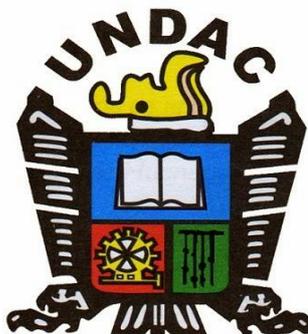


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

El tupa y su incidencia en la absolución de conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo – 2022

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor:

Bach: Fiorella Melina CAJALEON CHAMORRO

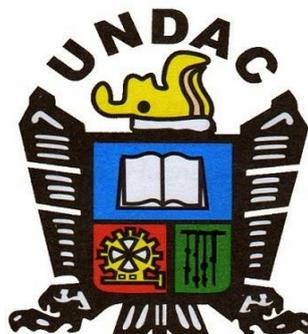
Asesor:

Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA

Cerro de Pasco - Perú – 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**El tupa y su incidencia en la absolución de conflictos de la Dirección
Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo – 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
PRESIDENTE

Mg. Héctor Joel PIZARRO RIOS
MIEMBRO

Mg. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 094-2023- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Fiorella Melina CAJALEON CHAMORRO

Escuela de Posgrado:

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN - MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO LOCAL**

Tipo de trabajo:

Tesis

TÍTULO DEL TRABAJO:

**"EL TUPA Y SU INCIDENCIA EN LA ABSOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO PASCO
PERIODO - 2022"**

ASESOR (A): Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA

Índice de Similitud:

20%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 29 de junio del 2023

Dr. Julio César Carhuazicra Meza
Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado
UNDAC
Pasco - Perú

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, a sus funcionarios, directivos, colaboradores y Docentes; por permitirme formarme en su seno a nivel de posgrado; institución con una firme convicción de transformar la realidad con una alta especialización para la solución de los problemas que aqueja a nuestra sociedad.

A los docentes de la Escuela de Posgrado, en especial a los docentes de la Maestría en Ciencias de la Administración; por compartir sus conocimientos y experiencias en la enseñanza y aprendizaje, a cada uno de ellos mi eterna gratitud.

RESUMEN

La competencia de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo se extiende a las personas naturales y jurídicas que realizan actividades inherentes a los sectores Trabajo y Promoción del Empleo, en el ámbito del Gobierno Regional; la presente tesis busca determinar de qué manera el TUPA incide en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022. El diseño de investigación es de tipo aplicada y no experimental: descriptiva – explicativa. Este trabajo de investigación demuestra la hipótesis de que existe influencia significativa entre el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Dirección de Trabajo y Promoción del Empleo y los conflictos laborales. El estudio es de naturaleza correlacional y se realizó con un tamaño de muestra de $n=172$ usuarios que frecuentan esta entidad pública. La encuesta se utilizó como método de investigación para la recolección de datos y se validó mediante el uso de un cuestionario que incluía 10 ítems relacionados con el Tupa y absolución de conflictos. Por lo tanto, aceptamos la Hipótesis alternativa a ya que existe una significancia de 0,00 entre el Tupa y la absolución de Conflictos, que es menor a 0,05. Las hipótesis específicas que examinan la relación entre el Texto Único de Procedimientos Administrativos tienen una incidencia significativa en la absolución de demandas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022 ya que resultaron estadísticamente significativas ($p < 0,001$), lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa. Se investigaron las hipótesis específicas entre el Texto Único de Procedimientos Administrativos y si incide directamente en las paralizaciones en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022 y se descubrió que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre ambas variables .0.02 en cual es menor al 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica alterna.

Si la probabilidad de aceptar la hipótesis alternativa es menor a 0.05, entonces se acepta. Se examinaron las hipótesis específicas entre el Texto Único de Procedimientos Administrativos incide adecuadamente en la absolución de quejas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022, y se encontró que existe un nivel de significancia de 0.00 para cualquier valor menor a 0.05, por lo que se aceptan las hipótesis alternas específicas.

Palabras clave: Tupa, Absolución de Conflictos.

ABSTRACT

The competence of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion extends to natural and legal persons who carry out activities inherent to the Labor and Employment Promotion sectors, within the scope of the Regional Government. This thesis seeks to determine how the TUPA affects the acquittal of conflicts of the Regional Directorate of labor and employment promotion Pasco period - 2022, The research design is of an applied and non-experimental type: descriptive - explanatory, This research work demonstrates the hypothesis that there is significant influence between the Single Text of Administrative Procedures of the Directorate of Labor and promotion of employment and labor disputes. The study is correlational in nature and was carried out with a sample size of $n=109$ users who frequent this public entity. The survey was used as a research method for data collection and was validated through the use of a questionnaire that included 10 items related to the Tupa and absolution of conflicts. Therefore, we accept the H_a since there is a significance of 0.00 between the Tupa and the acquittal of Conflicts, which is less than 0.05. The specific hypotheses that examine the relationship between The Single Text of Administrative Procedures have a significant incidence in the acquittal of claims in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion Pasco period 2022 were statistically significant ($p < 0.001$), which allowed accepting the hypothesis alternative. The specific hypotheses between the Single Text of Administrative Procedures directly affect stoppages in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion Pasco period - 2022 were investigated and it was discovered that there is a statistically significant positive correlation between both variables .02 in which that lower to 0.05, so the alternative specific hypothesis is accepted.

If the probability of accepting the alternative hypothesis is less than 0.05, then it is accepted. The specific hypotheses between the Single Text of Administrative Procedures adequately affects the acquittal of complaints in the Pasco Regional Directorate of Labor and Employment Promotion period 2022 were examined, and it was found that there is a significance level of 0.00 for any value less than 0.05 , so the specific alternative hypotheses are accepted.

Keywords: Tupa, Absolution of Conflicts.

INTRODUCCIÓN

En el proceso de modernización de la gestión de las entidades Públicas y la mejora continua de los Procedimientos Administrativos resulta necesaria la formulación y la constante actualización de los documentos de gestión a la normativa vigente.

En este sentido se tiene que la investigación ha sido formulado y elaborado bajo los criterios de flexibilidad y simplificación dentro de un contexto de uso racional de los recursos públicos y de la mejora de la calidad de la atención a los administrados, constituyendo por tanto en una herramienta de gestión estratégica con consistencia Técnico-legal para impulsar la legitimidad de una entidad moderna , eficiente y eficaz que pone al servicio de la ciudadanía servicios públicos de calidad que lleguen a todos en el menor tiempo posible.

Desde el punto de vista Legal, las normas invocadas en los procedimientos administrativos y servicios prestados a exclusividad que forman parte de la propuesta del nuevo TUPA de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo resultan pertinentes, la investigación a sido dividida en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I.- Se define el problema de investigación, incluidos los aspectos específicos del problema que se investigará, así como los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio; esto constituye el presente capítulo

Capítulo II.- Considera el marco teórico; el balance de la literatura, el estado del arte, así como se discute la fundamentación teórica de las variables de investigación, terminologías e hipótesis de investigación.

Capítulo III.- La metodología y las técnicas de investigación se discuten en detalle incluyendo todo, desde el alcance y la profundidad del estudio hasta su diseño y tamaño de la muestra, así como los métodos estadísticos utilizados y la confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados para recopilar información.

Capítulo IV.- Se presentan los hallazgos del estudio, junto con un análisis de esos hallazgos y una comparación con hipótesis alternativas.

Finalmente, los hallazgos y sugerencias del estudio se exponen en la sección de conclusiones.

La autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
INDICE DE CUADROS	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE FIGURAS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas Específicos	3
1.4. Formulación de objetivos.....	3
1.4.1. Objetivo general	3
1.4.2. Objetivos específicos	3
1.5. Justificación de la investigación	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	5
2.2. Bases teóricas – científicas	9
2.3. Definición de términos básicos	25
2.4. Formulación de hipótesis	26
2.4.1. Hipótesis general	26

2.4.2. Hipótesis Específicas	27
2.5. Identificación de variables	27
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	30
3.2. Nivel de investigación.....	30
3.3. Métodos de investigación.....	31
3.4. Diseño de investigación	31
3.5. Población y muestra	32
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	33
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Tratamiento estadístico	35
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	36

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	37
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	37
4.3. Prueba de hipótesis.....	50
4.4. Discusión de resultados.....	54

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1	34
Cuadro 2	34
Cuadro 3	34
Cuadro 4	35
Cuadro 5	35
Cuadro 6	35

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	38
Tabla 2	39
Tabla 3	40
Tabla 4	41
Tabla 5	42
Tabla 6	43
Tabla 7	44
Tabla 8	45
Tabla 9	46
Tabla 10	47
Tabla 11	48
Tabla 12	48
Tabla 13	48
Tabla 14	49
Tabla 15	49
Tabla 16	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	38
Figura 2.....	39
Figura 3.....	40
Figura 4.....	41
Figura 5.....	42
Figura 6.....	43
Figura 7.....	44
Figura 8.....	45
Figura 9.....	46
Figura 10.....	47
Figura 11.....	51

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Según la organización y las funciones de la oficina de promoción del Empleo Laboral, es una dependencia institucional del gobierno regional de Pasco con una dependencia jerárquica de la gestión del desarrollo social, y es responsable de promover la promoción del trabajo y el empleo. El campo.

La capacidad de la oficina regional de Promoción de Trabajo y Empleo se extiende a la naturaleza y a las corporaciones en el campo de los gobiernos locales, que son exclusivos de promover el empleo.

La Oficina Regional es una agencia administrativa responsable de implementar políticas emitidas por las agencias centrales del gobierno local y el Ministerio de Promoción del Empleo Laboral, de acuerdo con las políticas estatales, el sector y los planes regionales.

La Oficina de Inspección Laboral es una agencia de línea que se encarga de proponer y ejecutar políticas regionales en inspecciones laborales, monitoreo y

supervisión de procedimientos en inspecciones laborales, en el campo de las inspecciones laborales.

La Oficina de Promoción del Empleo es una línea que está a cargo del empleo, el autoempleo, la inmigración laboral y las personas discapacitadas, promoviendo mano de obra, planificación, formulación, propuestas, ejecución y evaluación de políticas locales, información laboral e información del mercado laboral, capacitación especializada y capacitación vocacional (para trabajo), conversión laboral, capacitación continua en empresas y capacitación continua del alcance de la capacitación laboral.

Con frecuencia, la oficina regional, que está trabajando y promoviendo el empleo, se acerca al empleador (o viceversa) por disputas laborales.

1.2. Delimitación de la investigación

Frente a la problemática planteada la investigación metodológicamente las he delimitado en los siguientes aspectos:

a. Delimitación Espacial.

Abarcará la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.

b. Delimitación Temporal.

Comprenderá los meses de enero, febrero y marzo del 2022.

c. Delimitación Social.

Comprenderá los usuarios de la mencionada entidad.

d. Delimitación conceptual.

Es el manejo del material teórico-conceptual, estará comprendido en los alcances de los siguientes conceptos: Texto Único de Procedimientos Administrativos, Conflictos laborales entre otras etc.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera el TUPA incide en la absolución de conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Cómo incide el TUPA en la absolución de demandas en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022?

¿De qué manera El TUPA incide en las paralizaciones en la dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022?

¿De qué manera el TUPA incide en la absolución de quejas en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera el TUPA incide en la absolución de conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar cómo incide El texto único de procedimientos administrativos en la absolución de demandas en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.
- b. Conocer de qué manera el texto único de procedimientos administrativos incide en las paralizaciones en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022.

- c. Evaluar de qué manera el texto único de procedimientos administrativos incide en la absolución de quejas en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.

