no son de su competencia?	x		x		x		
3	¿Cree usted que la competitividad laboral se manifiesta en los conciliadores de Lima y Callao en las materias de familia y civil?	x		x		x		
4	¿Considera usted la competitividad laboral en todos los centros de conciliación de Lima y Callao no son iguales cuando se trata la materia de contrataciones del Estado?	x		x		x		
	II. CONOCIMIENTOS							
5	¿Cree usted que las supervisiones técnicas a los centros de conciliación contribuyen a mejorar los conocimientos en la redacción de actas de conciliación?	x		x		x		
6	¿Cree usted que la supervisión contribuye en recordar la redacción de la exigibilidad de los acuerdos?	x		x		x		
7	¿Cree usted que mediante la supervisión y evaluación de las actas de conciliación se podrá evaluar la competitividad laboral del conciliador?	x		x		x		

8	¿Considera usted que el trabajo en conjunto con el área de Supervisión mejora la relación entre los conciliadores y los usuarios del servicio logrando un mayor conocimiento del servicio conciliatorio que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?	x		x		x	
III. ACTITUDES							
9	¿Cree usted que la capacitación anual programada para los conciliadores da una mejor competitividad laboral?	x		x		x	
10	¿Considera usted que el aumento de los procedimientos conciliatorios conlleva a una falta de calidad?	x		x		x	
11	¿Cree usted que el aumento de capacitaciones con jueces y fiscales mejorará la competitividad laboral de los conciliadores?	x		x		x	
12	¿Considera usted se deba realizar mesas de trabajo con los operadores de la conciliación y del poder judicial?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **PHD (c) LIZ QUISPE SANTOS** **DNI: 40737925**

Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR**

09 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Validación de instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): **MG. HENRY EUSTAQUIO QUINTANILLA CARDENAS**

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto

Es muy grato dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conoedora de su trayectoria académica y profesional, molesto su atención al elegirla como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables Gestión de Capital Humano y Cumplimiento de Funciones, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- La carta de presentación
- El instrumento
- La matriz de consistencia

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy segura que su opinión y criterio de experta servirán para los fines propuestos.



JORGE ROBERTO CASTRO GALARZA

DNI. 05273196

jcastrogalarza@gmail.com

Cel: 992755448

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, **MG. HENRY EUSTAQUIO QUINTANILLA CARDENAS** con DNI. N° 44621855 a través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando Castro Galarza Jorge Roberto, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada “**GESTIÓN POR RESULTADOS Y LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL DE LIMA Y CALLAO, 2019**”.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente



Firma

TÍTULO: Gestión por resultados y competitividad laboral en los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos de Lima y Callao, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la Gestión por resultados se relaciona con la competitividad laboral de los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la gestión por resultados se relaciona las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión por resultados con la competitividad laboral en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación de la gestión por resultados con las con las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la Gestión por resultados con la competitividad laboral en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la gestión por resultados con las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019</p>	Variable 1: Gestión por Resultados					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Escala de medición	
			acciones estratégicas.	<ul style="list-style-type: none"> Relación de usuarios atendidos. • Registro de procedimientos conciliatorios. • trimestral 	<p>1,2, 3</p> <p>1, 2, 3</p> <p>4,5,6,7</p>	Cuestionario		

<p>conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019?</p> <p>¿De qué manera se relacionan gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019?</p>	<p>Determinar la relación de la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019.</p> <p>Establecer la relación de la gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p>	<p>Existe relación de la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p> <p>Existe relación de la gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p>	período de tiempo.	• semestral	4,5,6,7		Ordinal				
				• anual	4,5,6,7						
			determinados recursos.	• Personal	8.9.						
				• Presupuestal	8,9,						
				• Informática	10						
			Variable 2: Competitividad Laboral								
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento		Escala de medición			
			Habilidades	Acuerdos conciliatorios	1,2,3,4	Cuestionario		Ordinal			
			Conocimientos	Supervisión de redacción de actas o acuerdos.	5,6,7,8						

			Actitudes	• Capacitaciones y Encuentros	9,10,11,12		
TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO Y MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
<p>Correlacional</p> <p>Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.</p> <p>(Hernández 6° Edición)</p>	<p>Diseño No Experimental</p> <p>Transeccional</p> <p>correlacional-causal porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.</p> <p>Método</p> <p>La presente investigación tiene un alcance exploratorio, debido a que presentan antecedentes de la investigación con alcances descriptivos, proporcionando información que llevan a cabo estudios explicativos, generando un sentido de entendimiento y están muy estructurado. (Hernández, 2018).</p>	<p>Población:</p> <p>Borda (2014), nos define que “La sociedad para criterios de investigación es calificada en propósitos de búsqueda, es calificada a un grupo de individuos, animales o cosas acerca de quien se proyecta en ofrecer resultados a los inconvenientes de un estudio.” (p.159)</p> <p>Se ha ejecutar el siguiente estudio en los 18 centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao constituidos por 18 abogados conciliadores.</p> <p>Muestra:</p> <p>Según Hernández et al. (2014), “Todo señala que, en las muestras probabilísticas, todos los habitantes tienen una semejante disposición</p>	<p>Variable 1: Gestión por Resultados, su ficha técnica fue la que se expone a continuación:</p> <p>Técnica : La encuesta</p> <p>Instrumento : Cuestionario</p> <p>Nombre : Cuestionario de Gestión por Resultados</p> <p>Autor : Abog. Jorge Roberto Castro Galarza.</p> <p>Año : 2019</p> <p>Extensión : Consta de 10 ítems</p> <p>Significación: El Cuestionario de Gestión por Resultados contiene tres dimensiones: acciones estratégicas, período de tiempo, determinados recursos.</p> <p>Dos indicadores: Relación de usuarios atendidos,</p> <p>Registro de procedimientos conciliatorios.</p> <p>La dimensión (I) consta de dos indicadores de tres ítems en total, la dimensión (II) consta de tres indicadores de cuatro ítems en total, la dimensión (III) consta de tres indicadores de cuatro ítems en total.</p>				

		<p>de ser destacado y logre señalando las especificaciones de población y la medida de muestra, por el lado de ser alternativa arriesgada de las unidades de muestreo” (p. 175). Con relación al modelo de muestra fue probabilístico, la cual se detalla</p>	<p>Duración : 25 minutos.</p> <p>Aplicación : Toda la muestra, 17 Conciliadores Extrajudiciales de Lima y Callao del MINJUDH.</p> <p>Administración: Una sola vez en un determinado momento.</p> <p>Variable 2: Competitividad Laboral, su ficha técnica fue la que se expone a continuación:</p> <p>Técnica : La Encuesta</p> <p>Instrumento : Cuestionario</p> <p>Nombre : Cuestionario de Competitividad Laboral</p> <p>Autor : Abog. Jorge Roberto Castro Galarza</p> <p>Año : 2019</p> <p>Extensión : Consta de 12 ítems.</p> <p>Significación : La prueba contiene tres dimensiones. Habilidades, Conocimientos y actitudes.</p> <p>La dimensión (I) consta de un indicador Acuerdos conciliatorios de cuatro ítems en total, la dimensión (II) consta de un indicador Supervisión de redacción de actas o acuerdos de cuatro ítems, la dimensión (III) Capacitaciones y Encuentros Anuales de Conciliadores de cuatro ítems en total.</p> <p>Duración : 30 minutos.</p>
		<p>Muestra (n)</p> <p>Nivel de confiabilidad</p> <p>Población (N)</p> <p>Valor de distribución (Z)</p> <p>Margen de error (d)</p> <p>Porcentaje de aceptación (P)</p> <p>Porcentaje de no aceptación (Q)</p> <p>Nivel de significación (α)</p>	
		$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$	

		$n = \frac{(18)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(18 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$ <p style="text-align: center;">n = 17</p> <p>El resultado de la muestra para el presente estudio está constituido por 17 abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Unidad de análisis: Vincula a todos los abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Criterios de inclusión: Conforman todos los abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Criterios de exclusión:</p>	<p>Aplicación : Toda la muestra, 17 Conciliadores Extrajudiciales de Lima y Callao del MINJUSDH</p> <p>Administración : Una sola vez en un determinado momento</p> <p>Monitoreo : Se realizó la validación de contenido por Juicio de Expertos y la confiabilidad de datos del Sistema Siscone del MINJUDH.</p>
--	--	--	--

No contempla sondear otro tipo de recurso humano.

MUESTREO

Según Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista (2014) indican que: "La capacidad de medida de razón. En esta fase, después de adquirir las características de la escala de intervalos (unidad de medida común, intervalos iguales entre la aplicación y las jerarquías de funciones aritméticas, básicas y sus derivaciones), el resultado cero es real y absoluto (no arbitrario). Cero absolutos conllevan a que hay un sitio en la escala en donde se señala ausente o no existe la propiedad medida" (p.216).

En lo que cabe la población general, se optó por 17 unidades o elementos de muestreo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GESTIÓN POR RESULTADOS”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	IV. ACCIONES ESTRATEGICAS							
1	¿Cree usted que se deben de programar campañas de publicidad de la conciliación extrajudicial en conjunto con los centros de conciliación privados para mejorar su gestión por resultados?	X		X		X		
2	¿Considera usted que debe existir un equipo de profesionales encargados de la promoción y difusión de la conciliación extrajudicial a nivel de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos logrando que la gestión por resultados sea más efectiva?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la gestión por resultados sea más efectiva con la apertura de más centros de conciliación en los distritos de Lima y Callao al reducir la carga procesal?	X		X		X		
	V. PERIODO DE TIEMPO	X		X		X		
4	¿Considera usted que en la actualidad el tiempo para recabar los documentos que se solicitan para la realización de la audiencia de conciliación son apropiados?	X		X		X		
5	¿Cree usted que la conciliación extrajudicial es la forma más económica y célere de dar pronta solución a un conflicto sin llegar a la vía judicial?	X		X		X		
6	¿Considera usted que las faltas de acuerdos en los centros conciliatorios benefician al demandante a lograr una sentencia a su favor?	X		X		X		

7	¿Cree usted que con un acta de inasistencia de una de las partes se logra que el juez encargado de la causa sentencie con mayor celeridad?	X		X		X		
	VI. DETERMINADOS RECURSOS	X		X		X		
8	¿Cree usted que los recursos humanos, logísticos y presupuestales asignados a su centro de conciliación cubren el total de sus actividades programadas durante el año?	X		X		X		
9	¿Considera usted que existen actividades no programadas durante el año que demandan mayores recursos no considerados?	X		X		X		
10	¿Cree usted que la dirección de conciliación monitorea todas sus funciones a través de sus informes mensuales y de la hoja sumaria que emite el sistema SISCONE?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Henry Eustaquio Quintanilla Cárdenas **DNI: 44621855**

Especialidad del validador: **09 de julio del 2021**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “COMPETITIVIDAD LABORAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	IV. HABILIDADES							
1	¿Cree usted que la alta carga diaria laboral mejora la competitividad laboral de los conciliadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la absolución de consultas diarias de distintas materias jurídicas obliga al conciliador a conocer procesos que no son de su competencia?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la competitividad laboral se manifiesta en los conciliadores de Lima y Callao en las materias de familia y civil?	X		X		X		
4	¿Considera usted la competitividad laboral en todos los centros de conciliación de Lima y Callao no son iguales cuando se trata la materia de contrataciones del Estado?	X		X		X		
	V. CONOCIMIENTOS	X		X		X		
5	¿Cree usted que las supervisiones técnicas a los centros de conciliación contribuyen a mejorar los conocimientos en la redacción de actas de conciliación?	X		X		X		
6	¿Cree usted que la supervisión contribuye en recordar la redacción de la exigibilidad de los acuerdos?	X		X		X		
7	¿Cree usted que mediante la supervisión y evaluación de las actas de conciliación se podrá evaluar la competitividad laboral del conciliador?	X		X		X		
8	¿Considera usted que el trabajo en conjunto con el área de Supervisión mejora la relación entre los conciliadores y los usuarios del servicio?	x		X		x		

	logrando un mayor conocimiento del servicio conciliatorio que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?						
	VI. ACTITUDES	X		X		X	
9	¿Cree usted que la capacitación anual programada para los conciliadores da una mejor competitividad laboral?	X		X		X	
10	¿Considera usted que el aumento de los procedimientos conciliatorios conlleva a una falta de calidad?	X		X		X	
11	¿Cree usted que el aumento de capacitaciones con jueces y fiscales mejorará la competitividad laboral de los conciliadores?	X		X		X	
12	¿Considera usted se deba realizar mesas de trabajo con los operadores de la conciliación y del poder judicial?	X		X		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Henry Eustaquio Quintanilla Cárdenas**

DNI: 44621855

Especialidad del validador:

09 de julio del 2

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación de instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): **MG. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ**

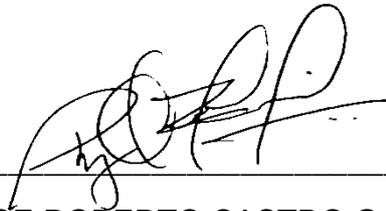
Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto

Es muy grato dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conoedora de su trayectoria académica y profesional, molesto su atención al elegirla como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables Gestión de Capital Humano y Cumplimiento de Funciones, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- La carta de presentación
- El instrumento
- La matriz de consistencia

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy segura que su opinión y criterio de experta servirán para los fines propuestos.