1.5. Justificación de la investigación

- ✓ El propósito de la encuesta obstinada es evaluar, analizar y determinar el impacto importante del texto único de los procedimientos administrativos y la disputa social en la oficina de trabajo, y promover el empleo de los gobiernos locales de Pasco 2022.
- ✓ Para el desarrollo de la investigación de la partida, utilice un enfoque de investigación de mezcla en consideración de los métodos descriptivos y analíticos que pueden analizar la relación entre las actualizaciones y estas aplicaciones en los medios de gestión pública.
- ✓ Con el fin de recopilar información del campo de campo, el método de la encuesta se aplica al dispositivo y se aplica el cuestionario. Esto le permite mejorar la información de la muestra aplicada para el propósito.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones generalmente son de orden económico ya que cuanto hubiera querido abarcar un estudio más amplio en la gestión pública sin embargo primó el factor económico, otra limitación que puedo resaltar fueron la negativa de algunos funcionarios o colaboradores a ser sometidos a nuestros instrumentos de evaluación por temor a represarías o cuestionamientos de su empleadora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

(Toro Culcay, 2017) en el trabajo “Recomendaciones para la solución de conflictos laborales área de mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador”, aconseja a la gerencia sobre Conflicto laboral de la universidad, y la Investigación de campo usando métodos empíricos de recolección de datos usando un enfoque cualitativo que describe los siguientes aspectos:

En un marco teórico, indica los problemas que existen en las relaciones del mercado de trabajo, afecta a los grupos de trabajo y al ambiente de trabajo. La universidad central del Ecuador en su manual de derecho del trabajo, considera dos desarrollos.

Estado técnico y actuación en el mantenimiento, describiendo los requisitos:

conocimientos y habilidades, pero ignoran importantes competencias conductuales.

Anticipar situaciones laborales y desafíos como conflictos laborales. (Pacheco Mena & Zapata López, 2015) en el artículo “Métodos de solución de problemas.

Conflicto de zona de trabajo en Pro congelados S.A. ubicado Pichincha, Cantón Mejía Parroquia Aloag, Barrio San Alfonso durante 2013-2014', sí el objetivo es desarrollar una guía sobre técnicas de resolución de conflictos, aplicación investigar, aplicar niveles deductivos-inductivos, descriptivos y sacar conclusiones de que estos métodos, ayudan a quienes dirigen el negocio y brindan orientación en las áreas de operación; cada técnica, enfoques para la resolución de conflictos interregionales y la integración involucran las directrices técnicas y abordan varios conflictos potenciales, y proporcionan apoyo para la resolución duradera de conflictos y mejores relaciones que existe tanto dentro como fuera del trabajo.

(Purificación Alcaide, 2017) en un artículo sobre problemas de imagen instituciones de educación superior: desarrollo de modelos de medición y evaluación para estudiantes universitarios de España y Portugal, que la investigación pretende determinar variables que configuran la imagen de la universidad en la mente de los estudiantes, Se elaboró un diseño experimental y se extrajeron las siguientes conclusiones: Filosofía de marketing en la gestión universitaria, estatal o Privado, importante en un entorno competitivo. Además, las partes interesadas provienen de las universidades que se implican cada vez más en su entorno, conscientes del impacto entorno u organización de interés. Las instituciones son elegibles y están sujetas a la legislación nacional y normas internacionales. La imagen es por tanto propiedad de la universidad.

Diferénciate de la competencia y crea valor agregado en los servicios educativos más allá de su función principal. Sin embargo, no hubo acuerdo sobre las variables medidas de la imagen. El número de variables varió entre los estudios. Este documento desarrolla un nuevo modelo de medición para componentes de imagen universitaria.

Un nuevo método para el análisis de sensibilidad variable. Se clasifica para este propósito, estudiantes y personas que identifican la imagen de cierta universidad. El análisis de imágenes es importante en el contexto del marketing de universidades, hay muchas publicaciones que muestran la importancia de esta área de investigación; ¿porque las universidades operan en condiciones altamente competitivas?, para ello las universidades están orientados al mercado en sus esfuerzos de gestión para crear una imagen positiva para su empresa; como partes interesadas de construir y gestionar la imagen de una universidad es un tema interesante dentro del marketing educativo. Sin embargo, una aclaración es controvertida por la definición del significado de imagen institucional, en especial la definición de imagen institucional de la Universidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

La modernización y el fortalecimiento del estado de las instituciones gubernamentales son problemas repetidos en la historia de América Latina desde el comienzo de su vida política independiente. La administración estatal adecuada y eficiente ha resultado en los intereses de varios especialistas, especialmente la administración legal, la economía, donde básicamente hay un análisis normativo y legalista del desarrollo de lo que ahora se llama gestión pública.

Por eso la Ley 27658, ley marco de modernización de la gestión del estado, declaró que el estado de Perú en el proceso de modernización para mejorar la gestión

pública y estipular que las normas que se refieren a organizaciones estatales requieren opiniones técnicas previas sobre este Ministerio de Gestión pública del consejo presidencial.

Se sabe por Tyrias y Trojan que la gerencia pública tiene y debe centrarse en proporcionar servicios de calidad a sus ciudadanos, a saber, la política debe estar orientada a la creación de valores públicos, sin embargo, aún lejos de la realidad. Como parte de este plan de mejora, se espera que la gestión pública se refiera a sus acciones sobre conceptos modernos ofrecidos por la gestión pública moderna. En este caso, el instrumento moderno de gestión pública debe producir este cambio para causar el proceso de mejora sostenible en el proceso llevado a cabo por el estado, esto trae grandes desafíos para aquellos que trabajan para agentes estatales, viajando para combinar mejoras en los servicios proporcionados por este país para la población y así, se espera que los costos de transacción se puedan reducir, fortaleciendo el país a mejorar su rendimiento, etc. Este es un desafío relevante para los agentes mencionados, cuyos servicios tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de la población.

2.1.3 Antecedentes Locales.

A nivel local no se ha podido encontrar trabajos de investigación relacionados a nuestras variables de estudio a nivel de la biblioteca Central de la UNDAC, así como de la escuela de posgrado considerando nuestro estudio como inédito

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Base Legal del TUPA.

Decreto Supremo N° 031-2021-EF - modifican texto único de procedimientos administrativos del ministerio de economía y finanzas

Resolución Ministerial N° 343-2020-EF/41 - modifican el texto único de procedimientos administrativos del ministerio de economía y finanzas en lo concerniente a la eliminación y/o retiro del procedimiento administrativo N° 2 Envío de solicitudes y documentos a la ONP del régimen pensionario Decreto Ley N° 20530

Resolución Ministerial N° 484-2017-EF/41 - modifican texto único de procedimientos administrativos del Ministerio de Economía Y Finanzas.

Resolución Ministerial N° 280-2017-EF/41 - modifican texto único de procedimientos administrativos del Ministerio de Economía Y Finanzas.

Resolución Ministerial N° 389-2016-EF/41 - modifican el texto único de procedimientos administrativos - TUPA del Ministerio de Economía y Finanzas - MEF

Decreto Supremo No. 190-2016 -Ef -Cambio un texto único del procedimiento de gestión -TUPA -MEF del Ministerio de Economía y Finanzas

Número de resolución ministerial 324-2014 -EF/41- cambie un solo texto de procedimientos de gestión -TUPA del Ministerio de Economía y Finanzas

Número de resolución ministerial 254-2014 -EF/41 -Cambio un texto único de procedimientos de gestión para diversos servicios de gestión y formularios -TUPA del Ministerio de Economía y Finanzas

Número de resolución ministerial 194-2014-eF/43 TUPA fija del Ministerio de Economía y Finanzas

Decreto supremo No. 305-2012 -EF -aprobado por un solo texto del procedimiento de gestión: el Ministerio de Economía y Finanzas TUPA -MEF tiene cuatro procedimientos y dos servicios de gestión. Y las mejores leyes y reglamentos 115-2009-EF-EF, el juicio más alto No. 097-2010-EF y el número de resolución ministerial 049-2011-EF/43, 584-2011-EF/41 y 561-2012- EF/ 41

TUPA.

El texto único de procedimientos administrativos es un documento de gestión que contiene los procedimientos administrativos que, por exigencias legales, deben iniciar los gestionados por las organizaciones para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, por lo que se encuentra disponible:

Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus reformas.

Esta ley regula el funcionamiento de la función administrativa del estado y el procedimiento administrativo general que se desarrolla en las organizaciones.

Los procedimientos especiales creados y regidos como tales por una ley expresa que trata de la singularidad de la materia, se rigen por esta ley en aquellos aspectos no previstos y en los que no sean tratados expresamente de manera diferente.

Las autoridades administrativas, al regular los procedimientos especiales, respetarán la observancia de los principios administrativos, así como los derechos y obligaciones de los sujetos del procedimiento, establecidos en esta ley.

Artículo III.- Objeto

Esta ley tiene por objeto establecer un régimen jurídico aplicable para que el funcionamiento de la administración pública sirva para proteger el interés común, garantizando los derechos e intereses de quienes se rigen y sujetan al orden constitucional y legal en su conjunto.

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo se fundamenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo:

El principio de legalidad. - Los órganos administrativos deben actuar en relación con la Constitución, la Ley y la Ley, dentro de los límites de las atribuciones que se le atribuyen y de acuerdo con los fines que se le otorgan.

El principio del debido proceso. - La administración goza de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, lo que incluye el derecho a presentar sus argumentos, ofrecer y aportar pruebas y obtener una decisión motivada y con fundamento en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del derecho administrativo. La regulación del derecho procesal civil sólo se aplica en la medida en que sea compatible con el régimen administrativo.

Principio de Impulso de Oficio. - Las autoridades deben dirigir y promover el procedimiento de oficio y ordenar la realización o práctica de las acciones que sean convenientes para esclarecer y resolver las cuestiones necesarias.

El principio de racionalidad. - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando consideren que las obligaciones, tipifiquen infracciones, impongan sanciones o fijen límites a la introducción introducida, deberán adecuarse dentro de los límites del maestro atribuido y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe velar para que respondan a lo estrictamente necesario para el cumplimiento de su misión.

“Artículo 37. Contenido del Texto Unificado de Procedimientos Administrativos

Todas las organizaciones elaboran y aprueban o administran la aprobación, en su caso, de su texto único de procedimientos administrativos, que incluye:

Todos los trámites de iniciativa necesarios para que los gobernados satisfagan sus intereses o derechos a través de la solicitud de cualquier órgano de la organización, siempre que este reclamo cuente con respaldo legal, el cual deberá ser enviado directamente a la Tupu, indicando la fecha de publicación en el diario oficial.

Una descripción clara y gráfica de todos los requisitos necesarios para la plena ejecución de cada procedimiento que se establezca de acuerdo con lo establecido en la figura anterior.

Calificación de cada procedimiento en función del procedimiento previo de evaluación o aprobación automática.

Tratándose de procedimientos de evaluación preliminar, si el silencio administrativo aplicable es negativo o positivo.

Casos en que se reciba el pago del derecho a trámite, indicando su monto y forma de pago. El importe de los derechos se expresa mediante la publicación en la organización en moneda de curso legal.

Vías de acceso adecuadas para acceder a los procedimientos contenidos en el TUPA, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 116 y de conformidad con la presente ley.

Autoridad competente para autorizar en cada caso los trámites y recursos que deban interponerse para acceder a los mismos.

Los formularios que se utilicen en la tramitación del procedimiento administrativo correspondiente.

TUPA comprende también la relación de aquellos servicios prestados exclusivamente por organismos de su competencia, cuando el administrador no

pueda obtenerlos en otro lugar o dependa de ellos. En relación con los mismos se estará a lo dispuesto en los incisos 2, 5, 6, 7 y 8 anteriores en lo que resulte aplicable.

Los requisitos y condiciones para la prestación de los servicios prestados exclusivamente por organismos se establecen mediante decreto supremo aprobado por el presidente del Consejo de ministros.

Para aquellos servicios que no se presten de manera exclusiva, las organizaciones, mediante autorización del titular de Pliego, establecen los requisitos y costos correspondientes, los cuales deberán ser debidamente difundidos como de público conocimiento, respetando lo dispuesto en el artículo 60 de la constitución política del Perú. y las normas para la represión de la competencia desleal”.

“Artículo 38.- Aprobación y difusión de un texto unificado de procedimientos administrativos

El Texto Uniforme de Procedimientos Administrativos (TUPA) se aprueba por decreto supremo del sector, el más alto nivel de las autoridades regionales, por ordenanzas municipales o por autorización del titular de un órgano constitucionalmente autónomo, de acuerdo con el nivel de gobierno correspondiente.

38.2. La norma aprobada por TUPA se publica en el diario oficial El Peruano.

Tupa es obligatorio en el portal del diario oficial El Peruano. Además, se distribuye a través del Portal de Atención al Ciudadano y Empresas - PSCE y el portal institucional correspondiente.