JORGE ROBERTO CASTRO GALARZA

DNI. 05273196

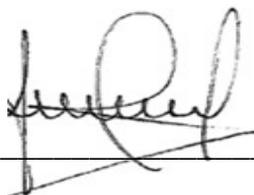
jcastrogalarza@gmail.com

Cel: 992755448

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, **MG. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ** con DNI. N° 09586832 a través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando Castro Galarza Jorge Roberto, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada **“GESTIÓN POR RESULTADOS Y LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL DE LIMA Y CALLAO, 2019”**.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ODOÑA', written over a horizontal line.

Firma

TÍTULO: Gestión por resultados y competitividad laboral en los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos de Lima y Callao, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la Gestión por resultados se relaciona con la competitividad laboral de los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la gestión por resultados se relaciona las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión por resultados con la competitividad laboral en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación de la gestión por resultados con las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p> <p>Determinar la relación de la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la Gestión por resultados con la competitividad laboral en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la gestión por resultados con las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019</p> <p>Existe relación de la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p>	Variable 1: Gestión por Resultados				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Escala de medición
			acciones estratégicas.	Relación de usuarios atendidos.	1,2, 3	Cuestionario	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> Registro de procedimientos conciliatorios. 	1, 2, 3		
			período de tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> trimestral 	4,5,6,7		
				<ul style="list-style-type: none"> semestral 	4,5,6,7		
				<ul style="list-style-type: none"> anual 	4,5,6,7		

¿De qué manera se relacionan gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019?	Establecer la relación de la gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.	Existe relación de la gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.	determinados recursos.	<ul style="list-style-type: none"> Personal Presupuestal Informática 	8.9. 8,9, 10		
			Variable 2: Competitividad Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Escala de medición
			Habilidades	Acuerdos conciliatorios	1,2,3,4	Cuestionario	Ordinal
Conocimientos	Supervisión de redacción de actas o acuerdos.	5,6,7,8					
			Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones y Encuentros 	9,10,11,12		
TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO Y MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				

<p>Correlacional</p> <p>Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.</p> <p>(Hernández 6° Edición)</p>	<p>Diseño No Experimental</p> <p>Transeccional</p> <p>correlacional-causal porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.</p> <p>Método</p> <p>La presente investigación tiene un alcance exploratorio, debido a que presentan antecedentes de la investigación con alcances descriptivos, proporcionando información que llevan a cabo estudios explicativos, generando un sentido de entendimiento y están muy estructurado. (Hernández, 2018).</p>	<p>Población:</p> <p>Borda (2014), nos define que “La sociedad para criterios de investigación es calificada en propósitos de búsqueda, es calificada a un grupo de individuos, animales o cosas acerca de quien se proyecta en ofrecer resultados a los inconvenientes de un estudio.” (p.159)</p> <p>Se ha ejecutar el siguiente estudio en los 18 centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao constituidos por 18 abogados conciliadores.</p> <p>Muestra:</p> <p>Según Hernández et al. (2014), “Todo señala que, en las muestras probabilísticas, todos los habitantes tienen una semejante disposición de ser destacado y logre señalando las especificaciones de población y la medida de muestra, por el lado de ser alternativa arriesgada de las unidades de muestreo” (p. 175).</p>	<p>Variable 1: Gestión por Resultados, su ficha técnica fue la que se expone a continuación:</p> <p>Técnica : La encuesta</p> <p>Instrumento : Cuestionario</p> <p>Nombre : Cuestionario de Gestión por Resultados</p> <p>Autor : Abog. Jorge Roberto Castro Galarza.</p> <p>Año : 2019</p> <p>Extensión : Consta de 10 ítems</p> <p>Significación: El Cuestionario de Gestión por Resultados contiene tres dimensiones: acciones estratégicas, período de tiempo, determinados recursos.</p> <p>Dos indicadores: Relación de usuarios atendidos, Registro de procedimientos conciliatorios.</p> <p>La dimensión (I) consta de dos indicadores de tres ítems en total, la dimensión (II) consta de tres indicadores de cuatro ítems en total, la dimensión (III) consta de tres indicadores de cuatro ítems en total.</p> <p>Duración : 25 minutos.</p> <p>Aplicación : Toda la muestra, 17 Conciliadores Extrajudiciales de Lima y Callao del MINJUDH.</p> <p>Administración: Una sola vez en un determinado momento.</p>
---	---	--	---

		<p>Con relación al modelo de muestra fue probabilístico, la cual se detalla</p>	<p>Variable 2: Competitividad Laboral, su ficha técnica fue la que se expone a continuación:</p> <p>Técnica : La Encuesta</p> <p>Instrumento : Cuestionario</p> <p>Nombre : Cuestionario de Competitividad Laboral</p> <p>Autor : Abog. Jorge Roberto Castro Galarza</p> <p>Año : 2019</p> <p>Extensión : Consta de 12 ítems.</p> <p>Significación : La prueba contiene tres dimensiones. Habilidades, Conocimientos y actitudes.</p> <p>La dimensión (I) consta de un indicador Acuerdos conciliatorios de cuatro ítems en total, la dimensión (II) consta de un indicador Supervisión de redacción de actas o acuerdos de cuatro ítems, la dimensión (III) Capacitaciones y Encuentros Anuales de Conciliadores de cuatro ítems en total.</p> <p>Duración : 30 minutos.</p> <p>Aplicación : Toda la muestra, 17 Conciliadores Extrajudiciales de Lima y Callao del MINJUSDH</p> <p>Administración : Una sola vez en un determinado momento</p> <p>Monitoreo : Se realizó la validación de contenido por Juicio de Expertos y la confiabilidad de datos del Sistema Siscone del MINJUDH.</p>
		<p>Muestra (n)</p> <p>Nivel de confiabilidad</p> <p>Población (N)</p> <p>Valor de distribución (Z)</p> <p>Margen de error (d)</p> <p>Porcentaje de aceptación (P)</p> <p>Porcentaje de no aceptación (Q)</p> <p>Nivel de significación (α)</p>	
		$n = \frac{(18)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(18 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$ <p style="text-align: center;">n = 17</p> <p>El resultado de la muestra para el presente estudio está constituido por 17 abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial</p>	

		<p>gratuitos de Lima y Callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Unidad de análisis:</p> <p>Vincula a todos los abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Criterios de inclusión:</p> <p>Conforman todos los abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Criterios de exclusión:</p> <p>No contempla sondear otro tipo de recurso humano.</p> <p>MUESTREO</p> <p>Según Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista (2014) indican que: “La capacidad de medida de razón. En esta fase, después de adquirir las</p>	
--	--	---	--

		<p>características de la escala de intervalos (unidad de medida común, intervalos iguales entre la aplicación y las jerarquías de funciones aritméticas, básicas y sus derivaciones), el resultado cero es real y absoluto (no arbitrario). Cero absolutos conllevan a que hay un sitio en la escala en donde se señala ausente o no existe la propiedad medida" (p.216).</p> <p>En lo que cabe la población general, se optó por 17 unidades o elementos de muestreo.</p>	
--	--	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GESTIÓN POR RESULTADOS”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VII. ACCIONES ESTRATEGICAS							
1	¿Cree usted que se deben de programar campañas de publicidad de la conciliación extrajudicial en conjunto con los centros de conciliación privados para mejorar su gestión por resultados?	x		x		x		
2	¿Considera usted que debe existir un equipo de profesionales encargados de la promoción y difusión de la conciliación extrajudicial a nivel de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos logrando que la gestión por resultados sea más efectiva?	x		x		x		
3	¿Cree usted que la gestión por resultados sea más efectiva con la apertura de más centros de conciliación en los distritos de Lima y Callao al reducir la carga procesal?	x		x		x		
	VIII. PERIODO DE TIEMPO							
4	¿Considera usted que en la actualidad el tiempo para recabar los documentos que se solicitan para la realización de la audiencia de conciliación son apropiados?	x		x		x		
5	¿Cree usted que la conciliación extrajudicial es la forma más económica y célere de dar pronta solución a un conflicto sin llegar a la vía judicial?	x		x		x		
6	¿Considera usted que las faltas de acuerdos en los centros conciliatorios benefician al demandante a lograr una sentencia a su favor?	x		x		x		

7	¿Cree usted que con un acta de inasistencia de una de las partes se logra que el juez encargado de la causa sentencie con mayor celeridad?	x		x		x	
IX. DETERMINADOS RECURSOS							
8	¿Cree usted que los recursos humanos, logísticos y presupuestales asignados a su centro de conciliación cubren el total de sus actividades programadas durante el año?	x		x		x	
9	¿Considera usted que existen actividades no programadas durante el año que demandan mayores recursos no considerados?	x		x		x	
10	¿Cree usted que la dirección de conciliación monitorea todas sus funciones a través de sus informes mensuales y de la hoja sumaria que emite el sistema SISCONE?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **MG. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ** DNI: 09586832

Especialidad del validador: **ADMINISTRADORA**

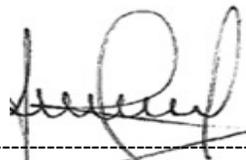
09 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “COMPETITIVIDAD LABORAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VII. HABILIDADES							
1	¿Cree usted que la alta carga diaria laboral mejora la competitividad laboral de los conciliadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?	x		x		x		
2	¿Considera usted que la absolución de consultas diarias de distintas materias jurídicas obliga al conciliador a conocer procesos que no son de su competencia?	x		x		x		
3	¿Cree usted que la competitividad laboral se manifiesta en los conciliadores de Lima y Callao en las materias de familia y civil?	x		x		x		
4	¿Considera usted la competitividad laboral en todos los centros de conciliación de Lima y Callao no son iguales cuando se trata la materia de contrataciones del Estado?	x		x		x		
	VIII. CONOCIMIENTOS							
5	¿Cree usted que las supervisiones técnicas a los centros de conciliación contribuyen a mejorar los conocimientos en la redacción de actas de conciliación?	x		x		x		
6	¿Cree usted que la supervisión contribuye en recordar la redacción de la exigibilidad de los acuerdos?	x		x		x		
7	¿Cree usted que mediante la supervisión y evaluación de las actas de conciliación se podrá evaluar la competitividad laboral del conciliador?	x		x		x		

8	¿Considera usted que el trabajo en conjunto con el área de Supervisión mejora la relación entre los conciliadores y los usuarios del servicio logrando un mayor conocimiento del servicio conciliatorio que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?	x		x		x	
IX. ACTITUDES							
9	¿Cree usted que la capacitación anual programada para los conciliadores da una mejor competitividad laboral?	x		x		x	
10	¿Considera usted que el aumento de los procedimientos conciliatorios conlleva a una falta de calidad?	x		x		x	
11	¿Cree usted que el aumento de capacitaciones con jueces y fiscales mejorará la competitividad laboral de los conciliadores?	x		x		x	
12	¿Considera usted se deba realizar mesas de trabajo con los operadores de la conciliación y del poder judicial?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MG. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ DNI: 09586832

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA

09 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

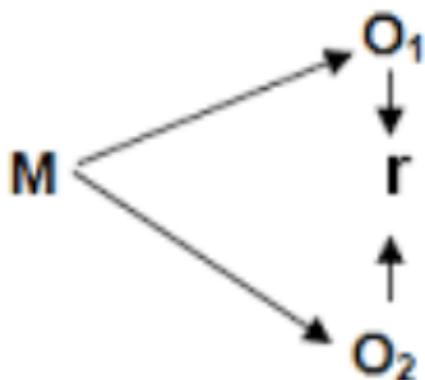
-----**Firma del Experto Informante.**

Anexo 05: Esquema del Diseño de Investigación

La presente investigación es descriptiva, no experimental, transversal, de diseño correlacional que responde al siguiente diagrama:

Figura 1

Desarrollo del esquema del diseño del estudio



M= Muestra

O1= Aplicación de la "V1"

O2= Aplicación de la "V2"

r= Correlación entre las 2 variables

Anexo 6:

Gestión por resultados y competitividad laboral en los centros de conciliación gratuitos de Lima y Callao año 2019

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTION POR RESULTADOS Parte I

1. ¿Cree usted que se deben de programar campañas de publicidad de la conciliación extrajudicial en conjunto con los centros de conciliación privados para mejorar su gestión por resultados?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

2. ¿Considera usted que debe existir un equipo de profesionales encargados de la promoción y difusión de la conciliación extrajudicial a nivel de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos logrando que la gestión por resultados sea más efectiva?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPE

3. ¿Cree usted que la gestión por resultados sea más efectiva con la apertura de más centros de conciliación en los distritos de Lima y Callao al reducir la carga procesal?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 AVECES
 SIEMPRE

4. ¿Considera usted que en la actualidad el tiempo para recabar los documentos que se solicitan para la realización de la audiencia de conciliación son apropiados?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

5. ¿Cree usted que la conciliación extrajudicial es la forma más económica y célere de dar pronta solución a un conflicto sin llegar a la vía judicial?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

6. ¿Considera usted que las faltas de acuerdos en los centros conciliatorios benefician al demandante a lograr una sentencia a su favor?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

7. ¿Cree usted que con un acta de inasistencia de una de las partes se logra que el juez encargado de la causa sentencie con mayor celeridad?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

8. ¿Cree usted que los recursos humanos, logísticos y presupuestales asignados a su centro de conciliación cubren el total de sus actividades programadas durante el año?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

9. ¿Considera usted que existen actividades no programadas durante el año que demandan mayores recursos no considerados?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

10. ¿Cree usted que la dirección de conciliación monitorea todas sus funciones a través de sus informes mensuales y de la hoja sumaria que emite el sistema SISCONE?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMPETITIVIDAD LABORAL

Parte II

11. ¿Cree usted que la alta carga diaria laboral mejora la competitividad laboral de los conciliadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

12. ¿Considera usted que la absolución de consultas diarias de distintas materias jurídicas obliga al conciliador a conocer procesos que no son de su competencia?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

13. ¿Cree usted que la competitividad laboral se manifiesta en los conciliadores de Lima y Callao en las materias de familia y civil?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

14. ¿Considera usted la competitividad laboral en todos los centros de conciliación de Lima y Callao no son iguales cuando se trata la materia de contrataciones del Estado?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

15. ¿Cree usted que las supervisiones técnicas a los centros de conciliación contribuyen a mejorar los conocimientos en la redacción de actas de conciliación?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

16. ¿Cree usted que la supervisión contribuye en recordar la redacción de la exigibilidad de los acuerdos?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

17. ¿Cree usted que mediante la supervisión y evaluación de las actas de conciliación se podrá evaluar la competitividad laboral del conciliador?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

18. ¿Considera usted que el trabajo en conjunto con el área de Supervisión mejora la relación entre los conciliadores y los usuarios del servicio logrando un mayor conocimiento del servicio conciliatorio que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
- A VECES
- SIEMPRE

19. ¿Cree usted que la capacitación anual programada para los conciliadores da una mejor competitividad laboral?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

20. ¿Considera usted que el aumento de los procedimientos conciliatorios conlleva a una falta de calidad?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

21. ¿Cree usted que el aumento de capacitaciones con jueces y fiscales mejorará la competitividad laboral de los conciliadores?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

22. ¿Considera usted se deba realizar mesas de trabajo con los operadores de la conciliación y del poder judicial?

Marca solo un óvalo.

- NUNCA
 A VECES
 SIEMPRE

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Anexo 7: Matriz de Operacionalización de Variables N° 1 y 2

<u>VARIABLES</u>	<u>DEFINICION CONCEPTUAL</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>
<p>Gestión por resultados MAKON, 2011</p>	<p>modelo de administración de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno para un determinado período de tiempo y con determinados recursos.</p> <p>• Esto permite gestionar y evaluar el desempeño de las organizaciones del Estado en relación con políticas públicas definidas para atender las demandas de la sociedad.</p>	<p>acciones estratégicas.</p> <p>período de tiempo.</p> <p>determinados recursos.</p>	<p>Relación de usuarios atendidos.</p> <p>Registro de procedimientos conciliatorios.</p>
<p>Competitividad laboral Núñez Briñez, Bogotá, 2017</p>	<p>Las competencias laborales, de acuerdo con lo definido por el Ministerio Nacional de Educación</p>	<p>Habilidades</p> <p>Conocimientos</p> <p>Actitudes</p>	<p>Acuerdos conciliatorios.</p> <p>Supervisión de redacción de actas o acuerdos.</p> <p>Capacitaciones y Encuentros</p>

	<p>Colombia se definen como: El conjunto de</p>		
	<p>conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio</p> <p>(Ministerio de Educación Nacional MEN, 2003, P. 5).</p>		<p>Anuales de Conciliadores.</p>

Anexo 8: Matriz de Consistencia de la Investigación

TÍTULO: Gestión por resultados y competitividad laboral en los Centros de Conciliación Extrajudicial Gratuitos de Lima y Callao, 2019.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la Gestión por resultados se relaciona con la competitividad laboral de los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la gestión por resultados se relaciona las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019?</p> <p>¿De qué manera se relacionan la gestión por resultados con los conocimientos en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019?</p> <p>¿De qué manera se relacionan gestión por resultados con las</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión por resultados con la competitividad laboral en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación de la gestión por resultados con las con las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p> <p>Determinar la relación de la gestión por resultados con los conocimientos en los centros</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la Gestión por resultados con la competitividad laboral en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la gestión por resultados con las habilidades en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019</p> <p>Existe relación de la gestión por resultados con los conocimientos en los centros</p>	Variable 1: Gestión por Resultados				
			Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Técnica e instrum ento	Escala de medició n
			acciones estratégic as.	Relación de usuarios atendidos.	1,2, 3	Encuesta	Ordinal
				• Registro de procedimientos conciliatorios.	1, 2, 3		
período de tiempo.	• trimestral	4,5,6, 7					
	• semestral	4,5,6, 7					
	• anual	4,5,6, 7					

actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019?	de conciliación extrajudicial de Lima y Callao 2019. Establecer la relación de la gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.	de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019. Existe relación de la gestión por resultados con las actitudes en los centros de conciliación extrajudicial de Lima y Callao, 2019.	determina dos recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Personal 	8.9.		
				<ul style="list-style-type: none"> • Presupuestal 	8,9,		
				<ul style="list-style-type: none"> • Informatica 	10		
			Variable 2: Competitividad Laboral				
			Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Tecnica e instrum ento	Escala de medició n
			Habilidad es	Acuerdos conciliatorios.	11,12, 13,14	Encuesta Cuestion ario	Ordinal
			Conocimie ntos	Supervisión de redacción de actas o acuerdos.	15,16, 17,18		
			Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitacio nes y Encuentros 	19,20, 21,22		

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO Y MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Correlacional</p> <p>Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández 6° Edición)</p>	<p>Diseño No Experimental</p> <p>Transeccional</p> <p>correlacional-causal porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.</p> <p>Método</p> <p>La presente investigación tiene un alcance exploratorio, debido a que presentan antecedentes de la investigación con alcances descriptivos, proporcionando información que llevan a cabo estudios explicativos, generando un sentido de entendimiento y están muy estructurado. (Hernández, 2018).</p>	<p>Población:</p> <p>Borda (2014), nos define que “La sociedad para criterios de investigación es calificada en propósitos de búsqueda, es calificada a un grupo de individuos, animales o cosas acerca de quien se proyecta en ofrecer resultados a los inconvenientes de un estudio.” (p.159)</p> <p>Se ha ejecutar el siguiente estudio en los 18 centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao constituidos por 18 abogados conciliadores.</p> <p>Muestra:</p>	<p>Variable 1: Gestión por Resultados, su ficha técnica fue la que se expone a continuación:</p> <p>Técnica : La encuesta</p> <p>Instrumento : Cuestionario</p> <p>Nombre : Cuestionario de Gestión por Resultados</p> <p>Extensión : Consta de 10 ítems (preguntas)</p> <p>Significación: El Cuestionario de Gestión por Resultados contiene tres dimensiones: acciones estratégicas, período de tiempo, determinados recursos.</p> <p>La dimensión 1 (acciones estratégicas) consta de dos indicadores relación de usuarios atendidos y registro de procedimientos conciliatorios, de tres ítems en total, la dimensión 2 (período de tiempo) consta de tres indicadores trimestral, semestral y anual, de cuatro ítems en total, la dimensión 3 (determinados recursos) consta de tres indicadores personal, presupuestal e informática, de cuatro ítems en total.</p> <p>Duración : 25 minutos.</p> <p>Aplicación : Toda la muestra, 17 Conciliadores Extrajudiciales de Lima y Callao del MINJUDH.</p>

		<p>Según Hernández et al. (2014), “Todo señala que, en las muestras probabilísticas, todos los habitantes tienen una semejante disposición de ser destacado y logre señalando las especificaciones de población y la medida de muestra, por el lado de ser alternativa arriesgada de las unidades de muestreo” (p. 175).</p> <p>Con relación al modelo de muestra fue probabilístico, la cual se detalla</p>	<p>Administración: Una sola vez en un determinado momento.</p> <p>Variable 2: Competitividad Laboral, su ficha técnica fue la que se expone a continuación:</p> <p>Técnica : La Encuesta</p> <p>Instrumento : Cuestionario</p> <p>Nombre : Cuestionario de Competitividad Laboral</p> <p>Autor : Abog. Jorge Roberto Castro Galarza</p> <p>Año : 2019</p> <p>Extensión : Consta de 12 ítems.</p> <p>Significación : La prueba contiene tres dimensiones. Habilidades, Conocimientos y actitudes.</p> <p>La dimensión 1 (habilidades) consta de un indicador Acuerdos conciliatorios de cuatro ítems en total, la dimensión 2 (conocimientos) consta de un indicador Supervisión de redacción de actas o acuerdos de cuatro ítems, la dimensión 3 (actitudes) consta de un indicador Capacitaciones y Encuentros Anuales de Conciliadores de cuatro ítems en total.</p> <p>Duración : 30 minutos.</p> <p>Aplicación : Toda la muestra, 17 Conciliadores Extrajudiciales de Lima y Callao del MINJUSDH</p>
<p>Muestra (n)</p> <p>Nivel de confiabilidad</p> <p>Población (N)</p> <p>Valor de distribución (Z)</p>			

		<p>Margen de error (d) Porcentaje de aceptación (P) Porcentaje de no aceptación (1-P) Nivel de significación (α)</p>	<p>Administración : Una sola vez en un determinado momento Monitoreo : Se realizó la validación de contenido por Juicio de Expertos y la confiabilidad de datos del Sistema Siscone del MINJUDH.</p>
		$n = \frac{(18)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(18-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$ <p style="text-align: center;">n = 17</p> <p>El resultado de la muestra para el presente estudio está constituido por 17 abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao</p>	

		<p>del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>❖ Unidad de análisis: Vincula a todos los abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>❖ Criterios de inclusión: Conforman todos los abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao</p>	
--	--	--	--

		<p>del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Criterios de exclusión:</p> <p>No contempla sondear otro tipo de recurso humano.</p> <p>MUESTREO</p> <p>Según Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista (2014) indican que: “La capacidad de medida de razón. En esta fase, después de adquirir las características de la escala de intervalos (unidad de medida común, intervalos iguales entre la aplicación y las jerarquías de funciones</p>	
--	--	---	--

		<p>aritméticas, básicas y sus derivaciones), el resultado cero es real y absoluto (no arbitrario). Cero absolutos conllevan a que hay un sitio en la escala en donde se señala ausente o no existe la propiedad medida” (p.216).</p> <p>En lo que cabe la población general, se optó por 17 unidades o elementos de muestreo.</p>	
--	--	---	--

Anexo 9: **MUESTRA**

Según Hernández et al. (2014), “Todo señala que, en las muestras probabilísticas, todos los habitantes tienen una semejante disposición de ser destacado y logre señalando las especificaciones de población y la medida de muestra, por el lado de ser alternativa arriesgada de las unidades de muestreo” (p. 175).