Sin perjuicio de dicha publicación, cada organización distribuye su TUPA a través de la ubicación de su entidad visible.

Una vez aprobado el TUPA, cualquier modificación que no implique la creación

de nuevos procedimientos, aumento de derechos de tramitación o requisitos deberá realizarse de conformidad con la resolución del sector del ministerio o la autorización del titular del organismo autónomo de conformidad con la Constitución política del Perú, o por decisión de los órganos reguladores de la Junta Directiva, norma regional de rango equivalente, o decreto municipal, según corresponda. Para el desarrollo de TUPA se evita la dualidad de procedimientos administrativos en las organizaciones.

Cuando la legislación, decreto reglamentario y demás normas de alcance general, requisitos, plazo o silencio administrativo sean aplicables a los procedimientos administrativos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la publicación de la norma que establezca o modifique los requisitos, plazo o silencio administrativo aplicable a los procedimientos administrativos. Cuando las modificaciones impliquen cien (100) o más trámites, el plazo máximo será de cuarenta y cinco (45) días hábiles. Si vencido este plazo, la empresa no ha actualizado el TUPA para incluir el procedimiento establecido o modificado en las normas vigentes, no puede dejar de prestar el servicio correspondiente de acuerdo con la responsabilidad.

Un funcionario que:

Solicita o cumple con requisitos que no estén en el TUPA o que estando en el TUPA no hayan sido establecidos conforme a la normativa vigente o hayan sido cancelados.

Aplicar cargos que no hayan sido aprobados de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44 y 45 de esta ley, así como en virtud del texto único ordenado del código tributario, cuando sea necesario.

Aplicar las tasas que no hayan sido ratificadas por la respectiva municipalidad

provincial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipios.

Del mismo modo, aquellos que ejecutan su propio tiempo se mencionan en el Artículo 40 de la Ley 27972 cuando hay un período de 30 días hábiles unos días después de la solicitud del alcalde y el gerente de la ciudad o el gobierno local.

Requisitos para la ratificación de la tarifa , Ley orgánica municipal.

Si no hay prejuicio mencionado anteriormente, los requisitos establecidos en lo literal anterior configurarán barreras burocráticas ilegales.

Ha sido una ley de organizaciones y funciones del Instituto Nacional para la Defensa de Competencia y protege la propiedad intelectual.

La República en el marco de la ley orgánica del Sistema Nacional de Gestión y el secretario de Familia de la República, examina el cierre del artículo en 38.7 en este artículo.

15 "Acepte un solo texto (TUPA) para los procedimientos de gestión".

Decreto supremo No. 004-2019-Jus aprueba a T.U.O. Número legal 27444
Ley de procedimiento de gestión general.

Artículo 41. -Con un procedimiento de gestión estandarizado.

La orden más alta aprobada por el presidente del Consejo Ministerial ha aprobado los procedimientos y servicios administrativos proporcionados por la entidad capaz estandarizada para que las solicitudes forzadas las procesen y los hayan cambiado.

O no tiene autoridad para cambiar.

La entidad está obligada a incorporar estos procedimientos y servicios estandarizados en los libros de texto únicos del procedimiento de gestión sin la necesidad de la aprobación de otras entidades.

La entidad es una unidad de procedimientos documentales que crea el tiempo para

iniciar procedimientos o servicios de gestión proporcionados, y la capacidad de resolver la unidad orgánica a la que pertenece, y un competente que resuelve la gestión, puede decidir simplemente determinando la autoridad a los recursos relacionados.

Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrada de procedimientos administrativos en los que se ha estandarizado el puesto de Presidente del Consejo, la no continuación de cada procedimiento de gestión único se aplicará al Artículo 58.

(Artículo incorporado en el artículo 1272 de las regulaciones legislativas) secretario de Gestión Pública No. 005-2018 Resolución de PCM-SGP, Directrices para la formulación y aprobación de los procedimientos de gestión.

Las pautas tienen como objetivo establecer estándares técnicos legales que deben obedecer para la elaboración, aprobación y publicación de los propios procedimientos administrativos (TUPA) que resuman sus propios procedimientos y servicios.

También incluye el procedimiento de que la entidad debe continuar solicitando la economía y la aprobación del Ministerio de Finanzas para recaudar la unidad impositiva correcta.

El proceso de proximidad, actualización y formulación de entidad está a cargo del cuerpo que causa la administración de gestión o la elegancia de quienes realizan esa época.

Decreto Supremo No. 007-2011-PCM. aprobado la teoría del método de simplificación de la gestión.

La organización administrativa utiliza la teoría del método de simplificación administrativa en la fecha límite antes de implementar un método de determinación

de costos aprobado por el texto único (TUPA) del procedimiento de gestión.

Decreto supremo No. 064-2010-PCM aprueba la metodología para determinar el procedimiento de gestión proporcionado en el texto único de los procedimientos de gestión de la institución pública y el costo de los servicios.

La Ley sobre la Ley de la Ley 48 ° y la Ley de Procedimiento Administrativo General garantiza el cumplimiento de las normas relacionadas con la simplificación del Gobierno y el Presidente del Consejo del Consejo Ministerial para asesorar a la Entidad Comercial. En el proceso de modernización de la gestión nacional y la mejora continua de los procedimientos de gestión, es necesario actualizar las regulaciones actuales para aplicar una nueva metodología para determinar el procedimiento de gestión y los costos de servicio proporcionados, cada uno. Puede ver que se incluye en TUPA. Es un uso esencial en todas las entidades públicas, y esta metodología se basa en la racionalidad, simplicidad y flexibilidad de los recursos humanos y materiales.

D.S. N ° 1246 aprobó varias medidas con respecto a la simplificación de la gestión.

Artículo 3 -Implementación avanzada de la interoperabilidad para los intereses de los ciudadanos

Las agencias administrativas que poseen y administran la información que se muestra en el valor numérico 3.2 en este artículo son operaciones interoperosas mencionadas en el período máximo de 60 debido a la interoperabilidad descrita en el artículo 2 de esta legislación. Para el género, es necesario hacerlo gratuito y Permanente para entidades de ejecución. (60) Días hábiles calculados a partir de esta versión estándar.

Información de usuarios y administrados que los organismos de la administración pública deben proporcionar gratuitamente a las autoridades ejecutivas:

- *Identificación y estado civil
- *Un registro de antecedentes penales
- *Antecedente judicial
- *Antecedentes policiales
- *Grados y nombres
- *Vigencia de poderes y designación de representantes legales
- *Propiedad o dominio sobre bienes registrados.

En tanto, la interacción, información y documentos a que se refiere la figura 3.2 podrán ser sustituidos, a elección del administrador o usuario, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Mediante decreto supremo aprobado por el Presidente del Consejo de Ministros, con la aprobación del voto del Consejo de Ministros, los plazos aplicables a los demás organismos de la administración pública y cualesquiera otras condiciones que sean necesarias para la interacción a que se refiere el artículo 2 de esta disposición legislativa.

Mediante cargo superior aprobado por el Presidente del Consejo de Ministros y el sector competente, podrá ampliar la información o documentación a que se refiere la figura 3.2 de este artículo.

Las organizaciones de la administración pública deben utilizar la plataforma de interacción estatal gestionada por el presidente del consejo de ministros a través de la administración nacional de informática y gobierno electrónico.

Reglamento Regional N° 424-2017-GRP/CR, por el cual se aprueba la modificación del Texto Procedimientos Administrativos Uniformes del Gobierno Regional de Pasco-TUPA.

Artículo Primero.- Aprobar la incorporación y adecuación de procedimientos

administrativos normalizados para los directores regionales de producción, educación, trabajo y promoción del empleo; Trámites y servicios administrativos prestados exclusivamente en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional de Tupa bajo el marco legal del DS N° 018-2021-PCM, DS N° 019-2021-PCM y DS N° 021-2021-PCM .

Segundo artículo. - Aprobar un texto único de procedimientos administrativos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, integrado por 31 procedimientos administrativos normalizados.

Tercer artículo. - Dejar sin efecto las normas que se opongan al presente reglamento autonómico.

Artículo cuarto. - Impulsar a la Secretaría General del Gobierno Regional, la publicación de la presente ordenanza regional en el Diario Oficial de El Peruano y en el portal electrónico del Gobierno Regional de Pasco, de conformidad con el artículo 42 de la Ley N° 27867, armonizado con el Decreto Supremo N 001-2009-JUS.21

D. Administrativo

Artículo 1 - ratificación de procedimientos administrativos

Ratificar los procedimientos administrativos señalados en el anexo, que forma parte integrante de este ordenamiento supremo, cuya competencia corresponde a los siguientes objetos del poder ejecutivo:

*Ministerio de la Producción - Productos

*Ministerio del Trabajo y Empleo - MTPE

*Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS

*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUS.

Artículo 5.- Establecimiento de procedimientos administrativos normalizados para

los sectores de trabajo y promoción del empleo en las tupas de los gobiernos regionales

De conformidad con la figura 41.1 del artículo 41 del texto único ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada por la directiva suprema N° 004-2019-JUS, los gobiernos regionales continúan con la incorporación de procedimientos administrativos estandarizados. del sector laboral y la promoción del empleo en sus respectivos Tupa durante un plazo máximo de cinco (5) días hábiles se considerará como la entrada en vigencia de este cargo superior.

Entiende que este proceso implica reponer o reemplazar la información de los procedimientos administrativos que cada gobierno regional ha aprobado y/o modificado en su ascenso. aplicaciones no. 01 y 02.

Los gobiernos regionales que no cumplan con la inclusión de nueve (9) procedimientos administrativos normalizados en su “DS-N°-046-2019-PCM, durante el plazo señalado en la figura 5.1 de este artículo, el régimen es aplicable a Organismos sin TUPA , regulado en el artículo 58 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-23 de junio.

Oficina de Trabajo y Promoción del Empleo

La Dirección Regional es el órgano de gobierno encargado de ejecutar las acciones políticas dictadas por el gobierno regional y los órganos centrales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de acuerdo con las políticas estatales y los planes sectoriales y regionales.

La Oficina de Inspección del Trabajo es el organismo de línea responsable de proponer e implementar las políticas regionales de inspección del trabajo, así

como de monitorear y hacer cumplir los requisitos del laboratorio social y los procedimientos de inspección del trabajo dentro del gobierno regional.

Misión

Instituto Gestor de Administración del Trabajo y Promoción del Empleo, con capacidades destinadas a liderar la implementación de políticas y programas para la obtención y mejora del empleo, hacer cumplir las normas legales y el respeto a las instituciones públicas y privadas que garanticen el estado de derecho, promover el desarrollo de las pequeñas y micro -organismos; Promover la previsión social, promover la formación profesional, así como el cumplimiento legal y mejorar las condiciones de trabajo en el marco del diálogo y concertación entre los actores sociales y la gestión.

Visión

Ser una institución pública moderna, líder en la región en la promoción y generación de empleo productivo digno, respete y promueva el derecho de sindicación, negociación colectiva y huelga y evite el abuso del derecho en la gestión del trabajo de los pequeños y perspectivas de micropensión para promover un entorno de calidad de vida de trabajo justo y democrático; Promotor en la Concertación y diálogo entre los participantes de la población.

2.2.2. Absolución de Conflictos

- ◆ El conflicto laboral es una disputa que se desarrolla dentro de la empresa u organización. Esto puede ser un desacuerdo entre los empleados o entre los trabajadores y la gerencia.
- ◆ Este tipo de conflicto, entonces, ocurre dentro de la empresa y puede ser causado por varios factores, como la falta de comunicación, el desajuste de los caracteres, el acoso en el trabajo, entre otros.

- ◆ El conflicto del trabajo es inherente a las actividades comerciales. Además, a pesar de que afectan el entorno de trabajo, si se completan correctamente, pueden funcionar para mejorar su práctica y lograr una mayor productividad.
- ◆ Otro punto importante es que el líder regional, o la compañía (que se convertirá en gerente), debe tener la tarea de resolver conflictos. Por lo tanto, la idea no es solo que fortalece su liderazgo, sino que también busca ofrecer un mejor ambiente de trabajo donde los empleados puedan desarrollar completamente sus habilidades.
- ◆ Si el conflicto no se resuelve, la empresa puede perder y/o dejar de atraer recursos humanos valiosos. Por lo tanto, es importante que estas disputas se identifiquen rápidamente y se enfrenten.