Con relación al modelo de muestra fue probabilístico, la cual se detalla

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	18
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%
Nivel de significación (α)	5%

$$n = \frac{(18)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(18 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 17$$

El resultado de la muestra para el presente estudio está constituido por 17 abogados conciliadores de los centros de conciliación extrajudicial gratuitos de Lima y Callao del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Anexo 10: Cuestionario.

Cuestionario para evaluar la “Gestión por Resultados”

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado empleado (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 3 considerando que:

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

N°	ITEM	1	2	3
1	¿Cree usted que se deben de programar campañas de publicidad de la conciliación extrajudicial en conjunto con los centros de conciliación privados para mejorar su gestión por resultados?			
2	¿Considera usted que debe existir un equipo de profesionales encargados de la promoción y difusión de la conciliación extrajudicial a nivel de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos logrando que la gestión por resultados sea más efectiva?			
3	¿Cree usted que la gestión por resultados sea más efectiva con la apertura de más centros de conciliación en los distritos de Lima y Callao al reducir la carga procesal?			
4	¿Considera usted que en la actualidad el tiempo para recabar los documentos que se solicitan para la realización de la audiencia de conciliación son apropiados?			
5	¿Cree usted que la conciliación extrajudicial es la forma más económica y célere de dar pronta solución a un conflicto sin llegar a la vía judicial?			
6	¿Considera usted que las faltas de acuerdos en los centros conciliatorios benefician al demandante a lograr una sentencia a su favor?			
7	¿Cree usted que con un acta de inasistencia de una de las partes se logra que el juez encargado de la causa sentencie con mayor celeridad?			
8	¿Cree usted que los recursos humanos, logísticos y presupuestales asignados a su centro de conciliación cubren el total de sus actividades programadas durante el año?			
9	¿Considera usted que existen actividades no programadas durante el año que demandan mayores recursos no considerados?			
10	¿Cree usted que la dirección de conciliación monitorea todas sus funciones a través de sus informes mensuales y de la hoja sumaria que emite el sistema SISCONE?			

Cuestionario para evaluar la “Competitividad Laboral”

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado empleado (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 3 considerando que:

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

N°	ITEM	1	2	3
1	¿Cree usted que la alta carga diaria laboral mejora la competitividad laboral de los conciliadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?			
2	¿Considera usted que la absolución de consultas diarias de distintas materias jurídicas obliga al conciliador a conocer procesos que no son de su competencia?			
3	¿Cree usted que la competitividad laboral se manifiesta en los conciliadores de Lima y Callao en las materias de familia y civil?			
4	¿Considera usted la competitividad laboral en todos los centros de conciliación de Lima y Callao no son iguales cuando se trata la materia de contrataciones del Estado?			
5	¿Cree usted que las supervisiones técnicas a los centros de conciliación contribuyen a mejorar los conocimientos en la redacción de actas de conciliación?			
6	¿Cree usted que la supervisión contribuye en recordar la redacción de la exigibilidad de los acuerdos?			
7	¿Cree usted que mediante la supervisión y evaluación de las actas de conciliación se podrá evaluar la competitividad laboral del conciliador?			
8	¿Considera usted que el trabajo en conjunto con el área de Supervisión mejora la relación entre los conciliadores y los usuarios del servicio logrando un mayor conocimiento del servicio conciliatorio que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?			
9	¿Cree usted que la capacitación anual programada para los conciliadores da una mejor competitividad laboral?			
10	¿Considera usted que el aumento de los procedimientos conciliatorios conlleva a una falta de calidad?			
11	¿Cree usted que el aumento de capacitaciones con jueces y fiscales mejorará la competitividad laboral de los conciliadores?			
12	¿Considera usted se deba realizar mesas de trabajo con los operadores de la conciliación y del poder judicial?			

Anexo 11: Análisis Estadísticos.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	22

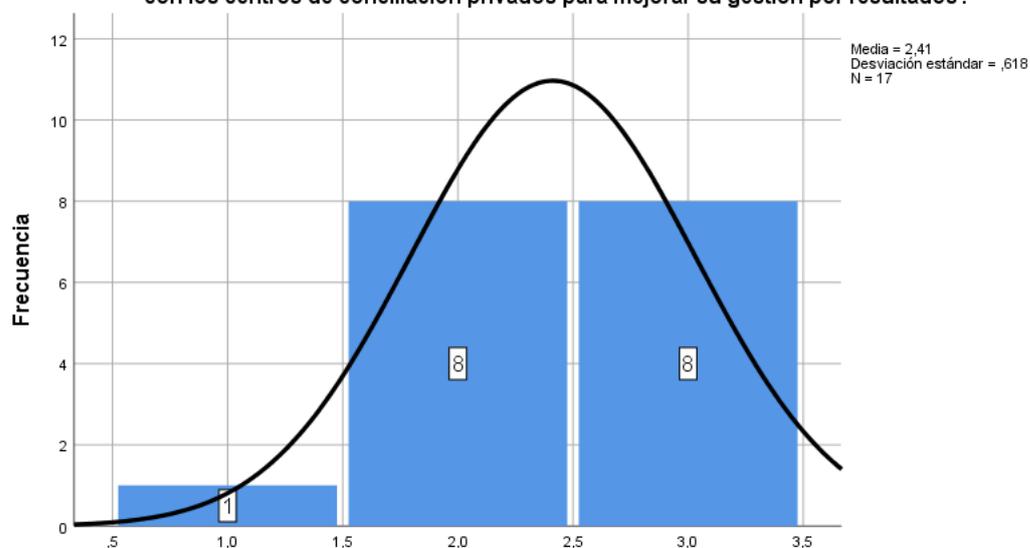
Tabla 4 : Campaña de publicidad

¿Cree usted que se deben de programar campañas de publicidad de la conciliación extrajudicial en conjunto con los centros de conciliación privados para mejorar su gestión por resultados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado
Nunca	1	5,9	5,9	5,9
Válido A veces	8	47,1	47,1	52,9
Siempre	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 2: Campaña de publicidad

¿Cree usted que se deben de programar campañas de publicidad de la conciliación extrajudicial en conjunto con los centros de conciliación privados para mejorar su gestión por resultados?



Interpretación: En la tabla se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la campaña publicitario a los conciliadores de los centros de conciliación del Ministerio de Justicia; en la cual se pudo evidenciar que un 47,1%(8) de conciliadores consideran que siempre deben de programar campañas de publicidad, el 47,1%(8) A veces y el 5,9% (1) de conciliadores perciben que nunca debe haber campañas de publicidad en los centros de conciliación del Ministerio de Justicia.

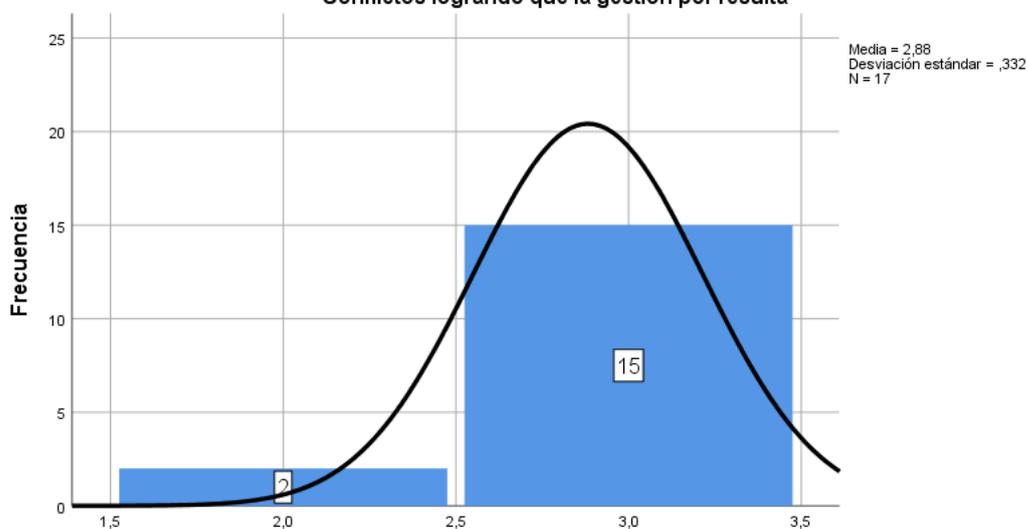
Tabla 5: Equipo publicitario

¿Considera usted que debe existir un equipo de profesionales encargados de la promoción y difusión de la conciliación extrajudicial a nivel de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos logrando que la gestión por resulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	11,8	11,8	11,8
	Siempre	15	88,2	88,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Figura2: Equipo publicitario

¿Considera usted que debe existir un equipo de profesionales encargados de la promoción y difusión de la conciliación extrajudicial a nivel de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos logrando que la gestión por resulta



Interpretación: En la tabla se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre el equipo publicitario a los conciliadores de los centros de conciliación del Ministerio de Justicia; en la cual se pudo evidenciar que un 88,2% (15) de conciliadores consideran que siempre debe existir un equipo publicitario y el 11,8% (2) de conciliadores perciben que a veces debe haber equipos publicitarios en los centros de conciliación del Ministerio de Justicia.

Tabla 6 : Mas Centros de Conciliación

¿Cree usted que la gestión por resultados sea más efectiva con la apertura de más centros de conciliación en los distritos de Lima y Callao al reducir la carga procesal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido	2	6	35,3	35,3
	3	11	64,7	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 3 : Mas Centros de Conciliación

¿Cree usted que la gestión por resultados sea más efectiva con la apertura de más centros de conciliación en los distritos de Lima y Callao al reducir la carga procesal?

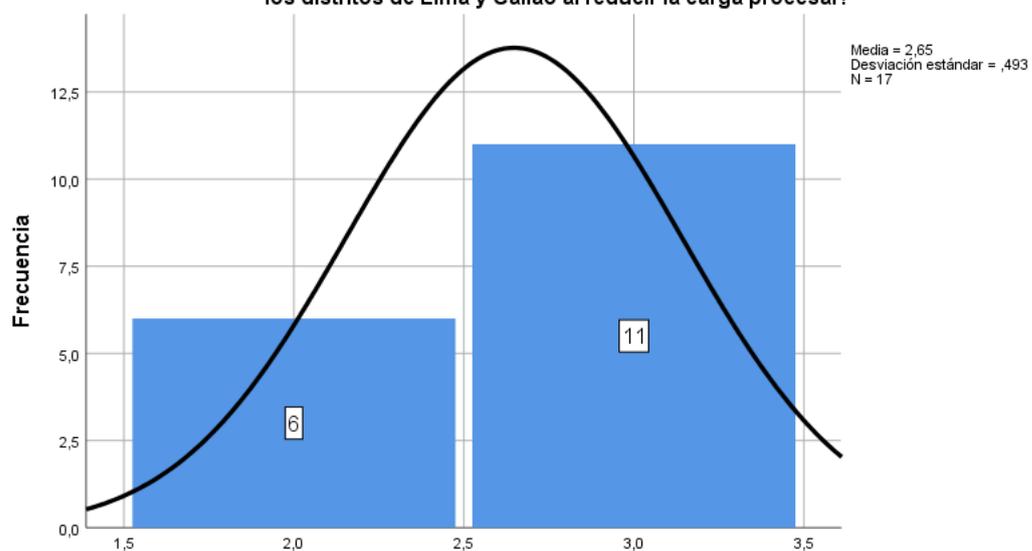


Tabla 4 : Tiempo apropiado para recabar documentos

¿Considera usted que en la actualidad el tiempo para recabar los documentos que se solicitan para la realización de la audiencia de conciliación son apropiados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	9	52,9	52,9	52,9
3	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 4 :Tiempo apropiado para recabar documentos

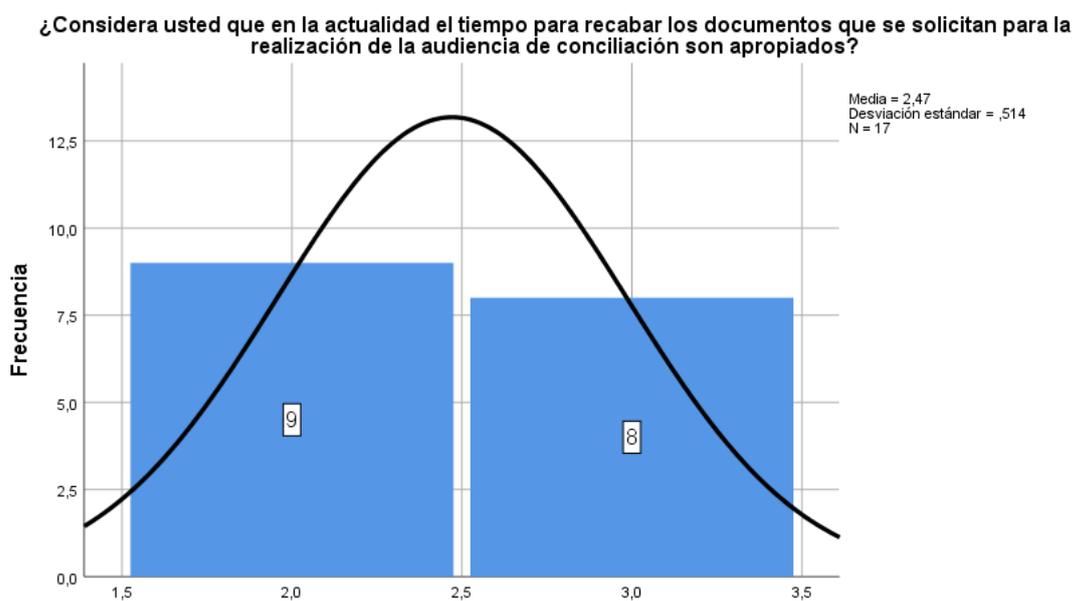


Tabla 5 : Económica y célere

¿Cree usted que la conciliación extrajudicial es la forma más económica y célere de dar pronta solución a un conflicto sin llegar a la vía judicial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	2	11,8	11,8	11,8
3	15	88,2	88,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 5 : Económica y célere

¿Cree usted que la conciliación extrajudicial es la forma más económica y célere de dar pronta solución a un conflicto sin llegar a la vía judicial?

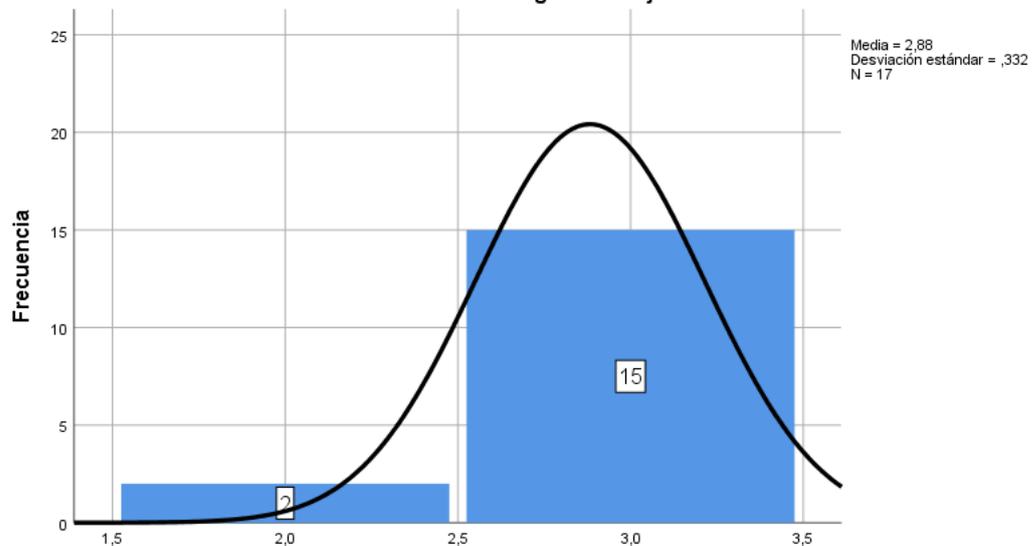


Tabla 6 : Faltas de Acuerdo

¿Considera usted que las faltas de acuerdos en los centros conciliatorios benefician al demandante a lograr una sentencia a su favor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	9	52,9	52,9	52,9
2	7	41,2	41,2	94,1
3	1	5,9	5,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 6 : Faltas de Acuerdo

¿Considera usted que las faltas de acuerdos en los centros conciliatorios benefician al demandante a lograr una sentencia a su favor?

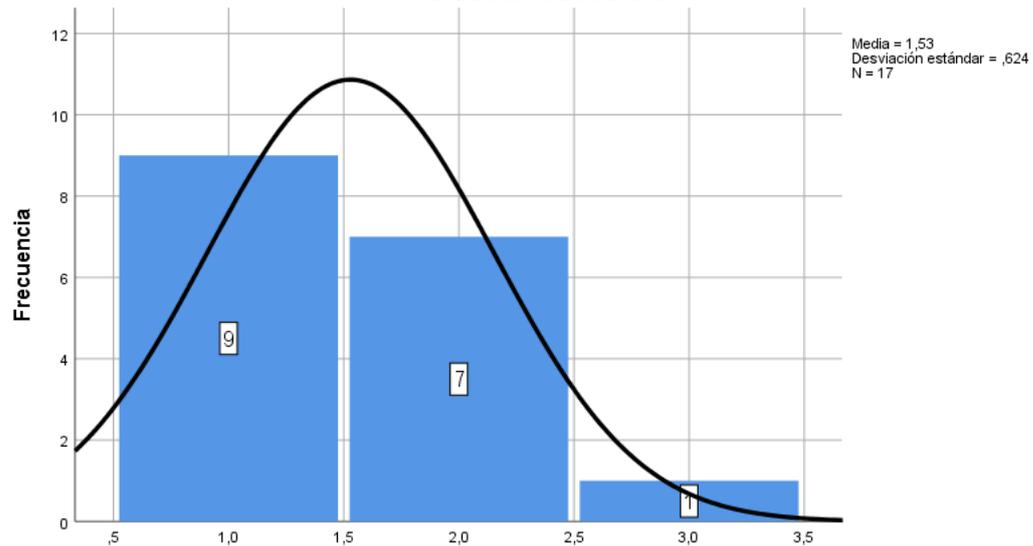


Tabla 7 : La inasistencia crea celeridad

¿Cree usted que con un acta de inasistencia de una de las partes se logra que el juez encargado de la causa sentencie con mayor celeridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	12	70,6	70,6	70,6
	2	4	23,5	23,5	94,1
	3	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Figura 7 : La inasistencia crea celeridad

¿Cree usted que con un acta de inasistencia de una de las partes se logra que el juez encargado de la causa sentencie con mayor celeridad?

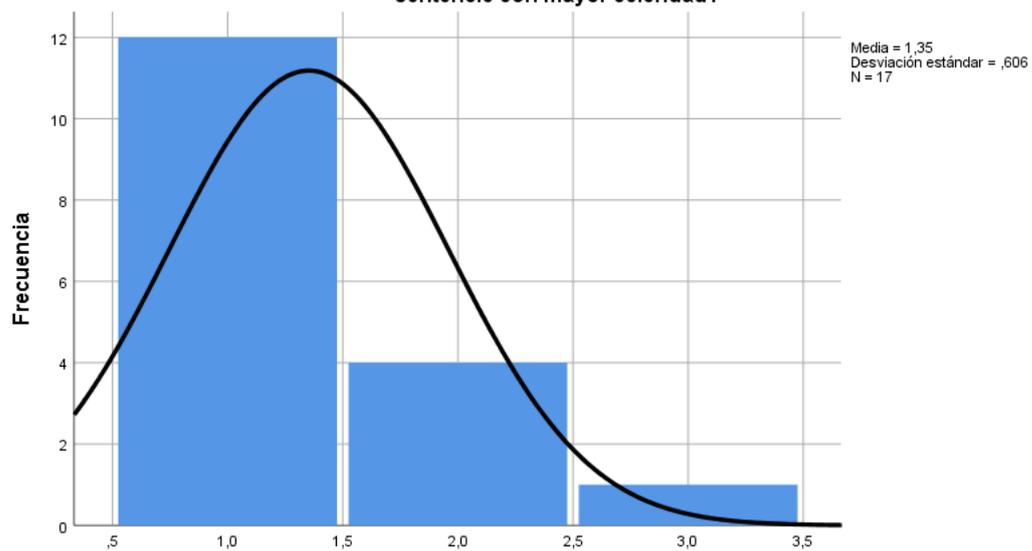


Tabla 8 : Asignación de recursos

¿Cree usted que los recursos humanos, logísticos y presupuestales asignados a su centro de conciliación cubren el total de sus actividades programadas durante el año?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado
Válido	1	7	41,2	41,2
	2	8	47,1	88,2
	3	2	11,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 8 : Asignación de recursos

¿Cree usted que los recursos humanos, logísticos y presupuestales asignados a su centro de conciliación cubren el total de sus actividades programadas durante el año?

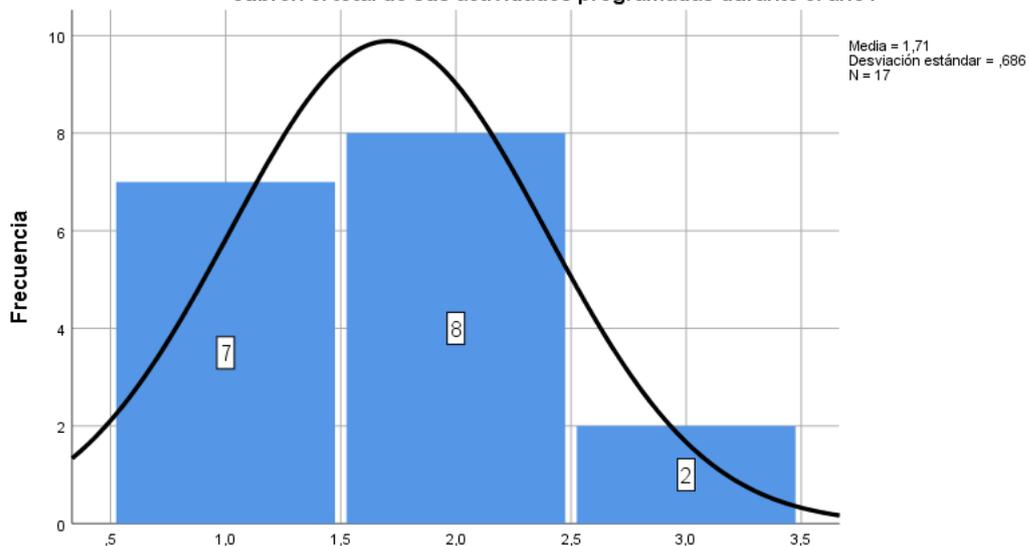


Tabla 9 : Actividades no programadas

¿Considera usted que existen actividades no programadas durante el año que demandan mayores recursos no considerados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Válido	a	e	válido	acumulado
	1	1	5,9	5,9	5,9
	2	14	82,4	82,4	88,2
	3	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Figura 9 : Actividades no programadas

¿Considera usted que existen actividades no programadas durante el año que demandan mayores recursos no considerados?