Tipos de Conflicto

Como se muestra a continuación, las disputas laborales se pueden clasificar en varios tipos.

- ◆ Según los funcionarios:
- ◆ Individuos: tienen el origen del conflicto entre los empleados con ellos mismos. Por ejemplo, esto puede deberse a que no está satisfecho con la tarea delegada por él.
- ◆ Intrapersonales: por ejemplo, ocurre entre dos o más personas para la competencia.

Entre grupos: es una disputa que ocurre dentro del grupo, y es posible que no pueda llegar a un acuerdo sobre cómo dividir la tarea de trabajo, como el campo de la compañía.

- ◆ Trabajo: Es causada por diferencias en las opiniones entre los miembros de varios grupos de organizaciones. Por ejemplo, no se determina qué área procesará actividades específicas.
- ◆ Grupo: cuando un empleado no está de acuerdo con la decisión de gestión. Según la causa de la disputa.
- ◆ Relaciones: si sus colegas tienen una falta de comprensión.
- ◆ Información: Por ejemplo, cuando los empleados no se comunican adecuadamente, como los objetivos que deben alcanzarse.
- ◆ Estilo: si el trabajo no cumple con el método o el método de organización.
- ◆ Si no hay acuerdo o cumplimiento para el objetivo que la Compañía debe alcanzar en la meta. Por lo tanto, algunos trabajadores pueden sentir muchas presiones para lograr objetivos muy estrictos.
- ◆ Rol.: Si la ubicación del empleado en la organización no está clara, es decir, la función que deben cumplir.
- ◆ Diferencias en el valor: los principios de ética de los empleados son diferentes del principio de los trabajadores conjuntos, o cuando la empresa defiende como organización.

Según los resultados:

- ◆ Función: el problema fundamental es interesante para la organización. Por ejemplo, diferencias en las opiniones sobre cómo lograr los objetivos de ventas. Después de eso, se prefiere la compañía cuando se resuelve la diferencia.
- ◆ Disfunción funcional: solo dificulta el desarrollo de la empresa. No es un problema sustancial mejorar la operación de la empresa. Ejemplo: batalla entre dos empleados por problemas personales.

Transformación de la resolución de conflictos.

A diferencia de la resolución de conflictos, la transformación de conflictos enfatiza el problema del cambio en lugar de solo soluciones ad hoc y temporales a la situación, porque los problemas no se pueden resolver sin cambiar algo. El objetivo de la transformación es resolver problemas y cambiar las causas fundamentales de los problemas. La palabra "disolver" parece implicar que el conflicto es algo indeseable que debe eliminarse o al menos minimizarse. Los críticos preguntan si realmente podemos "resolver" el conflicto o si "resolverlo" es el objetivo deseado en muchas situaciones. La transformación de conflictos se trata más del proceso de reconciliación, porque no solo es interesante prevenir o controlar los conflictos, sino también describir, comprender y cambiar las causas de los conflictos. Las principales características de la transformación de conflictos son las siguientes:

- Cambie la forma en que se comunica. En momentos de mayor tensión, la transformación y la mediación implican la posibilidad de restablecer la comunicación entre las partes.
- Cambia la percepción de uno mismo, de los demás y de los demás, y de los temas que crean conflicto. Da una visión más amplia y generosa de las personas, sus intenciones y situaciones.
- Promover la descripción dialéctica del conflicto y resaltar la forma normativa de reconstrucción cognitiva del conflicto. Así, la transformación de conflictos describe su dinámica y especifica alternativas.

De esta manera, la transformación de conflictos busca el crecimiento moral desde las dos dimensiones de empoderamiento y reconocimiento. Esto significa que la dimensión restauradora de los valores propios, la competencia propia, el

poder propio juega junto con la renovación restauradora de la apreciación propia y ajena. Como alternativa a la visión individualista del conflicto, ofrece una visión del mundo relacional. Este enfoque sugiere tres niveles y una forma de trabajar.

Tres niveles de trabajo:

1. La base donde se encuentra la empresa.
2. Centro, grandes líderes pero mediocres.
3. Edificios de gran altura, gerentes y jefes políticos.

Partiendo de una visión interdependiente, se trata de acciones tanto en horizontal (en cada nivel) como en vertical (conectando los tres niveles). De esta manera se logra la integración horizontal y vertical. Promueve la prevención y el cambio social (Lederach, 2003).

2.3. Definición de términos básicos

- **Procedimiento Administrativo:** Una serie de acciones y litigios en organizaciones administrativas conduce a la emisión de leyes administrativas que crean efectos legales individuales o individualizados en los intereses, el deber de las personas administradas o los derechos.
- **Servicio Prestado en Exclusividad:** La agencia administrativa está autorizada exclusivamente y no puede ser implementada por otra organización o tercero. Los servicios prestados se incluyen solo en TUPA.
- **Servicio Prestado en Exclusividad Estandarizado:** Los servicios cuyas solicitudes son generales para diferentes entidades, que comparten competencias para su atención, aprobados decreto supremo de la presidencia de consejo de ministros.

- **Sistema Único de Trámites:** Una herramienta tecnológica para la preparación, simplificación y estandarización de un solo texto de procedimientos administrativos (TUPA), así como un repositorio oficial de procedimientos y servicios administrativos proporcionados exclusivamente, con información auxiliar apropiada.
- **Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA):** Los documentos de gestión institucional que compensan y sistematizan claramente la información de todos los procedimientos y servicios administrativos proporcionados exclusivamente, incluido el estandarizado, que debe ser procesado por ciudadanos y empresas en entidades de administración pública.
- **Secretaría de Gestión Pública:** Este es el cuerpo lineal de la presidencia del Consejo de Ministros, el cuerpo regulatorio más alto del sistema de modernización de la administración pública, que es responsable de garantizar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa establecidas en la Ley No. 27444, la ley sobre la ley procedimiento administrativo y otras normas en este asunto.
- **CONFLICTOS:** Esta es una controversia desarrollada dentro de una empresa u organización. Puede haber diferencias en las opiniones entre empleados, trabajadores y gestión.
- **CONFLICTOS COLECTIVOS:** Este es el que incluye a varios empleados colectivamente (es decir, relacionados con los problemas que les conciernen en el grupo).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El TUPA si tiene una influencia directa en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- El Texto Único de Procedimientos Administrativos si tiene una incidencia Significativa en la absolución de demandas en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.
- El Texto Único de Procedimientos Administrativos si incide directamente en las paralizaciones en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022.
- El Texto Único de Procedimientos Administrativos si incide adecuadamente en la absolución de quejas en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.

2.5. Identificación de variables

A) Variable Independiente (X)

Texto Único de Procedimientos Administrativos

- **Dimensión:**

Aplicación

- **Indicadores**

Importancia

Tiempo por procedimiento

Satisfacción de requisitos

B) Variable Dependiente (Y)

Absolución de conflictos.

- **Dimensión:**

Bienestar.

- **Indicadores**

Mediadores

Tiempo de solución de Conflictos

Demandas

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

HIPÓTESIS:		
El TUPA tiene una influencia directa en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022.		
Variable: Texto Único de Procedimientos Administrativos.		
Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores
Documento administrativo utilizando procedimientos administrativos que tienen que iniciar a aquellos que se administran a las empresas sobre la base de requisitos legales para cumplir o ejercer sus intereses o derechos. Morrón, J. (2010).	• Aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia • Tiempo en los Procedimientos • Satisfacción del Procedimiento
Variable: Absolución de Conflictos.		
Definición Conceptual	Dimensión	Variables
El conflicto es una disputa que se desarrolla en la empresa u organización. Esto puede ser un desacuerdo entre los empleados o entre los empleados y la gerencia. Por lo tanto, este tipo de conflicto ocurre en la empresa y puede ser causado por varios factores, como la falta de comunicación, la incompatibilidad de los personajes, la búsqueda del lugar de trabajo y otros. Santamaría, J. (2000).	Bienestar	<ul style="list-style-type: none"> • Mediadores • Tiempo de solución de Conflictos • Demandas

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Según Hernández (2014), el tipo de investigación empleado será aplicada por los alcances prácticos que engloba la investigación con un nivel descriptivo aplicativo correlacional.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo correlacional al respecto:

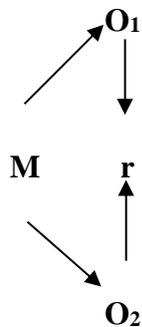
Sampieri R. (2004) afirma que los estudios descriptivos tienen como objetivo caracterizar rasgos y perfiles sobresalientes de individuos, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a un análisis identificando un conjunto de características para describir el objeto de estudio así mismo los estudios correlacionales tienen como objetivo: evaluar el vínculo entre dos o más conceptos, categorías o variables de estudio en un escenario determinado.

3.3. Métodos de investigación

- **Método inductivo:** Su uso se puede mostrar en el trabajo basado en la observación y la descripción de la variable de estudio.
- **Método deductivo:** Utilizado para la elaboración del marco teórico basado en conceptos generales para explicar los problemas específicos en estudio.
- **Método de observación:** A través de este método se reconoce la función de cada posición.
- **Método de análisis:** Su uso permite identificar cada parte que forma variables.

3.4. Diseño de investigación

En la investigación se empleó el diseño no experimental: transeccional–descriptivo–correlacional. El esquema es el siguiente:



Dónde:

- M: muestra
- O₁: observación de la variable 1
- O₂: observación de la variable 2
- r: relación de variables

Los diseños transversales correlacionales-causales, tal como los define Sampieri R. (2004), son aquellos que caracterizan la conexión entre dos o más

clases o ideas en un momento dado. No se trata tanto de describir categorías, ideas o variables específicas, sino de describir las conexiones entre ellas, ya sean esas conexiones solo correlativas o causales.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La Población de trabajo serán los usuarios de esta entidad gubernamental siendo de 172 usuarios que frecuentan mensualmente según los registros de ingreso a la entidad.

3.5.2. Muestra

Se aplicará un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador por lo que los mismos integrantes de la población será la muestra 172 usuarios que frecuentan esta institución gubernamental.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

- **Investigación documental:** Se desarrollaron cuadros resumen que incluyen datos pertinentes de libros especializados.
- **Encuesta:** Evaluar cuantitativamente el grado de asociación entre las variables de estudio.

3.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

- Guía de Análisis Documental, en el caso de la bibliografía especializada.
- Cuestionario, en el caso de la encuesta.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Los resultados son analizados, interpretados y descritos para seleccionar, validar y confiar en el instrumento. Los instrumentos resultaron válidos tras la revisión por pares, en la que se ordenaron comentarios de expertos sobre el diseño y contenido del cuestionario; esta revisión concluyó que los instrumentos se pueden utilizar en un entorno académico. Además, se probó la consistencia interna del cuestionario de la encuesta mediante el estadístico alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad. En general, la herramienta tiene un puntaje de confiabilidad de 0.899 según el alfa de Cronbach en el cuestionario, que presentamos en las siguientes secciones, y por lo tanto la herramienta es confiable y consistente.

Los resultados son analizados, interpretados y descritos para seleccionar, validar y confiar en el instrumento. Los instrumentos resultaron válidos tras la revisión por pares, en la que se ordenaron comentarios de expertos sobre el diseño y contenido del cuestionario; esta revisión concluyó que los instrumentos se pueden utilizar en un entorno académico. Además, se probó la consistencia interna del cuestionario de la encuesta mediante el estadístico alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad. En general, la herramienta tiene un puntaje de confiabilidad de 0.899 según el alfa de Cronbach en el cuestionario, que presentamos en las siguientes secciones, y por lo tanto la herramienta es confiable y consistente.

TABLAS DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

(El Tupa y su Incidencia en la Absolución de Conflictos de la Dirección Regional

de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco Periodo - 2022)

Cuadro 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE AMBAS VARIABLES:

Cuadro 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	172

RESULTADO DE LA VARIABLE (TUPA):

Cuadro 3

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Cuadro 4

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	172

RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE (ABSOLUCIÓN DE CONFLICTOS)

Cuadro 5

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Cuadro 6

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	172

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después de terminar el trabajo de campo, construimos una base de datos en preparación para realizar análisis estadísticos utilizando SPSS versión 25.0.

3.9. Tratamiento estadístico

- Obtención de frecuencias y porcentajes para factores cualitativos

- b) Construcción de tablas para cada percepción a partir de encuestas
- c) Elaboración de gráficos de presentación de resultados, uno para cada una de las percepciones estudiadas.
- d) Análisis inferencial empleando el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para determinar la naturaleza de dicha relación entre variables.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El principio de respeto a la autoridad en el sentido de que se tiene en cuenta el anonimato y la disposición de los encuestados a participar en la encuesta.

Al mismo tiempo, se otorgan derechos a los autores cuyas contribuciones teóricas a su propia investigación fueron parte integral del desarrollo del trabajo.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Una vez establecidas y validadas las herramientas de medición de variables, se procedió a medir la variable de investigación “El Tupa y su ocurrencia en la resolución de conflictos en el Consejo Regional para el Fomento del Trabajo y Empleo de Pasco - 2022”, de acuerdo al diseño de investigación adoptado para este estudio. instrumentos de medición.

Medir variables, lo que significa recolectar datos usando un instrumento de medición que es el cuestionario luego codificar los datos para modelar los datos en una matriz con 10 entradas (filas) correspondientes al número de unidades de análisis y 10 columnas. En estas columnas, todas corresponden a variables de absolución de conflictos.

Después de crear las matrices apropiadas, procese los datos utilizando estadísticas descriptivas (tablas de frecuencia y gráficos de barras).

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

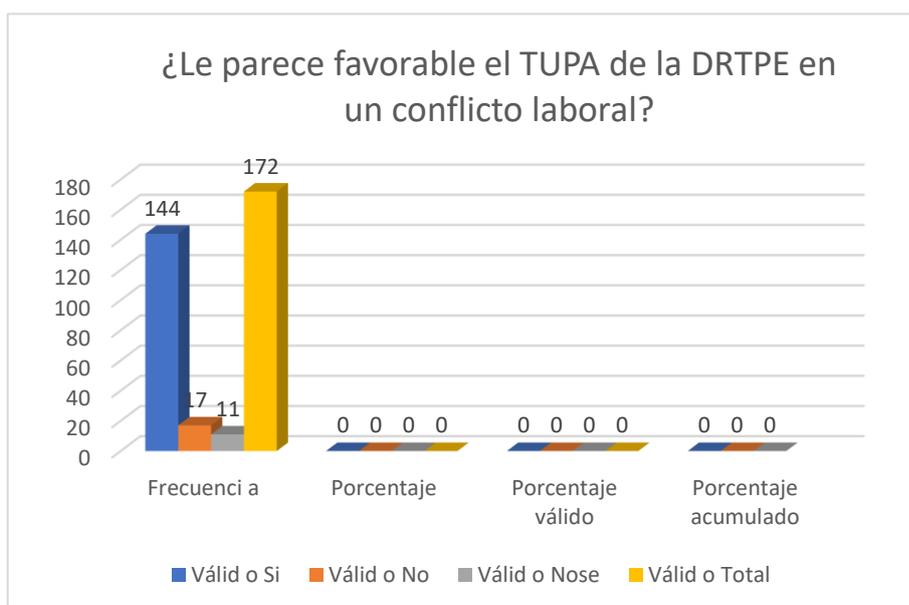
A continuación, se presentan los datos generales de los trabajadores y funcionarios de la DRTPE Pasco que componen la muestra donde fue realizado el estudio

Tabla 1

1.- ¿Le parece favorable el TUPA de la DRTPE en un conflicto laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	144	83,7	83,7	83,7
	No	17	9,9	9,9	93,6
	NSNO	11	6,4	6,4	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 1



Nota. Tabla 1.

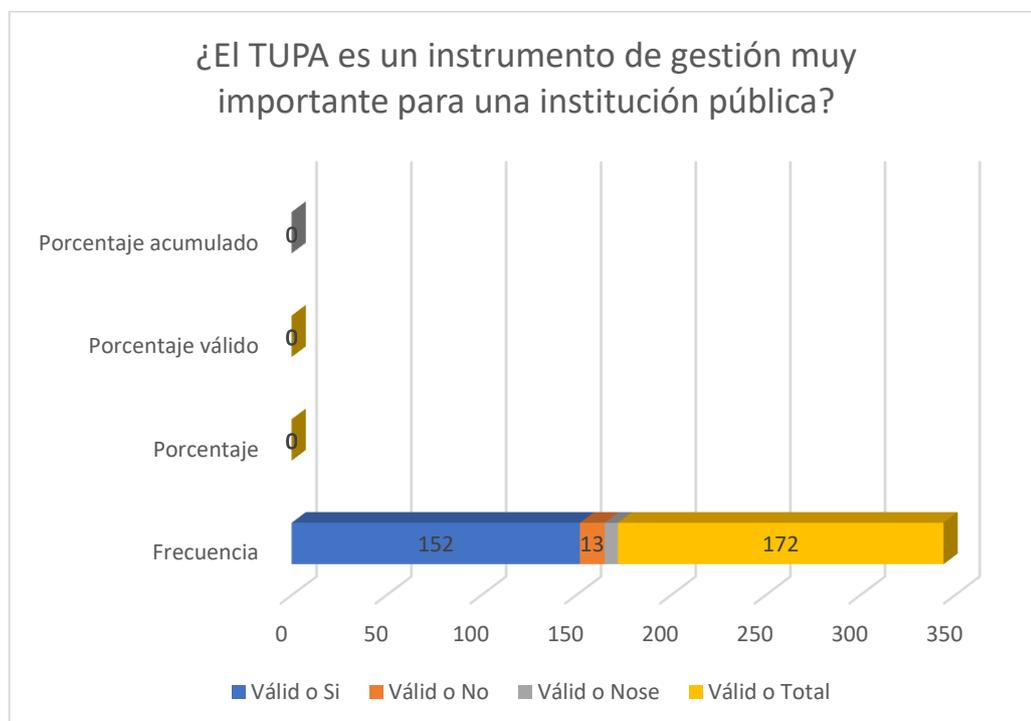
Del total de encuestados a 144 personas les parece favorable el TUPA de la DRTPE en un conflicto laboral, a 17 personas les parece no favorable y 11 personas desconocen del tema.

Tabla 2

2.- ¿El TUPA es un instrumento de gestión muy importante para una institución pública?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	152	88,4	88,4	88,4
	No	13	7,6	7,6	95,9
	NSNO	7	4,1	4,1	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 2



Nota. Tabla 2.

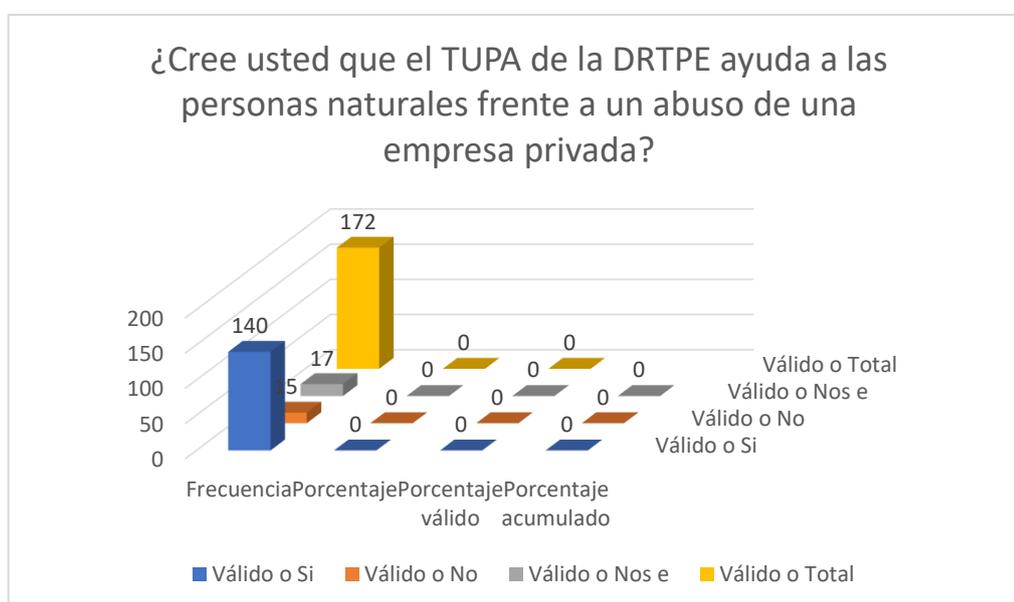
Del total de encuestados a 152 personas opinan que el TUPA es muy importante para una institución pública, 13 personas opinan que el TUPA no es importante para una institución pública y 7 personas desconocen del tema.

Tabla 3

3.- ¿Cree usted que el TUPA de la DRTPE ayuda a las personas naturales frente a un abuso de una empresa privada?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	140	81,4	81,4	81,4
	No	15	8,7	8,7	90,1
	No se	17	9,9	9,9	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 3



Nota. Tabla 3.

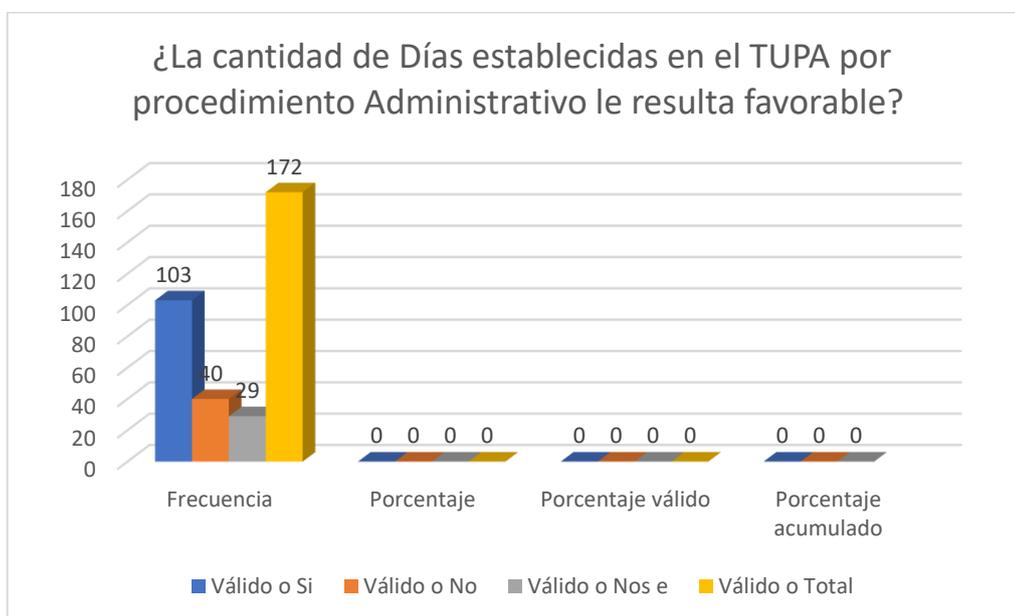
Del total de encuestados a 140 personas opinan que el TUPA de la DRTPE ayuda a las personas naturales frente a un abuso de una empresa, 15 personas opinan que el TUPA de la DRTPE no ayuda a las personas naturales frente a un abuso de una empresa y 17 personas desconocen del tema.

Tabla 4

4. ¿La cantidad de Días establecidas en el TUPA por procedimiento Administrativo le resulta favorable?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	103	59,9	59,9	59,9
	No	40	23,3	23,3	83,1
	NSN O	29	16,9	16,9	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 4



Nota. Tabla 4.