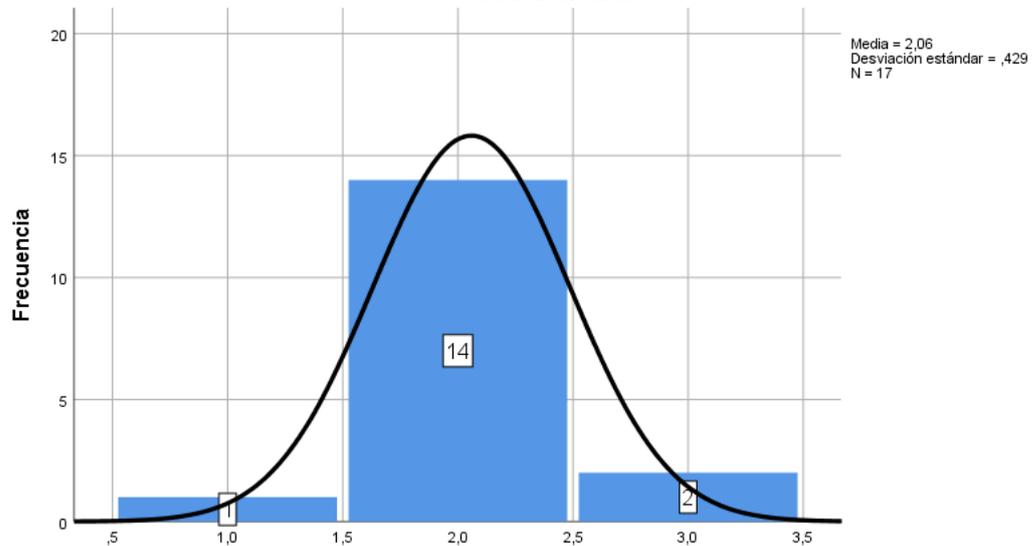


Tabla 10 : Monitoreo de Funciones

¿Cree usted que la dirección de conciliación monitorea todas sus funciones a través de sus informes mensuales y de la hoja sumaria que emite el sistema SISCONE?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido	2	3	17,6	17,6
	3	14	82,4	100,0
Total		17	100,0	

Figura 10 : Monitoreo de Funciones

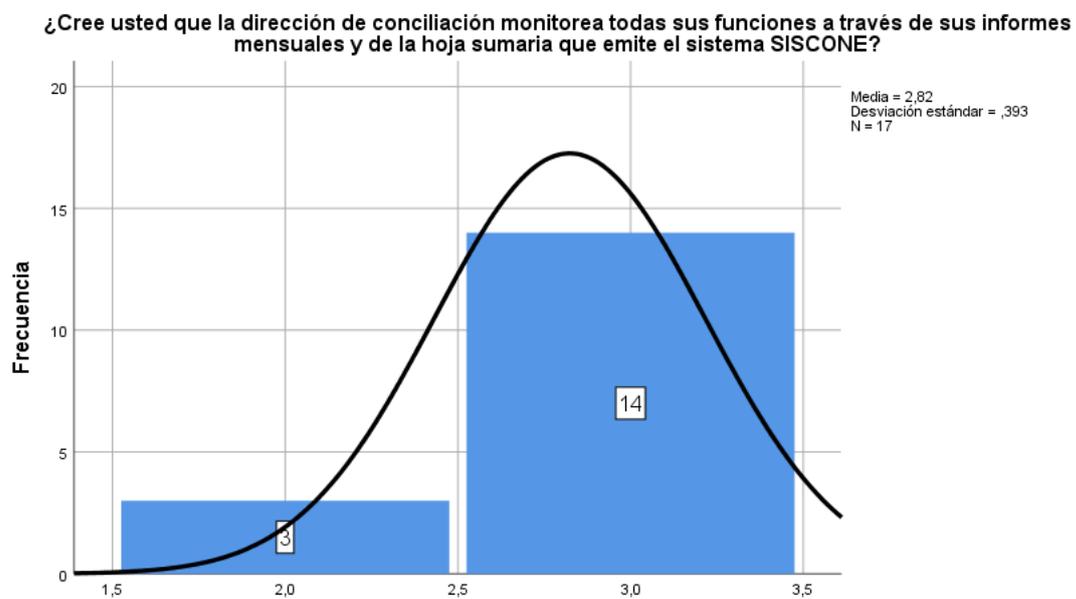


Tabla 11 : Alta carga laboral diaria

¿Cree usted que la alta carga diaria laboral mejora la competitividad laboral de los conciliadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido	1	2	11,8	11,8
	2	13	76,5	88,2
	3	2	11,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 11 : Alta carga laboral diaria

¿Cree usted que la alta carga diaria laboral mejora la competitividad laboral de los conciliadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?

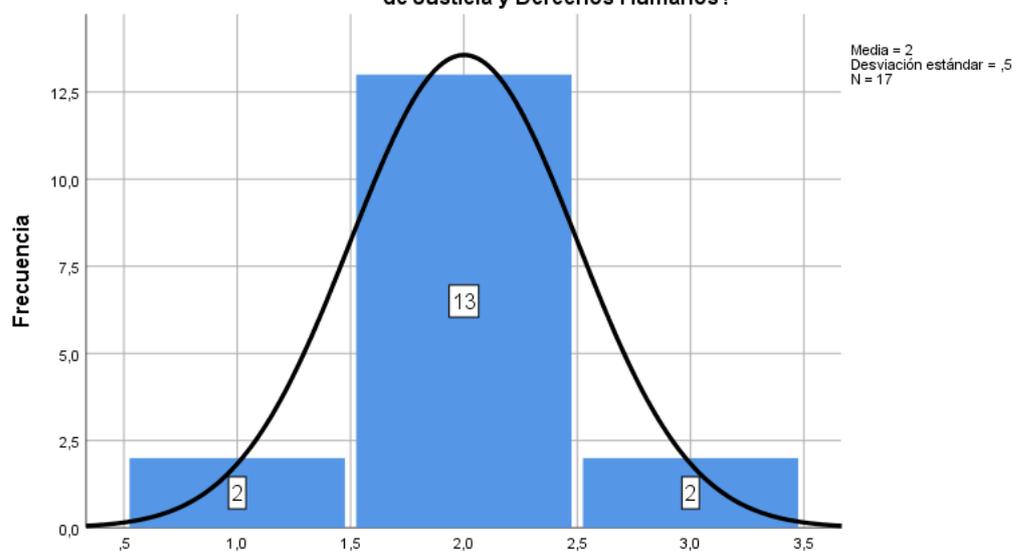


Tabla 12 : Absolución de Consultas

¿Considera usted que la absolución de consultas diarias de distintas materias jurídicas obliga al conciliador a conocer procesos que no son de su competencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido 1	2	11,8	11,8	11,8
2	7	41,2	41,2	52,9
3	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 12 : Absolución de Consultas

¿Considera usted que la absolución de consultas diarias de distintas materias jurídicas obliga al conciliador a conocer procesos que no son de su competencia?

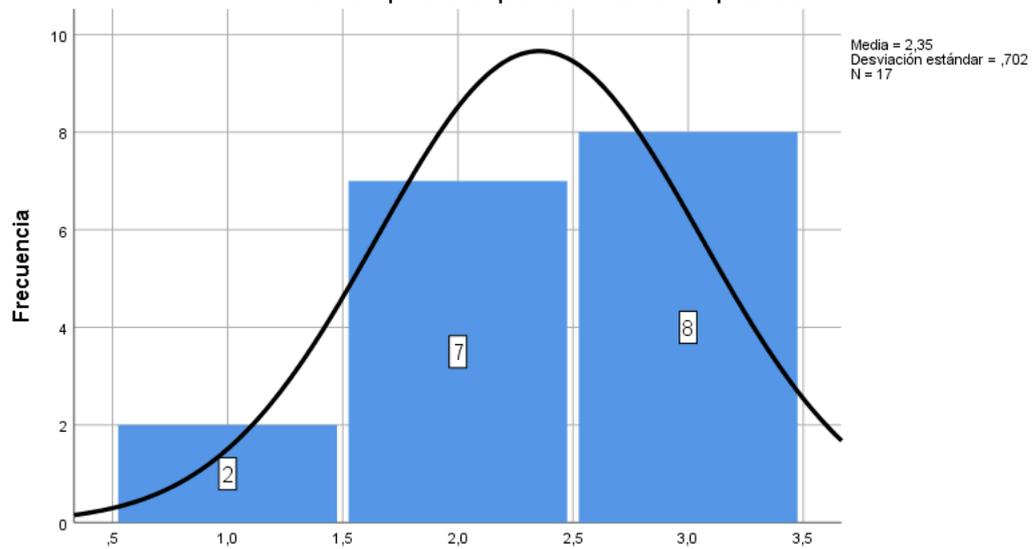


Tabla 13 : Competitividad laboral en materia civil y familia

¿Cree usted que la competitividad laboral se manifiesta en los conciliadores de Lima y Callao en las materias de familia y civil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	11,8	11,8	11,8
	2	8	47,1	47,1	58,8
	3	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Figura 13 : Competitividad laboral en materia civil y familia

¿Cree usted que la competitividad laboral se manifiesta en los conciliadores de Lima y Callao en las materias de familia y civil?

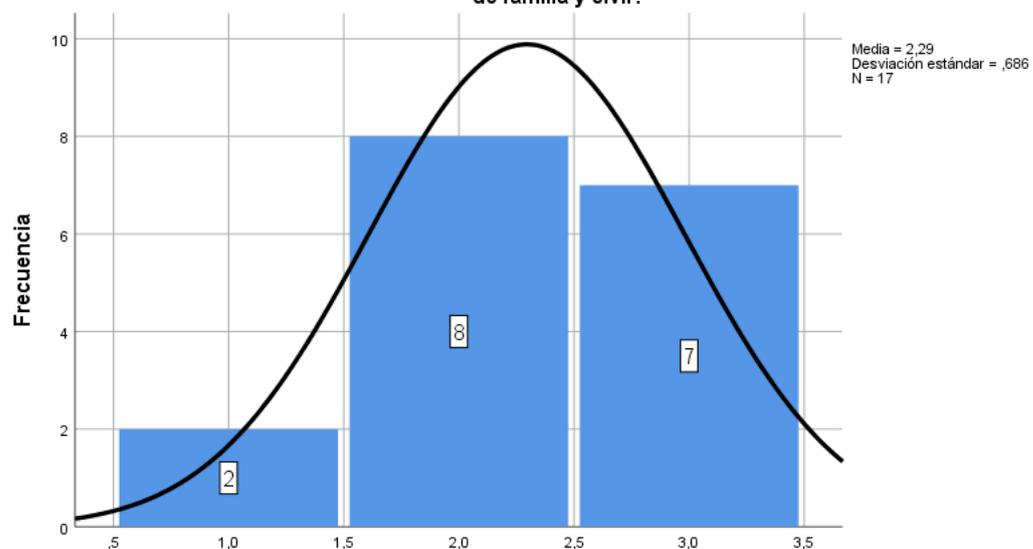


Tabla 14 : La competitividad laboral es igual en todos los centros

¿Considera usted la competitividad laboral en todos los centros de conciliación de Lima y Callao no son iguales cuando se trata la materia de contrataciones del Estado?