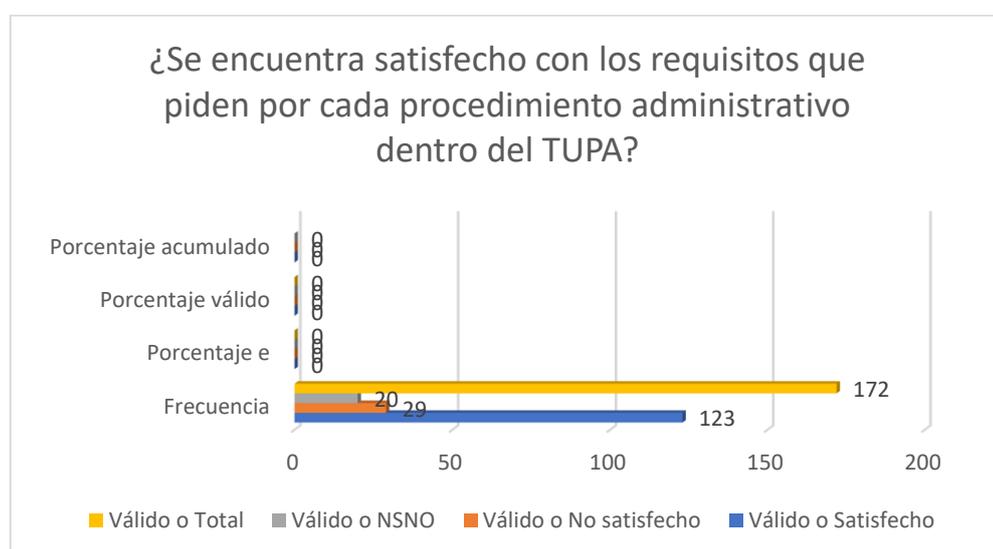
Del total de encuestados el 59.9% de personas opinan que la cantidad de días establecidas en el TUPA por procedimiento Administrativo les resulta favorable, el 23.3% de personas opinan que la cantidad de días establecidas en el TUPA por procedimiento Administrativo no les resulta favorable y el 16.9% de personas desconocen del tema.

Tabla 5

5. ¿Se encuentra satisfecho con los requisitos que piden por cada procedimiento administrativo dentro del TUPA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	123	71,5	71,5	71,5
	No satisfecho	29	16,9	16,9	88,4
	NSNO	20	11,6	11,6	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 5



Nota. Tabla 5.

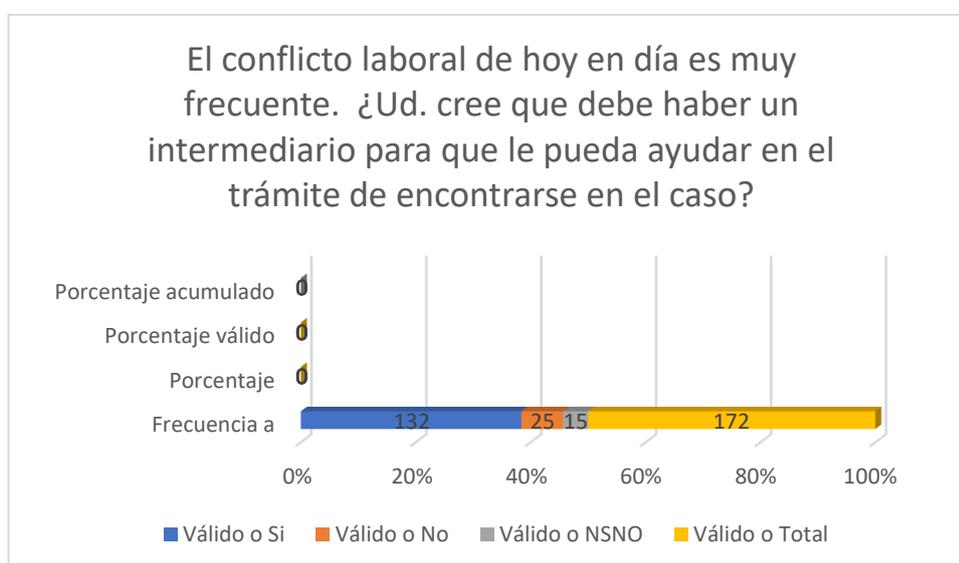
Del total de encuestados el 71.1% de personas se encuentran satisfechos con los requisitos que piden por cada procedimiento administrativo dentro del TUPA, el 16.9% de personas se encuentran insatisfechos con los requisitos que piden por cada procedimiento administrativo dentro del TUPA y el 11.6% de personas desconocen del tema.

Tabla 6

6.- El conflicto laboral de hoy en día es muy frecuente. ¿Ud. cree que debe haber un intermediario para que le pueda ayudar en el trámite de encontrarse en el caso?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	132	76,7	76,7	76,7
	No	25	14,5	14,5	91,3
	NSNO	15	8,7	8,7	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 6



Nota. Tabla 6.

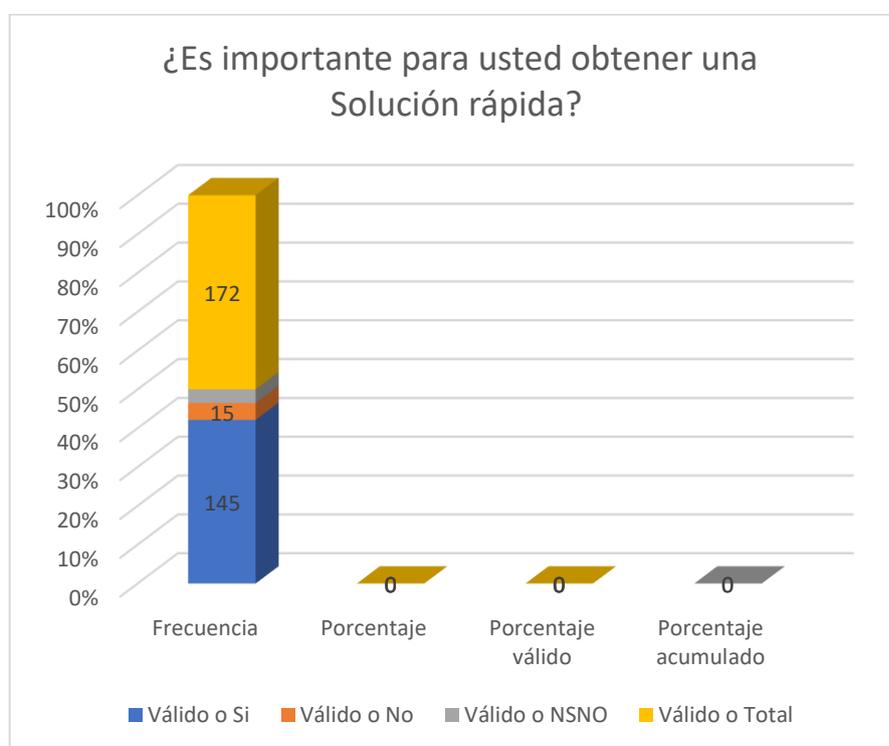
Del total de encuestados el 76.7% de personas creen que debe haber un intermediario para que le pueda ayudar en el trámite de encontrarse en el caso, el 14.5% de personas creen que no debe haber un intermediario para que le pueda ayudar en el trámite de encontrarse en el caso y el 8.7% de personas desconocen del tema.

Tabla 7

7.- ¿Es importante para usted obtener una Solución rápida?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidoo	Si	145	84,3	84,3	84,3
	No	15	8,7	8,7	93,0
	NSNO	12	7,0	7,0	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 7



Nota. Tabla 7.

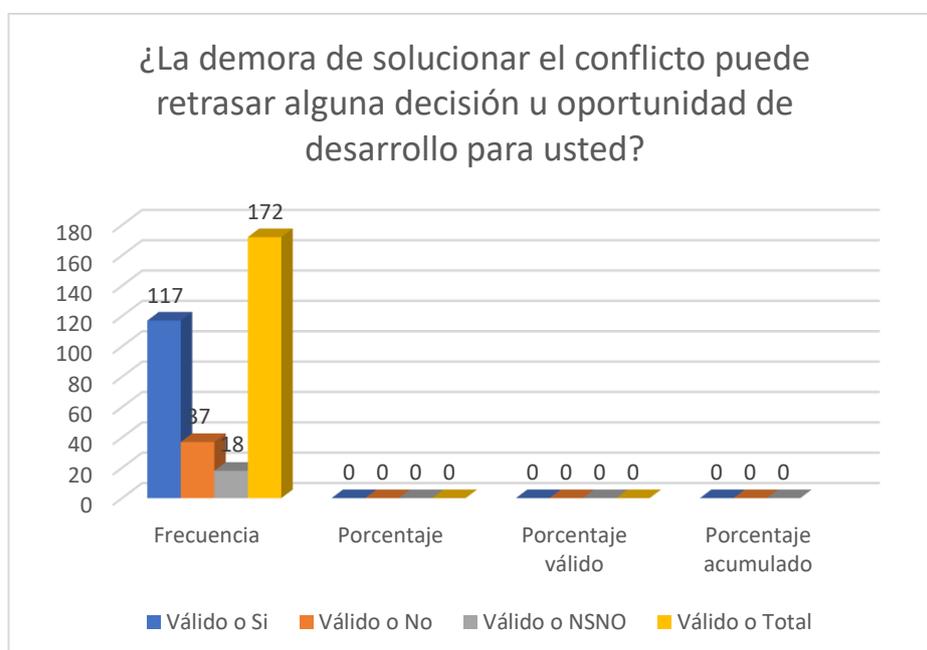
Del total de encuestados 145 personas opinan que es muy importante obtener una solución rápida, 15 personas opinan que no es importante obtener una solución rápida y 12 personas desconocen del tema.

Tabla 8

8.- ¿La demora de solucionar el conflicto puede retrasar alguna decisión u oportunidad de desarrollo para usted?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	117	68,0	68,0	68,0
	No	37	21,5	21,5	89,5
	NSN O	18	10,5	10,5	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 8



Nota. Tabla 8.

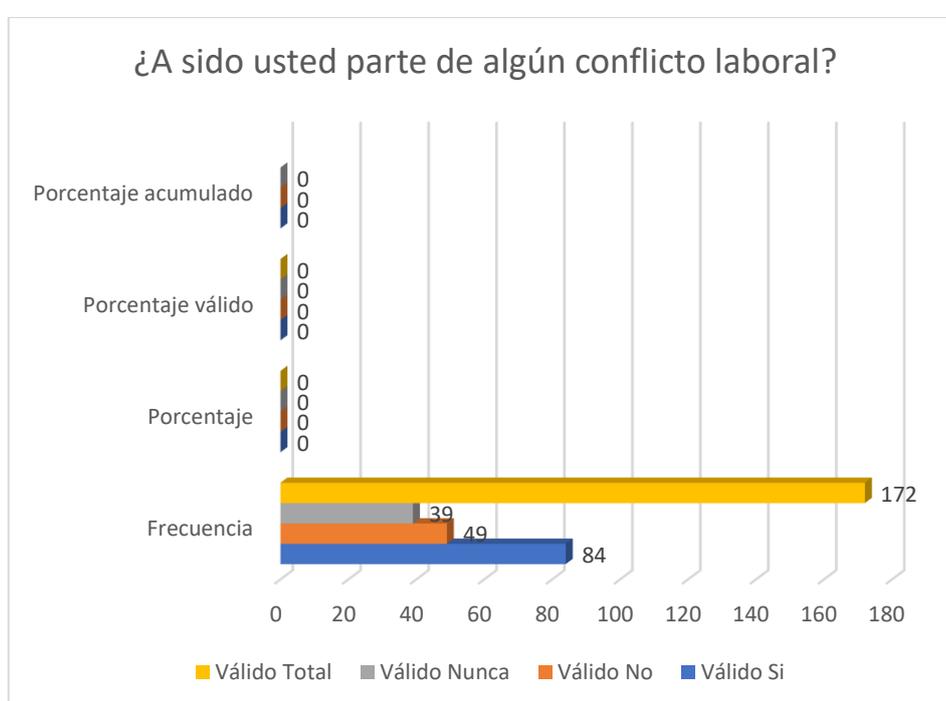
Del total de encuestados 117 personas opinan que la demora de solucionar el conflicto retrasa alguna decisión u oportunidad de desarrollo, 37 personas opinan que la demora de solucionar el conflicto no retrasa alguna decisión u oportunidad de desarrollo y 18 personas desconocen del tema.

Tabla 9

9.- ¿A sido usted parte de algún conflicto laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	84	48,8	48,8	48,8
	No	49	28,5	28,5	77,3
	Nunca	39	22,7	22,7	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 9



Nota. Tabla 9.

Del total de encuestados el 48.8% de personas han sido parte de un conflicto laboral,

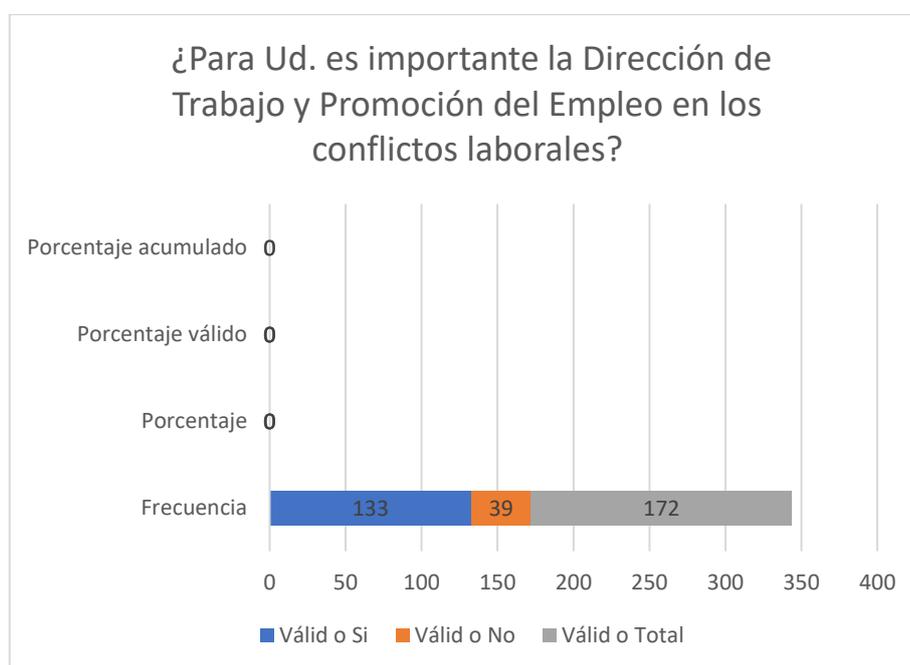
28.5 % personas no han sido parte de un conflicto laboral y 39 personas desconocen del tema.

Tabla 10

10.- ¿Para Ud. es importante la Dirección de Trabajo y Promoción del Empleo en los conflictos laborales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidoo	Si	133	77,3	77,3	77,3
	No	39	22,7	22,7	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la DRTPR -2022

Figura 10



Nota. Tabla 10.

Del total de encuestados 133 personas opinan que la DRTPE es importante en los conflictos laborales, 39 personas opinan que la DRTPE no es importante en los conflictos laborales

4.1.1. Tablas cruzadas.

Tabla 11

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
TUPA * Absolución de Conflictos	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Tabla 12

Tabla cruzada TUPA*Absolución de Conflictos								
		Absolución de Conflictos						
		5,00	6,00	7,00	8,00	9,00	10,00	11,00
TUPA	5,00	38	9	10	6	0	0	1
	6,00	5	6	4	8	5	3	2
	7,00	6	10	5	7	3	1	2
	8,00	6	4	3	4	0	1	1
	9,00	0	0	1	2	2	0	0
	10,00	0	0	1	1	1	1	0
	11,00	2	0	1	0	0	2	2
	12,00	0	0	0	0	0	0	1
	13,00	0	0	0	1	0	0	0
14,00	0	0	0	0	0	1	0	
Total		57	29	25	29	11	9	9

Tabla 13

Tabla cruzada TUPA*Absolución Conflictos				
		Absolución Conflictos		
		12,00	15,00	
TUPA	5,00	0	0	64
	6,00	0	0	33
	7,00	0	0	34
	8,00	0	0	19
	9,00	1	0	6
	10,00	1	0	5
	11,00	0	0	7
	12,00	0	0	1
	13,00	0	0	1
14,00	0	1	2	
Total		2	1	172

Tabla 14

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	d f	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	224,832a	72	,000
Razón de verosimilitud	116,621	72	,001
Asociación lineal por lineal	41,888	1	,000
N de casos válidos	172		

- a. 79 casillas (87.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Tabla 15

Medidas simétricas				
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,495	,077	7,427
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,447	,067	6,524
N de casos válidos		172		

Tabla 16

Medidas simétricas		
		Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,000 ^c
N de casos válidos		

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis general

a) Sistema de hipótesis

- **Nula (H₀)**

El TUPA no tiene una influencia directa en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022.

$$\rho_s = 0$$

Siendo:

ρ_s : Correlación poblacional por rangos.

- **Alternativa (H₁)**

El TUPA si tiene una influencia directa en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022.

$$\rho_s > 0$$

b) Nivel de significancia (α)

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) Estadística de prueba

Utilizaremos la distribución “t” Student con 172 grados de libertad:

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1 - r_s^2) / (n - 2)}} : t(105)$$

d) Cálculo de la estadística

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (V_c) de la “t”:

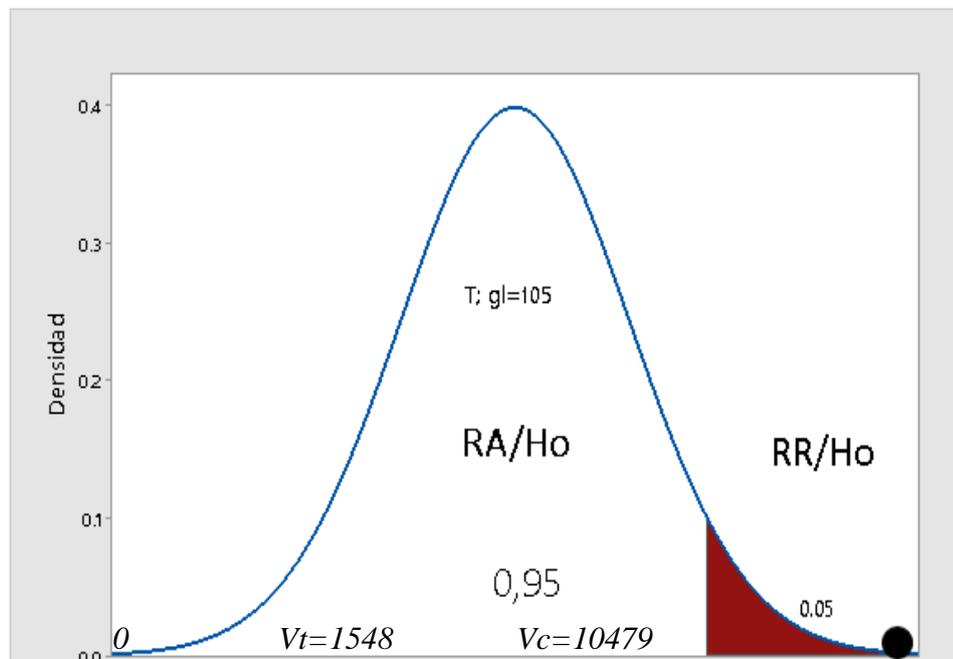
$$t = V_c = 0,715 \sqrt{\frac{107 - 2}{1 - 0,715^2}} = 10,479$$

e) Toma de decisión

El valor calculado y el valor crítico del mismo están tabulados en la figura de la función “t”, de donde podemos deducir que ($10,479 > 1,548$), lo que implica que existe evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, que establece: El TUPA si tiene una influencia directa en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022.

Figura 11

Distribución de la prueba T para la docimasia de la hipótesis general.



Fuente: Generado con el Software estadístico.

De la figura 11 notamos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo, además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t > 10,479) = 0,000 < 5\%$$

4.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas

Software estadístico.

a) Verificación de la primera hipótesis específica

- **Hipótesis Nula (H₀):**

El Texto Único de Procedimientos Administrativos no tiene una incidencia Significativa en la absolución de demandas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

El Texto Único de Procedimientos Administrativos si tiene una incidencia Significativa en la absolución de demandas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.

Discusión:

Está claro a partir de la Tabla 3 que el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (r_s) es 57,1 %, que es el mismo valor asociado con una diferencia significativa de $p=0,000<0,05$; entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa .

- El Texto Único de Procedimientos Administrativos si tiene una incidencia Significativa en la absolución de demandas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.

b) Verificación de la segunda hipótesis específica.

- **Hipótesis Nula (H₀):**

El Texto Único de Procedimientos Administrativos no incide directamente en las paralizaciones en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

El Texto Único de Procedimientos Administrativos si incide directamente en las paralizaciones en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022

Discusión:

La Tabla 06 muestra que el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman (r_s) es de 72,1%, que es igual al valor asociado a una diferencia de significancia de $p.=0,000<0,05$; entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

- El Texto Único de Procedimientos Administrativos si incide directamente en las paralizaciones en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022.

c) Verificación de la tercera hipótesis específica

- **Hipótesis Nula (H₀):**

El Texto Único de Procedimientos Administrativos no incide adecuadamente en la absolución de quejas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

El Texto Único de Procedimientos Administrativos si incide adecuadamente en la absolución de quejas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.

Discusión:

La Tabla 9 muestra que el valor calculado del coeficiente de correlación de Spearman, $(r_s) = 61.1\%$, es el mismo que el de una diferencia significativa de $p.=0,000<0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

El Texto Único de Procedimientos Administrativos si incide adecuadamente en la absolución de quejas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022.

4.4. Discusión de resultados

Luego de haber descrito los resultados respecto a la influencia del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Dirección de Trabajo- Promoción del Empleo en los Conflictos Laborales; sobre la base de un minucioso análisis estadístico de los datos encontrados en el trabajo de campo realizado mediante las encuestas a una muestra representativa, el presente capítulo comprende la discusión de los hallazgos, que seguirá el mismo orden planteado en las hipótesis a demostrar.

CONCLUSIONES

1. El TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) es un documento administrativo que tienen todas las instituciones a su vez es fuente de información para el administrado que debe conocer para iniciar un procedimiento administrativo donde su finalidad es de uniformizar, agilizar los trámites, simplificar la labor, dar eficacia.
2. Considerando que , el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento de gestión que contiene los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos , que compila todos los Procedimientos administrativos y servicios prestados a exclusividad que regula y brinda una entidad pública, este documento debe estar a disposición de los ciudadanos conforme lo establece la ley , a fin de que hagan uso de ello en las gestiones que crean pertinentes y necesarias, es de suma importancia la formulación del TUPA por que ordena de manera homogénea un conjunto de trámites que son brindados por la entidad , precisa su tiempo, el costo , reduce la discrecionalidad y parcialidad de los servidores públicos y permite agilizar diversos trámites que los usuarios deben realizar. El TUPA brinda una guía clara y concisa a los usuarios para realizar un trámite ante la entidad respectiva.
3. El Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Dirección de Trabajo-Promoción del Empleo influye en los conflictos laborales, ya que el TUPA contiene los requisitos necesarios para los tramites que refieren a los conflictos laborales.
4. Se ha demostrado que el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Dirección de Trabajo- Promoción del Empleo influye en la aplicación de mandatos judiciales dentro de los conflictos laborales, ya que para cumplir un mandato

judicial es necesario aplicar una serie de procedimientos que se encuentran dentro de este instrumento de gestión permitiendo de esta manera la ejecución de dichos mandatos se realiza de manera oportuna.

RECOMENDACIONES

1. La Dirección de Trabajo y Promoción del Empleo debe establecer públicamente los trámites obligatorios para los administrados, los requisitos estrictamente necesarios de presentar, y los derechos de tramitación a pagar; que se establecen en el Texto Único de Procedimientos Administrativos a fin de evitar la corrupción dentro de las entidades públicas.
2. Por otra parte, actualizar el Texto Único de Procedimientos Administrativos según lo establezcan los decretos que establece la Presidencia del Consejo de ministro.
3. Se recomienda que el Texto Único de Procedimientos Administrativos tiene que ser aprobado por Decreto Supremo u Ordenanza Regional y Municipal; esta a su vez debe ser publicado en el Diario Peruano y en la página web de la entidad, y posterior publicarlo en un lugar visible a fin de que l población lo conozca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berengueres, Jose (2013). The Brown Book of Design Thinking. UAE University College.) Brown, T. (2008). Design Thinking. Harvard Business Review.
- Castillo, R. (2016). Design Thinking aplicado a procesos de investigación cualitativa. Experiencia con una tesis doctoral en ciencias de la educación. Instituto Universitario Anglo Español, Durango. México.
- Cadenas, J., Valdivieso, A., Vicente, G. (2015). Propuesta tecnológica para promover la lectura en niñas y niños del nivel primario bajo el modelo del Design Thinking. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Lima. Perú.
- Castillejos, A. (2016). Integración de Design Thinking en herramientas aplicadas a lean manufacturing. Universidad Politécnica de Madrid. España.
- Cervantes, J. Cordero, E., Pretell, D. (2017). Propuesta de solución educativa con soporte tecnológico para prevenir las lesiones en niños de 4 a 6 años de lima metropolitana mediante la metodología Design Thinking y Lean Startup. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Lima. Perú.
- Cross, Nigel (2001). Design Cognition: Results from Protocol and other Empirical Studies of Design Activity. Cross, Nigel (2011). Design thinking: understanding how designers think and work. Berg. ISBN 9781847886361. Cross, Nigel (2004). Expertise in Design: an overview. Design Studies 25: 427-441.
- Groom, A. (s/f). Teoría de resolución de conflictos. Disponible en: www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16.htm Hilario, M.,
- Huapaya, A. (2015). Propuesta de marco de trabajo en base a Design Thinking para la mejora continua en empresas de retail. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima. Perú.