	Frecuencia a	Porcentaje e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	3	17,6	17,6	17,6
2	10	58,8	58,8	76,5
3	4	23,5	23,5	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 14 : La competitividad laboral es igual en todos los centros

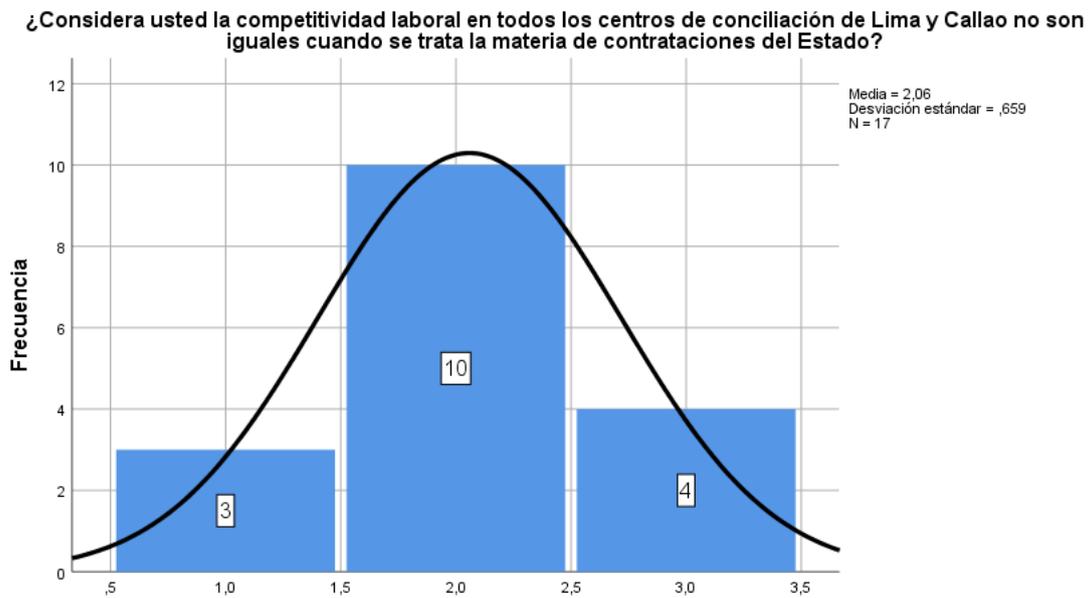


Tabla 15 : Supervisiones técnicas

¿Cree usted que las supervisiones técnicas a los centros de conciliación contribuyen a mejorar los conocimientos en la redacción de actas de conciliación?

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	1	5,9	5,9	5,9
2	8	47,1	47,1	52,9
3	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 15 : Supervisiones técnicas

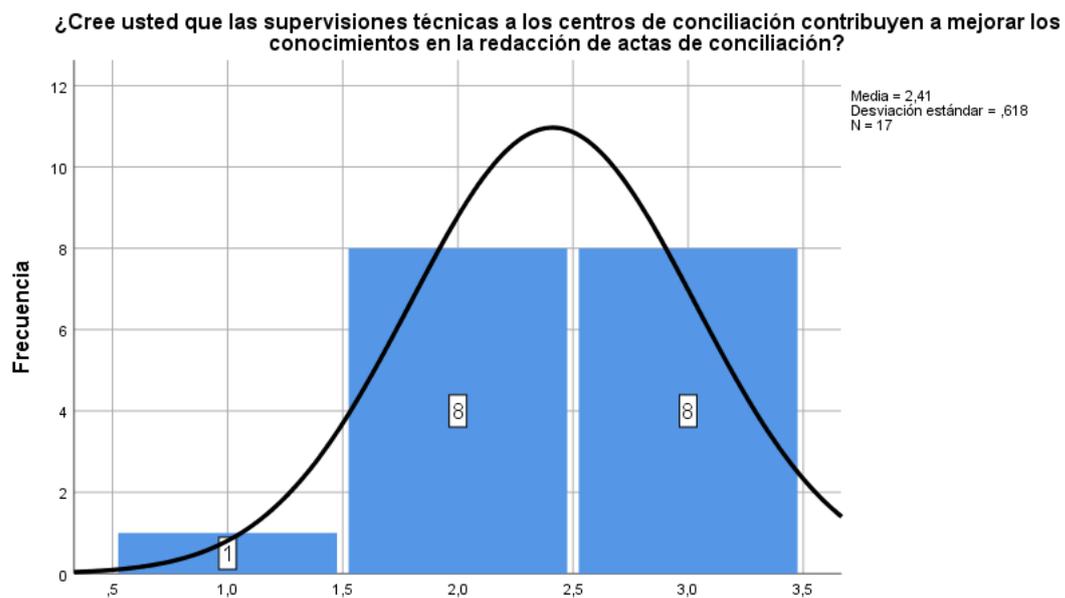


Tabla 16 : Supervisión y redacción

¿Cree usted que la supervisión contribuye en recordar la redacción de la exigibilidad de los acuerdos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido 1	3	17,6	17,6	17,6
2	5	29,4	29,4	47,1
3	9	52,9	52,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 16 : Supervisión y redacción

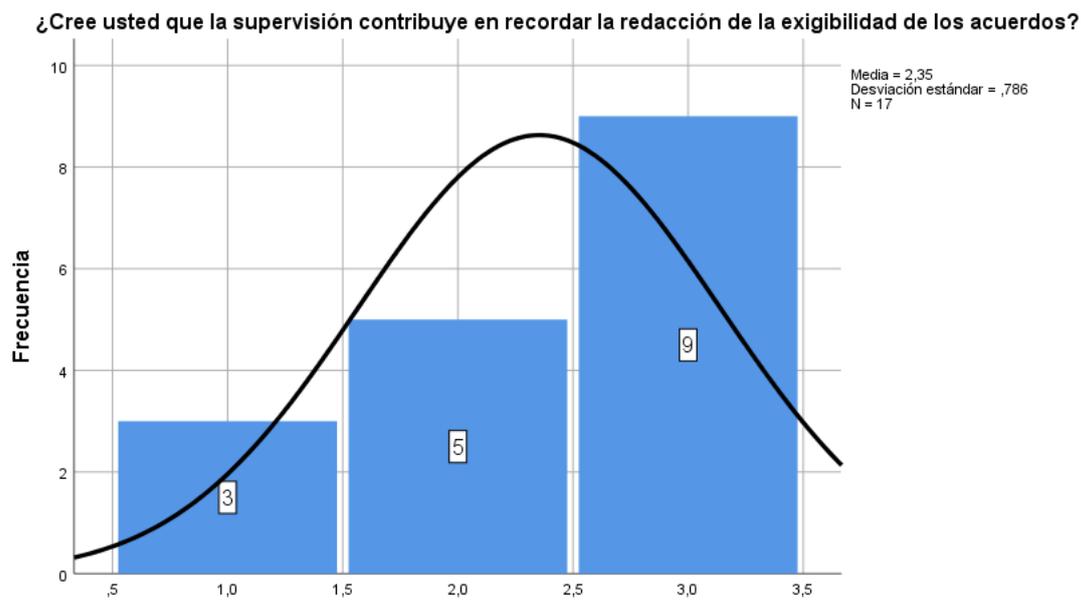


Tabla 17 : Supervisión, evaluación y competitividad laboral

¿Cree usted que mediante la supervisión y evaluación de las actas de conciliación se podrá evaluar la competitividad laboral del conciliador?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido 1	3	17,6	17,6	17,6
2	7	41,2	41,2	58,8
3	7	41,2	41,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 17 : Supervisión, evaluación y competitividad laboral

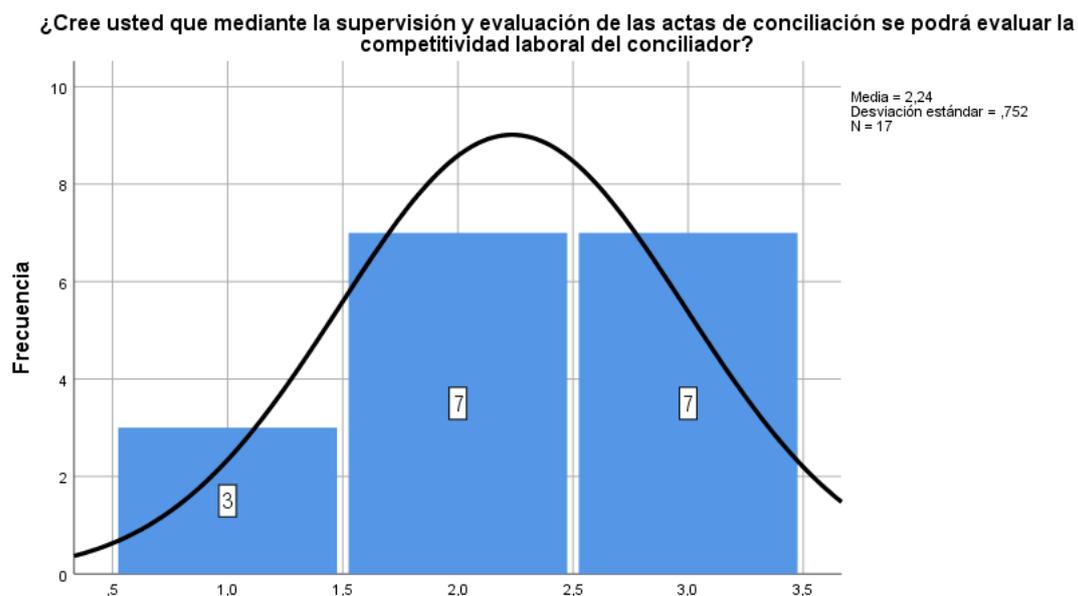


Tabla 18 : Mejores relaciones

¿Considera usted que el trabajo en conjunto con el área de Supervisión mejora la relación entre los conciliadores y los usuarios del servicio logrando un mayor conocimiento del servicio conciliatorio que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	9	52,9	52,9	52,9
3	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 18 : Mejores relaciones

¿Considera usted que el trabajo en conjunto con el área de Supervisión mejora la relación entre los conciliadores y los usuarios del servicio logrando un mayor conocimiento del servicio conciliatorio que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

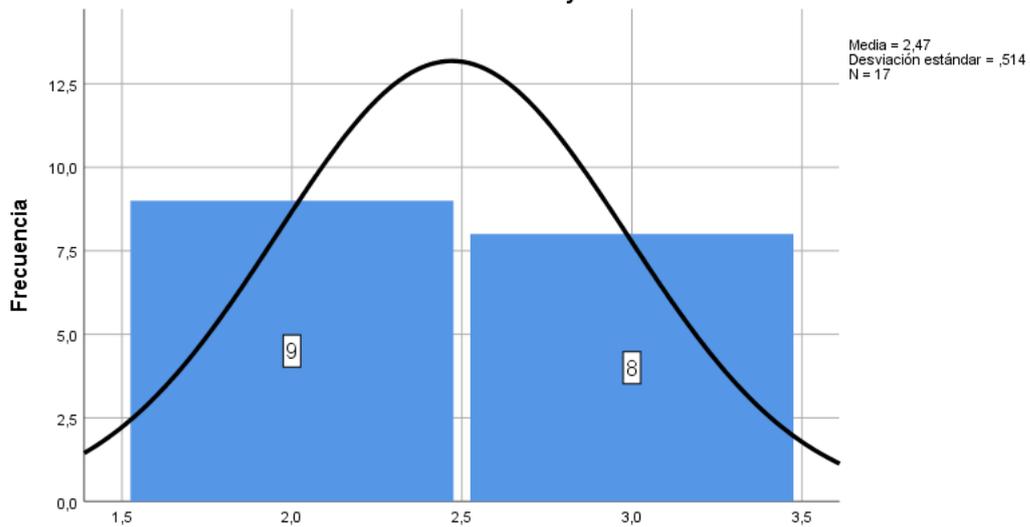


Tabla 19 : Capacitación anual

¿Cree usted que la capacitación anual programada para los conciliadores da una mejor competitividad laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado
Válido 2	4	23,5	23,5	23,5
3	13	76,5	76,5	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 19 : Capacitación anual

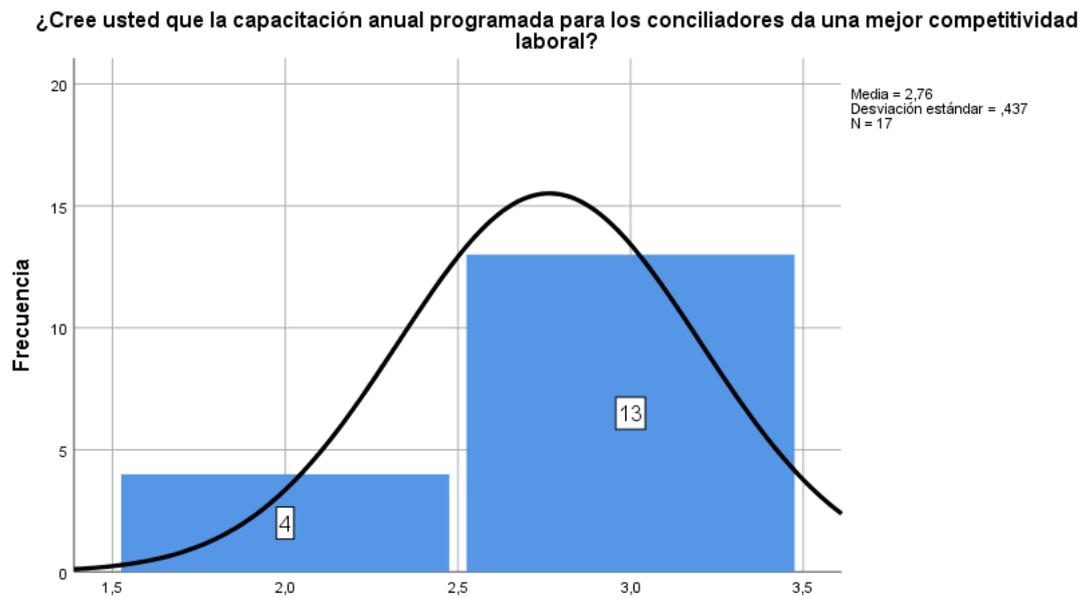


Tabla 20 : Aumento de procedimientos

¿Considera usted que el aumento de los procedimientos conciliatorios conlleva a una falta de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	1	7	41,2	41,2	41,2
	2	7	41,2	41,2	82,4
	3	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Figura 20 : Aumento de procedimientos

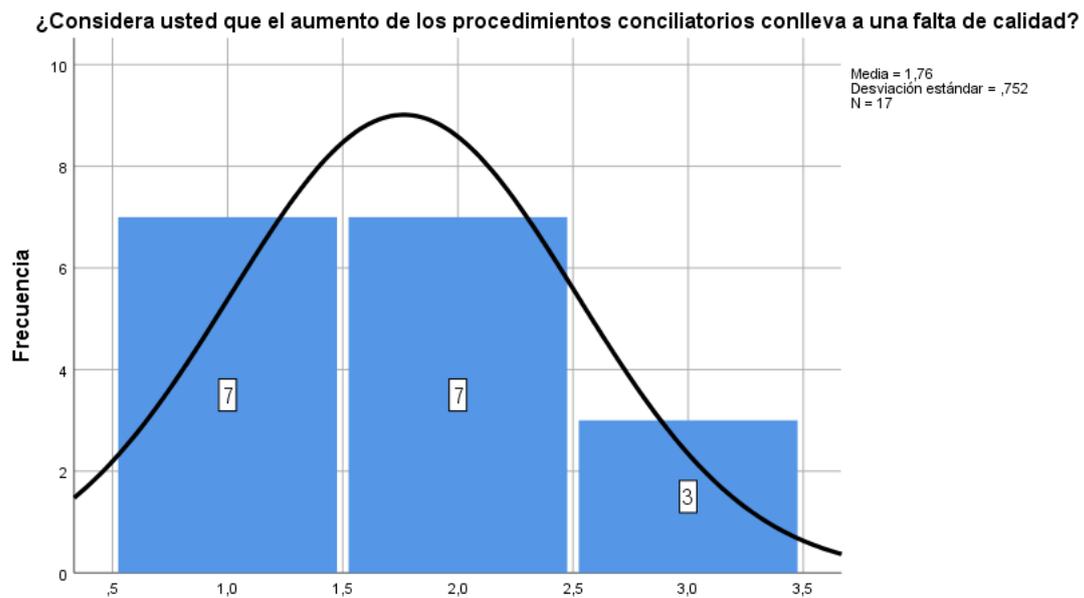


Tabla 21 : Capacitaciones con Jueces y fiscales

¿Cree usted que el aumento de capacitaciones con jueces y fiscales mejorará la competitividad laboral de los conciliadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido 1	1	5,9	5,9	5,9
2	4	23,5	23,5	29,4
3	12	70,6	70,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 21 : Capacitaciones con Jueces y fiscales

¿Cree usted que el aumento de capacitaciones con jueces y fiscales mejorará la competitividad laboral de los conciliadores?

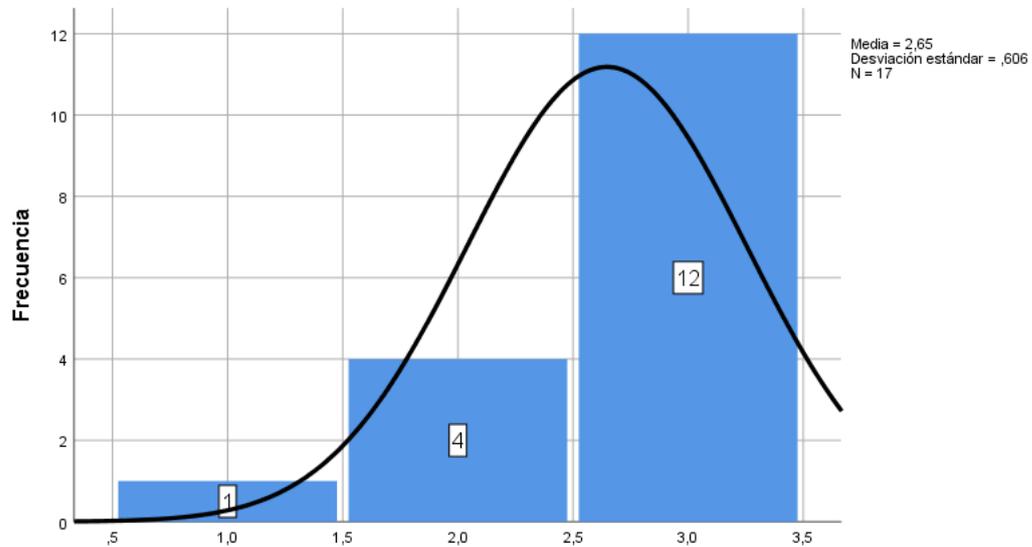


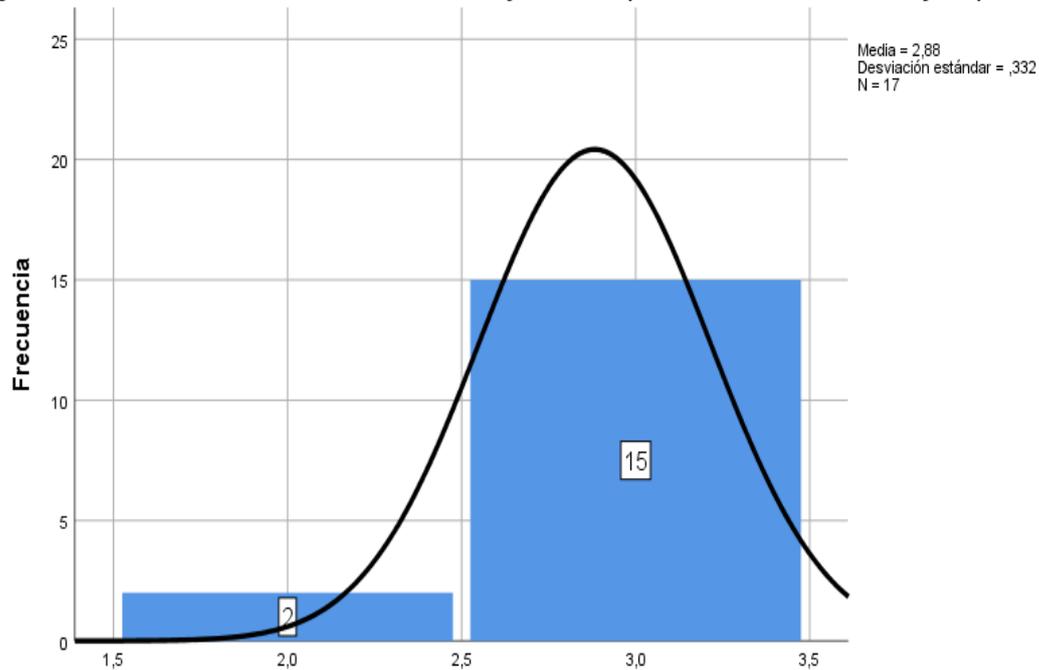
Tabla 22 : Mesas de Trabajo conjuntas

¿Considera usted se deba realizar mesas de trabajo con los operadores de la conciliación y del poder judicial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido 2	2	11,8	11,8	11,8
3	15	88,2	88,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Figura 22 : Mesas de Trabajo conjuntas

¿Considera usted se deba realizar mesas de trabajo con los operadores de la conciliación y del poder judicial?



Estadística inferencial

Prueba de hipótesis general

H0 Gestión por resultados no se relaciona con la competitividad laboral.

H1 Gestión por resultados se relaciona con la competitividad laboral.

<i>Correlaciones</i>			
		gestión por resultados	Competitividad laboral
gestión por resultados	Correlación de Pearson	1	,450
	Sig. (bilateral)		,070
	N	17	17
Competitividad laboral	Correlación de Pearson	,450	1
	Sig. (bilateral)	,070	
	N	17	17

Interpretación: De los resultados obtenidos se infiere de que existe una correlación moderada de 45.0 % de la gestión por resultados y la competitividad laboral; teniendo una moderada significación estadística entre las variables concurrentes a la presente investigación

Prueba de hipótesis Especifica 1

H0 Gestión por resultados no se relaciona con las habilidades.

H1 Gestión por resultados se relaciona con las habilidades

<i>Correlaciones</i>			
		gestión por resultados	Habilidades
Gestión por resultados	Correlación de Pearson	1	,228
	Sig. (bilateral)		,379
	N	17	17

Habilidades	Correlación de Pearson	,228	1
	Sig. (bilateral)	,379	
	N	17	17

Interpretación: Se concluye que hay una baja asociación del 22.8 % entre Gestión por resultados y las Habilidades, siendo esta correlación baja entre la gestión por resultados y las habilidades.

Prueba de hipótesis Especifica 2

H0 Gestión por resultados no se relaciona con los conocimientos.

H1 Gestión por resultados se relaciona con los conocimientos.

<i>Correlaciones</i>			
		gestión por resultados	Conocimientos
Gestión por resultados	Correlación de Pearson	1	,331
	Sig. (bilateral)		,194
	N	17	17
Conocimientos	Correlación de Pearson	,331	1
	Sig. (bilateral)	,194	
	N	17	17

Interpretación: Se concluye que hay una asociación baja del 33.1 % entre la gestión por resultados y los conocimientos, correlación baja significativa entre las variables consideradas en la investigación.

Prueba de hipótesis Especifica 3

H0 Gestión por resultados no se relaciona con las actitudes.

H1 Gestión por resultados se relaciona con las actitudes.

<i>Correlaciones</i>			
		Gestion por resultados	Actitudes
Gestión por resultados	Correlación de Pearson	1	,510*
	Sig. (bilateral)		,036
	N	17	17
Actitudes	Correlación de Pearson	,510*	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	17	17

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Se concluye que hay una asociación moderada del 51 % entre la gestión por resultados y las actitudes, correlación moderada significativa entre las variables consideradas en la investigación.