- Martín, A.; Ruiz, D. (2017). Sociología del conflicto en las sociedades contemporáneas.. Dykinson. ISBN 978-84-9148-206-2.
- McKim, R. (1973). Experiences in Visual Thinking. Brooks/Cole Publishing Co.
- Myerson, J. (2001). IDEO: Masters of Innovation. New York: teNneues.
- Lawson, B. (1979). Cognitive Strategies in Architectural Design. Ergonomics, 22, 59–68
- Lederach, J. (2003, octubre). Conflict Transformation. Disponible en: www.beyondintractability.org/essay/transformation/
- López J. (2015), Design Thinking, Fundación Persán. Oviedo, D. (2017). Ética Social y Profesional. Asunción: Arandyrayhu.
- Pardo, A. (2013). Pensamiento de diseño. ¿Puede un concepto de diseño e ingeniería industrial aplicarse a la educación para promover las habilidades del ciudadano del siglo XXI? Santillana. España.
- Recuperado de: <http://www.santillana.com.co/rutamaestra/edicion-9/pdf/13.pdf>
- Quijano, J. (2015). Design Thinking” (Pensamiento de Diseño) y su aplicación en el diseño mecánico. Universidad Autónoma de México. México. Torrecilla, J. (2004). Manual de Formación de Mediadores Sociales. Disponible en: www.madridsalud.es/publicaciones/adicciones/doctecnicos/FormacionMediadoresSoc.pdf
- Vásquez, J. Carlo, E. Zapata, and E. Enrique (2017). Marco de trabajo en base a Design Thinking y metodologías ágiles de desarrollo de software. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima-Perú

ANEXOS

CUESTIONARIO

Buenos días estimados Usuarios de la dirección Regional de trabajo y promoción del empleo Pasco, a continuación usted dispone de algunas preguntas que nos permitirá a medir nuestras variables de estudio que lleva por título “EL TUPA Y SU INCIDENCIA EN LA ABSOLUCION DE CONFLICTOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO PASCO PERIODO - 2022” Por razones obvias, esta encuesta se tratará en forma anónima, de manera que, apreciaremos se digne en marcar con una “X” aquella alternativa de su preferencia, cada una de ellas encontrará cinco posibles alternativas de respuesta que se debe calificar. Lea con atención cada una de las instrucciones que se presentan en cada sección.

1. **¿Le parece favorable el TUPA de la DRTPE en un conflicto?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Talvez
2. **¿El TUPA es un instrumento de gestión muy importante para una institución pública?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Talvez
3. **¿Cree usted que el TUPA de la DRTPE ayuda a las personas naturales frente a un abuso de una empresa privada?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Talvez
4. **¿La cantidad de Días establecidas en el TUPA por procedimiento Administrativo le resulta favorable?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Talvez
5. **¿Se encuentra satisfecho con los requisitos que piden por cada procedimiento administrativo dentro del TUPA ?**
 - a. Si

- b. No
 - c. Talvez
6. **El conflicto laboral de hoy en día es muy frecuente. ¿Ud.cree que debe haber un intermediario para que le pueda ayudar en el trámite de encontrarse en el caso?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Talvez
7. **¿Es importante para usted obtener una Solución rápida?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Talvez
8. **¿La demora de solucionar el conflicto puede retrasar alguna decisión u oportunidad de desarrollo para usted?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Talvez
9. **¿A sido usted parte de algún conflicto laboral?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Talvez
10. **¿Para Ud. es importante la Dirección de Trabajo yPromoción del Empleo en los conflictos laborales?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Talvez

Confiabilidad del instrumento

(El Tupa y su Incidencia en la Absolución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco Periodo - 2022)

Cuadro 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE AMBAS VARIABLES:

Cuadro 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	172

Resultado de la Variable (Tupa):

Cuadro 3

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en ~~todas~~ las variables del procedimiento.

Estadística de la Variable Independiente

Cuadro 4

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	172

Resultados de la Variable Dependiente (Absolución de Conflictos)

Cuadro 5

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadística de la Variable independiente

Cuadro 6

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	172

Base de datos (Variables: El Tupa).

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
6	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
8	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2
9	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
10	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
11	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
12	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
13	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
16	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
17	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
18	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
19	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
20	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
21	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
22	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
23	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
24	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
25	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
26	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
28	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
29	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
30	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2

31	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
32	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
33	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
34	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
35	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
36	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
37	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
38	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
39	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
40	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
41	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
42	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
43	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
44	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
45	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
46	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
47	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
48	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
49	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
50	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
51	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
52	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
53	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
54	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
55	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
56	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
57	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
59	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
60	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
61	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2
62	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1

63	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
64	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
65	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
66	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
67	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
69	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
70	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
71	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
72	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
73	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
74	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
75	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
76	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
77	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
78	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
79	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
80	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
81	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
82	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
83	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
84	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
85	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
86	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
87	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
88	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
89	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
90	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
91	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
92	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
93	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
94	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1

95	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
96	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
97	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
98	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
99	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
100	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
101	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
102	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
103	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
104	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
105	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
106	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
108	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
109	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1

Base de datos (Variables: Absolución de Conflictos).

N°	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
6	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
8	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2
9	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
10	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
11	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
12	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
13	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
16	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
17	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
18	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
19	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
20	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
21	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
22	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
23	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
24	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
25	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
26	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
28	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
29	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
30	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2

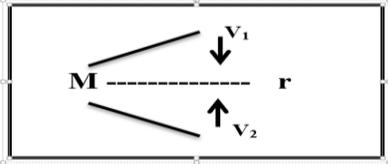
31	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
32	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
33	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
34	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
35	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
36	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
37	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
38	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
39	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
40	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
41	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
42	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
43	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
44	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
45	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
46	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
47	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
48	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
49	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
50	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
51	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
52	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
53	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
54	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
55	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
56	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
57	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
59	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
60	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
61	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2
62	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1

63	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
64	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
65	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
66	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
67	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
69	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
70	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
71	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
72	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
73	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
74	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
75	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
76	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
77	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
78	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
79	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
80	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
81	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
82	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
83	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
84	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
85	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
86	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
87	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
88	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
89	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
90	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
91	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
92	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
93	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
94	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1

95	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
96	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
97	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
98	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
99	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
100	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
101	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
102	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
103	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
104	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
105	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
106	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
108	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
109	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1

Matriz de consistencia

El Tupa y su Incidencia en la Absolución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco Periodo - 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	variables	Metodología
<p>Problema general.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el TUPA incide en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022? <p>Problemas específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo incide El Texto Único de Procedimientos Administrativos en la absolución de demandas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022? ¿De qué manera El Texto Único de Procedimientos Administrativos incide en las paralizaciones en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022? ¿De qué manera el Texto Único de Procedimientos Administrativos incide en la absolución de quejas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022? 	<p>Objetivo general.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera el TUPA incide en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022. <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la incide El Texto Único de Procedimientos Administrativos en la absolución de demandas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022. Conocer de qué manera el Texto Único de Procedimientos Administrativos incide en las paralizaciones en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022. Evaluar de qué manera el Texto Único de Procedimientos Administrativos incide en la absolución de quejas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022. 	<p>Hipótesis general.</p> <ul style="list-style-type: none"> El TUPA si tiene una influencia directa en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022. <p>Hipótesis específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> El Texto Único de Procedimientos Administrativos si tiene una incidencia Significativa en la absolución de demandas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022. El Texto Único de Procedimientos Administrativos si incide directamente en las paralizaciones en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo - 2022. El Texto Único de Procedimientos Administrativos si incide adecuadamente en la absolución de quejas en la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco periodo 2022. 	<p>Variable 1: Texto Único de Procedimientos Administrativos.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Importancia ✓ Tiempo por procedimiento ✓ Satisfacción de requisitos. <p>Variable 2: Absolución de Conflictos.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mediadores ✓ Tiempo de solución de Conflictos ✓ Demandas. 	<p>TIPO: Aplicada.</p> <p>NIVEL: Descriptivo explicativo correlacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental: transeccional-descriptivo-correlacional.</p> <p>Dónde: M = Muestra O₁ = Observación de la variable 1 O₂ = Observación de la variable 2 R = Correlación entre dichas variables.</p>  <p>Población. La población está compuesta por 172 usuarios que frecuentan mensualmente la DRTPE Pasco.</p> <p>Muestra. Muestreo no probabilístico representada por los 172 usuarios del MTPE Pasco.</p>

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

“El Tupa y su Incidencia en la Absolución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco Periodo - 2022”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Gestión Pública

TIEMPO 5 años **CARGO ACTUAL** Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNDAC

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera el TUPA incide en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022.

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medicion
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | | () | () | () | () | () | (X) |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | | () | () | () | () | (X) | () |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | | () | () | () | () | () | (X) |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | | () | () | () | () | () | (X) |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | | () | () | () | () | (X) | () |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | | () | () | () | () | () | (X) |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....

Fecha:20/05/2022.....

Validado por: Mg. Liborio ROJAS VICTORIO.....

Firma:

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO

Anexo 2

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

“El Tupa y su Incidencia en la Absolución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco Periodo – 2022”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karim FUSTER GOMEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciada en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Elaboración de Tesis

TIEMPO 3 años **CARGO ACTUAL** Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNDAC

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera el TUPA incide en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022.

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación
De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medición
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () | () | () | () | (X) | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () | () | () | () | () | (X) |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () | () | () | () | () | (X) |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () | () | () | () | (X) | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () | () | () | () | () | (X) |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () | () | () | () | (x) | () |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....

Fecha: ...20/07/2022.....

Validado por: **Mg. Karim FUSTER GOMEZ**

Firma:

Mg. Karim FUSTER GOMEZ

Anexo 3 Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

“El Tupa y su Incidencia en la Absolución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco Periodo - 2022”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Estadística

TIEMPO 18 años **CARGO ACTUAL** Docente Universitario

INSTITUCIÓN UNDAC

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera el TUPA incide en la absolución de conflictos de la Dirección regional de trabajo y promoción del empleo Pasco periodo - 2022.

Objetivo del juicio de expertos: Validación del Instrumento de Investigación

Objetivo de la prueba: Evaluarla Consistencia y Coherencia del Instrumento de Evaluación De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medición
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () | () | () | () | (X) | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () | () | () | () | () | (X) |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () | () | () | () | () | (X) |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () | () | () | () | (X) | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () | () | () | () | () | (X) |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () | () | () | () | (x) | () |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....Ninguna.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....Ninguna.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....Ninguna.....

Fecha:20/05/22.....

Validado por: **Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA**

Firma: 

Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA

TABLAS DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

(El Tupa y su Incidencia en la Absolución de Conflictos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Pasco Periodo - 2022)

Cuadro 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE AMBAS VARIABLES:

Cuadro 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	172

Resultado de la Variable (Tupa):

Cuadro 3

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadística de la Variable Independiente

Cuadro 4

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa	de	N	de
Cronbach		elementos	
,772		172	

Resultados de la Variable Dependiente (Absolución de Conflictos)
Cuadro 5

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	172	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	172	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadística de la Variable independiente

Cuadro 6

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa	de	N	de
Cronbach		elementos	
,878		172	